



# Resolución Directoral

Miraflores, 09 de Noviembre de 2022.

## VISTO:

El Expediente Nº 22-018670-001 que contiene el Informe Nº 141-2022-OGC-HEJCU de la Oficina de Gestión de la Calidad y el Memorando Nº 529-2022-DG-HEJCU del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa; y,

## CONSIDERANDO:

Que, los numerales I y II del Título Preliminar de la Ley Nº 26842, Ley General de Salud, señalan que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, por lo que la protección de la salud es de interés público, siendo responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla.

Que, mediante Decreto Supremo 002-2019-SA, 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, el Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa es una Institución Prestadora de Servicios de Salud – IPRESS que realiza atenciones en salud de emergencia o urgencia con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y/o rehabilitación, así como aquellos servicios complementarios o auxiliares de la atención médica.

Que, el precitado reglamento tiene por finalidad establecer los mecanismos que permitan la protección del derecho a la salud respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas y/o recibidas de la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, en el marco del Sistema Nacional de Protección de los Derechos de los Usuarios en los Servicios de Salud.

Que, el artículo 5º del reglamento precitado señala que el Libro de Reclamaciones en Salud es un registro de naturaleza física o virtual provisto por la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, en el cual los usuarios o terceros legitimados pueden interponer sus reclamos ante su insatisfacción con los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud, de acuerdo a la normativa vigente.

Asimismo, el inciso a) del artículo 7º del reglamento establece que La IAFAS, IPRESS y UGIPRESS tiene la obligación de designar mediante documento formal que corresponda, emitido por la máxima autoridad competente de la IPRESS, IAFAS o UGIPRESS, al responsable del Libro de Reclamaciones en Salud, quien tiene a cargo la custodia y procedimiento para la atención del reclamo.

Que, mediante Resolución Directoral Nº 249-2020-DG-HEJCU, de fecha 10 de noviembre de 2020, se designó, a la Dra. Sonia Elvira Escudero Vidal, como responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa.



Que, mediante Informe N° 141-2022-OGC-HEJCU, de fecha 03 de noviembre de 2022, la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad solicita dejar sin efecto la designación de la Dra. Sonia Elvira Escudero Vidal, como responsable del Libro de Reclamaciones de este hospital, y, a su vez, requiere la designación de un nuevo responsable del citado libro de reclamaciones, a partir del 03 de noviembre de 2022.

Sobre el particular, el numeral 17.1 del artículo 17 del T.U.O. de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que: "La autoridad podrá disponer en el mismo acto administrativo que tenga eficacia anticipada a su emisión, sólo si fuera más favorable a los administrados, y siempre que no lesione derechos fundamentales o intereses de buena fe legalmente protegidos a terceros y que existiera en la fecha a la que pretenda retrotraerse la eficacia del acto, el supuesto de hecho justificativo para su adopción."

Que, estando a lo solicitado y habiéndose verificado el cumplimiento de los requisitos legales para la emisión del acto resolutivo, con eficacia anticipada al 03 de noviembre de 2022, por lo que corresponde aprobar la designación de un nuevo responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa.

Estando a lo señalado en los párrafos precedentes y contando con el visado de la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad y del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa.

De conformidad con lo dispuesto en el literal d) del artículo 11° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, aprobado con Resolución Ministerial N° 767-2006/MINSA y la Resolución Ministerial N° 673-2022/MINSA;

En uso de sus atribuciones y facultades conferidas;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1.- Designar**, con eficacia anticipada a partir 03 de noviembre de 2022, a la Dra. Rocío Maratuech Kong como nueva Responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, por los fundamentos expuestos en la presente resolución.

**ARTÍCULO 2.- Dejar sin efecto** todas aquellas que se opongan a la presente resolución.

**ARTÍCULO 3.- Encargar** a la Responsable del Libro de Reclamaciones la custodia y atención de reclamos relacionadas a la atención en salud de este nosocomio, sin perjuicio de las funciones asistenciales y/o administrativas, que en forma permanente viene desarrollando.

**ARTÍCULO 4.- Disponer** que la Oficina de Comunicaciones publique en el Portal Institucional la presente resolución.

**Regístrese, comuníquese y cúmplase**

MINISTERIO DE SALUD  
Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa"

Dr. RAÚL HINOSTROZA CASTILLO  
Director General  
CMP. 17758 RNE. 7675

RHC/RMK/JCPN/smes

**Distribución:**

- Dirección General
- Dirección Médica
- Of. de Gestión de la Calidad
- Of. de Asesoría Jurídica
- Of. de Comunicaciones
- Archivo

