



Resolución Directoral

Lima, 23 NOV 2022

VISTO:

La Hoja de Trámite Interno DG Nº 001480, que contiene el Informe Nº 036-2022-OGC-HEP, de fecha 14 de noviembre de 2022, de la Jefe (e) de la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital de Emergencias Pediátricas; y,

CONSIDERANDO:

Que, el Numeral VI del Título Preliminar de la Ley General de Salud Nº 26842, establece que es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptable de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, mediante Resolución Ministerial Nº 428-2007/MINSA, de fecha 25 de mayo de 2007, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Emergencias Pediátricas, estableciéndose las funciones generales y estructura orgánica del Hospital, así como las funciones de sus diferentes Órganos y Unidades Orgánicas;

Que, mediante Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM, se dispuso la obligación de las Entidades Públicas comprendidas 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;

Que, el artículo 5º del precitado Decreto, dispone que mediante resolución del titular de la entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad, y establece la obligación de informar a sus respectivos órganos de control institucional sobre su cumplimiento;

Que, mediante Decreto Supremo Nº 002-2019-SA, se aprobó el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, teniendo como finalidad establecer los mecanismos que permitan la protección del derecho a la salud respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas y/o recibidas de la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, en el marco del Sistema Nacional de Protección de los Derechos de los Usuarios en los Servicios de Salud; asimismo, en su Única Disposición Complementaria Derogatoria, derogó el artículo 1º del Decreto Supremo Nº 030-2016-SA, a partir de la vigencia 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, que se aprueba mediante el presente Decreto Supremo;

Que, el artículo 5º del Decreto Supremo Nº 002-2019-SA, define al Libro de Reclamaciones en Salud como un registro de naturaleza física o virtual provisto por la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, en el cual los usuarios o terceros legitimados pueden interponer sus reclamos ante



su insatisfacción con los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud, de acuerdo con la normativa vigente;

Que, 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, establece entre las obligaciones de la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, de 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; asimismo, en el literal b) del artículo 9° de la Implementación de Plataforma de Atención al Usuario en Salud, la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, tiene la responsabilidad de cumplir con "*Designar mediante documento formal, emitido por la máxima autoridad de la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, al responsable de la PAUS que tiene a su cargo la conducción y/o coordinación del proceso de atención de las consultas y reclamos. En ausencia del responsable de la PAUS, el rol es asumido por la persona que este delegue formalmente, para asegurar la atención en el horario de funcionamiento de la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS. La designación del responsable se registra en el aplicativo informático que implemente SUSALUD*";

Que, mediante Resolución Directoral N° 164-2019-DG-HEP/MINSA, de fecha 23 de diciembre de 2019, se resolvió designar a la Lic. Patricia Isabel Zevallos Colán como Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital de Emergencias Pediátricas;

Que, en dicha Resolución se designó a la Lic. Gisela Alza Vilela, personal de la Oficina de Comunicaciones, como Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital de Emergencias Pediátricas;

Que, finalmente, ese mismo acto resolutivo designó a la Asistente Social de Guardia, del Servicio Social del Departamento de Apoyo al Tratamiento, como personal de apoyo de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) del Hospital de Emergencias Pediátricas;

Que, mediante Informe de visto, la Jefe (e) de la Oficina de Gestión de la Calidad informa que con el Memorando N° 566-2022-OP-OEA-HEP/MINSA la Oficina de Personal hace de conocimiento que, tras haberse producido el cambio de grupo ocupacional, la servidora Patricia Isabel Zevallos Colán pasa a ser parte del equipo del Departamento Médico Quirúrgico, dejando vacante el cargo de responsable de Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital de Emergencias Pediátricas; además, informa que en el año 2020 la Plataforma de Atención al Usuario en Salud pasa a la Oficina de Gestión de la Calidad, por lo cual es necesario actualizar la designación ubicando la Plataforma de Atención al Usuario y la trabajadora Gisela Alza Vilela en la Oficina de Gestión de la Calidad; asimismo, indica que no hay variación en la designación de la Asistencia Social de guardia en el turno de emergencia, quedando igual el apoyo a la Plataforma de Atención al Usuario de Salud que realiza el área de Servicio Social;

Con la visación de la Jefe(e) de la Oficina de Gestión de Calidad, de la Jefa de la Oficina de Comunicaciones, de la Directora Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Administración y del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital de Emergencias Pediátricas; y,

De conformidad con el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que dispone la Obligatoriedad de las Entidades de contar con un Libro de Reclamaciones, y con el Decreto Supremo N° 002-2019-SA, que aprobó el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las IAFAS, las IPRESS y las UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, y en armonía con las facultades conferidas por la Resolución Ministerial N° 428-2007/MINSA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Emergencias Pediátricas, y la Resolución Ministerial N° 1364-2018/MINSA;

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- DAR por concluida la designación de la **Lic. PATRICIA ISABEL ZEVALLOS COLAN**, como Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital de Emergencias Pediátricas según lo expuesto en la parte considerativa del presente acto resolutivo, y **dándosele las gracias por los servicios prestados.**

Artículo 2º.- DESIGNAR a la **Dra. MAYBBE CLEOFE MENDOZA FERNÁNDEZ**, como Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital de Emergencias Pediátricas, en adición a su cargo de Jefe (e) de la Oficina de Gestión de la Calidad.

Artículo 3º.- DESIGNAR a la **Lic. GISELA MAIR ALZA VILELA**, integrante de la Oficina de Gestión de la Calidad, como Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital de Emergencias Pediátricas.

Artículo 4º.- DESIGNAR a la Asistente Social de Guardia, del Servicio Social del Departamento de Apoyo al Tratamiento, como personal de apoyo de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) del Hospital de Emergencias Pediátricas, para lo cual cumplirán las funciones asignadas en el artículo 5º de la presente Resolución, en los turnos de la guardia nocturna de lunes a domingo y en los turnos de guardia diurna de los domingos y feriados.

Artículo 5º.- DISPONER que la Asistente Social de Guardia, designada en el Artículo 4º de la presente Resolución, cumpla fundamentalmente con las siguientes funciones:

1. Informar/orientar al usuario de manera permanente de la Cartera de Servicios, horarios de atención y otros procesos administrativos y/o asistenciales que requiera.
2. Brindar atención continua a las consultas, sugerencias y reclamos de los usuarios externos.
3. Registrar las consultas, sugerencias y reclamos en el acervo documental (físico o virtual) para su posterior análisis por el Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.
4. Informar/orientar al usuario externo en relación de sus deberes y derechos, en el marco de la normatividad vigente.

Artículo 6º.- NOTIFICAR la presente Resolución a la Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud, a la Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud y a la Asistente Social de Guardia, del Servicio Social del Departamento de Apoyo al Tratamiento, como personal de apoyo de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud, designadas en el artículos 2º, 3º y 4º de la presente Resolución, quienes cumplirán sus funciones de conformidad con las normas vigentes al respecto.

Artículo 7.- DEJAR sin efecto la Resolución Directoral N° 164-2019-DG-HEP/MINSA, de fecha 23 de diciembre de 2019, y cualquier otra norma de igual o menor rango que se le oponga.

Artículo 8º.- ENCARGAR al Responsable de Elaborar y Actualizar el Portal de Transparencia la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional del Hospital de Emergencias Pediátricas: www.hep.gob.pe.

Regístrese, comuníquese y publíquese,

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS
DR TOMY VILLANUEVA AREQUIPEÑO
CMP 38876 RNE 17651
DIRECTOR GENERAL

TDVA/JBMM/rscp

Distribución CC.:

- Oficina Ejecutiva de Administración
- Oficina de Gestión de la Calidad
- Oficina de Comunicaciones
- Oficina de Asesoría Jurídica.
- Servicio Social del Departamento de Apoyo al Tratamiento
- Órgano de Control Institucional
- Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud del HEP
- Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud
- Responsable de Elaborar y Actualizar el Portal de Transparencia del HEP
- Legajo
- Archivo.

Reg. 537/637