



## RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Lima, 03 de Julio de 2019

**VISTO:** El Expediente N° 15233-2019, con el Oficio N° 098-OGC-2019-HCH, de fecha 21 de junio del 2019, de la Oficina de Gestión de la Calidad, y;

### CONSIDERANDO:

Que, el Artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, establece que: "La protección de la salud es de interés público, y, por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla". Asimismo, el artículo VI del Título Preliminar señala, en su primer párrafo, que: "Es de interés público la provisión de los servicios de salud, cualquiera sea la persona o institución que los provea. Es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad";

Que, mediante el Decreto Supremo N° 027-2015-SA, se aprobó el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, la cual, a través de su artículo 28°, dispone que: "Toda persona que se encuentre disconforme con la atención recibida, tiene derecho a ser escuchada y recibir respuesta, debiendo presentar su reclamo ante las instancias competentes de la IAFAS o IPRESS, sin perjuicio de acudir en vía de queja ante SUSALUD para el inicio del procedimiento administrativo que pudiera corresponder, según la normatividad que sobre la materia emite SUSALUD. La IPRESS debe exhibir de manera visible y de fácil acceso, el procedimiento para la atención de reclamos de las personas usuarias así como la posibilidad de acudir a SUSALUD en instancia de queja";

Que, mediante Decreto Supremo N° 030-2016-SA, se aprueba el Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS, y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas o privadas y mixtas, teniendo como finalidad establecer los mecanismos que permitan al usuario o terceros legitimados, el acceso, protección y defensa de sus derechos respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas o recibidas de las IAFAS, IPRESS o que dependan de las UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas;

Que, el artículo 2° de la norma acotada en el párrafo precedente, señala la incorporación del artículo 3-A al artículo 3° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, el cual quedó redactado en los términos siguientes: 3-A.- *Libro de Reclamaciones en Salud en entidades públicas señala*

que en el caso de los reclamos presentados por los usuarios o terceros legitimados, ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas o recibidas de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS o Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS, o que dependan de las Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS, o que dependan de las Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud- UGIPRESS, públicas, SUSALUD establecerá el formato del Libro de Reclamaciones en Salud, así como supervisará su cumplimiento. Sin perjuicio de lo señalado SUSALUD remitirá en los meses de julio y diciembre a la Contraloría General de la República copia de los reportes de las reclamaciones que realicen los usuarios de la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS públicas;



Que, el literal a) del artículo 7° del Reglamento citado en los últimos párrafos, señala que: "Las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS deben cumplir con designar un responsable del Libro de Reclamaciones en Salud;

Que, a través de la Resolución Directoral N° 529-2017-HCH/DG, de fecha 27 de noviembre del 2017, se encargó a la Magister en Enfermería Marlene Inés Huaylinos Antezana, como responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Cayetano Heredia;



Que, mediante el Decreto Supremo N° 002-2019-SA, de fecha 30 de enero del 2019, se aprobó el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de 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, disponiéndose, a través de la Disposición Complementaria Derogatoria de la acotada norma, la derogación del artículo 1° del Decreto Supremo N° 030-2016-SA que había aprobado el Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento – IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS, y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, públicas o privadas y mixtas;

Que, el literal a), del artículo 7°, del Decreto Supremo N° 002-2019-SA, señala que: "Las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS deben cumplir con designar, mediante documento formal emitido por la máxima autoridad de IPRESS, un responsable del Libro de Reclamaciones en Salud, quien tiene a su cargo la custodia y procedimiento para la atención del reclamo;

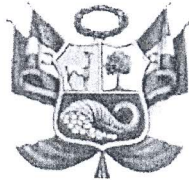
Que, estando a la solicitud y propuesta realizada por la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad;

Con visto de las Jefas de la Oficina de Gestión de la Calidad y la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con las normas contenidas en el TUO de la Ley N° 27444, aprobado por D.S. N° 004-2019-JUS, Ley de Procedimiento Administrativo General y el artículo 6°, literal e) del Reglamento de Organizaciones y Funciones del Hospital Cayetano Heredia; aprobado por Resolución Ministerial N° 216-2007-MINSA, con fecha 09 marzo del 2007, que establece que es atribución del Director General la prerrogativa de expedir Resoluciones Directorales en los asuntos de su competencia;







## RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Lima, 03 de Julio de 2019

### SE RESUELVE:

**Artículo 1º.- ACTUALIZAR** la designación de la Magister Marlene Inés Huaylinos Antezana, como responsable del Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital Cayetano Heredia.

**Artículo 2º.- DEJAR SIN EFECTO**, la Resolución Directoral N° 529-2017-HCH-HCH/DG, de fecha 27 de noviembre del 2017, en la cual se encarga a la Magister en Enfermería Marlene Huaylinos Antezana, como responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Cayetano Heredia.

**Artículo 3º.- DISPONER** que la Oficina de Comunicaciones efectúe la publicación y difusión de la presente Resolución Directoral en el Portal de Transparencia Estándar del Hospital Cayetano Heredia.

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.

- ( ) ACPR/BIC/Chg  
DISTRIBUCIÓN:  
( ) DG  
( ) OGC  
( ) OAJ  
( ) OC

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL CAYETANO HEREDIA  
Dra. AIDA CECILIA PALACIOS RAMIREZ  
DIRECTORA GENERAL  
C.M.P. 23579 R.N.E. 9834

