



## RESOLUCION DIRECTORAL

Cañete 25 de setiembre del 2017

### VISTO:

El Registro N°463606, Expediente N° 314699 que contiene el Informe N°258-2017-DIRESA-L-HRC-UGC, de fecha de emisión 13 de setiembre de 2017, suscrita por la Unidad de Gestión de la Calidad que solicita la designación de **RESPONSABLE DEL MANEJO Y USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN EL HOSPITAL REZOLA CAÑETE – PERÍODO 2017;**

### CONSIDERANDO:

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 con la finalidad de establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención con los trámites y servicios que se les brinde, el cual deberá constar de manera física o virtual, debiendo ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso (...);

Que, el artículo 5° de la acotada, dispone que se debe designar al Responsable del Libro de Reclamaciones mediante Resolución del Titular de la Entidad (...);

Que, mediante **Decreto Supremo N° 030-2016-SA (26/07/2016)**, se aprueba el "Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las Instituciones Administradoras 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 inciso a) del Artículo 7° del Decreto precitado - De las obligaciones para las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, señala que deben cumplir con lo siguiente: Designar un responsable del Libro de Reclamaciones en Salud;

Que, mediante **R.D N°131-2017-DIRESA-L-HRC-DE (03/07/2017)**, se asigno las funciones como **Responsable del Manejo y Uso del Libro de Reclamaciones en el Hospital Rezola Cañete**, a la Tec. Enf. Elisa Eusebia Antonio Paz Soldan;

Que, acorde al artículo 11° del Reglamento del Régimen de Contratación Administrativa de Servicios, aprobado por Decreto Supremo N°065-2011-PCM, establece que los trabajadores bajo contrato administrativo de servicio pueden, sin que implique la variación de la retribución o



del plazo establecido en el contrato ejercer suplencia al interior de la entidad contratante, o quedar sujetos, únicamente a las acciones administrativas de desplazamiento de personal: a) la designación temporal, como representante de la entidad contratante ante comisiones y grupos de trabajo, como miembro de órganos colegiados (....);

Que, el inciso c) del artículo 12° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Rezola Cañete aprobado con Ordenanza Regional N°08-2014-CR-RL, dispone que la Unidad de Gestión de Calidad tiene entre sus funciones, implementar las estrategias, metodologías e instrumentos de la calidad y mejora continua en los servicios;

Que, acorde al informe del visto y con el propósito de establecer mecanismos que permitan al usuario el acceso, protección y defensa de sus derechos respecto de los servicios, prestaciones que se les brinde y cumplir los objetivos propuestos, es conveniente emitir el acto resolutivo; asignando a la CAS Lizzet Evelyn Rivas Pineda como **RESPONSABLE DEL MANEJO Y USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN EL HOSPITAL REZOLA CAÑETE PERÍODO 2017;**

Con el visado de Asesoría Legal de la Dirección Ejecutiva del Hospital Rezola Cañete y;

Que, en mérito a las atribuciones y responsabilidades de Director Ejecutivo establecido en la Ordenanza Regional N°08-2014-CR-RL que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones ( R.O.F.) del Hospital Rezola Cañete, que confiere en el inciso c) del artículo 8°, al Director Ejecutivo las atribuciones y responsabilidades de expedir Resoluciones Directorales en los asuntos de su competencia.

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°.-DAR POR CONCLUIDA** la asignación como **Responsable del Manejo y Uso del Libro de Reclamaciones en el Hospital Rezola Cañete**, a la Aux. de Enfermería I. **ELISA EUSEBIA ANTONIO PAZ SOLDAN**.

Dar termino a la **R.D N° 131-2017-DIRESA-L-HRC-DE (03/07/2017)** procediendo a la entrega de cargo respectivo a la precitada servidora, dándosele las gracias por los servicios prestados.

**ARTÍCULO 2°.- ASIGNAR**, a partir de la fecha de expedición de la presente resolución, como **RESPONSABLE DEL MANEJO Y USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN EL HOSPITAL REZOLA CAÑETE – PERÍODO 2017, a la servidora pública contratada bajo modalidad CAS, Srta. LIZZET EVELYN RIVAS PINEDA.**

**ARTÍCULO 3°.- DISPONER** que la Unidad de Estadística e Informática publique la presente Resolución en la página web del Hospital Rezola Cañete.

**ARTÍCULO 4°.- Dejar sin efecto**, cualquier disposición que se oponga al cumplimiento de la presente Resolución Directoral.

**Regístrese, Comuníquese y Cúmplase;**

 **GOBIERNO REGIONAL DE LIMA**  
**DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD**  
**HOSPITAL APOYO REZOLA**  
  
**M.C. JAIME VALDERRAMA GAITAN**  
**DIRECTOR EJECUTIVO**  
**C.M.P. 028182**

**DISTRIBUCIÓN:**

- ( ) DIRESA
  - ( ) Dirección Ejecutiva
  - ( ) Dirección de Administración
  - ( ) Unidad de Personal
  - ( ) Interesados
  - ( ) Archivo/AL
- JRVG/CENA/scqh

