



## Resolución Directoral

Callao, 22 de Febrero de 2023

### VISTOS:

El Memorando N° 109-2023-DG-HNDAC de fecha 20 de febrero del 2023, emitido por la Dirección General; y el Informe N° 100-2023-OAJ-HNDAC emitido por la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

### CONSIDERANDO:

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, el artículo 8° del *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 Unidad de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud- UGIPRESS, Publicas, Privadas o Mixtas*, aprobado mediante Decreto Supremo N° 002-2019-SA, refiere, que la 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, orientadas a la solución de la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones coberturas relacionadas con su atención de salud; para dicho fin se 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, 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 Denuncias, 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 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 Unidad de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud- UGIPRESS, Publicas, Privadas o Mixtas*, aprobado mediante Decreto Supremo N° 002-2019-SA, en su inciso b) del artículo 9°, en relación a la Plataforma de Atención al Usuario en Salud, establece que se debe "Designar mediante documento formal emitido por la máxima





autoridad de la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, al Responsable del PAUS, que tiene a su cargo la conducción y/o coordinación del proceso de atención de las consultas y reclamos”;

Que, mediante Resolución Directoral N° 292-2021-HNDAC-DG, de fecha 18 de noviembre del 2021, se dispone la designación del abogado Jorge Alfonso Alanoca Ordoñez, como responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión;

Que, mediante Memorando N° 109-2023-DG-HNDAC, de fecha 20 de febrero del 2023, la Dirección General, solicito se proyecte el acto resolutivo designando al abogado Renzo Alonso Calderón Tovar, como Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión;

Que, mediante Informe N° 100 -2023-HNDAC-OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica, emite opinión considerando viable emitir el acto administrativo correspondiente, mediante el cual se disponga dar por concluida la designación del abogado Jorge Alfonso Alanoca Ordoñez, como responsable de la Plataforma de Atención Al usuario del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, concedida mediante Resolución N° 292-2021-HNDAC, de fecha 18 de noviembre del 2021, agradeciendo los servicios prestados a la Institución; y designar al abogado Renzo Alonso Calderón Tovar, como responsable de la Plataforma de Atención al Usuario del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión;

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° 002-2019-SA, *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 Unidad de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud- UGIPRESS, Publicas, 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 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 fecha 06 de febrero de 2013;

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

**SE RESUELVE:**

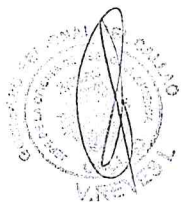
**ARTÍCULO 1°.- DAR POR CONCLUIDA**, a partir de la fecha, la designación del abogado **JORGE ALFONSO ALANOCA ORDOÑEZ**, como responsable de la Plataforma de Atención al Usuario de Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, agradeciendo los servicios prestados a la Institución.

**ARTÍCULO 2.- DESIGNAR**, a partir de la fecha, al abogado **RENZO ALONSO CALDERÓN TOVAR**, 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 tanto al abogado **RENZO ALONSO CALDERÓN TOVAR** como al abogado **JORGE ALFONSO ALANOCA ORDOÑEZ**, así como a las Oficinas y/o Departamento 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, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE.**



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
HOSPITAL NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRIÓN"  
OFICINA DE ESTADÍSTICA  
Epidemiología y Estadística

23 FEB 2023

RECEPCION

Horas: 12:4 Folio: 01

Firma: \_\_\_\_\_

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

Dra. ELENA DEL ROSARIO FIGUEROA COZ  
Directora General  
C.M.P. 22423 R.N.E. 12837

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN  
CERTIFICO que el presente es copia fiel del original

22 FEB 2023

Wilfredo Freddy Ochoa Salas  
FEDATARIO