



Nº 0395-DG-HONADOMANI-SB/2014

Resolución Directoral

Lima, 25 de AGOSTO de 2014



Visto, el Expediente Nº 12561-14

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM, se estableció la obligatoriedad de las entidades de la Administración Pública de contar con un Libro de Reclamaciones, como mecanismo de participación ciudadana para asegurar la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda;

Que, el artículo 4º del citado Decreto Supremo, establece que la entidad pública está obligada a dar respuesta al usuario, por medios físicos o electrónicos, en un plazo de 30 (treinta) días hábiles, informándole de ser el caso, acerca de las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro;

Que, asimismo, el artículo 5º del referido Decreto Supremo, establece que mediante resolución del titular de la entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones;

Que, en ese contexto, el artículo 3º de la Resolución Ministerial Nº 383-2011/MINSA, establece que "Los Órganos Desconcentrados del Ministerio de Salud, así como los Organismos Públicos adscritos al sector Salud deberán contar con un Libro de Reclamaciones a que hace referencia el Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM y designar al Responsable del Libro de Reclamaciones en su respectiva entidad, debiendo informar al Responsable del Ministerio de Salud";

Que, mediante Resolución Directoral Nº 0184-DG-HONADOMANI-SB-2013, de fecha 29 de Mayo de 2013, se designó al Médico Edson Valdivia Vera, Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, como responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé", según lo dispuesto en el Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM;

Que, mediante Oficio Circular Nº 010-2014-DST-ET/MINSA, la Directora General de la Defensoría de la Salud Transparencia – Ministerio de Salud informa al Director General que según Resolución Ministerial Nº 393-2011/MINSA que designa responsable del Libro de Reclamaciones del Ministerio de Salud y establecen disposiciones para la designación de responsables en las demás dependencias del Ministerio de Salud, que establece en su artículo 2 "...debiendo designar el responsable del Libro de Reclamaciones" es por ello que, se solicita la información completa del responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé"; asimismo, mediante Memorandum Nº 291.DG.HONADOMANI.SB.2014, el Director General informa al Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica que se designa como responsable del Libro de Reclamaciones al Médico Yuri Velazco Lorenzo a fin que se proyecte la Resolución Directoral correspondiente y se autorice la copia fedateada del mismo a la Directora General de la Defensoría de Salud Transparencia – Ministerio de Salud;

El Presente Documento es COPIA FIEL DEL ORIGINAL Que He Tenido a la Vista

[Signature]
Sr. Fabián Gruchón Luque
FEDEATARIO
HONADOMANI "SAN BARTOLOME"
FECHA... 08-25-2014



OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA
03.08.14
RECIBIDO
16:00

Con las visaciones de la Dirección General y de la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

En uso de las atribuciones conferidas por el Artículo 11° inciso c) de la Resolución Ministerial N° 884-2003-SA/DM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé";



SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- Designar al Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, como Responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé", debiendo informar a la Dirección General de la Defensoría de la Salud Transparencia del Ministerio de Salud, consignando: nombre completo del encargado, número telefónico, correo electrónico institucional y personal, adjuntar copia de la resolución que se le designa, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Dejar sin efecto la Resolución Directoral N° 0184-DG-HONADOMANI-SB-2013, de fecha 29 de Mayo de 2013.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que el responsable del Portal de Transparencia de la Institución se encargue de la publicación de la presente Resolución Directoral, en la dirección electrónica www.sanbartolome.gob.pe

Regístrese y Comuníquese.



GJCS/JCVO/OMMV
c.c.

- SDG
- DEA
- OCI
- OP
- OEI
- OAJ
- Responsable del Libro de Reclamaciones
- Archivo.