

“Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación”



## RESOLUCION DIRECTORAL

Lima, 06 OCT. 2015

### VISTO:

El Expediente N° 15-011735-001 que contiene la Nota Informativa N° 210-2015-UGC-INSN-SB de fecha 08 de setiembre de 2015, sobre la Designación del Responsable del Libro de Reclamaciones del Instituto Nacional de Salud del Niño-San Borja, cuyos fundamentos se reproducen; y,

### CONSIDERANDO:

Que, el **artículo 65° de la Constitución Política del Perú**, establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios;

Que, el **artículo VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud**, establece que es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, mediante **Decreto Supremo N° 042-2011-PCM**, se estableció la obligatoriedad de las entidades de la Administración Pública señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley 27444 de contar con un Libro de Reclamaciones como mecanismo de participación ciudadana para asegurar la eficacia del Estado y salvaguarda los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinde; la misma que podrá ser de forma física o virtual, ubicada en lugar visible y de fácil acceso dentro de la Institución;

Que, el artículo 4° del **Decreto Supremo N° 042-2011-PCM**, establece que la entidad pública está obligada a dar respuesta al usuario, por medios físicos o electrónicos,



en un plazo de 30 días hábiles, informándole, de ser el caso, acerca de las medidas adoptadas para evitar hechos similares en el futuro;

Que, el **artículo 5° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM**, dispone que mediante resolución del titular de la entidad se designa al responsable del Libro de Reclamaciones y que las entidades públicas deben informar a sus respectivos Órganos de Control Institucional, sobre cumplimiento de dicho Decreto Supremo.

Que, el **artículo 96° del Decreto Supremo 013-2006-SA, Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo**, establece que a fin de garantizar la calidad y seguridad de atención a los pacientes, los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, deben evaluar continuamente la calidad de la atención de salud que brindan;

Que, el **inciso e) del artículo 99° del Decreto Supremo 013-2006-SA, Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo**, establece que las actividades o procesos se encuentran en el marco de la garantía de calidad en salud e incluyen: el establecimiento y evaluación de mecanismos para la atención de quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios que permita conocer sus preferencias, necesidades, actitudes y expectativas;

Que, el **artículo 109° del Decreto Supremo 013-2006-SA, Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo**, establece que los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, deben contar con un mecanismo ininterrumpido de recepción de sugerencias, quejas y reclamos de los usuarios y con mecanismos sistemáticos de pesquisa, indagación y solución de los mismos, como parte del proceso de mejora continua de la calidad de atención;

Que, el **artículo 3° de la Resolución Ministerial N°383-2011/MINSA**, dispone que los Órganos Desconcentrados del Ministerio de Salud, así como los Organismos Adscritos al sector Salud deberán contar con Libro de Reclamaciones, que hace referencia el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM y designar al responsable del mismo debiendo de informar al responsable del Ministerio de Salud;

Que, mediante la **Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA** del 30 de mayo de 2006, se aprobó el documento técnico "**Sistema de Gestión de la Calidad en Salud**" que tiene como objetivo establecer los principios, normas, metodologías y procesos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud orientado a obtener resultados para la mejoría de la calidad de atención en los servicios de salud;

Que, mediante **Resolución Ministerial N° 090-2013/MINSA**, publicada el 02 de marzo de 2013, se formalizó la creación de la Unidad Ejecutora 139: Instituto Nacional de Salud del Niño-San Borja, en el pliego 011 Ministerio de Salud; posteriormente se ha designado como Unidad Ejecutora 031 Instituto Nacional de Salud del Niño-San Borja del pliego 137 Instituto de Gestión de Servicios de Salud;

Que, el **inciso g) del numeral II.3.3 del Manual de Operaciones del Instituto Nacional de Salud del Niño – San Borja**, aprobado mediante **Resolución Ministerial N° 512-2014/MINSA**, publicada el 08 de julio de 2014, establece que es la Unidad de Gestión



de la Calidad la responsable de efectuar el monitoreo y evaluación de los indicadores de calidad de los servicios del Instituto, así como de los mecanismos de escucha al usuario para la mejora de la calidad y la participación ciudadana, e informando de sus resultados al Instituto de Gestión de Servicios de Salud y el MINSA;

Que, mediante **Resolución Directoral N° 055-2015/INSN-SB/T**, publicada el 17 de junio del 2015, se designa a la Lic. Lourdes Aurora Álvarez Gasco Responsable del Libro de Reclamaciones del Instituto Nacional de Salud del Niño – San Borja;

Que, mediante la Nota Informativa N° 210-2015-UGC-INSN-SB de fecha 08 de setiembre del 2015, la Jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad solicita a la Dirección General, su opinión respecto a la designación de un nuevo Responsable del Libro de Reclamaciones del Instituto Nacional de Salud del Niño – San Borja, proponiendo a la Dra. Karem Katiuska Rocío Rossi Guerrero (Especialista en Gestión);

Que, dentro de los objetivos estratégicos institucionales el Instituto Nacional de Salud del Niño-San Borja, está el de lograr un alto desempeño institucional mediante el adecuado planeamiento, la gestión de procesos, desarrollo del sistema de control, abastecimiento oportuno de los recursos materiales, el eficiente uso de recursos económicos y financieros;

Que, en virtud a los considerandos antes citados, es necesario, designar el nuevo Responsable del Libro de Reclamaciones del Instituto Nacional de Salud del Niño – San Borja; que contribuirá para mejorar la recepción, evaluación, investigación y presentación de informes sobre quejas y reclamos a que las normas legales y reglamentarias obligan; así como al cumplimiento de las funciones de la Unidad de Gestión de la Calidad con el objetivo de mejorar la calidad de la atención de salud; por lo que, es necesario emitir el acto resolutorio correspondiente;

Con el visto bueno del Director Adjunto, del Director Ejecutivo de la Unidad de Administración, del Director Ejecutivo de la Unidad de Atención Integral Especializada, de la Unidad de Gestión de Calidad; y, de la Unidad de Asesoría Jurídica;

Por estas consideraciones, y de conformidad con lo previsto en la Constitución Política del Perú, en la Ley N° 26842 Ley General de Salud, en el *Decreto Supremo N° 042-2011-PCM*, en el Decreto Supremo 013-2006-SA, Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, en la *Resolución Ministerial N°383-2011/MINSA*, en la Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, en la Resolución Ministerial N° 090-2013/MINSA, en la Resolución Ministerial N° 512-2014/MINSA; y, en la Resolución Jefatural N° 340-2015/IGSS;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.- Designar** a la Dra. Karem Katiuska Rocío Rossi Guerrero (Especialista en Gestión), como responsable del Libro de Reclamaciones del Instituto Nacional de Salud del Niño – San Borja.



**ARTÍCULO SEGUNDO.- Dejar** sin efecto la Resolución Directoral N° 055-2015/INSN-SB/T, así como las demás disposiciones que se opongan a la presente Resolución.

**ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER** la publicación de la presente Resolución en la página Web de la Institución, conforme las normas de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE**

insn Instituto Nacional de Salud del Niño  
San Borja  
  
Dra. Zulema Tomas Gonzales  
DIRECTORA GENERAL



EZTG/JCRG/kfbs

*Distribución*

- ( ) Titular
- ( ) Dirección Adjunta
- ( ) Unidad de Administración
- ( ) Unidad de Asesoría Jurídica
- ( ) Unidad de Gestión de la Calidad
- ( ) Unidad de Atención Integral Especializada
- ( ) Responsable del Libro de Reclamaciones
- Archivo

