



Resolución Directoral

Callao, 09 de noviembre de 2020



VISTOS:

El Memorando N° 645-2020-HNDAC-C-DG de fecha 28 de octubre de 2020, emitido por el Director General, y el Informe N° 522-2020-HNDAC-OAJ, emitido por la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 14 del Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos 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, aprobado mediante Decreto Supremo N° 030-2016-SA, refiere, entre otros, que una de las obligaciones de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), es contar con una Plataforma de Atención al Usuario para la tramitación de reclamos y consultas, propiciando la prevención de conflictos, para cuyo efecto las IAFAS o IPRESS, deben designar el personal o servidor que asumiría dichas funciones sin que ello irrogue necesariamente gastos administrativos;

Que, la implementación de la Plataforma de Atención al Usuario, requiere la adecuación de una infraestructura física, la organización de un equipo multidisciplinario, la identificación de indicadores, el diseño de flujos de atención, la elaboración de material de información al usuario, así como la formulación del reglamento de atención de reclamos, constituyéndose como un mecanismo de gestión en el manejo de las manifestaciones de disconformidad de los usuarios, en aras de lograr una mejor protección de sus derechos en los servicios de salud que se brindan;

Que, además, ha de considerarse que la referida Plataforma, implica también la atención de los reclamos y quejas, el registro en el Libro de Reclamaciones, así como aquellas consultas y quejas que se deriven de las atenciones brindadas por el Seguro Integral de Salud (SIS);



Que, bajo dicho contexto, el *Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos 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*, aprobado por Decreto Supremo N° 030-2016-SA, en su inciso g) del artículo 14°, en relación de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud, establece que se debe "*Designar mediante documento formal emitido por la máxima autoridad de la institución al responsable del PAUS que tiene a su cargo la supervisión y/o coordinación del proceso de atención de las consultas y reclamos en su institución*";

Que, de ello mediante Resolución Directoral N° 118-2019-DG-H.N.D.A.C de fecha 17 de abril de 2019, se dispone la designación de la servidora Rosa Nélide Alagón Oros, como responsable de la Plataforma de Atención al Usuario del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión;

Que, mediante documento de vistos, la Dirección General solicita se emita el acto resolutorio designando al funcionario Manuel Antonio Espinoza Ramos, como responsable de Plataforma de Atención al Usuario del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, con eficacia anticipada al 02 de julio de 2020, de fecha en la que asume la encargatura de dicha dependencia;

Que, por consiguiente, la persona de Manuel Antonio Espinoza Ramos, asume la encargatura de dicha dependencia en ausencia de titular por motivos de salud, indicando que la misma debe ser efectiva a partir del 02 de julio de 2020, siendo que a la fecha debe retrotraerse los efectos, lo cual es de aplicación la figura jurídica de eficacia anticipada contemplada en el Artículo 17 del Texto Único Ordenando de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS;

De conformidad a lo dispuesto por la Ley N° 26842, *Ley General de Salud*; la Ley N° 29414, *Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud*; el Decreto Supremo N° 030-2016-SA, *Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos 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*; y la Ordenanza Regional N° 000006, *Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión*;

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

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

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- DAR por concluida la designación de la servidora Rosa Nélide Alagón Oros, y dejar sin efecto la Resolución Directoral N° 118-2019-DG-H.N.D.A.C, de fecha 17 de abril de 2019, agradeciendo los servicios prestados a la Institución.

Artículo 2°.- DESIGNAR con eficacia anticipada al 02 de julio de 2020 al abogado Manuel Antonio Espinoza Ramos, Asesor de la Dirección General del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, como Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 3°.- NOTIFICAR la presente Resolución a la servidora Rosa Nélide Alagón Oros, al asesor Manuel Antonio Espinoza Ramos, Oficinas y Departamentos, para los fines pertinentes.



E. CAQUI



R. HERRERA M.



J. BRICEÑO