



Resolución Directoral

Miraflores, 25 de Mayo de 2018

VISTO:

El Expediente N° 18-007631-001, que contiene el Informe N°62-2018-OGC-HEJCU, emitido por la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad; y,

CONSIDERANDO:

Que, conforme al Decreto Supremo N° 030-2016-SA, que aprueba el Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las Instituciones Administradoras 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 en su numeral 1.1 de su Artículo 1º, tiene por objeto establecer, que (...) *el procedimiento para la atención de las quejas y reclamos presentados por los usuarios o terceros legitimados ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas a, o recibidas de, las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS o Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS, o que dependan de las Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas (...)*;

Que, en dispositivo antes mencionado su Artículo 2º tiene por finalidad, establecer que (...) *los mecanismos que permitan al usuario o terceros legitimados el acceso, protección y defensa de sus derechos respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas a, o recibidas de, las IAFAS, IPRESS o que dependan de las UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas (...)*;

Que, del citado Decreto Supremo N° 030-2016-SA, este establece la obligatoriedad de las entidades de la Administración Pública de contar con un Libro de Reclamaciones como mecanismo de participación ciudadana para asegurar la eficacia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que brinda;



Que, el artículo 5° del mencionado Decreto Supremo N° 030-2016-SA, entre otras características, establece que a través del Libro de Reclamaciones de los usuarios podrán formular reclamos; debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra necesaria a efectos de proporcionar la respectiva respuesta de acuerdo al formato aprobado por dicha norma;

Que, conforme al literal a) del artículo 7° del Decreto Supremo N° 030-2016-SA, establece que la entidad designará un responsable del Libro de Reclamaciones;

Que, mediante Resolución Directoral N° 334-2017-DG-HEJCU, de fecha 07 de diciembre del 2017, se designó a la Técnica Administrativa Nelly María del Rosario Montero Aguilar, como responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital de Emergencia "Jose Casimiro Ulloa";

Que, mediante Informe N° 62-2018-OGC-HEJCU, de fecha 24 de mayo del 2018, emitido por parte de la Jefa de Oficina de Gestión de la Calidad, dirigido al Director General de este nosocomio, solicitando la adecuación de la Resolución Directoral N° 334-2017-DG-HEJCU, de acuerdo al Decreto Supremo N° 030-2016-SA, en ese sentido, resulta necesario contar con el acto resolutorio correspondiente;

Contando con la visación 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 la Resolución Ministerial N° 083-2018/MINSA;

SE RESUELVE:

ARTICULO 1°.- DAR TERMINO, a la Resolución Directoral N° 334-2017-DG-HEJCU, de fecha 07 de diciembre del 2017, en el contenido de sus considerandos.

ARTICULO 2°.- DEJAR SUBSISTENTE, el Artículo 2° de la Resolución Directoral N° 334-2017-DG-HEJCU, designándose a la **Tec. Administrativa Nelly María del Rosario Montero Aguilar**, como responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa".

ARTICULO 3°.- ENCARGAR a la Oficina de Comunicaciones la Publicación de la presente Resolución en el portal web, y redes sociales.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase

MINISTERIO DE SALUD
Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa"

Dr. ENRIQUE GUTIERREZ YOZA
Director General
CMP 32677 RNE 17560

EEGY/ SEEV/LCD/rgj

Distribución

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

