

GOBIERNO REGIONAL MADRE DE DIOS  
HOSPITAL SANTA ROSA



"AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CONSOLIDACIÓN DE  
NUESTRA INDEPENDENCIA Y DE LA COMMEMORACIÓN  
DE LAS HEROICAS BATALLAS DE MÍNIM Y AYACUCHO"  
"Madre De Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú"



RESOLUCION DIRECTORAL

N° 137-2024-GOREMAD/HSRPM

PUERTO MALDONADO, 27 JUN. 2024

VISTOS:

Visto el Memorando N° 0228-2024-GOREMAD/HSRPM-DE, de fecha 08 de abril de 2024, el Director Ejecutivo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, autoriza proyectar la Resolución Directoral de "Conformación del Comité de Reclamos y Sugerencias" de la IPRESS Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado para el año 2024;

CONSIDERANDO:

Que, los artículos I y II del Título Preliminar de la Ley General de Salud, dispone que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo. La protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla, así como promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, en virtud de lo dispuesto en el Artículo VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, establece que es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, en el marco de los Lineamientos de Políticas Sectoriales, el Ministerio de Salud, en el año 2006 aprobó el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, el cual en su componente de medición aplicables a los usuarios en las diferentes etapas de los procesos de atención de salud entre los cuales está la recepción, procesamiento y atención de reclamos y sugerencias;

Que, el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se establece la obligatoriedad de que toda Entidad del sector público cuente con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios pueden registrar su reclamo y el Órgano de Control institucional de la entidad es la competente de supervisar su adecuado funcionamiento;

Que, mediante Decreto Supremo N° 030-2016-SA, se aprobó el Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRES), públicas, privadas y mixtas, el cual dispone la derogatoria de la Resolución de Superintendencia N° 160-2011-SUNASA/CD;

Que, el literal c) del Artículo 7° de la norma acotada, establece que las instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), deben contar con un procedimiento que determine de manera clara el flujo de atención, los responsables y los plazos para atender las consultas y reclamos; y, debe ser difundido al personal de Su Institución; Que, mediante Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, se aprobó la "Guía Técnica para la evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo;

Que, con el propósito de proseguir las acciones y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales, resulta pertinente atender lo solicitado por la Oficina de Gestión de la Calidad, aprobando la Conformación del Comité de Reclamos y Sugerencias de la IPRESS, Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, para el periodo 2024;

Que, por Oficio N° 022-2024-GOREMAD/HSR-UGC de fecha 02 de abril del 2024, la Jefa de la Unidad de gestión de la calidad, solicita la "Conformación del Comité de Reclamos y Sugerencias" de la IPRESS Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado para el año 2024.

Que, mediante Memorando N° 0228-2024-GOREMAD/HSR-DE de fecha 08 de Abril del 2024, el Director Ejecutivo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado autoriza la proyección del presente Acto Resolutivo;

Que, estando a lo dispuesto por el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, y en uso de las facultades conferidas mediante Ley N° 27783 -Ley de Bases de Descentralización y sus modificatorias; Ley N° 27867 -Ley Orgánica de Gobiernos Regionales con sus modificatorias; y, las facultades Administrativas delegadas mediante Resolución Ejecutiva Regional N° 209-2023-GOREMAD/GR, de fecha 26 de Julio de 2023; y,

Con las visaciones del Jefe de la Oficina de Administración, Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad y Abogado del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.

SE RESUELVE:

Artículo 1.- CONFORMAR, el "Comité de Reclamos y Sugerencias" de la IPRESS Hospital de Santa Rosa de Puerto Maldonado, para el periodo 2024; conforme se detalla a los servidores siguientes:

CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS
PRESIDENTE	Med. Ciruj. Luis Humberto CHAVEZ CELIS
SECRETARIA	Abg. Nelcy Magali LUNA ANTAS
Miembros	Lic Obs. Silvia María LUZA ZEGARRA
	Abg. Teodoro GÓMEZ LLACTAHUAMANI
	Tec. Enf. Edith Avelina CHÁVEZ HUAMAN
	Ing. Francisco Javier CARHUARUPAY MIRANDA
	Med. Ciruj. Jesualdo CONDORI MAMANI

Artículo 2.- NOTIFICAR, la presente Resolución Directoral a los integrantes del presente Comité Institucional.

Artículo 3.- ENCARGAR, a la Oficina de Gestión de la Calidad, adopte las acciones administrativas para el cumplimiento de las acciones correspondientes a los integrantes del presente comité.

Artículo 4.- INSCRIBIR, como MÉRITO en el Registro de los Servidores, a los nuevos integrantes del comité, según artículo 89° inciso e) del Decreto Supremo N° 005-90-PCM.

Artículo 5.- ENCARGAR, al Responsable del Portal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la publicación de la presente Resolución en cumplimiento de la Ley N° 27806 "Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública" y sus modificatorias, en el Portal Institucional: [www.hospitalsantarosa.gob.pe](http://www.hospitalsantarosa.gob.pe)

"REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE"

GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
HOSPITAL SANTA ROSA  
DIRECTOR  
Luis Humberto Chávez Celis  
DIRECTOR HOSPITAL SANTA ROSA  
MÉDICO ANESTESIOLOGO  
C.M.P. 25621 R.N.E. 022704

DISTRIBUCIÓN:  
AUTOGRAFA (02)  
DIR. EJE/HSRPM (01)  
SUB DIRECCIÓN (01)  
DA/HSRPM (01)  
UEI/HSRPM (01)  
UGC/HSRPM (01)  
INTERESADOS (07)  
LEGAJOS (07)  
LHCHC/FJCM/SMZ/LHPP.  
Fecha: 25 de junio de 2024