



## Resolución Directoral

Callao, 18 de Mayo del 2023

### VISTOS:

- 1.- Memorando No. 382-2023-DG-HNDAC de la Dirección General del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrion.
- 2.- El Informe No. 296 -2023-HNDAC-OAJ de la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrion; y,



### CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo No. 027-2015-SA se aprobó el Reglamento de la Ley No. 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, estableciendo en la Tercera Disposición Complementaria Final, que a propuesta de la Superintendencia Nacional de Salud-SUSALUD se aprueba el Reglamento de Quejas y Reclamos que contendrá el procedimiento para la atención de las quejas y reclamos de las personas usuaria de los servicios de salud.



Que, mediante Decreto Supremo No. 002-2019-SA, se aprueba el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administrativas 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 y mixtas; siendo su finalidad, establecer los mecanismos que permitan la protección del derecho a la salud respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas y/o recibidas de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, en el marco del Sistema Nacional de Protección de los Derechos de los Usuarios en los Servicios de Salud.

Que el literal b) del artículo 9° del Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios, aprobado por Decreto Supremo No. 002-2019-SA; establece que para la puesta en marcha e implementación de la PAUS, la IAFAS, PRESS y UGIPRESS, tiene la responsabilidad entre otras, la de designar mediante documento formal, emitido por la máxima autoridad 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) al responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS), que tiene a su cargo la conducción y/o coordinación del proceso de atención de las consultas y reclamos. En ausencia del responsable de PAUS, el rol es asumido por la persona que este delegue formalmente, para asegurar la atención en

el horario de funcionamiento de la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS. La designación del responsable se registra en el aplicativo informático que implemente SUSALUD.

Que, mediante Decreto Supremo No. 042-2011-PCM se establece la obligación de las entidades del sector público de contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios formulen sus reclamos respecto de un servicio de atención brindando por una entidad pública.

En ese contexto, resulta necesario establecer un nuevo enfoque en la conducción responsable del Libro de Reclamaciones de nuestra Institución, aunado a ello, con el mejoramiento continuo de atenciones en nuestro Nosocomio, promoviendo una cultura de mejor atención al usuario y con el objeto de brindar a la ciudadanía servicios de calidad en la forma y oportunidad requerida.

Por ello, mediante disposición de la alta dirección se ha propuesto designar a la abogada Sonia Valentina Celis Miranda como responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital.

Que, estando a lo dispuesto mediante Decreto Supremo No. 185-2023 que crea la Plataforma de Debida Diligencia del Sector Público, se ha procedido a utilizar dicha Plataforma, que posee nuestra Institución, observándose que la referida servidora designada para ocupar dicha responsabilidad en nuestra Institución, no posee observación alguna, en los diversos campos de registros de dicho Aplicativo.

Estando a las atribuciones y responsabilidades otorgadas a la Directora General del Hospital Daniel Alcides Carrión, mediante el literal j) del Reglamento de Organización de Funciones del HNDAC, aprobado por Ordenanza Regional No. 000006 del Gobierno Regional del Callao y la Resolución Gerencial General Regional No. 004-2023- Gobierno Regional del Callao - GGR. y

Con el Visto Bueno de la Oficina Ejecutiva de Administración y La Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión;

SE RESUELVE:

Artículo Primero. - DAR POR CONCLUIDA a partir de la fecha, la designación del abogado HELMER HUGO POVES PECHO como responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión; agradeciéndole por los servicios prestados a la Institución.

Artículo Segundo. - DESIGNAR a partir de la fecha a la abogada SONIA VALENTINA CELIS MIRANDA como nueva responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión".

Artículo Tercero. - La Responsable de Libro de Reclamaciones del Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión" cumplirá lo que se establece en el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios, aprobado por Decreto Supremo No. 002-2019-SA.

Artículo Cuarto. - DISPONER que la Oficina de Estadísticas e Informática publique la presente Resolución Directoral en el portal Institucional del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en la dirección electrónica <http://www.hndac.gob.pe>



REGISTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.

