



N° 087-2021 -DRSL -RL -HH- SBS/DE

RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Huaral 24 de Marzo de 2021.

VISTO, el expediente N° 01765605, que contiene el Nota Informativa N° 019 - UE.407-RL-HH-SBS-UGC-02-2021, emitido por la Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital Huaral y Servicios Básicos de Salud; y el Informe Legal N° 092-2021-OAJ-HSBH-DE;

CONSIDERANDO:

Que el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM en su Artículo 2°, señala como finalidad: "establecer disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas, que les permita identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios, lo cual se encuentra dentro del marco de las acciones principales del proceso de Modernización de la Gestión Pública";

Que, conforme a lo dispuesto en el numeral 5.1 del Artículo 5° del Decreto Supremo antes mencionado señala que: "La plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina "Libro de Reclamaciones", la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades;

Que, el numeral 5.3 del Decreto Supremo antes mencionado señala que: "En el caso de las entidades de la Administración Pública que no cuenten con las condiciones tecnológicas, el Libro de Reclamaciones, por excepción, se constituye en versión física y permite el registro de los reclamos";

Que, el literal d), del Artículo 7° del mencionado Decreto Supremo señala que: La máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, tiene la responsabilidad de: "Designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como Responsable titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad. En el caso de las entidades obligadas a utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital, el registro del responsable del proceso de gestión de reclamos, se efectúa en dicha plataforma digital;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 002-2019-S.A, que 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, establece en el numeral a), del Artículo 7° que: "La IAFAS, IPRESS y UGIPRESS tiene la obligación de designar mediante documento formal que corresponda, emitido por la máxima autoridad competente, al responsable del Libro de Reclamaciones en Salud, quien tiene a cargo la custodia y procedimiento para la atención del reclamo";





N° - 2021 - DRSL - RL - HH - SBS/DE

Que, mediante Nota Informativa N° 019 - UE.407-RL-HH-SBS-UGC-02-2021, de fecha 17 de Febrero de 2021, la Jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad, presenta la propuesta para reconfigurar a los nuevos responsables del Libro de Reclamaciones en Salud de las Microrredes de la RED HUARAL para el año 2021.

Que, mediante Oficio N° 064-UE.407-RL-HH-OPE-03-2021 de fecha 16 de marzo de 2021, la Oficina de Planeamiento Estratégico a través del Área de Organización con Informe N° 046-UE.407-RL-HH-SBS-OPE/AO-03-2021, emite opinión favorable al acto resolutorio de actualización de la designación como Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud de las Microrredes de la RED HUARAL;

Que, con el propósito de proseguir acciones y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales propuestos, resulta pertinente atender lo solicitado por el jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad;

Que, con Ordenanza Regional N° 014-2008-CR-RL, y su modificatoria Ordenanza Regional N° 008-2014-CR-RL, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones de la Red de Salud Huaral y el Hospital San Juan Bautista Huaral;

De conformidad con la Resolución Directoral N° 891-2020-GRL-GRDS-DIRESA-LIMA-DG de fecha 02 de octubre de 2020, que otorga facultades al Director Ejecutivo del Hospital San Juan Bautista Huaral y Red de Salud Huaral;

Estando a lo propuesto por la Unidad de Gestión de la Calidad; con las visaciones de la Sub Dirección Ejecutiva; de la Oficina de Planeamiento Estratégico; y de la Asesoría Legal del Hospital Huaral y Servicios Básicos de Salud;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - DESIGNAR como RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD 2021 de las Microrredes de la RED HUARAL, a los siguientes servidores:

IPRESS	MR HUARAL
C.S. BASE HUARAL	Aux. Adm. Paola Noelia AZALDE ARGUEDAS
CLAS LA QUERENCIA	Téc. Enf. Fortunata Trinidad SANCHEZ ERAZO
C.S. EL TREBOL	M.C. Elizabeth SANCHEZ RIOS
P.S. CENTENARIO	Téc. Enf. Yrma Angélica ORBEGOZO MORALES
P.S. TUPAC AMARU	Lic. Enf. Ana Iris LÓPEZ MONTESINOS
P.S. LUMBRA	Lic. Enf. Brigitte Stephany SAAVEDRA TENORIO
P.S. CUYO	M.C. Bressia Danitza DEGOLLAR MAGAN
P.S. HUERTA MARGARET	Téc. Enf. Elizabeth Luisa ROJAS CRUZ
P.S. CABUYAL	Lic. Enf. Lesly Rocio FILIOS PARIASCA
P.S. JECUAN	Téc. Enf. Irma Martha ANDAHUA JAQUE
P.S. CONTIGO PERU	M.C. María Claudia PACHECO GÓNZALES

IPRESS	MR PERALVILLO
C.S. PERALVILLO	Sr. Freddy Luis ROJAS TRINIDAD
CLAS PEDRO CANEVARO GARAY	Lic. T.S. Katia Verónica MUÑOZ SIFUENTES
C.S. AUCALLAMA	Aux. Adm. Juan Carlos HUAMAN FELIX
C.S. QUEPEPAMPA	Sr. Víctor Arturo COLÁN MORALES
P.S. PAMPA LIBRE	Téc. Enf. Luis PABLO ORFA
P.S. CERRO LA CULEBRA	Téc. Enf. Magdalena Roxana AGURTO SAMARITANO
C.S. PALPA	Téc. Enf. Nimia Yudith VILLANUEVA SANTISTEBAN
P.S. PASAMAYO	Sr. Luis Alfredo VASQUEZ VALDIVIA
P.S. CAQUI	Téc. Enf. María Laura PAUCAR CAURINO





N°087-2021 - DRSL - RL - HH- SBS/DE

IPRESS	MRACOS
C.S. ACOS	C.D. Héctor Jesús CHAMBI FRAGA
P.S. LAMPIAÑ	Téc. Enf. Diana Isabel MARTEL BRAVO DE PIFFARETTI
P.S. CHIQUE	Téc. Enf. Pamela MELLADO CORCINO
P.S. LA FLORIDA	Téc. Enf. María Melva ELIAS CHUNGA
P.S. HUAROQUIN	Téc. Enf. Diese Vanesa CIPRIANO TELLO
P.S. CANCHAPILCA	Téc. Enf. Jessica Natali SOTA DULANTO
P.S. HASCOY	Téc. Enf. Evit PEREZ RIOS
P.S. CARAC	Téc. Enf. Leticia Judith GUARDAMINO OBREGON
P.S. COTO	Téc. Enf. María Ysabel ORMENO ARMAS
P.S. PASAC	Téc. Enf. Roxana Edith VARAS LEON
P.S. PIRCA	Téc. Enf. Eugenia Edita MENDOZA CADILLO

IPRESS	MR YUNGUY
C.S. YUNGUY	C.D. Rosa María ORAHULIO BLAS
P.S. IHUARI	Lic. Obst. Yanet Gloria HUARANGA ALMERCO
P.S. ÑAUPAY	Téc. Enf. Hilda Julia CARLOS QUISPE
P.S. HUACHINGA	Téc. Enf. Vanessa Beatriz AVENDAÑO MORALES
P.S. OTEC	Tec. Enf. Walter CASTREJON CHANGANAQUI

IPRESS	MR SANTA CRUZ
C.S. PACARAOS	M.C. Elves DUTRA DA SILVA
P.S. SANTA CRUZ	Lie. Enf. Jessica ROBLES HERBAY
P.S. VICHAYCOCHA	Lic. Enf. Miguel ANGEL VALDEZ VERASTEGUI
P.S. BAÑOS	Lic. Enf. Katherine ESTEBAN CHUQUIPOMA
P.S. SANTA CATALINA	Téc. Enf. Johnnatan Christian DE LA CRUZ COLAN
P.S. VISCAS	Lic. Enf. Lizeth Lucero ENCISO RUBINA
P.S. RAVIRA	Téc. Enf. Elva Nely MORALES RAMIREZ
P.S. CHAUCA	Téc. Enf. Milca LASTRA CRUZ

IPRESS	MR AÑASMAYO
C.S. HUAYOPAMPA	C.D. Gianella Allison FIGUEROA NUÑEZ
P.S. LA PERLA	Téc. Enf. Noimi Iris GARCILAZO LUCIANO
P.S. PALLAC	Téc. Enf. Alexandra MONTALVO
P.S. PISCOCOTO	Téc. Enf. Carmen Rosa SABINO TAFUR
P.S. HUANDARO	Téc. Enf. Cesar Martin LADERA ORAHULIO
P.S. RAUMA	Téc. Enf. Stalin SAAVEDRA SAAVEDRA
P.S. SUMBILCA	Téc. Enf. Diana Lourdes PUELLES CABALLERO

ARTÍCULO SEGUNDO. - DISPONER la publicación de la presente resolución en el portal web del Hospital San Juan Bautista Huaral.

Regístrese y comuníquese

GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
DIRECCION REGIONAL DE SALUD
UE N° 407 - HOSPITAL HUARAL Y SBS

M.C. Luis Fernando Medina León
C.M.P. 48124
DIRECTOR EJECUTIVO

LFML/CRSV/mfec
c.c. DIRESA
c.c. Oficina de Planeamiento
c.c. Unidad de Gestión de la Calidad
c.c. Microrredes
c.c. Unidad de Personal
c.c. interesados
C.c. Archivo

