



RESOLUCION DIRECTORAL

Huaycán, 30 ENE 2025

VISTO:

El expediente N° 24-023509-001, que contiene la Nota Informativa N° 099-2025-ETGC-D/HH, emitido por la Coordinadora del Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad, el Memorandum N° 0383-2024-D/HH, emitido por la Dirección del Hospital de Huaycán, la Nota Informativa N° 749-2024-ETGC-D/HH, emitido por la Coordinadora del Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad, el Informe N° 078-2024-ARZP-HH, emitido por el Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 027-2015-SA se aprobó el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, estableciendo en la Tercera Disposición Complementaria Final, que a propuesta de la Superintendencia Nacional de Salud-SUSALUD se aprobará el Reglamento de Quejas y Reclamos que contendrá el procedimiento para la atención de las quejas y reclamos de las personas usuarias de los servicios de salud;

Que, mediante Decreto Supremo N° 030-2016-SA, se aprueba el reglamento para las atenciones y reclamos y quejas de los usuarios de las instituciones administrativas 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 en su numeral 1.1. de su artículo 1° tiene por objeto establecer que (...) el procedimiento para la atención de las quejas y reclamos presentados por los usuarios o terceros legitimados ante la insatisfacción de respeto a los servicios prestaciones o cobertura solicitadas o recibidas de las instituciones administrativas de fondos de aseguramiento de salud – IAFAS, IRESS o que dependan de las UGIPRESS públicas o mixtas (...);

Que, en el dispositivo antes referido en su artículo 2° tiene la finalidad, establecer que (...) los mecanismos que permitan al usuario o tercero legitimado al acceso, protección y defensa de sus derechos respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas, o recibidas de las IAFAS, IPRESS o que dependan de las UGIPRESS públicas o mixtas (...);

Que, del citado Decreto Supremo N° 030-2016-SA, este establece la obligatoriedad de las entidades de la administración pública de contar con un libro de reclamaciones como mecanismo de participación ciudadana para asegurar la eficacia del estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención de trámites y servicio que brinda;

Que, conforme al literal a) del artículo 7° del Decreto Supremo N° 030-2016-SA, establece que la entidad designará un responsable del libro de reclamaciones;



Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM se estableció la obligatoriedad de las entidades de la Administración Pública de contar con un Libro de Reclamaciones como mecanismo de participación ciudadana para asegurar la eficacia del Estado y salvaguarda de 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 5° del citado Decreto Supremo, establece que, mediante resolución del titular de la entidad de designará al responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad;

Que, mediante el Informe N° 078-2024-ARZP-HH, de fecha 11 de diciembre del 2024, emitido por la servidora Anyelina Ruby Zapata Pare informa su renuncia como Responsable Técnico del Libro de Reclamaciones del Hospital de Huaycán asignada mediante Resolución Directoral N° 136-2020-D-HH-MINSA;



Que, mediante Nota Informativa N° 749-2024-ETGC-D/HH, de fecha 19 de diciembre del 2024, emitido por la Coordinadora del Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad, solicita dar término a las funciones de la Tec. Adm. Anyelina R. Zapata Pare como Responsable Técnico del Libro de Reclamaciones del Hospital de Huaycán según Resolución Directoral N° 136-2020-D-HH-MINSA con fecha 21 de julio del 2020, designando como nueva Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital de Huaycán a la Dra. Jeanette Carolina Namuche Donayre, a partir de la fecha del presente año;



Que, mediante el Memorándum N° 0383-2024-D/HH, de fecha 31 de diciembre del 2024, emitido por la Dirección del Hospital de Huaycán, atiende la solicitud presentada por el Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad, con respecto a la Designación Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud Del Hospital de Huaycán a la Dra. Jeanette Carolina Namuche Donayre, con eficacia anticipada al 19 de diciembre del 2024;



Que, mediante la Resolución Directoral N° 024-2025-D-HH-MINSA, de fecha 17 de enero del 2025, se resolvió en el aceptar la renuncia de la servidora Anyelina Ruby Zapata Pare, a partir del 19 de diciembre del 2024, a las funciones como Responsable Técnico del Libro de Reclamaciones del Hospital de Huaycán, dándole las gracias por su labor en las funciones encomendadas. Asimismo, se resolvió designar como Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital de Huaycán a la Dra. Jeanette Carolina Namuche Donayre, con eficacia anticipada al 19 de diciembre del 2024;

Que, mediante Nota Informativa N° 099-2025-ETGC-D/HH, de fecha 27 de enero de 2025, emitido por la Coordinadora del Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad, solicita dejar sin efecto la Resolución Directoral N° 024-2025-D-HH-MINSA, ya que se emitió con eficacia anticipada al 19 de diciembre del 2024. Asimismo, solicita se dé termino de funciones a la Tec. Adm. Anyelina Ruby Zapata Pare como Responsable Técnico del Libro de Reclamaciones del Hospital de Huaycán hasta el 17 de enero del 2025 y se le designe como nueva Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital de Huaycán a la Dra. Jeanette Carolina Namuche Donayre, a partir del 18 de enero del 2025;

Que, el numeral 17.1 del artículo 17° del Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General, señala: “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 se 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, el art. 11° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán aprobado por Resolución Ministerial N°190-2004/MINSA, establece las atribuciones y responsabilidades del Director, entre las cuales se encuentran, la de expedir actos resolutivos en asuntos que sean de su competencia;

Con el visto del Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad y del Equipo de Trabajo de Asesoría Legal del Hospital de Huaycán;

De conformidad con la Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Hospital Huaycán y en uso de las atribuciones delegadas mediante Resolución Ministerial N° 674-2024/MINSA y su modificatoria la Resolución Ministerial N° 677-2024/MINSA;



SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - DEJAR SIN EFECTO, la Resolución Directoral N° 24-2025-D-HH-MINSA, de fecha 17 de enero del 2025;

ARTÍCULO SEGUNDO. - ACEPTAR la renuncia de la servidora Anyelina Ruby Zapata Pare, a partir del 17 de enero del 2025, a las funciones como Responsable Técnico del Libro de Reclamaciones del Hospital de Huaycán, dándole las gracias por su labor en las funciones encomendadas.

ARTÍCULO TERCERO. - DESIGNAR como responsable del Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital de Huaycán, a la Dra. Jeanette Carolina Namuche Donayre, con eficacia anticipada al 18 de enero del 2025.

ARTÍCULO CUARTO. - ENCARGAR que el Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional se encargue de publicar la presente resolución en el Portal Institucional del Hospital de Huaycán.

ARTÍCULO QUINTO. - NOTIFICAR la presente resolución a los interesados de acuerdo a las formalidades contempladas por Ley.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL DE HUAYCÁN
M.C. JUAN GERARDO ORIUNDO VERASTEGUI
CMP. 055157
DIRECTOR

JSGV/wjw
DISTRIBUCIÓN
() Dirección
() U. Administración
() E.T. Gestión de la Calidad
() E.T. Asesoría Legal
() Interesados
() E.T. Comunicaciones
() Archivo