MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL DE EMERGENCIAS
JOSE CASIMIRO ULLOA

N°244 -2024-DG-HEJCU

Resolución Directoral

Miraflores, 15 de noviembre de 2024.

VISTO:

El Expediente que contiene el Informe N°000013-2024-HEJCU/OGC, emitido por la Oficina de Gestión de la Calidad, el Memorando N°000099-2024-HEJCU/OP emitido por la Oficina de Personal y el Informe Legal N°000017-2024-HEJCU/OAJ emitido por la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa;

CONSIDERANDO:

Que, el Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa es un órgano desconcentrado especializado del Ministerio de Salud - MINSA, que según Reglamento de Organización y Funciones, aprobado mediante Resolución Ministerial N°767-2006/MINSA, tiene como misión institucional recuperar la salud de la población en situación de emergencia y urgencia médico quirúrgica intra y extra hospitalaria con eficiencia, calidad y calidez, enmarcados dentro de las políticas del sector. Asimismo como visión institucional ser líder, modelo y centro de referencia nacional de atención oportuna, altamente especializada en emergencias y urgencias médico-quirúrgicas intra y extra hospitalarias;

Que, 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, la Ley N°29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, señala que toda persona tiene derecho al acceso de los servicios de salud, a la información, a la atención y recuperación de la salud y al consentimiento informado;

Que, el artículo 96° del Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, aprobado mediante Decreto Supremo N°013-2006-SA, señala que, a fin de garantizar la calidad y seguridad de atención a los pacientes, los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo deben evaluar continuamente la calidad de la atención de salud que brindan;

Que, el inciso e) del artículo 99° del dispositivo mencionado en el párrafo anterior, establece que las actividades o procesos se encuentran en el marco de la garantía de calidad en salud e incluyen: el establecimiento y evaluación de mecanismos para la atención de quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios que permita conocer sus preferencias, necesidades, actitudes y expectativas;

Que, el artículo 109° de la norma señalada anteriormente, menciona que los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo deben contar con un mecanismo ininterrumpido de recepción de sugerencias, quejas y reclamos de los usuarios y con mecanismos sistemáticos de pesquisa, indagación y solución de los mismos, como parte del proceso de mejora continua de la calidad de atención;

Hospital de Emergencias Jose Casimiro Ulloa
Firmado digitalmente por GONZALES GUZMAN Alberto FAU 20138100015 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2024 15:06:51 -05:00

Hospital de Emergencias Jose Casimiro Ulloa
Firmado digitalmente por ALEJO ZARATE Ronald Juan FAU 20138100015 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 19.11.2024 16:32:17 -05:00

Hospital de Emergencias Jose Casimiro Ulloa
Firmado digitalmente por CHAVEZ MAYSER Ramiro Helmuth FAU 20138100015 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 19.11.2024 09:25:52 -05:00

Hospital de Emergencias Jose Casimiro Ulloa
Firmado digitalmente por MENDOZA FERNANDEZ Maybbe Cleofe FAU 20138100015 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 18.11.2024 08:41:37 -05:00

Que, el literal a) del artículo 7° del Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS Públicas, Privadas y Mixtas, aprobado mediante Decreto Supremo N°002-2019-SA, señala que la IPRESS tiene la obligación de designar mediante documento formal que corresponda, emitido por la máxima autoridad competente de la IPRESS, al responsable del Libro de Reclamaciones en Salud, quien tiene a cargo la custodia y procedimiento para la atención del reclamo;

Hospital de Emergencias Jose Casimiro Ulloa

Firmado digitalmente por GONZALES GUZMAN Alberto FAU 20138100015 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.11.2024 15:07:00 -05:00

Que, mediante la Resolución Directoral N°180-2023-DG-HEJCU se designó a la Srta. Katherine Fiorella Valerio Peralta como responsable del Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa;

Que, mediante la Resolución Directoral N°073-2024-DG-HEJCU se designó a la Sra. María Elena Campos Delgado como responsable de la Plataforma de atención al Usuario en Salud del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa;

Que, mediante el Informe N°000013-2024-HEJCU/OGC, la Oficina de Gestión de la Calidad, señala que *"Con fecha 09 de agosto del 2024 recibimos acompañamiento de SUSALUD al proceso de gestión de los reclamos, y ante la consulta, respondieron que no hay ningún conflicto en que el responsable del Libro de Reclamaciones en salud y la PAUS sean la misma persona.",* es por ello que, en cumplimiento al Decreto Supremo Nº002-2019-SA, 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, sugiere designar a la Sra. María Elena Campos Delgado como responsable del Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa;

Hospital de Emergencias Jose Casimiro Ulloa

Firmado digitalmente por ALEJO ZARATE Ronald Juan FAU 20138100015 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 19.11.2024 16:32:33 -05:00

Que, mediante Memorando N°000099-2024-HEJCU/OP, el jefe de la Oficina de Personal remite la Nota Informativa N°000036-2024-HEJCU/ENDTH, emitido por el Coordinador de Equipo Funcional de Trabajo Normativo y Desarrollo del Talento Humano de la citada oficina, a través del cual señala que han procedido con verificar el estado de la información situacional, de la información sobre su condición laboral, sobre el Registro Nacional de Sanciones contra Servidores Civiles — RNSSC, sobre los méritos, deméritos de la Sra. María Elena Campos Delgado, propuesta como responsable del Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa;

Hospital de Emergencias Jose Casimiro Ulloa

Firmado digitalmente por CHAVEZ MAYSER Ramiro Helmuth FAU 20138100015 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 19.11.2024 09:26:03 -05:00

Hospital de Emergencias Jose Casimiro Ulloa

Firmado digitalmente por MENDOZA FERNANDEZ Maybbe Cleofe FAU 20138100015 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 18.11.2024 15:59:13 -05:00

Que, con Informe Legal N°000017-2024-HEJCU/OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica, concluye que*: "En atención, al documento emitido por el órgano proponente, Informe N°000013-2024-HEJCU/OGC de la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, resulta jurídicamente viable la designación de la Sra. María Elena Campos Delgado como responsable del Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, toda vez que, guarda concordancia con las disposiciones establecidas en el marco jurídico señalado en el presente informe y las normas técnicas de salud citadas por el órgano proponente.";*

Que, el numeral 72.2 del artículo 72° del Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo Nº004-2019-JUS, establece que: *"Toda entidad es competente para realizar las tareas materiales internas necesarias para el eficiente cumplimiento de su misión y objetivos, así como para la distribución de las atribuciones que se encuentren comprendidas dentro de su competencia."*, por lo que, resulta necesario aprobar mediante acto resolutivo la designación de la Sra. María Elena Campos Delgado como responsable del Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa;

Que, conforme a lo señalado en los párrafos precedentes y de la revisión de los documentos del expediente administrativo, se verifica que el mismo cumple con la normatividad vigente. En consecuencia, por convenir a los intereses institucionales y con la finalidad de cumplir con los fines y objetivos del hospital, resulta necesario aprobar la designación de la responsable del Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa;

Que, estando a lo señalado en los párrafos precedentes y contando con el visado de la Oficina de Gestión de la Calidad, de la Oficina de Personal y de la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa;

De conformidad con lo dispuesto en el literal d) del artículo 11° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, aprobado con Resolución Ministerial N°767-2006/MINSA;

En uso de sus atribuciones y facultades conferidas;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°. - DESIGNAR a la **Sra. María Elena Campos Delgado,** en adición a sus funciones de responsable de la Plataforma de atención al Usuario en Salud, como **responsable del Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa**.

ARTÍCULO 2°. - DEJAR SIN EFECTO la Resolución Directoral N°180-2023-DG-HEJCU, así como toda disposición que se oponga a la presente resolución.

ARTÍCULO 3°. - NOTIFÍQUESE a la responsable del Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, el presente acto resolutivo para el cumplimiento de sus funciones.

ARTÍCULO 4°. - DISPONER que la Oficina de Comunicaciones publique la presente resolución en el portal web institucional de la entidad (www.hejcu.gob.pe).

Regístrese, comuníquese y cúmplase

Hospital de Emergencias Jose Casimiro Ulloa

Firmado digitalmente por GONZALES GUZMÁN Alberto FAU 20138100015 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 20.11.2024 15:07:08 -05:00

Hospital de Emergencias Jose Casimiro Ulloa

Firmado digitalmente por ALEJO ZARATE Ronald Juan FAU 20138100015 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 19.11.2024 16:32:44 -05:00

Hospital de Emergencias Jose Casimiro Ulloa

Firmado digitalmente por MENDOZA FERNANDEZ Maybbe Cleofe FAU 20138100015 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 18.11.2024 15:57:02 -05:00

Hospital de Emergencias Jose Casimiro Ulloa

Firmado digitalmente por CHAVEZ MAYSER Ramiro Helmuth FAU 20138100015 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 19.11.2024 09:26:14 -05:00

AGG/MCMF/RAJZ/RHCHM/hfr
Distribución:
- Dirección General
- Of. de Asesoría Jurídica
- Of. Personal
- Calidad
- Of. de Comunicaciones
- Interesados (2)
- Archivo