

## RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 164-2014-HMLO

Los Olivos, 29 de Diciembre de 2014

**VISTOS:** La Ordenanza N° 249-CDLO, de fecha 20 de octubre del 2006, que aprueba el Estatuto del OPD (Organismo Público Descentralizado Hospital Municipal Los Olivos), modificado por la Ordenanza N° 251-CDLO, Resolución N° 127-2014-HMLO; y;

### CONSIDERANDO:

Que, en el numeral 1) del Artículo Sexto de la Ordenanza N° 249-CDLO que aprueba el Estatuto de la OPD, Hospital Municipal de los Olivos, se colige que es objetivo del HMLO, planificar, organizar, dirigir y ejecutar planes de salud con calidad, calidez y tecnología, orientados a satisfacer la demanda efectiva de servicios integrales y especializados de salud a la población de los Olivos;

Que en mérito de lo dispuesto en el inc. s) del Artículo 35° de la Ordenanza N° 249-CDLO, que aprueba el estatuto del ODP Hospital Municipal Los Olivos, se colige que es función del Director General el designar, contratar, evaluar, sancionar, promover, remover y cesar con arreglo a ley a la política establecida por el Consejo Directivo a los funcionarios y personal del Hospital Municipal Los Olivos;

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM publicado el 08 de Mayo de 2011, se establece un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda, además en el artículo 3 de la misma norma, señala que las entidades de la Administración Pública, deben contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado;

Que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 5 del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, establece que mediante resolución del titular de la entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones;

Que, con fecha 01 de Octubre de 2013, mediante Resolución Directoral N° 127-2014-HMLO/DG se designó como responsable del Libro de Reclamaciones del Organismo Público Descentralizado HOSPITAL MUNICIPAL LOS OLIVOS, a la Sra. LOURDES YOVANNY RIVERA MORALES DE PAREDES;

Que, de acuerdo a la Resolución de Superintendencia N° 160-2011-SUNASA/CD, aprobó el Reglamento General para la Atención de los Reclamos y Quejas de Usuarios de las IAFAS e IPRESS, cuyo ámbito de aplicación alcanza a las IAFAS e IPRESS públicas, privadas o mixtas que presten servicios de salud incluido el SCTR en el marco del AUS. En ese sentido, deviene en necesario designar al responsable de Atención al Usuario y del Libro de Reclamaciones del Organismo Público Descentralizado HOSPITAL MUNICIPAL LOS OLIVOS, quien será responsable de que el Libro sea expuesto en el lugar visible y de fácil acceso, con el fin que los vecinos y demás ciudadanos puedan efectuar personalmente sus reclamos por insatisfacción o disconformidad sobre algún servicio de atención brindado por la entidad; quedando bajo su responsabilidad desde las 8:00 am hasta las 5:00 pm y al momento de terminar la





atención administrativa dicho Libro de Reclamaciones deberá ser entregado al área de Farmacia a cargo del personal de guardia que se encuentre de turno, para los fines correspondientes, descritos líneas arriba, asimismo, de la misma manera se responsabilizará de la recepción y custodia del libro al iniciar las labores administrativas a las 8:00 am.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas por el artículo Trigésimo Quinto, inciso f) de la Ordenanza N° 429-CDLO, de fecha 20 de octubre de 2006 que aprueba el Estatuto del Hospital Municipal Los Olivos, modificada con la Ordenanza N° 251-CDLO;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.- DEJAR SIN EFECTO**, la Resolución Directoral 127-2014-HMLO/DG, que designó a la Sra. **LOURDES YOVANNY RIVERA MORALES DE PAREDES** como responsable de Atención al Usuario Libro de Reclamaciones, dándole las gracias por la labor desempeñada.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- DESIGNAR** a partir de la fecha a la Sra. **CINTHIA SILVIA ACOSTA SUAREZ**, responsable del área de Atención al Usuario y del Libro de Reclamaciones del Organismo Público Descentralizado **HOSPITAL MUNICIPAL LOS OLIVOS**; quien deberá atender las quejas, reclamos, consultas y/o sugerencias de los usuarios, así como dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, N° 006-2014-PCM, Resolución de Superintendencia N° 160-2011-SUNASA/CD y demás normas legales que le resulten aplicables.

**ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER** que el Área de Informática publique la presente Resolución.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**



HOSPITAL MUNICIPAL LOS OLIVOS

*[Firma]*  
Dr. José Félix Marín Layten Pazos  
DIRECTOR GENERAL