



Resolución Directoral

Santa Anita, 18 de Febrero del 2021

VISTO:

El expediente 21MP-01242-00 y Memorando N° 041-OGC-HHV-2021, el mismo que solicita aprobación sobre responsable del Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital Hermilio Valdizán, para los periodos 2021 – 2022;

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 7° 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 los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud; 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, para su monitoreo correspondiente;

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° 21-DG/HHV-2019, de fecha 31 de enero de 2019, se designó a la Lic. Lidia Aguilar Romero, como Responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Hermilio Valdizán para el periodo 2019 – 2020; a la fecha concluido;

Que, mediante documento de visto la jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Hermilio Valdizán, solicita se autorice la designación de la Lic. Lidia Aguilar Romero como responsable del Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital Hermilio Valdizán para el periodo 2021 – 2022; 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, aprobado por R.M. N° 797-2003-SA/DM 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 2021 – 2022, con la efectividad al 01 de enero del 2021.

Artículo 2º.- Remitir copia Fedateada al Órgano de Control Institucional del Hospital Hermilio Valdizan y a la Dirección General de la Defensoría de la Salud, en su calidad de responsable del Ministerio de Salud.

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.M.P N° 21499 R.N.E. 12799

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

