



Resolución Directoral

Nº 363 -2021-GR.CAJ-DRS-HGJ/DE

Jaén, 09 de noviembre del 2021

VISTO:

La Carta Nº 071-2021-GR.CAJ-DRS-HGJ/UCAL con Registro Nº 4937, relacionado a la aprobación del Manual de Procesos y Procedimientos de la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS); Informe Nº 062-2021-GR.CAJ-DRS-GHJ/PE, Informe Nº 41-2021-GR.CAJ.DRS-HGJ/UGC, su proveído, y demás documentos adjuntos al expediente, y;

CONSIDERANDO:

Que, los numerales I, II y IV del Título Preliminar de la Ley Nº 26842, Ley General de Salud, dispone que la salud es condición indispensable de desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, así como la protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla, así como es una responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptable de seguridad, oportunidad y calidad.

Que, el Hospital General de Jaén, es un organismo desconcentrado del Ministerio de Salud, considerada como Unidad Ejecutora del Gobierno Regional de Cajamarca, cuyo objeto es llevar a cabo, en representación del Estado, la regulación, vigilancia y promoción de la protección de la salud en atención a la sociedad; y es competencia del titular de la entidad, como entidad prestadora de Salud, el determinar los procedimientos Administrativos a fin de lograr los objetivos institucionales, conforme al Art. 37º del Decreto Supremo Nº 013-2006-SA – Reglamento de Establecimiento de Salud

Que, mediante la Resolución Ministerial Nº850-2016/MINSA, se aprueba el documento denominado "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", el cual resulta de observancia obligatoria para las Direcciones Generales, Oficinas Generales, Órganos Desconcentrados y Organismos Públicos del Ministerio de Salud; estableciendo en el punto 5.4 que los documentos que se emitan tendrán la siguiente denominación según el caso; Normativa Técnica de Salud, Directiva, Guías Técnica o Manuales y Documentos Técnicos;

Que, mediante Decreto Supremo Nº 002-2019-SA, aprueban el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones prestadoras de Fondos de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud -IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Salud de Servicios de Salud - UGIPRES, públicas, privadas o mixtas. Donde las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud de acuerdo al literal e) del artículo 7º tienen la obligación de contar con una Plataforma de Atención al Usuario – (en adelante, PAUS) para la tramitación de consultas y reclamos. Esto debe tenerse en consideración que la función del PAUS es la de desarrollar un conjunto de acciones, actos y actividades destinadas a la atención y gestión de consultas y reclamos presentados por los usuarios, dirigidos a la solución del descontento respecto a los servicios brindados.





Resolución Directoral

N° 368 -2021-GR.CAJ-DRS-HGJ/DE

Jaén, 09 de noviembre del 2021

Que, con Resolución Directoral N° 204-2021-GR.CAJ.DRS-HGJ/DE, se aprobó el documento técnico "*Plan de Trabajo Anual de Gestión de Calidad en Salud*", para el hospital general de Jaén; por el cual busca contribuir a la mejora de la calidad en la prestación de los servicios de salud de todas las áreas de la entidad;

Que, en el marco de las funciones y competencias a cargo de la Unidad de Gestión de la Calidad, a través del Informe N° 41-2021-GR.CAJ-DRS-HGJ/UGC, de fecha 02 de junio de 2021, remite el proyecto del Manual de Procesos y Procedimientos de la Plataforma de Atención Al Usuario (PAUS), para aprobación;

Asimismo, mediante Informe N° 062-2021-GR-CAJ-DRS-HGJ/OPE, de fecha 07 de julio de 2021, el Jefe de la Oficina de Planeamiento Estratégico hace de conocimiento que el especialista de racionalización a través del Informe N° 014-2021-GR.CAJ-DRS-HGJ/OPE-ER, emite opinión técnica favorable sobre la aprobación del Manual de Procesos y Procedimientos de la Plataforma de Atención al Usuario;

Que, contando con el consenso y aprobación por parte de la Unidad de Gestión de la Calidad, Plataforma de Atención al Usuario, y la Jefatura de la Oficina de Planeamiento Estratégico - Racionalización, corresponde emitir el acto resolutorio que aprueba el manual de procesos y procedimientos citado.

Por las consideraciones expuestas, contando con los vistos correspondientes, la Dirección del Hospital General de Jaén; facultado mediante Resolución Ejecutiva Regional N° D000057-2019-GRC-GR;

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR, el MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO (PAUS) DEL HOSPITAL GENERAL JAEN, el mismo que consta de setenta (70) páginas y forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR, a la Unidad de Gestión de Calidad, adopte las acciones pertinentes para el cumplimiento del presente Manual de Procesos y Procedimientos de la Plataforma de Atención al Usuario.

ARTÍCULO TERCERO.- ENCARGAR al responsable de la administración y actualización del Portal de Transparencia para que publique la presente Resolución en el portal web Institucional del Hospital General de Jaén, www.hospitaljaen.gob.pe.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
DIRECCION REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL GENERAL DE JAEN
Diana Mercedes Bolívar Joo
PATÓLOGO CLÍNICO / C.M.P. 19404
DIRECTORA EJECUTIVA

