



# Resolución Directoral

Nº 299 -2021-GR.CAJ-DRS-HGJ/DE

Jaén, 28 de Setiembre del 2021

## VISTO:

Carta Nº 050-2021-GR.CAJ-DRS-HGJ/UGC, sobre designación del responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud Del Hospital General de Jaén, y;

## CONSIDERANDO:

Que, los numerales I y II del Título Preliminar de la Ley Nº 26842, Ley General de Salud, señalan 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 65º de la Constitución Política del Perú establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población;

Que, el numeral 1.2.1. del artículo 1º del Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS, Texto único Ordenado de la Ley 27444-Ley del Procedimiento Administrativo General, dispone que "Los actos de administración interna de las entidades destinados a organizar o hacer funcionar sus propias actividades o servicios. Estos actos son regulados por cada entidad, con sujeción a las disposiciones del Título Preliminar de esta Ley, y de aquellas normas que expresamente así lo establezcan";

Que, el numeral 72.2 artículo 72º del mismo cuerpo normativo señala "Toda entidad es competente para realizar las tareas materiales internas necesarias para el eficiente cumplimiento de su misión y objetivos, así como para la distribución de las atribuciones que se encuentren comprendidas dentro de su competencia"

Que, el Decreto Supremo Nº 027-2015-SA Reglamento de la Ley Nº 29414, Ley que Establece Los Derechos De Las Personas Usuaris De Los Servicios De Salud de fecha 13 de agosto del 2015, señala en su artículo 28º 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 SU SALUD en instancia de queja;

Que, mediante el Decreto Supremo Nº 002-2019-SA de fecha 30 de enero del año 2019 se aprueba el Reglamento para la Gestión De Reclamos y Denuncias de los Usuarios de Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS,





## Resolución Directoral

Nº 299 -2021-GR.CAJ-DRS-HGJ/DE

Jaén, 28 de Setiembre del 2021

Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS Públicas, Privadas o Mixtas, el cual establece procedimientos para la gestión de reclamos y denuncias por presunta vulneración del derecho a la Salud;

Que, el literal b) del Artículo 9 del Reglamento acotado, señala que la IPRESS tiene la obligación de designar mediante documento formal que corresponda, emitido por la máxima autoridad competente de la IPRESS, al responsable de la PAUS que tiene como función la conducción y/o coordinación del proceso de atención de las consultas y reclamos;

Que, mediante Resolución Directoral Nº 017-2020-GR-CAJ-HGJ/UP, de fecha 17 de febrero de 2020, se designó a la Tec. Enf. Marleni Vilma Zurita Herrera, como responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital General de Jaén; que a la fecha ha sido asignada a otra área de la entidad;

Que, a través del proveído al documento del visto, se aprueba la propuesta del profesional que será responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital General de Jaén, quien estará a cargo dotar para el correcto procedimiento de gestión de reclamos y denuncias de los usuarios, sobre la protección a su derecho a la salud; por lo que resulta necesario expedir el respectivo acto resolutivo

Por las consideraciones expuestas, contando con vistos correspondientes y la aprobación de la Dirección del Hospital General de Jaén; facultado mediante Resolución Ejecutiva Regional Nº D000057-2019-GRC-GR;

### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO. - ASIGNAR**, como responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud al Econ. **Hernán Jared García Hernández**; recomendándole se desempeñe con dedicación, responsabilidad y probidad en el desarrollo de sus actividades.

**ARTICULO SEGUNDO.** – Dejar sin efecto la Resolución Directoral Nº 017-2020- GR-CAJ-HGJ/UP, de fecha 17 de febrero del 2020.

**ARTICULO 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](http://www.hospitaljaen.gob.pe).

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, ARCHIVESE

