

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION  
CERTIFICADO con el documento en copia fiel del original  
18 ABR 2024  
Wilfredo Freddy Ochoa Salas  
FEDATARIO



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
HOSPITAL NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRION"  
OFICINA DE ESTADÍSTICA Y REGISTROS  
19 ABR 2024  
Hora: 09:00 Folio: 01  
Firma:

# Resolución Directoral

Callao, 18 de Abril de 2024



VISTO:

El Memorando N° 312-2024-DG-HNDAC de la Dirección General del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión; Informe N° 380-2024-HNDAC-OAJ de la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión; y,



CONSIDERANDO:

Que, el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, es un Hospital Nacional Categoría III-1 perteneciente a la Región Callao, que brinda atención de salud con la finalidad de recuperar la confianza y satisfacción de los pacientes mejorando la calidad de vida con eficiencia y calidad, contando con un equipo humano calificado que desarrolla actividades de docencia e investigación;



Que, el Titular de la Entidad es la máxima autoridad ejecutiva, de conformidad con las normas de organización interna de la Entidad. Es decir, el Titular de la Entidad es el funcionario al que las normas de organización interna de una Entidad señalen como la más alta autoridad ejecutiva de dicha Entidad. Dicho funcionario tendrá a su cargo el ejercicio de las funciones previstas en la Ley y su Reglamento para la aprobación, autorización y supervisión de los procesos de contratación pública que la Entidad lleve a cabo;



Que, mediante Decreto Supremo No. 027-2015-SA se aprobó el Reglamento de la Ley N° 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 N° 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 N° 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

ASISTENTE ADMINISTRATIVO  
Wilfredo Freddy Ochoa Salas  
FEDATARIO



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 N° 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;

Que, 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;

Que, mediante Resolución Directoral N° 204A-2023-HNDAC-DG de fecha 18 de mayo del 2023, se designó a la abogada Sonia Valentina Celis Miranda, como Responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión;

Que, con Memorando N° 312-2024-DG-HNDAC de fecha 15 de abril de 2024, la Dirección General solicita se dé término a las funciones asignadas a la abogada Sonia Valentina Celis Miranda y se proceda a designar a la abogada MARYLAURA GONZALES SEPULVEDA como Responsable del Libro de Reclamaciones de nuestro Nosocomio;

Que, estando a las atribuciones y responsabilidades otorgadas a la Dirección General del Hospital Nacional 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;

De conformidad con el Reglamento de Organización de Funciones del HNDAC, aprobado por Ordenanza Regional I N° 000006 del Gobierno Regional Callao, y las facultades conferidas en la Resolución Regional 004-2023, de fecha 19 de enero de 2023, con el Visto Bueno de la Oficina Ejecutiva de Administración, Oficina de Administración de Recursos Humanos y Oficina de Asesoría Jurídica.

#### SE RESUELVE:

**Artículo Primero. – DAR POR CONCLUIDA** a partir de la fecha, la designación de la abogada SONIA VALENTINA CELIS MIRANDA 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 MARYLAURA GONZALES SEPULVEDA como nuevo responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

**Artículo Tercero.- El Responsable del 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 N° 002-2019-SA.

**Artículo Cuarto. – DISPONER** que la Oficina de Estadística 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>.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN  
Dra. ELENA BEL ROSARIO RIGUEROA 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  
18 ABR 2024  
Wilfredo Fredy Ochoa Salas  
FEDATARIO