



MINISTERIO SALUD  
HOSPITAL "HERMILIO VALDIZAN"  
DIRECCION GENERAL



Nº 217-DG/HHV-2017

# Resolución Directoral

Santa Anita, 24 de Agosto de 2017

## VISTO:

El Memorando N° 342-DG-HHV-17 de la Dirección General sobre la designación de la responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Hermilio Valdizán para el periodo 2017 -2018 y el Expediente N° 17MP-11667-00 que contiene la propuesta de la Oficina de Gestión de la Calidad;

## CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo 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, el cual 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 tiene 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, mediante Resolución Directoral N° 285-DG/HHV-2015, de fecha 15 de diciembre del 2015, se designó a la Lic. Lidia Aguilar Romero, como Responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Hermilio Valdizán para el periodo 2015 – 2016;

Que, mediante Memorando N° 342-DG-HHV-17 de fecha 15 de agosto el Director General del Hospital Hermilio Valdizán propone la asignación de funciones de Responsable de Libro de Reclamaciones del Hospital Hermilio Valdizán a la Lic. Lidia Aguilar Romero, y mediante Memorando N° 328/OGC-HHV/2017 la Oficina de Gestión de la Calidad remite la propuesta de responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Hermilio Valdizán a la servidora antes citada;

Que, siendo necesario se actualice la referida Resolución para los próximos periodos, la Dirección General del Hospital Hermilio Valdizán ha visto por conveniente asignar la responsabilidad del Libro de Reclamaciones del Hospital Hermilio Valdizán, a la servidora Lic. Lidia Aguilar Romero, quien deberá velar por su correcto uso a fin de que las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los familiares y/o pacientes que acuden al hospital sean atendidos conforme a Ley;

Estando a lo informado por la Oficina de Asesoría Jurídica y en uso de las facultades conferidas por el Artículo 11° inciso c) del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Hermilio Valdizán" y el Artículo 5° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM; y, contando con la visación de la Oficina de Gestión de la Calidad;





MINISTERIO SALUD  
HOSPITAL "HERMILIO VALDIZAN"  
DIRECCION GENERAL



Nº 217-DG/HHV-2017

# Resolución Directoral

Santa Anita, 24 de Agosto de 2017

## SE RESUELVE:

**Artículo 1º.-** Asignar a la servidora **Lic. Lidia Aguilar Romero**, como Responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Hermilio Valdizán para el periodo 2017 -2018, con efectividad al 01 de enero del 2017.

**Artículo 2º .-** Remitir copia Fedateada 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 Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM y la Resolución Ministerial Nº 383-2011/MINSA.

**Artículo 3º.-** Disponer la publicación de la presente Resolución en el Portal de Internet del Hospital Hermilio Valdizán.

Regístrese, Comuníquese y Archívese,

MINISTERIO DE SALUD  
Hospital "Hermilio Valdizán"  
  
Dr. Carlos Alberto Saavedra Castillo  
Director General  
C.M.P. N° 18684 R.N.E. 8813



DISTRIBUCIÓN  
OGC  
OAJ.  
INFORMÁTICA.  
INTERESADOS.  
CASC/egc.

