



PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital Nacional Docente Madre-Niño "San Bartolomé"

N° 096 -DG-HONADOMANI-SB-2018



Resolución Directoral

Lima, 07 de Mayo de 2018



Visto el Exp. N° 06493-18;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 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 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, por Resolución Directoral N° 0149-DG-HONADOMANI-SB-2016, de fecha 23 de Mayo de 2016, se designó al Abogado Adolfo Philippon Chang, de la Oficina de Gestión de la Calidad, como responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé", reportando sus funciones al Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, al Órgano de Control Institucional y al Responsable del Libro de Reclamaciones del Ministerio de Salud

Que, mediante Nota Informativa N° 093-2018-OGC-HONADOMANI-SB, el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad informa al Director General, que mediante Decreto Supremo N° 030-2016-SA, se aprobó el Reglamento para la Atención de Reclamos y quejas de los usuarios de las Instituciones Prestadoras 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 y mixtas, en cuyo artículo 7mo literal a) se precisa que es obligación de la IPRESS designar un responsable del Libro de Reclamaciones en Salud;

Que, al amparo del vigente marco normativo el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad propone designar al Abogado Adolfo Philippon Chang de la Oficina de Gestión de la Calidad, que prosiga como responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé" y ejerza sus funciones conforme al marco normativo antes invocado, gestione el Libro de Reclamaciones, indague y solicite los informes respectivos de las áreas involucradas en los reclamos, a fin de dar respuesta al usuario reclamante en el plazo que determina la norma; reportando sus funciones al Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, al Órgano de Control Institucional y al Responsable del Libro de Reclamaciones del Ministerio de Salud;

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 al Director General del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé", mediante Resolución Ministerial N°083-2018/MINSA y la Resolución Ministerial N°884-





2003-SA artículo 11 inciso c) del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé";

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 al 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° 030-2016-SA.

Artículo Segundo. - Dar término a la designación formulada con Resolución Directoral N° 0149-DG-HONADOMANI-SB-2016, de fecha 23 de Mayo de 2016.

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

MINISTERIO DE SALUD
HOS. DOCENTE MADRE NIÑO "SAN BARTOLOME"

M.C. ILDAURO AGUIRRE SOSA
Director General (e)
CMP 20684 RNE. 10628

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

SR. RODOLFO MELCHOR ANICAMA GOMEZ
FEDATARIO
Reg. N° Fecha. **08 MAYO 2018**

IAS/rpag
c.c.

- DA
- DEA
- OGC
- OAJ
- OCI
- R.L.de Reclamaciones
- Archivo

