



## Resolución Directoral

Santa Anita, 3) 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 No. 030-2016-SA, se aprueba el Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas 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, Publicas, Privadas y Mixtas;

Que, el artículo 5° del acotado Decreto Supremo define al Libro de Reclamaciones en Salud, que es un registro de naturaleza física o virtual provisto por las IAFASS, IPRESS o UGIPRESS Publicas Privadas o Mixtas, en el cual los usuarios o terceros legitimados pueden interponer sus reclamos ante su insatisfacción con las mismas; guardando concordancia con el Artículo 3A del Decreto Supremo No. 042-2011-PCM, incorporado al mismo por el referido Decreto Supremo No. 030-2016-SA, en el cual refiere que SUSALUD establecerá el formato de Libro de Reclamaciones en Salud, así como supervisara su cumplimiento;

Que, 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 resolutivo;

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

**Artículo 3º.-** 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.C. Gloria Luz Cueva Vergara  
Directora General (e)  
C.N.P. N° 21499 R.N.E 12799

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

