



Resolución Directoral

Yarinacocha, 12 de julio del 2021.



VISTO: El Memorándum Nº 482-2021-GRU-DRSU-HAYA de fecha 07 de julio del 2021, Oficio Nº 086-2021-UGC-HA-YC, de fecha 07 de julio del 2021, la jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad solicita que mediante un acto resolutivo la modificación de la Resolución Directoral Nº086-219-GOREU-DIRESA-HAYA. Asimismo, la designación como responsable del Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital Amazónico a la Lic. Enf. ANITA DEL PILAR MORI RUIZ, y ;



CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Directoral Nº 086-2019-GOREU-DIRESA-HAYA, de fecha 04 de marzo del 2019, en el primer artículo señala: ASIGNAR a partir de la fecha al Lic. Enf. **JORGE ANTONIO SVAGELJ ESPEJO**, personal CAS, como responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Amazónico de Yarínacocha;



Que los numerales I y II del Título Preliminar de la Ley Nº 26842, Ley General de Salud, dispone que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, y que la protección de la salud es de interés público. Por tanto es responsabilidad, del Estado regularla, vigilarla y promoverla;



Que, la finalidad del Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM, "Obligación de las Entidades de Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones" es establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr 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 acceso; para tal efecto las entidades deberán consignar avisos en los cuales se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que tiene los usuarios para solicitarlo cuando consideren conveniente;

Que, asimismo el artículo 3º del referido Decreto Supremo, entre otras condiciones establece que a través del Libro de Reclamaciones los usuarios podrán formular sus reclamos debiendo consignar además, información relativa a su identidad y aquella otra necesaria a efecto de proporcionar la respectiva respuesta de acuerdo al formato aprobado por dicha norma;

Que, en consecuencia la entidad pública está obligada a dar respuesta al usuario, por medios físicos, informándole de ser el caso, respecto a las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro, conforme a lo establecido en el artículo 4º del aludido Decreto Supremo;

Que, el artículo 5º de la acotada, dispone que se debe designar al responsable del Libro de Reclamaciones mediante Resolución del titular de la Entidad y que además se debe informar al Órgano de Control Institucional sobre el cumplimiento de las disposiciones del referido Decreto Supremo;

Que, mediante Decreto Supremo Nº 0114-2011-PCM, se aprobó el Reglamento del Libro de Reclamaciones a que hace referencia el artículo 150º de la Ley Nº 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor, modificado por Decreto Supremo Nº 006-21-PCM, en la que dispone que los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual;

Que, mediante del Decreto Supremo Nº 002-2019-SA se aprueba el "Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de la Instituciones Administradora 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, Publicas, Privadas y Mixtas", el cual establece procedimientos para la gestión de reclamos y denuncias por presenta vulneración del derecho a la salud;



Resolución Directoral

Que, mediante Memorandum N° 482-2021-GOREU-DIRESA-HAYA, de fecha 07 de julio del 2021, el Director Ejecutivo autoriza proyectar Resolución Directoral dejando sin efecto la Resolución Directoral N° 086-2019-GOREU-DIRESA-HAYA, de fecha 04 de marzo del 2019. Asimismo designando como responsable del **Libro de Reclamaciones** del Hospital Amazónico a la **Lic. Enf. ANITA DEL PILAR MORI RUIZ**;

Que, el amparo de la Ley N°27444 del Procedimiento Administrativo General, Resolución Ministerial N°701-2004/MINSA, que faculta expedir resolución sobre acciones de personal;

Estando a lo informado por la Unidad de Personal, con el Visto Bueno del Jefe de la Oficina de Administración, Asesoría Legal del Hospital Amazónico; y;

Con las facultades conferidas por la Resolución Ejecutiva Regional N°0025-2019- GRU-P, y el artículo 6° y 7° inc. e). Del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Yarinacocha, aprobando mediante Ordenanza Regional N° 018-2005-GRU/CR y modificado para la denominación formal según R.E.R. N°928-2006-GRU-P.

SE RESUELVE:

ARTICULO 1° DEJAR SIN EFECTO la Resolución Directoral N° 086-2019-GOREU-DIRESA-HAYA, de fecha 04 de marzo del 2019, en todos sus extremos, por los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

ARTICULO 2° ASIGNAR a partir de la fecha a la Lic. Enf. **ANITA DEL PILAR MORI RUIZ**, personal contratado por Funcionamiento, como responsable del **Libro de Reclamaciones** del Hospital Amazónico de Yarinacocha.

ARTÍCULO 3°.- NOTIFICAR, la presente Resolución Directoral a la interesada e instancias administrativas del Hospital Amazónico para los fines correspondientes.

Regístrese, Comuníquese y Archívese;

RWVH/LAMM
C.c : D.E
: Admón.
: UGC.
: Legajo
: Archivo.



MINISTERIO DE SALUD
DIRESAU, GDE - GRU
HOSPITAL AMAZONICO
Med. Cir. Raúl W. Salsquez Huasasquiche
CMP. N° 39111
DIRECTOR EJECUTIVO
HOSPITAL AMAZONICO