



MINISTERIO SALUD  
HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN  
DIRECCION GENERAL



Nº 009-DG/HHV-2014

## Resolución Directoral

Santa Anita, 22 de Enero de 2014

Visto el Memorandum N° 020-DG-HHV-14 sobre la designación de la responsable del Libro de Reclamaciones del Centro de Rehabilitación de Ñaña, del Hospital Hermilio Valdizan para el periodo 2014;

### CONSIDERANDO:

Que, mediante D.S. N° 042-2011-PCM, se establece la obligación de las Entidades de la Administración Pública de contar con un Libro de Reclamaciones como mecanismo de participación ciudadana para asegurar la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinde;

Que, el citado 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 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, con Memorandum N° 020-DG-HHV-14 de fecha 09 de Enero de 2014, la Directora General del Hospital designa a la Lic. Luz Castillo Zamora como responsable del Libro de Reclamaciones del Centro de Rehabilitación de Ñaña, quien velará por su correcto uso a fin de que las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los familiares y/o pacientes que acuden al Centro de Rehabilitación de Ñaña sean atendidas conforme a Ley;

En uso de las facultades conferidas por el Art. 11° inc. c) del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Hermilio Valdizán" y el artículo 5° del D.S. N° 042-2011-PCM; y, contando con la visación de la Oficina de Gestión de la Calidad y la Dirección Ejecutiva de Administración;

### SE RESUELVE:

**Artículo 1°.-** Designar a la **Lic. Luz Castillo Zamora**, como Responsable del Libro de Reclamaciones del Centro de Rehabilitación de Ñaña para el periodo 2014.

**Artículo 2°** Remitir copia de la presente Resolución a la Responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Hermilio Valdizán, al Órgano de Control Institucional del Hospital Hermilio Valdizán y al Director General de la Defensoría de la Salud, en su calidad de responsable del Ministerio de Salud, para los fines pertinentes que establece el D.S. N° 042-2011-PCM y la Resolución Ministerial N° 383-2011/MINSA.