



Resolución Directoral

Miraflores, 03 de Enero de 2025

VISTO:

El Expediente que contiene el Informe N°000001-2025-HEJCU/OGC, emitido por la Oficina de Gestión de la Calidad, la Nota Informativa N°000002-2025-HEJCU/ENDTH emitido por la Oficina de Personal y el Informe Legal N°000001-2025-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;



Firmado digitalmente por
GONZALES GUZMAN Alberto FAU
20138100015 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.01.2025 17:02:26 -05:00



Firmado digitalmente por ALEJO
ZARATE Ronald Juan FAU
20138100015 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.01.2025 16:58:16 -05:00



Firmado digitalmente por CHAVEZ
MAYSER Ramiro Helmut FAU
20138100015 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.01.2025 16:03:44 -05:00



Firmado digitalmente por
MENDOZA FERNANDEZ Maybbe
Cleofe FAU 20138100015 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.01.2025 16:39:11 -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;

Que, el literal b) del Artículo 9° 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 de la PAUS que tiene como función la conducción y/o coordinación del proceso de atención de las consultas y reclamos;

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 la Resolución Directoral N°244-2024-DG-HEJCU se designa a la Sra. María Elena Campos Delgado como responsable del Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa;

Que, mediante el Informe N°000001-2025-HEJCU/OGC, la Oficina de Gestión de la Calidad, señala que, la Sra. María Elena Campos Delgado renunció al Cargo de responsable del Libro de Reclamaciones en Salud y de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud, asimismo, solicita su rotación a otra oficina. En ese sentido, señala que se adjudicó la plaza de Plataforma de Atención al Usuario en Salud, es por ello que, el mencionado órgano técnico solicita designar a la Sra. Gladys Virginia Inope Mostacero como Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud y de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud;

Que, mediante la Nota Informativa N°000002-2025-HEJCU/ENDTH, emitido por el Coordinador de Equipo Funcional de Trabajo Normativo y Desarrollo del Talento Humano de la Oficina de Personal, 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, desméritos de la Sra. Gladys Virginia Inope Mostacero, propuesta como responsable del Libro de Reclamaciones en Salud y como responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa;

Que, con Informe Legal N°000001-2025-HEJCU/OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica, concluye que: *“En atención, al documento emitido por el órgano proponente, Informe N°000001-2025-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. Gladys Virginia Inope Mostacero como responsable del Libro de Reclamaciones en Salud y como responsable de la Plataforma de Atención al Usuario 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 N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N°004-2019-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. Gladys Virginia Inope Mostacero como responsable del Libro de Reclamaciones en Salud y como responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa;



Firmado digitalmente por
GONZALES GUZMÁN Alberto FAU
20138100015 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.01.2025 17:02:36 -05:00



Firmado digitalmente por ALEJO
ZARATE Ronald Juan FAU
20138100015 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.01.2025 16:58:33 -05:00



Firmado digitalmente por CHAVEZ
MAYSER Ramiro Helmut FAU
20138100015 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.01.2025 16:03:52 -05:00



Firmado digitalmente por
MENDOZA FERNANDEZ Maybbe
Cleofe FAU 20138100015 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.01.2025 16:40:43 -05:00

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 y de la responsable de la Plataforma de Atención al Usuario 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. Gladys Virginia Inope Mostacero**, como responsable del Libro de Reclamaciones en Salud y como responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa.

ARTÍCULO 2°. - DEJAR SIN EFECTO la Resolución Directoral N°073-2024-DG-HEJCU y la Resolución Directoral N°244-2024-DG-HEJCU, así como toda disposición que se oponga a la presente resolución.

ARTÍCULO 3°. - NOTIFÍQUESE a la Oficina de Gestión de la Calidad y a la Sra. Gladys Virginia Inope Mostacero, 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



Firmado digitalmente por ALEJO ZARATE Ronald Juan FAU 20138100015 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.01.2025 16:58:43 -05:00



Firmado digitalmente por CHAVEZ MAYSER Ramiro Helmut FAU 20138100015 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.01.2025 16:04:00 -05:00



Firmado digitalmente por MENDOZA FERNANDEZ Maybebe Cleofe FAU 20138100015 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 03.01.2025 16:40:21 -05:00



Firmado digitalmente por GONZALES GUZMAN Alberto FAU 20138100015 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 03.01.2025 17:02:52 -05:00

AGG/MCMF/RAJZ/RHCHM/hfr

Distribución:

- Dirección General
- Of. de Asesoría Jurídica
- Of. Personal
- Calidad
- Of. de Comunicaciones
- Interesados (2)
- Archivo