



HOSPITAL  
Carlos Lanfranco La Hoz

N° 009-09/2023-DE-HCLLH/MINSA



## Resolución Directoral

Puente Piedra, 11 de Abril del 2023

Vistos, el Exp.0002045, que contiene la Nota Informativa N° 271-03/2023-UGC-HCLLH/MINSA, y;

### CONSIDERANDO:

Que, el Ministerio de Salud es la Autoridad de Salud a nivel nacional, según lo establecido en la Ley N° 26842- Ley General de Salud, tiene a su cargo la formulación, dirección y gestión de la política nacional de salud y es la máxima autoridad en materia de salud. Su finalidad es la promoción de la salud, la prevención de enfermedades, la recuperación de la salud y la rehabilitación en salud de la población.

Que, el numeral II del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, establece que la promoción de la salud es de interés público, siendo responsabilidad del estado, regularla, vigilarla y promoverla, del mismo modo el artículo VI del acotado cuerpo legislativo precisa 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, el artículo 2° de la Ley N° 26482 Ley General de Salud, señala que toda persona tiene derecho a exigir que los servicios de Salud que se prestan para atención de su salud cumplan con los estándares de calidad aceptados en los procedimientos y practicas institucionales o profesionales. asimismo los numerales 1 y 2 del título preliminar de la mencionada Ley, establecen que "La salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo", "La protección de la salud es de interés público, por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla".

Que, mediante R.D. N° 266-11/2022-HCLLH/MINSA se dispuso que el Libro de Reclamaciones en Salud se encontraría bajo custodia del PAUS de 08:00 a 17:00 horas y en Admisión de Emergencia de 17:00 horas a 08:00 horas.

Que, con la finalidad de continuar con la atención en favor de los usuarios se hace necesaria una modificación en la custodia del Libro de Reclamaciones en Salud, según coordinaciones de las áreas correspondientes.

Estando a lo propuesto por la Unidad de Gestión de la Calidad, y lo opinado por la Asesoría Jurídica con el Informe Legal N° 068-2023-AJ-HCLLH/MINSA.



Con el visto bueno de la Unidad de Gestión de la Calidad y Asesoría Jurídica del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz;

Que, en uso de las facultades conferidas por el artículo 8° del literal c) del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, aprobado por Resolución Ministerial N° 463-2010-MINSA y la Resolución Ministerial N°003-2022/MINSA del 6 de enero de 2022.



**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.- DEJAR SIN EFECTO** la Resolución Directoral N° 266-11/2022-HCLLH/MINSA del 29 de noviembre de 2022, sobre custodia del Libro de Reclamaciones en Salud.

**Artículo 2°.- DISPONER** la custodia del Libro de Reclamaciones en Salud, de la siguiente manera:

- a) En el horario de las 08:00 horas a las 17:00 horas a cargo del PAUS.
- b) En el horario de las 17:00 horas a las 8:00 horas, así como los días sábados, domingos y feriados las 24 horas a cargo de la Unidad de Seguros (Emergencia N° 1) de nuestra institución.

**Artículo 3°.- DISPONER** notificar la presente Resolución a la Unidad de Gestión de la Calidad, Unidad de Estadística, Informática y telecomunicaciones y responsable del libro de reclamaciones en salud.

**Artículo 4°.-ENCARGAR** al responsable de la Administración y actualización del Portal de Transparencia Estándar, efectuar la publicación del presente acto resolutivo en la página web del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Ministerio de Salud  
HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ  
Dr. José Antonio Alzoza Rojas  
CMP 300010001 41673  
Director Ejecutivo



JAMR/DGAG  
DISTRIBUCIÓN  
C.c. a

- \* Oficina de Administración
- \* Oficina de Gestión de Calidad
- \* Unidad de Estadística e Informática y Telecomunicaciones
- \* Archivo