



## Resolución Directoral

Miraflores, 16 de Junio del 2011

### VISTO:

El Expediente N° 11-008419-001, que se adjunta al presente y;

### CONSIDERANDO:

Que el artículo 107° de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General establece que cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición.

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se establece la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con Libro de Reclamaciones, en donde los usuarios puedan formular sus reclamos debiendo consignar además, información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria, a efectos de dar respuestas al reclamo formulado, entendido como la expresión de insatisfacción o disconformidad respecto a la atención brindada por la entidad pública en el ejercicio de su función administrativa.

Que conforme a lo dispuesto en el citado artículo el Libro de Reclamaciones deberá constar de manera física o virtual, debiendo ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso; para tal efecto, 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, cuando lo consideren conveniente.

Que, en el artículo 2° de la Resolución Ministerial N° 383-2011/MINSA se establece que los órganos que integran el Ministerio de Salud y que se encuentran ubicados fuera de la sede central deberán contar con un Libro de Reclamaciones el cual formará parte del Libro de Reclamaciones del Ministerio de Salud, debiendo designar al responsable de dicho Libro, el mismo que deberá informar al Director General de la Defensoría de la Salud, en su calidad de responsable del Ministerio de Salud.

Que, mediante Resolución Directoral N° 184-2011-DG-HEJCU, se designó al Director de la Oficina de Gestión de Calidad funcionario responsable de llevar el Libro de Reclamaciones en el Hospital de Emergencia "José Casimiro Ulloa" y velar por su cumplimiento de lo que establece el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

Que, mediante Memorándum N° 102-2011-HEJCU-OGC el Director de la Oficina de Gestión de la Calidad como funcionario encargado del Libro de Reclamaciones, ha elaborado un proyecto de Directiva para regular el Manejo del Libro de Reclamaciones en el Hospital y lo ha remitido a la instancia correspondiente para su revisión y aprobación.



Que, mediante Informe N° 105-2011-OEPP-HEJCU, la Dirección de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto del Hospital ha revisado el proyecto de Directiva, opinando favorablemente para la aprobación de la Directiva presentada por adecuarse a lo que establece la Resolución Ministerial N° 826-2005/MINSA.

En este sentido es necesario, aprobar la Directiva propuesta con la Resolución Directoral respectiva a fin de regular el manejo y procedimientos para la atención de los reclamos de los usuarios que efectúen a través del libro de reclamaciones en el hospital.

Estando a lo Informado;

Con las visaciones del Sub Director General, del Director de la Oficina Ejecutiva de Administración, de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento y Presupuesto, del Director de la Oficina de Gestión de la Calidad y de la Directora de la Oficina de Asesoría Jurídica.

De conformidad con los artículos 10° y 11° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 767-2006/MINSA;

En uso de las facultades conferidas;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.-** Aprobar la Directiva N° 005-2011-DG-OGC-HEJCU "Para el Manejo del Libro de Reclamaciones del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa"; la misma que forma parte integrante de la presente Resolución, dejando sin efecto todas aquellas disposiciones que se opongan al cumplimiento de la presente directiva.

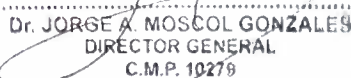
**ARTÍCULO SEGUNDO.-** Disponer que los Directores y Jefes de Oficinas y Departamentos del hospital brinden las facilidades al funcionario responsable para el cabal desempeño de las labores encomendadas

**ARTICULO TERCERO.-** Disponer que el funcionario responsable del Libro de Reclamaciones, realice la difusión, implementación, monitoreo y supervisión a fin de dar cumplimiento al presente Directiva

**ARTICULO CUARTO.-** Encargar a la Oficina de Comunicaciones, la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional.

**Regístrese, Comuníquese y Cúmplase**

**MINISTERIO DE SALUD**  
**Hospital de Emergencias**  
**"JOSE CASIMIRO ULLOA"**

  
Dr. JORGE A. MOSCOL GONZÁLES  
DIRECTOR GENERAL  
C.M.P. 10279

JAMG/DEHCH/CMV/dsb.  
c.c. SubDireccion General  
Of.Ejc. de Adm.  
Ofic. Planeamiento y Presupuesto.  
Ofic. De Gestión de la Calidad.  
Ofic. Asesoría Jurídica.  
Archivo

## DIRECTIVA N°005 -2011-DG-OGC-HEJCU

### PARA EL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS "JOSÉ CASIMIRO ULLOA" (HEJCU)

#### I. FINALIDAD

Establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda.

#### II. OBJETIVO

Normar e implementar el Libro de Reclamaciones en el Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, donde los usuarios puedan registrar su reclamo, entendido como la expresión de insatisfacción o disconformidad respecto de la atención brindada por la entidad en el ejercicio de su función administrativa.

#### III. ÁLCANCE

Las disposiciones de la presente Directiva son de obligatorio cumplimiento para todo el personal directivo, asistencial, administrativo y de servicios del HEJCU.

Los usuarios externos (pacientes y familiares) deberán respetar y seguir el procedimiento establecido en la presente directiva para el uso del Libro de Reclamaciones.

#### IV. BASE LEGAL

- Ley N° 26842 - Ley General de Salud.
- Ley N° 27444 - Ley de Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del código de protección y defensa del consumidor
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM "Obligaciones de las entidades del sector público de contar con un Libro de Reclamaciones"
- Resolución Ministerial N° 826-2005/MINSA, que aprueba las Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud".
- Resolución Ministerial N° 767-2006/MINSA que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del HEJCU.
- Resolución Ministerial N° 383-2011/MINSA "Designan responsable del Libro de Reclamaciones del Ministerio de Salud y establecen disposiciones para designación de responsables en las demás dependencias del Ministerio"

#### V. DISPOSICIONES GENERALES.

1. El responsable del Libro de Reclamaciones es el Director de la Oficina de Gestión de la Calidad, debiendo informar a través de la Dirección General del HEJCU, al Director General de la Defensoría de la Salud, en su calidad de responsable del Ministerio de Salud.
2. El Jefe de la Guardia tendrá la custodia del Libro de Reclamaciones en su turno y será el responsable de la entrega de las Hojas de Reclamaciones a los usuarios que lo soliciten. La Oficina de Gestión de la Calidad solicitará al jefe de la guardia los reclamos realizados en el Libro de Reclamaciones el día siguiente útil, para su atención inmediatamente después de culminada la guardia.
3. El hospital deberá conservar las Hojas de Reclamaciones de naturaleza física o virtual registradas por los usuarios por el lapso de dos (2) años desde la fecha de registro de su reclamo en el Libro de Reclamaciones.



## VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS.

- 6.1 Los usuarios podrán formular sus reclamos, en libro de reclamos debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado.
- 6.2 Cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con al menos tres (3) hojas autocopiativas, la primera de las cuales será obligatoriamente entregada al usuario al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, la segunda quedará en posesión del HEJCU y la tercera será remitida a la Defensoría de la Salud y Transparencia.
- 6.3 Las Hojas de Reclamaciones deberán contener como mínimo la siguiente información:
- 6.3.1 Numeración correlativa (pre impreso).
  - 6.3.2 Fecha del reclamo.
  - 6.3.3 Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del usuario (no indispensable); en caso de menores de edad dicha información corresponderá a uno de los padres o apoderado.
  - 6.3.4 Descripción de la acción brindada, es decir el detalle del reclamo consignando el tipo de atención o servicio por el cual el usuario acude al HEJCU.
  - 6.3.5 Acciones adoptadas por el hospital, estas pueden ser inmediatas o derivadas a otras instancias para su posterior solución. El jefe de guardia deberá firmar y sellar en este espacio.
- 6.4 En caso que el usuario no consigne de manera adecuada la totalidad de la información requerida, se considerará el reclamo como no puesto.
- 6.5 El hospital deberá proporcionar de manera inmediata al usuario la constancia del reclamo efectuado, que corresponde al original de la Hoja de Reclamación debidamente sellada y firmada por el jefe de la guardia.
- 6.6 El hospital dará respuesta al usuario, por medios físicos o electrónicos en un plazo no mayor de 30 (treinta) días hábiles, informándole, de ser el caso, acerca de las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro.
- 6.7 La Oficina de Gestión de la Calidad y la Oficina de Comunicaciones deberán brindar todas las facilidades e información necesarias a los usuarios que deseen utilizar este mecanismo para poner su reclamo.



## VII. RESPONSABILIDADES.

- 7.1 La Dirección Médica a través de los Jefes de Departamentos y la Dirección Administrativa brindará las facilidades necesaria a fin de que se de cumplimiento la presente directiva.
- 7.2 La Oficina de Gestión de la Calidad brindara asistencia técnica especializada y la capacitación necesaria a los Directores y Jefe de Departamento, cada jefatura realizará las respectivas réplicas dentro de su ámbito.
- 7.3 La Oficina de Gestión de la Calidad capacitará a su personal y al personal de la Oficina de Comunicaciones sobre la implementación y manejo del Libro de Reclamaciones.
- 7.4 La Dirección General informará a la oficina del Órgano de Control Institucional del HEJCU el cumplimiento del Decreto Supremo N° 042-2011 PCM.



## VIII. DISPOSICIONES FINALES.

- 8.1. La Oficina de Comunicaciones del HEJCU deberá consignar avisos en lugares visibles y fácilmente accesibles para los usuarios como mínimo un aviso del Libro de Reclamaciones por cada puerta de acceso al hospital, en los cuales se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo, cuando lo consideren conveniente, según el siguiente modelo:

# Libro de Reclamaciones



Conforme a lo establecido en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM el Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa" cuenta con un Libro de Reclamaciones a tu disposición. Solicítalo para registrar un reclamo.

8.1 La Dirección General mediante Resolución Directoral designará al funcionario responsable del Libro de Reclamaciones del HEJCU.

## IX. GLOSARIO

1. **Libro de Reclamaciones** es un documento de naturaleza física o virtual en el cual los usuarios podrán registrar reclamos sobre los servicios ofrecidos en el HEJCU.
2. **Reclamo** es toda expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por el hospital.
3. **Usuario** es toda persona (paciente y/o familiar) que tiene derecho de hacer uso de los servicios e instalaciones del HEJCU.