



## Resolución Directoral

Puente Piedra, 14 de Diciembre del 2021.

### VISTO:



El Expediente N° 0004894, que contiene la Nota Informativa N° 391-11/2021-JUGC-HCLLH, de fecha 22 de noviembre de 2021, el Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz remite Modificación de Directiva Administrativa N° 002-HCLLH-2021/UGC "Para la Atención y Manejo del libro de Reclamaciones en Salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz" y el Informe Legal N° 286-2021-AL-HCLLH/MINSA, de fecha 13 de diciembre de 2021; y

### CONSIDERANDO:



Que, los numerales I y II del Título Preliminar de la Ley 26842, "Ley General de Salud", señala que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, por lo que la protección de la Salud es de interés público. Por lo tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, en el numeral 1.1 del artículo 1° de la Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado, declara "Al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, el artículo 7° Proveedores con varios establecimientos comerciales abiertos al públicos del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece que los proveedores que cuenten con más de un establecimiento comercial abierto al público deberán implementar un Libro de Reclamaciones de naturaleza física o virtual por cada uno de ellos;



Que, mediante el Decreto Supremo N° 027-2015-SA, se aprobó el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, en su artículo 28° dispone que: "Toda persona que se encuentre disconforme con la atención recibida, tiene derecho a ser escuchada y recibir respuesta, debiendo presentar su reclamo ante las instancias competentes de la IAFAS o IPRES, sin perjuicio de acudir en vía de queja ante SUSALUD para el inicio del procedimiento administrativo que pudiese corresponder, según la normatividad que sobre la materia emite SUSALUD. La IPRESS debe exhibir de manera visible y de fácil acceso, el procedimiento para la atención de reclamos de las personas usuarias, así como la posibilidad de acudir a SUSALUD en instancia de queja";



//...

Que, mediante el Decreto Supremo 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, Instituciones Administradoras de Fondo 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, y derogación del artículo 1° del Decreto Supremo N° 030-2016-SA, que se aprueba mediante el presente Decreto Supremo, que tiene por finalidad establecer los mecanismos que permiten 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;



Que, siguiendo ese orden, el numeral 8.1 del Artículo 8° de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud, en el Capítulo II de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud, de la Ley citada en el párrafo precedente establece que la PAUS es el conjunto de acciones, actos y actividades destinadas a la atención y gestión de consultas y reclamos presentados por los usuarios ante la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, orientados a la solución de la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud;



Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, tiene 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, el artículo 9° de los encargados de la entidad en cada una de sus sedes del citada en el párrafo precedente establece que corresponde a los encargados por sede, la atención de incidentes, asegurar la disponibilidad y acceso del Libro de Reclamaciones en su versión física o digital, según corresponda; así como brindar información y asistencia técnica a las personas que desean presentar su reclamo;

Que, mediante la Resolución Ministerial N° 850-2016-MINSA, se aprueba las “Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud”, el cual resulta de observancia obligatoria para las Direcciones Generales, Oficinas Generales, Órganos Desconcentrados y Organismos Públicos del Ministerio de Salud; estableciendo en el numeral 6.1.2., que debe entenderse como Directiva al Documento Normativo con el que se establecen aspectos técnicos y operativos en materia específica, y cuya emisión puede obedecer a los dispuesto en una norma legal de carácter general en materias específicas y así también, orientar regular y definir los procedimientos que deben de seguirse para la realización de actos administrativos y de administración interna;

Que, en dicho contexto legal, con Nota Informativa N° 391-011-2021-JUGC-HCLLH, de fecha 22 de noviembre de 2021, la Jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad del HCLLH remite la Modificación de Directiva Administrativa N° 002-HCLLH-2021/UGC “Para la Atención y Manejo del Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz” y se considere su eficacia y vigencia desde el 02 de noviembre 2021; que regula los reclamos interpuestos por nuestros usuarios para su esclarecimiento serán también evaluados de acuerdo a nuestras normas técnicas, protocolos de atención, guías clínicas, manual de atención, entre otras normativas relacionadas al sector salud, con el fin de diluir el caso en concreto;



Que, en consecuencia, atendiendo a los precedentes expuestos, se advierte que resulta necesario aprobar la modificación la “Directiva Administrativa “Para la Atención y Manejo del Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz”, que tiene como finalidad: establecer los mecanismos de consulta y atención de reclamos para el buen manejo del libro de Reclamaciones en salud, amparado en los derecho de los usuarios o terceros legitimados, quienes presenten alguna insatisfacción por los servicios, prestaciones o coberturas brindadas;



...//



## Resolución Directoral

//...



Que, el inciso 17.1 del artículo 17° del Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS establece que "La autoridad podrá disponer en el mismo acto administrativo que tenga eficacia anticipada a su emisión, sólo si fuera más favorable a los administrados, y siempre que no lesione derechos fundamentales o intereses de buena fe legalmente protegidos a terceros y que existiera en la fecha a la que pretenda retrotraerse la eficacia del acto el supuesto de hecho justificativo para su adopción;



Con las visaciones del Jefe de la Oficina de Administración, Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad y Asesoría Legal del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz;

Que, en uso de las facultades conferidas por el artículo 8, literal c) del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 463-2010-MINSA;

### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO 1°.- Modificar** la Resolución Directoral N° 26-03/2021-HCLLH/SA que aprueba la **Directiva Administrativa N° 002-HCLLH-2021/UGC** "Para la Atención y Manejo del Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz"- 2021; en consecuencia modificar la directiva antes indicada en su artículo VI DISPOSICIONES ESPECÍFICAS; el numeral 6.2. SOBRE EL LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD; del sub numeral 6.2.1, con el siguiente texto:

6.2.1 El Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, podrá aperturar más de un Libro de Reclamaciones en Salud, en caso se requiera la atención en salud en otras sedes, locales, etc.



**ARTÍCULO 2°.- DISPONER** que la vigencia y eficacia de la presente resolución será desde el 02 de noviembre de 2021.

**ARTÍCULO 3°.- DÉJESE** subsistente los demás extremos de la Resolución Directoral N° 26-03/2021-HCLLH/SA de fecha 08 de marzo de 2021.



...//

//...



**ARTÍCULO 4°.- ENCARGAR** a la Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, la supervisión y evaluar el cumplimiento de la presente Directiva Administrativa.

**ARTÍCULO 5°.- ENCARGAR** al Responsable de la Administración y actualización del Portal de Transparencia Estándar efectuar la publicación de la presente Resolución en la Página Web del "Hospital Carlos Lanfranco La Hoz".

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CUMPLASE.**

Ministerio de Salud Hospital Carlos Lanfranco La Hoz  
*J.F. Torres*  
MC Jorge Fernando Ruiz Torres  
CMP. 34287 RNE/ 27004  
DIRECTOR EJECUTIVO HCLLH



JFRT/JLC/EER/EPM

Cc. a:

- Oficina de Administración
- Unidad de Gestión de la Calidad
- Asesoría Legal
- Archivo