



Resolución Directoral

Miraflores, 04 de Octubre de 2023.

VISTO:

El Expediente N°23-017782-001 que contiene el Informe N°176-2023-OGC-HEJCU de la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa; y,

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 65° de la Constitución Política del Perú establece que: "El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.";

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

Que, mediante Decreto Supremo N°007-2020-PCM, se establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, la cual 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, mediante Decreto Supremo N°002-2019-SA, se 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, el cual tiene como finalidad establecer los mecanismos que permitan 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, el artículo 5° del citado Decreto Supremo establece que el Libro de Reclamaciones en Salud: "Es un registro de naturaleza física o virtual provisto por la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, en el cual los usuarios o terceros legitimados pueden interponer sus reclamos ante su insatisfacción con los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud, de acuerdo a la normativa vigente.";

Que, el artículo 7° del mencionado Decreto Supremo dispone que las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS tienen la obligación de cumplir, entre otros, con designar mediante documento formal que corresponda, emitido por la máxima autoridad competente de la IPRESS, IAFAS o UGIPRESS, al responsable del Libro de Reclamaciones en Salud, quien tiene a cargo la custodia y procedimiento para la atención del reclamo;



Que, el Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa es una Institución Prestadora de Servicios de Salud – IPRESS que realiza atenciones en salud de emergencia o urgencia con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y/o rehabilitación, así como aquellos servicios complementarios o auxiliares de la atención médica;

Que, mediante Resolución Directoral N°269-2022-DG-HEJCU, de fecha 09 de noviembre de 2022, se designó, a la Dra. Rocío Maratuech Kong como nueva Responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa;

Que, mediante Informe N°176-2023-OGC-HEJCU, de fecha 18 de setiembre de 2023, la Oficina de Gestión de la Calidad solicita dejar sin efecto la Resolución Directoral N°269-2022-DG-HEJCU donde se nombra como Responsable del Libro de Reclamaciones a la Dra. Rocío Maratuech Kong, a su vez requiere la designación como responsable del Libro de Reclamaciones en Salud de la Servidora Katherine Fiorella Valerio Peralta, a partir del 19 de setiembre de 2023;

Que, el numeral 17.1 del artículo 17° del Texto Único Ordenado de la Ley N°27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante 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.";

Que, estando a lo solicitado y habiéndose verificado el cumplimiento de los requisitos legales para la emisión del acto resolutorio con eficacia anticipada al 19 de setiembre de 2023, por lo que corresponde aprobar la designación de un nuevo 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 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, con eficacia anticipada al 19 de setiembre de 2023, a la Servidora Katherine Fiorella Valerio Peralta como nueva Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, por los fundamentos expuestos en la presente resolución.

ARTÍCULO 2.- Dejar sin efecto la Resolución Directoral N°269-2022-DG-HEJCU y todas aquellas que se opongan a la presente resolución.

ARTÍCULO 3.- Encargar a la Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud la custodia y atención de reclamos relacionadas a la atención en salud de este nosocomio, sin perjuicio de las funciones asistenciales y/o administrativas, que en forma permanente viene desarrollando.



ARTÍCULO 4.- Disponer que la Oficina de Comunicaciones publique en el Portal Institucional la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y cúmplase


MINISTERIO DE SALUD
Hospital de Emergencias José Gasimiro Ulloa

.....
DR. RAÚL MINOSTROZA CASTILLO
Director General
CMP. 17758 RNE. 7675



RHC/KLPS/NCV/whfr

Distribución:

- Dirección General
- Of. de Gestión de la Calidad
- Of. de Asesoría Jurídica
- Of. de Comunicaciones
- Archivo