



## Resolución Directoral

Santa Anita, 31 de Enero de 2019

### VISTOS:

El expediente 19MP-01092-00 y Memorando No. 025-OGC-HHV-2019, de la Oficina de Gestión de la Calidad sobre responsable del Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital Hermilio Valdizán, para el periodo 2019 – 2020;

### 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 de acceso; para tal efecto las entidades deberán consignar avisos en los cuales se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que tienen los usuarios para solicitarlo cuando consideren conveniente; velando en particular por la salud y la seguridad de la población;

Qué; el artículo 2° de la Resolución Ministerial N° 383-2011/MINSA, 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 en Salud, 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° 217-DG/HHV-2017, de fecha 24 de agosto de 2017, se designó a la Lic. Lidia Aguilar Romero, como Responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Hermilio Valdizán para el periodo 2017 – 2018; a la fecha concluido;

Que, con Memorandum N° 025/OGC-HHV / 2019, de fecha 21 de enero del 2019, la jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Hermilio Valdizán, solicita se autorice la asignación de funciones de Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital Hermilio Valdizán a la Lic. Lidia Aguilar Romero, como la responsable del Libro de Reclamaciones en salud del Hospital Hermilio Valdizán para el periodo 2019 – 2020; quien deberá velar por su correcto uso a fin de que las quejas, reclamo y sugerencias presentadas por los familiares y/o pacientes que acuden al hospital sean atendidos conforme a la Ley; por lo que se hace necesario expedir el respectivo acto resolutorio;

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-PMC; y, contando con la visación de la Oficina de Gestión de la Calidad y Oficina de Asesoría Jurídica;

### SE RESUELVE:

**Artículo 1º.-** Asignar a la **Lic. Lidia Aguilar Romero**, como Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital Hermilio Valdizán, para el periodo 2019 – 2020, con la efectividad al 01 de enero del 2019.





**Artículo 2°.-** 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 N° 042-2011-PCM y la Resolución Ministerial N° 383-2011/MINSA.

**Artículo 3°.-** Encargar a la Oficina de Estadística e Informática, la publicación de la presente Resolución en el Portal Web Institucional del Hospital Hermilio Valdizán.

Regístrese y Comuníquese y Archívese,



MINISTERIO DE SALUD  
Hospital Hermilio Valdizán

M  
M.C. Gloria Luz Cueva Vergara  
Directora General (a)  
C.M.P. N° 21499 R.N.E. 12799

GLCV.  
DISTRIBUCIÓN  
OGC  
OAJ.  
OCI.  
INFORMÁTICA.