



Resolución Directoral

Miraflores, 10 de Noviembre de 2020.

VISTO:

El Expediente Nº 20-012550-001 que contiene el Informe Nº 102-2020-OGC-HEJCU de la Oficina de Gestión de la Calidad y el Memorando Nº 256-2020-DG-HEJCU de la Dirección General del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo 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.

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, el precitado Reglamento tiene por 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 Reglamento precitado señala 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.

Asimismo, el inciso a) del artículo 7 del Reglamento establece que La IAFAS, IPRESS y UGIPRESS tiene la obligación de 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, mediante Resolución Directoral Nº 334-2017-DG-HEJCU, de fecha 07 de diciembre de 2017, y Resolución Directoral Nº 114-2018-DG-HEJCU, de fecha 25 de mayo de 2018, se designó y ratificó, respectivamente, a la Tec. Administrativa Nelly María del Rosario Montero Aguilar, como responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa.



Que, mediante Informe N° 102-2020-OGC-HEJCU, de fecha 28 de octubre de 2020, la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad solicita dejar sin efecto la designación de la Tec. Administrativa Nelly María del Rosario Montero, como Responsable del libro de reclamaciones de este hospital, y, a su vez, requiere la designación de un nuevo responsable del citado libro de reclamaciones, a partir del 01 de noviembre de 2020.

Sobre el particular, el numeral 17.1 del artículo 17 del T.U.O. de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, 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 resolutivo, con eficacia anticipada al 01 de noviembre de 2020, por lo que corresponde aprobar la designación de un nuevo responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa.

Estando a lo señalado en los párrafos precedentes y contando con el visado de la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad y del Jefe 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 por Resolución Ministerial N° 767-2006/MINSA, y de la Resolución Ministerial N° 1040-2019-MINSA y la Resolución Viceministerial N° 001-2020-SA-/DVMPAS.

En uso de sus atribuciones y facultades conferidas;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1.- Designar, con eficacia anticipada a partir 01 de noviembre de 2020, a la Dra. Sonia Elvira Escudero Vidal como Responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, por los fundamentos expuestos en la presente resolución.

ARTÍCULO 2.- Dejar sin efecto la Resolución Directoral N° 114-2018-DG-HEJCU, de fecha 25 de mayo de 2018, y todas aquellas que se opongan a la presente resolución.

ARTÍCULO 3.- Encargar a la Responsable del Libro de Reclamaciones 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 Casimiro Ulloa"
.....
Dr. LUIS JULIO PANCORVO ESCALA
Director General (e)
CMP 9633 RNE 2547

LJPE/SEEV/LCD/ysm

Distribución:

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

