



MINISTERIO SALUD  
HOSPITAL "HERMILIO VALDIZÁN"  
DIRECCIÓN GENERAL



N° 004 -DG/HHV-2023

## Resolución Directoral

Santa Anita, 20 de enero de 2023

Visto el expediente N° 23MP-00721-00, conteniendo el Memorando N° 003/OGC-HHV-2023, mediante el cual la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad eleva la propuesta de designación del personal responsable del Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital Hermilio Valdizán y solicita su aprobación;

### CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 002-2019-SA, se aprueba el Reglamento para la Atención de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondo 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 y Mixtas;

Que, el artículo 5 del acotado Reglamento define 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 normatividad vigente; guardando concordancia con la Resolución de Superintendencia No. 030-2020-SUSALUD/S, que aprueba la "Clasificación, Lineamientos y Aplicativo Informático para la remisión de la Información de Reclamos de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS", a través del aplicativo informático SETI-RECLAMOS;

Que, el artículo 15 del 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, aprobado por Decreto Supremo N° 002-2019-SA, establece que toda Institución Prestadora de Servicios de Salud - IPRESS tiene la responsabilidad de poner a disposición de los usuarios el Libro de Reclamaciones en Salud físico, garantizando la accesibilidad y disponibilidad en el horario de funcionamiento de la respectiva IAFAS, IPRESS o UGIPRESS. Para el caso del Libro de Reclamaciones en Salud virtual, su disponibilidad y accesibilidad es las veinticuatro horas de cada uno de los siete días de la semana; y el artículo 7 del acotado Reglamento dispone que se debe designar al responsable del Libro de Reclamaciones en Salud;

Que, mediante Resolución Directoral N° 043-DG/HHV-2021, de fecha 18 de febrero de 2021, se asignó a la Lic. Lidia Aguilar Romero, como Responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Hermilio Valdizán para el periodo 2021-2022;

Que, a través del documento de Visto, la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad propone la designación de la Lic. Lidia Aguilar Romero como responsable del Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital Hermilio Valdizán para el periodo 2023-2024; 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 la Ley;

Estando a lo informado por la Oficina de Asesoría Jurídica en el Informe N° 019-OAJ-HHV-2023;



Con el visado de la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad y del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 002-2019-SA y en uso de las facultades conferidas por el artículo 11° inciso c), del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Hermilio Valdizán, aprobado por Resolución Ministerial N° 797-2003-SA/DM;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1.-** Designar a la Lic. Lidia AGUILAR ROMERO, como Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital Hermilio Valdizán, para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2024, por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente Resolución..

**Artículo 2.-** Remitir copia fedateada de la presente Resolución a la Superintendencia Nacional de Salud.

**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.

MINISTERIO DE SALUD  
Hospital "Hermilio Valdizán"

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

GLCV.OACH  
DISTRIBUCIÓN  
OGC  
OAJ.  
OCI.  
OEI.  
INTERESADA.