



REPUBLICA DEL PERU



## Resolución Directoral

Callao, 26 de Agosto de 2019

### VISTOS:

El Memorandum N° 480-2019-HNDAC-C.DG de la Dirección General y el Informe N° 369-2019-HN-DAC-OAJ de la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

### CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 28 del Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, aprobado mediante Decreto Supremo N° 027-2015-SA, señala que toda persona que se encuentre disconforme con la atención recibida, tiene derecho a ser escuchada y recibir respuesta, debiendo presentar su reclamo ante las instancias competentes de la IAFAS o IPRESS, sin perjuicio de acudir en vía de queja ante SUSALUD para el inicio del procedimiento administrativo que pudiere corresponder, según la normatividad que sobre la materia emite SUSALUD. La IPRESS debe exhibir de manera visible y de fácil acceso, el procedimiento para la atención de reclamos de las personas usuarias así como la posibilidad de acudir a SUSALUD en instancia de queja;

Que, al respecto, el Artículo 8 de 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 Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 002-2019-SA, establece que la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS), es el conjunto de acciones, actos y actividades destinadas a la atención y gestión de consultas y reclamos presentados por los usuarios ante la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, orientados a la solución de la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud;

Que, el precitado dispositivo normativo refiere que la Plataforma de Atención al Usuario en Salud emplea recursos físicos, materiales, tecnológicos y humanos, siendo la máxima autoridad de la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS la responsable de la implementación, operatividad y seguimiento de la PAUS, a fin de promover la mejora continua de los servicios de salud;

Que, asimismo, el Artículo 9 del Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, establece que para la puesta en marcha e implementación de la PAUS, la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS tiene la responsabilidad de cumplir con designar mediante documento formal, emitido por la máxima autoridad de la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, al responsable de la PAUS que tiene a su cargo la conducción y/o coordinación del proceso de atención de las consultas y reclamos (...) La designación del responsable se registra en el aplicativo informático que implemente SUSALUD;



Que, el literal b) del Artículo 8° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión aprobado mediante Ordenanza Regional N° 000006, señala que el Director General es el funcionario de más alto nivel jerárquico del hospital y tiene a su cargo la responsabilidad de organizar el funcionamiento del Hospital para el logro de sus objetivos;

Que, bajo ese contexto, mediante documento de vistos, se solicitó la conformación de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS), la cual debería encontrarse integrada por: i) Dos (02) Representantes de la Dirección General, ii) Un (01) Representante de la Oficina de Imagen Institucional, iii) Dos (02) Representantes de la Oficina de Seguros, iv) Un (01) Representante de la Oficina de Asesoría Jurídica, y, v) Una (01) Secretaria;

Que, no obstante a ello y con la finalidad de brindar una mejor atención en la tramitación de las consultas y reclamos de los usuarios de los servicios de salud, se ha considerado conveniente que la PAUS, se implemente en este recinto hospitalario, conforme al siguiente detalle: i) Un (01) Responsable de la PAUS designado por el Titular de la Entidad, ii) Un (01) Representante de la Dirección General, iii) Un (01) Representante de la Oficina de Imagen Institucional, iv) Dos (02) Representantes de la Oficina de Seguros, v) Un (01) Representante de la Oficina de Asesoría Jurídica, y, vi) Una (01) Secretaria;

Que, por consiguiente, considerándose que la satisfacción de los usuarios y su entorno familiar, constituye para este recinto hospitalario un aspecto primordial, y por encontrarse en el marco de la normativa vigente, es procedente implementar la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS);

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 Daniel Alcides Carrión", aprobado mediante Ordenanza Regional N° 000006;

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

De conformidad a lo dispuesto por la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, Ordenanza Regional N° 000006, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, el Decreto Supremo N° 027-2015-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud y el Decreto Supremo N° 002-2019-SA, que aprueba 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 Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.-DEJAR SIN EFECTO** la Resolución Directoral N° 219-2019-DG-H.N.D.A.C. de fecha 11 de Julio de 2019, por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución.

**Artículo 2°.-IMPLEMENTAR** la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, conforme se detalla a continuación:

01	Responsable de la PAUS designado(a) por el Titular de la Entidad
01	Representante de la Dirección General
01	Representante de la Oficina de Imagen Institucional
02	Representante de la Oficina de Seguros
01	Representante de la Oficina de Asesoría Jurídica
01	Secretaria

**Artículo 3°.-DISPONER** que la Oficina de Gestión de la Calidad en coordinación con la Oficina de Imagen Institucional, supervisen de manera periódica la Plataforma de Atención al Usuario, referida en el artículo precedente, debiendo elevar un Informe mensual a la Dirección General.

REPUBLICA DEL PERU



# Resolución Directoral

Callao, 26 de Agosto de 2019

**Artículo 4°.- NOTIFICAR** la presente Resolución a las Oficinas y Departamentos de la Entidad, para los fines pertinentes.

**Artículo 5°.- PUBLICAR** la presente resolución en el Portal Institucional ([www.hndac.gob.pe](http://www.hndac.gob.pe)), en cumplimiento a la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y modificatorias

Regístrese, comuníquese y publíquese.



R. HERRERA M.



R. BONILLAS R.



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
Hospital Nacional Daniel Alcides Carrion

*Dr. Yoni Daniel Gómez Arenas*  
DIRECTOR GENERAL  
CMP: 013701 RNE 22912