

Ministerio de Salud  
Hospital Nacional  
"Dos de Mayo"

REPÚBLICA DEL PERÚ



N° 118-2018/D/HN DM

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"  
El presente documento es  
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"  
Que he tenido a la vista

18 JUL 2018

*Resolución Directoral*  
Sr. Julio ACARO RIVAS  
FEDATARIO

Lima, 16 de Julio de 2018

**VISTO:** El Expediente Administrativo Registro N° 009649-2018, que contiene el proyecto del Documento Técnico: "Manual Institucional para la Gestión de Reclamos y Sugerencias" - 2018, del Hospital Nacional "Dos de Mayo";

**CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 65° de la Constitución Política del Perú establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población;

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, modificado por Decreto Supremo N° 061-2014-PCM, se estableció la obligación de las entidades del sector público de contar con un libro de reclamaciones en el cual los usuarios formulan sus reclamos, consignan información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado;

Que, mediante Decreto Supremo N° 030-2016-SA, se aprueba el Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas 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 y mixtas;

Que, mediante el antes señalado decreto supremo, se ha incorporado al Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, el Artículo 3-A.- **Libro de Reclamaciones en Salud** en entidades públicas, en el que se ha dispuesto que: "En el caso de los reclamos presentados por los usuarios o terceros legitimados, ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas a, o recibidas de, las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS o Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS, o que dependan de las Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas; SUSALUD establecerá el formato del Libro de Reclamaciones en Salud, así como supervisará su cumplimiento. Sin perjuicio de lo señalado, SUSALUD remitirá en los meses de julio y diciembre a la Contraloría General de la República copia de los reportes de las reclamaciones que realicen los usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS públicas.";

Que, en el literal c) del artículo 7° y numeral 11.2, del artículo 11°, del Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones





18 JUL 2018

Sr. Julio ACARO RIVAS

FEDATARIO

Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud -UGIPRESS, públicas, privadas y mixtas, se ha dispuesto que son obligaciones, entre otras, de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, contar con un procedimiento que determine de manera clara el flujo de atención, los responsables y los plazos para atender las consultas y reclamos, el cual debe encontrarse alineado a las disposiciones de la presente norma, y ser difundido al personal de su institución. Y que para su atención los reclamos deben ser presentados mediante el llenado del Libro de Reclamaciones en Salud de cada institución que se encuentra a disposición en la Plataforma de Atención al Usuario en Salud - PAUS o en otros canales de la respectiva IAFAS, IPRESS o UGIPRESS;

Que, en cumplimiento de las antes mencionadas disposiciones legales la Oficina de Gestión de la Calidad, ha elaborado el proyecto del Documento Técnico: "Manual Institucional para la Gestión de Reclamos y Sugerencias" - 2018, del Hospital Nacional "Dos de Mayo", el mismo que mediante Oficio N°140-2018-OGC-HNDM, de fecha 25 de junio del 2018, ha sido remitido al Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Administración, quien mediante Oficio N° 237-2018-OEA-HNDM, de fecha 26 de junio del 2018, lo ha elevado a la Dirección General para su aprobación mediante la resolución directoral correspondiente;

Que, mediante Memorándum N° 227-2018-OAJ-ETAJS-HNDM, de fecha 03 de julio del 2018, el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica, ha observado aspectos puntuales, del mencionado proyecto, que competen a dicha oficina, el mismo que ha sido subsanado y comunicado mediante Memorándum N° 324-2018-OGC-HNDM, de fecha 09 de julio del 2018, por la Jefatura de la Oficina de Gestión de la Calidad, por lo que ha quedado expedito para su aprobación mediante el presente acto administrativo;

Que, mediante Resolución Directoral N° 0060-2016/D/HNDM, de fecha 15 de marzo del 2016, se aprobó el DOCUMENTO TÉCNICO: MANUAL INSTITUCIONAL PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS, DEL HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO", el mismo que no se encuentra adecuado a las disposiciones legales vigentes, razón por lo que se debe revocar mediante la presente resolución;

Estando a lo propuesto por la Jefatura de la Oficina de Gestión de la Calidad;

Con las visaciones del Director Adjunto, del Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Administración, de la Jefe de la Oficina de Gestión de la calidad, y del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, el Decreto Supremo N° 030-2016-SA - Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas 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





Ministerio de Salud  
Hospital Nacional  
"Dos de Mayo"

REPÚBLICA DEL PERÚ



Nº 118-2018/D/HNDM

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"  
El presente documento es  
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"  
Que he tenido a la vista

18 JUL 2018

# Resolución Directoral

Sr. Julio ACARO RIVAS  
FEDATARIO

Lima, 16 de Julio de 2018

Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud -UGIPRESS, públicas, privadas y mixtas, y la Resolución Ministerial N° 696-2008/MINSA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional "Dos de Mayo";

## SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el DOCUMENTO TÉCNICO: "MANUAL INSTITUCIONAL PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS" - 2018, del Hospital Nacional "Dos de Mayo", el mismo que consta de veintidós (22) fojas y forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2°.- Disponer que la Jefatura de la Oficina de Gestión de la Calidad, haga conocimiento de todos los Departamentos, Oficinas y Servicios del Hospital Nacional Dos de Mayo, el Documento Técnico, aprobado mediante el artículo 1°, de presente resolución, y supervise su cabal cumplimiento.

Artículo 3°.- Revocar la Resolución Directoral N° 0060-2016/D/HNDM, de fecha 15 de marzo del 2016, que aprobó el DOCUMENTO TÉCNICO: MANUAL INSTITUCIONAL PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS, DEL HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO", por las consideraciones que se exponen en la presente resolución.

Artículo 4°.- La Jefatura de la Oficina de Estadística e Informática de la institución dispondrá la publicación de la presente resolución directoral en el portal institucional del Hospital <http://www.hdosdemayo.gob.pe>.

Regístrese, comuníquese y publíquese;



MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"

Dra. ROSARIO DEL MILAGRO SANCHEZ OKAMOTO  
Directora General (a)  
C.M.P. 25980 R.N.E. 12191

RDMKO/CECQ/JMA/GLDF/RPA/JEAT/jevt  
C.c.:  
- Dirección General.  
- Órgano de Control Institucional.  
- Dirección Adjunta.  
- O. Ejecutiva de Administración.  
- O. Asesoría Jurídica.  
- O. Gestión de la Calidad.  
- O. Estadística e Informática  
- Archivo.

