

Nº 314-10/2017-HCLLH/sm



Resolución Directoral

Puente Piedra, 24 de Octubre del 2017

VISTO:

El expediente 9673 que contiene el Memorando N°619-10-2017-JUGC-HCLLH emitido por la Jefa de Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se busca que el Estado sea transparente en su gestión, y que sus trabajadores y servidores brinden al ciudadano un servicio imparcial, oportuno, confiable, predecible y de bajo costo, lo que implica el desempeño responsable y transparente de la función pública, con mecanismos de control efectivos que eviten afectar el derecho de los usuarios;

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se estableció la obligación de las entidades de la administración pública, señaladas en los numerales 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, de contar con un Libro de Reclamaciones como mecanismo de participación ciudadana y salvaguarda de los derechos de los usuarios;

Que, el artículo 3° del mencionado Decreto Supremo, señala que el Libro de Reclamaciones deberá constar de manera física o virtual, debiendo ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso, para lo cual 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 y poder formular sus reclamos;

Que, asimismo el artículo 5° del mismo Decreto Supremo, dispone que mediante resolución del titular de la entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones, precisando que las entidades públicas deben informar a sus respectivos Órgano de Control Institucional sobre el cumplimiento de lo dispuesto en el acotado Decreto Supremo N° 042-2011-PCM;

Que, el artículo 3° de la Resolución Ministerial N° 383-2011/MINSA, establece que los Órganos Desconcentrados del Ministerio de Salud deberán contar con un Libro de



reclamaciones a que hace referencia el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM y designar al responsable del Libro de Reclamaciones en su respectiva entidad, debiendo informar al responsable del Ministerio de Salud;



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 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”, el mismo que en el literal a) del artículo 7 establece: “Las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS deben cumplir con lo siguiente: a) Designar un responsable del Libro de Reclamaciones en Salud”;



Que, con la finalidad de promover un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios del Ministerio de Salud, frente a la atención en los trámites y servicios que brinda, resulta necesario designar al servidor responsable del Libro de Reclamaciones;

Que, en dicho contexto, mediante el documento del visto, la Jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad solicita a la Dirección Ejecutiva, la designación del responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz;



En uso de las atribuciones conferidas mediante la Resolución Ministerial N° 254-2012-MINSA y la Resolución Ministerial N° 463-2010-MINSA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz;

Con el visto bueno del Director de la Oficina de Administración, de la Jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad y del Asesor Legal;

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- Designar a la Abogada Elisa Virginia VELASQUEZ JORDAN como responsable del Libro de Reclamaciones en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, quien deberá velar por su correcto uso y brindar respuesta oportuna a los reclamos que fuesen registrados en el acotado libro.

ARTICULO SEGUNDO.- Disponer que los Órganos y Unidades Orgánicas de la entidad establezcan los mecanismos necesarios para la implementación, funcionamiento y seguimiento del Libro de Reclamaciones.

ARTICULO TERCERO.- Notificar la presente Resolución Directoral a la interesada y al Órgano de Control Institucional del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, así como a las unidades orgánicas competentes para su conocimiento y fines pertinentes.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE.

JTK/HSV/GMPM

C.c.

* Unidad de Gestión de la Calidad



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ

Dr. Javiera Schwanen Kobashnikawa
C.M.P. 21624 R.N.E. 27579
DIRECTOR EJECUTIVO MCHH