



Resolución Directoral

San Juan de Lurigancho, 30 de Enero de 2023

VISTO:

El Expediente N° 23- 001393-001 de fecha 17.01.23, la Nota Informativa N° 016-2023-UGC-HSJL de fecha 16.01.23 del Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad y;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, establece que 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, con arreglo a los principios de equidad;

Que, en el artículo 3° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, dispone: "la presente norma es de aplicación obligatoria para las entidades públicas señaladas en el numeral 3.1, inciso b) del artículo 3 de los Lineamientos de Organizaciones del Estado, aprobados mediante Decreto Supremo N° 054-2018-PCM; que prestan bienes y servicios de información, orientación, atención de trámites u otros a los ciudadanos, en el marco de sus atribuciones y competencias legalmente asignadas;

Que, los numerales 1 y 2 del artículo 8 del Decreto Legislativo N° 1158 Decreto que dispone medidas destinadas al fortalecimiento y cambio de denominación de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud modificado por el artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1289 establece que : Promover, proteger y defender los derechos de las personas al acceso a los servicios de salud supervisando que las prestaciones sean otorgadas con calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad, con independencia de quien las financie, así como los que correspondan en su relación de consumo con las IAFAS o IPRESS, incluyendo aquellas previas y derivadas de dicha relación.

2. Supervisar que el uso de los recursos destinados a la provisión de los servicios de salud y de los fondos destinados al Aseguramiento Universal en Salud, garanticen la calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad de las prestaciones. En el caso de las IAFAS e IPRESS públicas, de acuerdo a su presupuesto institucional aprobado;

Que, mediante Decreto Supremo N° 002-2019 –SA se aprueba el 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, que consta de cuatro (4) Capítulos, treinta y siete (37) artículos, cinco (5) Disposiciones Complementarias Finales, una (1) Disposición Complementaria Transitoria, una (1) Disposición Complementaria Modificatoria y tres (3) Anexos, que forman parte integrante del presente Decreto Supremo;

Que, el artículo 5° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, dispone: "La plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina "Libro de Reclamaciones", la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuvan a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades;



Que, mediante Resolución Directoral N°06-2022-DE-HSJL/MINSA de fecha 13.01.22 se resuelve designar a la servidora Sandra Judith Rojas Medrano personal CAS como Responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital San Juan de Lurigancho;

Que, en el artículo 7 del presente reglamento determina en su literal a). Designar mediante documento formal que corresponda, emitido por la máxima autoridad competente de la IPRESS, IAFAS o UGIPRESS, al responsable del Libro de Reclamaciones en Salud, quien tiene a cargo la custodia y procedimiento para la atención del reclamo. b. Contar como mínimo con un afiche que contenga el listado de derechos de los usuarios de los servicios de salud, ubicado en un lugar visible y de fácil acceso al público, conforme al Anexo del Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud, aprobado por Decreto Supremo N° 027-2015-SA.;

Que, mediante Nota Informativa N°016-2023 UGC-HSJL de fecha 16.1.23, la Jefe de la Unidad de la gestión de la Calidad remite y solicita al Director Ejecutivo del Hospital San Juan de Lurigancho en concordancia con el Decreto Supremo N°002-2019-SA que aprueba el reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS Y UGIPRESS, publicas, privadas y mixtas haciendo llegar el nombre de Rojas Medrano Sandra Judith como responsable del Libro de Reclamaciones, solicitando además su aprobación mediante Resolución Directoral pertinente;

Que, con la finalidad de continuar con el desarrollo de las actividades y procesos técnicos-administrativos a nivel institucional, así como alcanzar los objetivos y metas programadas en el Hospital San Juan de Lurigancho, resulta pertinente atender la propuesta presentada por la Jefatura de la Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital San Juan de Lurigancho, y en consecuencia, emitir el correspondiente acto resolutorio, aprobando la renovación de la servidora Sandra Judith Rojas Medrano como responsable del libro de Reclamaciones del Hospital San Juan de Lurigancho, de acuerdo al marco normativo vigente;

Contando con la visación de la Jefatura de la Unidad de la Gestión de la Calidad y de la Coordinación del Equipo de Asesoría Jurídica del Hospital San Juan de Lurigancho;

De conformidad con las facultades otorgadas en el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital San Juan de Lurigancho, aprobado por Resolución Ministerial N°449-2010/MINSA;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Renovar a la servidora Sandra Judith Rojas Medrano contratada bajo el régimen CAS, como Responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital San Juan de Lurigancho.

Artículo 2.- Dejar sin efecto la Resolución Directoral N°06 -2022-DE-HSJL/MINSA de fecha 13.01.22 y demás disposiciones que se opongan a la presente Resolución Directoral.

Artículo 3.- Disponer que la Secretaria de la Dirección Ejecutiva notifique la presente Resolución Directoral a la servidora CAS Sandra Judith Rojas Medrano

Artículo 4.- Disponer la publicación de la presente Resolución Directoral en el Portal Institucional del Hospital San Juan de Lurigancho.

- Distribución:
- () Dirección Ejecutiva
 - () Equipo de Asesoría Jurídica
 - () Unidad de Gestión de la Calidad
 - () Transparencia
 - () Interesados
 - () Legajo
 - () Archivo

 MINISTERIO DE SALUD
Dirección de Redes Integradas de Salud - Lima Centro
HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO

MC. JUAN CARLOS BECERRA FLORES
DIRECTOR EJECUTIVO
C.M.P. 21447 - R.N.E. 22957

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE



PERÚ Ministerio de Salud

HOJA DE ENVIO DE TRAMITE GENERAL



16/01/2023 17:15:21
 HSJL-UGC-kmundaca
 Página 1 de 1

Tipo Documento: NOTA INFORMATIVA
 N° Documento: 016-2023-UGC-HSJL

N° Expediente: 23-001393-001 /
 Operador: HSJL-UGC-kmundaca
 Fecha Registro: 16/01/2023 17:15

Interesado: UGC-VILCHEZ VASQUEZ MARIA ANGELA
 Asunto: PROYECCIÓN Y APROBACIÓN CON RESOLUCIÓN DIRECTORAL DEL RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES.

N°	Destinatario (1)	Prio	Ind. (2)	Fecha Registro	Remitente (3)
1	DE-BECERRA FLORES JUAN CARLOS	NORM	2,6	16/01/2023	UGC-VILCHEZ VASQUEZ MARIA ANGELA
2	Asesora		2-6 Aloha		
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					



- | | | | |
|---------------------------------|---------------------------|--------------------------|-----------------|
| CLAVE INDICACION DEL MOVIMIENTO | | | CLAVE PRIORIDAD |
| 01. Aprobación | 06. Por Corresponderle | 11. Archivar | (B) Baja |
| 02. Atención | 07. Para Conversar | 12. Acción Inmediata | (I) Inmediato |
| 03. Su Conocimiento | 08. Acompañar Antecedente | 13. Prepare Contestación | (MB) Muy baja |
| 04. Opinión | 09. Según Solicitado | 14. Proyecte Resolución | (N) Normal |
| 05. Informe y Devolver | 10. Según lo coordinado | 15. Ver Observación | (U) Urgente |

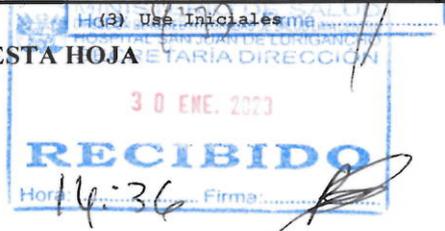
N°	OBSERVACIONES POR MOVIMIENTO

(1) Use Código

(2) Use Clave

(3) Use Iniciales

IMPORTANTE NO DESCLOSAR ESTA HOJA





PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital
San Juan de Lurigancho

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

NOTA INFORMATIVA N° 34 -2023-EAJ-HSJL-MINSA

A : MC. JUAN CARLOS BECERRA FLORES
Director Ejecutivo del HSJL

ASUNTO : SE REMITE PROYECTADO DE RESOLUCION DIRECTORAL

REFERENCIA : EXP: 23-001393-001

FECHA : San Juan de Lurigancho, 27 de Enero del 2023

Es grato dirigirme a su despacho, con el objeto de remitirle adjunto el Presente, Proyecto de Resolución Directoral, sobre **"RENOVAR A LA SERVIDORA SANDRA JUDITH ROJAS MEDRANO CONTRATADA BAJO EL REGIMEN CAS, COMO RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL HSJL"** durante el año fiscal 2023, lo cual adjunto al presente.

Por lo expuesto, adjunto el Presente, Proyecto de Resolución Directoral.

Sin otro particular hago propicia la ocasión para reiterarle las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente


MINISTERIO DE SALUD
Dirección de Roles Integrales de Salud-Lima Centro
HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO

ABOG. MARCO ANTONIO FERNANDEZ VARGAS
REG. CAL. N° 70089
COORDINADOR
EQUIPO DE ASESORIA JURIDICA

JCBF/MAFV/avgc
C.c. Interesado
C. Archivo



PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital
San Juan de Lurigancho

Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

NOTA INFORMATIVA N° 016-2023-UGC-HSJL

A : **M.C. Juan Carlos Becerra Flores.**
Director Ejecutivo del Hospital San Juan de Lurigancho.

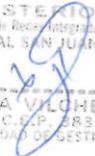
Asunto : Proyección y Aprobación con Resolución Directoral del
Responsable del Libro de Reclamaciones.

Fecha : San Juan de Lurigancho, 16 de enero del 2023.

Me dirijo a usted para saludarlo cordialmente a la vez hacerle de su conocimiento, según Decreto Supremo N° 002-2019-SA que aprueba el reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, Publicas, Privadas y mixtas por lo que le hago llegar el nombre del personal **Rojas Medrano Sandra Judith**, como responsable del Libro de Reclamaciones para su proyección y aprobación con Resolución Directoral. (Adjunto modelo)

Atentamente,

 **MINISTERIO DE SALUD**
Dirección de Redes Integradas de Salud - Lima Centro
HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO



Lic. MARIA VILCHEZ VASQUEZ
C.O.P. 88398
JEFE DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

MAVV/kymr
Cc. Archivo



Resolución Directoral

San Juan de Lurigancho, 13 de enero de 2022

VISTO:

El Expediente N° 22-000069-001, recepcionado el 05.01.22, que contiene la NOTA INFORMATIVA N° 001-2022-UGC-HSJL, de la Jefatura de la Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital San Juan de Lurigancho;

CONSIDERANDO:

Que, los numerales I y II del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, señalan 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 Tercera Disposición Complementaria Final del Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 027-2015-SA, ha dispuesto que a propuesta de la Superintendencia Nacional de Salud se aprobará el Reglamento de Quejas y Reclamos que contendrá el procedimiento para la atención de las quejas y reclamos de las personas usuarias de los servicios de salud;

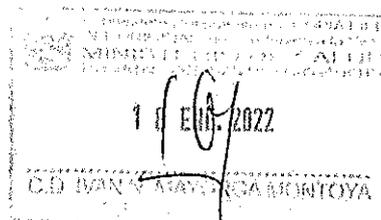
Que, los numerales 1 y 2 del artículo 8 del Decreto Legislativo N° 1158, Decreto Legislativo que dispone medidas destinadas al fortalecimiento y cambio de denominación de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud, modificado por el artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1289, que dicta disposiciones destinadas a optimizar el funcionamiento y los servicios de la Superintendencia Nacional de Salud, ha previsto como funciones de ésta promover, proteger y defender los derechos de las personas al acceso a los servicios de salud, supervisando que las prestaciones sean otorgadas con calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad, con independencia de quien las financie, así como los que correspondan en su relación de consumo con las IAFAS o IPRESS, incluyendo aquellas previas y derivadas de dicha relación, así como supervisar que el uso de los recursos destinados a la provisión de los servicios de salud y de los fondos destinados al Aseguramiento Universal en Salud, garanticen la calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad de las prestaciones. En el caso de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS públicas, de acuerdo a su presupuesto institucional aprobado, respectivamente;

Que, el 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, y tiene por finalidad establecer los mecanismos que permitan la protección del derecho a la salud respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas y/o recibidas de la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, en el marco del Sistema Nacional de Protección de los Derechos de los Usuarios en los Servicios de Salud;

Que, en el artículo 7 del presente Reglamento, determina en su literal: a) que, se designe mediante documento formal que corresponda, emitido por la máxima autoridad competente de la IPRESS, IAFAS o UGIPRESS, al responsable del Libro de Reclamaciones en Salud, quien tiene a cargo la custodia y procedimiento para la atención del reclamo. d) cumplir con los plazos y el procedimiento de atención de consultas y reclamos, de acuerdo a lo señalado en el presente Reglamento. e) las IPRESS del primer nivel de atención con categoría I-4 o su equivalente, así como para el segundo y tercer nivel de atención, cuentan con una PAUS para la tramitación de consultas y reclamos;

Que, mediante Resolución Directoral N° 06-2021-DE-HSJL/MINSA, de fecha 14 de enero de 2021, se designó a la servidora Sandra Judith Rojas Medrano, Personal CAS como Responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital San Juan de Lurigancho;

Que, de acuerdo al documento de visto, la Jefatura de la Unidad de Gestión de la Calidad, solita la emisión del acto resolutivo institucional, designando a la Servidora CAS - Sandra Judith Rojas Medrano, como Responsable del Libro de Reclamaciones;



Que, con el propósito de establecer mecanismos que permitan al usuario el acceso, protección y defensa de sus derechos respecto de los servicios prestacionales que se brinde; y, con la finalidad de continuar con el desarrollo de las actividades y procesos técnicos-administrativos a nivel institucional, así como alcanzar los objetivos y metas programadas en el Hospital San Juan de Lurigancho, es conveniente emitir el acto resolutorio, renovando a la servidora Sandra Judith Rojas Medrano, Personal CAS como Responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital San Juan de Lurigancho;

Con la visación de la Jefatura de la Unidad de Gestión de la Calidad y de la Coordinación de Asesoría Jurídica del Hospital San Juan de Lurigancho;

De conformidad 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; y el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital San Juan de Lurigancho, aprobado con Resolución Ministerial N° 449-2010/MINSA;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Renovar a la servidora Sandra Judith Rojas Medrano, Personal CAS, como Responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital San Juan de Lurigancho.

Artículo 2.- Disponer que la Secretaria de la Dirección Ejecutiva, notifique la presente Resolución Directoral al Personal CAS- Sandra Judith Rojas Medrano.

Artículo 3.- Disponer la publicación de la presente Resolución Directoral en el portal Institucional y transparencia del Hospital San Juan de Lurigancho.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.

DISTRIBUCION:

- Dirección
- Asesoría Jurídica
- Interesados
- Legajos
- Archivo

**MINISTERIO DE SALUD**
DIRECCIÓN DE INSTITUCIONES DE SALUD - CENTRO
HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO

M.C. PABLO S. CONDOVA TICSE
DIRECTOR EJECUTIVO
CMP. 90820


16 MAR 2022