PERÚ | Ministerio de Salud | Instituto de Gestión de Servicios de Salud | Hospital Nacional Docente Madre-Niño "San Bartolomé"

N° 0149 -DG-HONADOMANI-SB-2016

Resolución Directoral

Lima, 23 de Mayo de 2016

Visto el Exp. N° 06503-16; y

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se estableció la obligatoriedad de las entidades de la Administración Publica 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 4° 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 5° 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 3° de la Resolución Ministerial N° 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 N° 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 Oficio Circular N°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 N° 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";

Que, mediante Resolución Directoral N° 0088-DG-HONADOMANI-SB/2016, del 30 de Marzo del 2016, se aprueba el documento técnico "Plan de Implementación de la Plataforma de Atención al Usuario 2016", en el acápite XIII Sobre los Recursos Humanos establece, que se debe contar con un responsable del Libro de Reclamaciones encargado exclusivamente de la gestión de la información sobre reclamos;

Que, mediante Resolución Directoral N° 0395-DG-HONADOMANI-SB-2014, de fecha 25 de Agosto de 2014, se designó 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 designe, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM;

Que, mediante Nota Informativa N° 107-2016-OGC-HONADOMANI-SB, el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad informa al Director General, que con Resolución Directoral N° 0395-DG-HONADOMANI-SB-2014, de fecha 25 de Agosto de 2014, se designó al Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, como responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé", habiendo el Dr. Augusto Díaz Falcón dejado el cargo de Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad por haber sido designado en cargo de confianza y a la fecha al suscrito se le ha asignado la jefatura, asumiendo además la jefatura de la Unidad de Seguridad del Paciente, significando ello una carga considerable de funciones; asimismo, considerando que, en el mes de setiembre del año próximo pasado convocamos al Abog. Adolfo Philippon Chang para que se encargue de la gestión del Libro de reclamaciones, como es la tarea de indagar y solicitar los informes respectivos de las áreas involucradas en los reclamos a fin de dar respuesta al usuario reclamante en el tiempo que determina la norma; es por ello que se solicita que se designe al Abog. Adolfo Francisco Philippon Chang como Responsable del Libro de Reclamaciones;

Que, mediante Nota Informativa N° 041-DA-HONADOMANI.SB.2016, el Director Adjunto señala al Director General que, considera factible la propuesta realizada por el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, al delegar funciones y responsabilidades de la gestión del Libro de Reclamaciones del Hospital, al Abog. Adolfo Philippon Chang, debido a la carga laboral funcional que asume en la actualidad;

Siendo ello así, es pertinente emitir el correspondiente acto resolutivo;

Con la visación de la Dirección Adjunta, Oficina de Gestión de la Calidad y Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé; y

En uso de las facultades y atribuciones conferidas al Director General del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé", mediante Resolución Jefatural N° 157-2016/IGSS, de fecha 11 de marzo de 2016, y artículo 11 inciso c) del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé", aprobado por la Resolución Ministerial N° 884-2003-SA/DM;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Designar al Abog. Adolfo Philippon Chang, como Responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé", debiendo informar a la Jefatura de la Oficina de Gestión de la Calidad, Órgano de Control Institucional y al Responsable del Libro de Reclamaciones del Ministerio de Salud, el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

Artículo Segundo.- Dejar sin efecto la Resolución Directoral N° 0395-DG-HONADOMANI-SB-2014, de fecha 25 de Agosto de 2014.

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

EWVP/JCVO/OMMV
c.c.

- DA
- DEA
- OGC
- OCI
- OAJ
- Responsable del Libro de Reclamaciones
- Archivo

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO DE GESTION DE SERVICIOS DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE-NIÑO
SAN BARTOLOME
Documento Autenticado

RODOLFO MELCHOR ANICAMA GÓMEZ
FEDATARIO
Reg. N° 0911 Fecha 24 MAYO 2016