



## Resolución Directoral

Callao, 05 de Mayo de 2023

### VISTOS:

El Memorando N° 298-2023-DG-HNDAC, emitido por la Dirección General y el Informe N° 256-2023-HNDAC-OAJ emitido por la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

### CONSIDERANDO:

Que, es necesario señalar que, los artículos I y II del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, disponen que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, y que la protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se dispuso que las entidades de la Administración Pública deben contar con un Libro de Reclamaciones como mecanismo de participación ciudadana para salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda, debiéndose designar un responsable;

Que, se tiene que el artículo 3° del citado dispositivo normativo establece que, los usuarios podrán formular sus reclamos debiendo consignar además información relativa a su identidad y cualquier otra que coadyuve a la obtención de respuesta del reclamo, pudiendo dicho libro encontrarse de manera física o virtual;

Que, se tiene que 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 la Unidad de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, Públicas, Privadas o Mixtas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 002-2019-SA, señala en el artículo 7°, que: " La IAFAS, IPRESS, UGIPRESS tiene la obligación de cumplir con lo siguiente: a) 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, se tiene que, mediante Resolución Directoral N° 064-2023-HNDAC-DG, de fecha 22 de febrero de 2023, se dispone la designación del abogado Renzo Alonso Calderón Tovar, como responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión;

Que, mediante Memorando N° 298-2023-DG-HNDAC, de fecha 26 de abril de 2023, la Dirección General, solicita se disponga la designación del abogado Helmer Hugo Poves Pecho como nuevo Responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión;

Que, dentro de marco normativo expuesto, resulta necesario designar al Abog. Helmer Hugo Poves Pecho, como nuevo Responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, en virtud a lo señalado en el citado reglamento, en donde se precisa que el mismo 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 las IAFAS, IPRESS o que dependan de las UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, en el marco del Sistema Nacional de Protección de los Derechos de los Usuarios en los Servicios de Salud;

En uso de las facultades y atribuciones conferidas a la Directora General en el literal j) del artículo 8° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, aprobado mediante Ordenanza Regional N° 000006;

De conformidad a lo dispuesto por la Ley N° 26842, Ley General de Salud y modificatorias, Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, Decreto Supremo N° 027-2015-SA, Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, Decreto Supremo N° 002-2019-SA, Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondo de Aseguramiento en Salud – IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud – IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, Públicas, Privadas o Mixtas, Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que aprueba el Libro de Reclamaciones en las entidades públicas y sus modificatorias y la Ordenanza Regional N° 000006, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión;

Con las visaciones de la Oficina Ejecutiva de Administración y la Oficina de Asesoría Jurídica;

**SE RESUELVE:**

Artículo 1°. – DAR POR CONCLUIDA, a partir de la fecha, la designación del abogado RENZO ALONSO CALDERON TOVAR, como responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, agradeciendo los servicios prestados a la Institución.

Artículo 2°. – DESIGNAR, a partir de la fecha, al abogado HELMER HUGO POVES PECHO, como nuevo responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

Artículo 3°. – NOTIFICAR la presente Resolución tanto al abogado RENZO ALONSO CALDERON TOVAR como al abogado HELMER HUGO POVES PECHO, así como a las Oficinas y/o Departamentos que correspondan para los fines pertinentes.

Artículo 4°. – DISPONER la publicación de la presente Resolución en el Portal Web Institucional ([www.hndac.gob.pe](http://www.hndac.gob.pe)), en cumplimiento de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y modificatorias.

Regístrese, comuníquese y archívese.

