



PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé"

N° 090 -2019-DG-HONADOMANI-SB



## Resolución Directoral

Lima, 06 de Mayo de 2019

Visto, el Expediente N° 06606-19

### CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 002-2019-PCM 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;

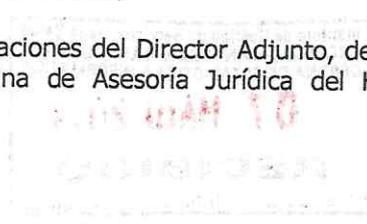
Que, es objeto del Reglamento establecer los procedimientos para la gestión de reclamos y denuncias por presunta vulneración del derecho a la salud, como los lineamientos para la atención de consultas relacionadas al ámbito del ejercicio del derecho a la salud; en tanto, la finalidad de la norma es establecer los mecanismos que permitan la protección del derecho a la salud respecto de los servicios, prestaciones, o coberturas solicitadas y/o recibidas entre otras, de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS públicas en el marco del Sistema Nacional de Protección de los Derechos de los Usuarios en los Servicios de Salud, estableciendo en el Art. 14°, 15° y siguientes que los reclamos por insatisfacción de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas o recibidas de estas, relacionadas a su atención en salud son presentados mediante el llenado 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, siendo pertinente proceder en armonía a lo estipulado en el Art. 7° a designar al Responsable del Libro de Reclamaciones;

Que, con Resolución Directoral N° 096-DG-HONADOMANI-SB-2018, de fecha 07 de Mayo de 2018, se designó al Abogado Adolfo Philippon Chang, como Responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé", en el marco del D. Supremo N° 042-2018-PCM;

Que, estando a lo recomendado por el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad mediante Nota Informativa N° 078-2019-OGC-HONADOMANI-SB;

Que, el Director General mediante Memorando N° 180-2019.DG.HONADOMANI.SB, designa al Abogado Adolfo Philippon Chang, como Responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé" solicita a la Oficina de Asesoría Jurídica se expida el correspondiente acto resolutivo;

Contando con las visaciones del Director Adjunto, del Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad y del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé";





En uso de las facultades y atribuciones conferidas al Director General designado temporalmente del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé", mediante Resolución Ministerial N°1364-2018/MINSA y 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 Abogado Adolfo Philippon Chang, como Responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé", en aplicación de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 030-2016-SA.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- Disponer** que copia de la presente resolución se notifique al Responsable del PAUS del Hospital, al Responsable del Libro de Reclamaciones del Ministerio de Salud y al Órgano de Control Institucional.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- Disponer** que la Oficina de Estadística e Informática e Informática, a través del 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](http://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

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

SR. RODOLFO MELCHOR PANICOLA GOMEZ  
FEDATARIO  
Reg. N° ..... Fecha..... **06 MAYO 2019**

- IAS/CESR/ASP/CCATpag  
c.c.
- DA
  - OGC
  - OEI
  - OAJ
  - OP
  - OCI
  - Interesado
  - Legajo
  - Archivo

UNIDAD DE INFORMATICA  
ABR. 2019  
12-03

Instituto de Gestión de Servicios de la Salud  
HONADOMANI "SAN BARTOLOME"  
OFICINA DE ESTADISTICA E INFORMATICA  
**07 MAYO 2019**  
**RECIBIDO**  
Hora: 9:08 Firma: [Firma]