



ABOG. Braulio Raúl Raza Vargas
FEDATARIO
Hospital Nacional Hipólito Unanue

30 MAYO 2022

El presente documento es
COPIA FIEL DEL ORIGINAL
que he tenido a la vista

Resolución Directoral

Lima 24 de Mayo de 2022

Visto el Expediente Nº 22-018744-001, que contiene la Nota Informativa Nº 074-2022-OC/HNHU, emitido por la Oficina de Comunicaciones, a través del cual solicita la actualización mediante acto resolutivo de la Resolución Directoral Nº 255-2018-HNHU-DG, que designa al responsable titular y suplente del Libro de Reclamaciones del Hospital Nacional Hipólito Unanue;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 65º de la Constitución Política del Perú, establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población;

Que, el Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM, se establece la Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, como mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención de los trámites y servicios que les brinda;

Que, el artículo 2º del acotado Decreto Supremo, define al "Usuario", como la persona natural o jurídica que acude a una entidad pública a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55º de la Ley Nº 27444 o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice la administración pública. Asimismo, señala que el "Reclamo" es la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la entidad pública, diferente a la Queja por Defecto de Tramitación, contemplada en la Ley Nº 27444;

Que, asimismo, el artículo 3º del Decreto Supremo citado, establece que las entidades de la Administración Pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley Nº 27444, deben contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado (...) El Libro de Reclamaciones deberá constar de manera física o virtual, debiendo ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso. A tal efecto, las entidades deberán consignar avisos en los cuales se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo, cuando lo consideren conveniente;

Que, el artículo 2º del Decreto Supremo Nº 030-2016-SA, incorpora el artículo 3-A al artículo 3º del Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM, Obligación de entidades públicas de contar con Libro de Reclamaciones: "En el caso de los reclamos presentados por los usuarios o terceros legitimados, ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas a, o recibidas de IAFAS, IPRESS o UGIPRES públicas; SUSALUD establecerá el formato del Libro de Reclamaciones en Salud, así como supervisará su cumplimiento;

Que, mediante Decreto Supremo N° 002-2019-SA, se aprueba el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas;

Que, el literal a) del artículo 7° del Reglamento precitado dispone que, las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS tienen la obligación de cumplir con designar mediante documento formal que corresponda, emitido por la máxima autoridad competente de la IPRESS, IAFAS o UGIPRESS, al responsable del Libro de Reclamaciones en Salud, quien tiene a cargo la custodia y procedimiento para la atención del reclamo;

Que, el artículo 6° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Hipólito Unanue, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 099-2012/MINSA, señala que el Director General del Hospital Nacional Hipólito Unanue tiene entre otras funciones generales: literal c) Asegurar la mejora continua de los procesos organizacionales enfocados con los objetivos de los usuarios y conducir las actividades de implementación y/o mejoramiento continuo;

Que, con Resolución Directoral N° 255-2018-HNHU-DG de fecha 23 de noviembre de 2018, se designó a los Responsables titular y suplente del Libro de Reclamaciones del Hospital Nacional Hipólito Unanue;

Que, estando a la propuesta del Jefe de la Oficina de Comunicaciones en la Nota Informativa N° 074-2022-OC/HNHU, resulta necesario actualizar la designación efectuada mediante Resolución Directoral N° 255-2018-HNHU-DG;

Que, estando a lo informado por la Oficina de Asesoría Jurídica en su Informe N° 229-2022-OAJ/HNHU;

Con el visto bueno de la Oficina de Comunicaciones y de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

De acuerdo a las atribuciones conferidas en el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Hipólito Unanue, aprobado por Resolución Ministerial N°099-2012/MINSA;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- DESIGNAR como responsable titular y suplente del Libro de Reclamaciones del Hospital Nacional Hipólito Unanue al personal que se detalla a continuación:

Nombre y apellido	Cargo en la Institución	Condición
Bach. Jhony Carrasco Alzamora	Asist. Administ.I	Responsable Titular
Lic. Rossi Olinda Vega Ramos	Asist. Administ.I	Responsable Suplente

Artículo 2.- DISPONER que los responsables designados en el artículo 1° de la presente Resolución, realicen las acciones correspondientes, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 7° del "Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas", aprobado con Decreto Supremo N° 002-2019-SA.



Resolución Directoral

Lima 27 de Mayo de 2022

Artículo 3.- DAR TÉRMINO a la Resolución Directoral N° 255-2018-HNHU-DG, de fecha 23 de noviembre del 2018.

Artículo 4.- DISPONER que la Oficina de Comunicaciones proceda a la publicación de la presente Resolución en la Página Web del Hospital <https://www.gob.pe/hnhu>.

Regístrese y comuníquese.

MINISTERIO DE SALUD
Hospital Nacional Hipólito Unanue

Dr. José Alejandro TORRES ZUÑIGA
Director General
CMP N° 12633

JATZ/TLCS/snn
DISTRIBUCIÓN:
() Dirección Adjunta
() Of. Comunicaciones
() OAJ
() Interesados
() OCJ
() Archivo.

ABOG. Braulio Raúl Raes Vargas
FEDATARIO
Hospital Nacional Hipólito Unanue

30 MAYO 2022
El presente documento es
COPIA FIEL DEL ORIGINAL
que he tenido a la vista