



## Resolución Directoral

Lima, 31 de ENERO del 2023

### VISTO:

El Expediente N° 23-001802-001, que contiene la Nota Informativa N° 043-2023-AGC/HEAV del Área de Gestión de la Calidad del Hospital Emergencia Ate Vitarte, solicitando la actualización de la Resolución Directoral N° 004-2022-DG/HEAV, mediante el cual se designa al Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud, y mediante Resolución Directoral N° 005-2022-DG/HEAV, se designa al Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) del Hospital Emergencia Ate Vitarte, y;

### CONSIDERANDO:

Que, el artículo IV del Título Preliminar de la Ley General de Salud, Ley N° 26842, establece que, es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 008-2020-SA de fecha 11 de marzo del 2020, se declara Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario, dictando medidas de prevención y control del COVID-19, motivada en la calificación de la Organización Mundial de la Salud, como pandemia al haberse extendido en más de cien países del mundo de manera simultánea el brote del COVID-19; dicho plazo fue prorrogado por los Decretos Supremos N° 020-2020-SA, N° 027-2020-SA, N° 031-2020-SA, los Decretos Supremos N° 009-2021-SA, N° 025-2021-SA, los Decretos Supremos N° 003-2022-SA, y N° 015-2022-SA, que prorroga la emergencia sanitaria por ciento ochenta (180) días a partir del 29 de agosto del 2022;

Que, el numeral 2.1 del artículo 2, del Decreto de Urgencia N° 032-2020, de fecha 25 de marzo del 2020, dispone la creación de la Unidad Ejecutora "Hospital Emergencia Ate Vitarte", dentro del pliego Ministerio de Salud, para reforzar la respuesta sanitaria para la atención de la emergencia producida por el Coronavirus (COVID-19);

Que, mediante Resolución Directoral N° 031-2020-DMGS-DIRIS.LE/MINSA la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, asigna la categoría de Establecimiento de Salud II-E al Hospital de Atención Especializada, que ofertará servicios de salud de las Unidades Productoras de Servicios de Salud (UPSS), de Atención Directa: Consulta Externa, Emergencia, Unidad de Cuidados Intensivos y Hospitalización-, UPSS de Atención de Soporte: Patología Clínica, Diagnóstico por Imágenes, Farmacia, Banco de Sangre Tipo I, Nutrición y Dietética y Central de Esterilización; Actividades de Atención Directa y Soporte: Referencia y Contra Referencia, Salud Ambiental, Registro de la Atención de Salud e Información y Salud Ocupacional;

Que, el Decreto Supremo N° 027-2015-SA de fecha 13 de agosto de 2015, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, en su artículo 28 dispone 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 SUSALUD en instancia de queja”;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 002-2019-SA de fecha 30 de enero del 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, 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 artículo 5 del citado Reglamento, establece que el Libro de Reclamaciones en Salud, es un registro de naturaleza física o virtual provisto por la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, en el cual los usuarios o terceros legitimados pueden interponer sus reclamos ante su insatisfacción con los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud, de acuerdo a la normativa vigente. Asimismo, en su artículo 7, señala que dentro de las obligaciones de las IPRESS, se encuentra la designación del responsable del Libro de Reclamaciones en Salud, quien tiene a cargo la custodia y procedimiento para la atención del reclamo;

Que, el artículo 8 del mencionado Reglamento, establece que la plataforma de atención al usuario en salud, es el conjunto de acciones, actos y actividades destinadas a la atención y gestión de consultas y reclamos presentados por los usuarios ante las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS. Asimismo, en su artículo 9, establece en la puesta en marcha e implementación de la PAUS, la designación mediante documental formal, emitido por la máxima autoridad de la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, al responsable de la PAUS que tiene a su cargo la conducción y/o coordinación del proceso de atención de las consultas y reclamos...”;

Que, mediante Nota Informativa N° 043-2023-AGC-DG/HEAV de fecha 20 de enero del 2023 el Área de Gestión de la Calidad del Hospital Emergencia Ate Vitarte, solicita se actualice la Resolución Directoral N° 004-2022-DG/HEAV, mediante el cual se designa como Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud, y la Resolución Directoral N° 005-2022-DG/HEAV, mediante el cual se designa al Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) del Hospital Emergencia Ate Vitarte, para cuyo efecto propone al servidor público M.C. Edwin Alberto Vargas Reynoso, Jefe del Área de Gestión de la Calidad del Hospital Emergencia Ate Vitarte;

Que, el inciso 17.1 del artículo 17 del Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, de fecha 25 de enero 2019, establece que “La autoridad podrá disponer en el mismo acto administrativo que tenga eficacia anticipada a su emisión, sólo si fuera más favorable a los administrados, y siempre que no lesione derechos fundamentales o intereses de buena fe legalmente protegidos a terceros y que existiera en la fecha a la que pretenda retrotraerse la eficacia del acto el supuesto de hecho justificado para su adopción”;

Con el visado del Director Adjunto; el Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Administración; el Jefe del Área de Gestión de la Calidad, y del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital Emergencia Ate Vitarte;

En uso de las atribuciones conferidas Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, el Decreto de Urgencia N° 032-2020 y la Resolución Ministerial N° 981-2022-MINSA;

#### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO 1°.- DESIGNAR** el servidor público M.C. Edwin Alberto Vargas Reynoso, como Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud, y como Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS), del Hospital Emergencia Ate Vitarte - HEAV, con eficacia y vigencia anticipada al 2 de enero de 2023.

**ARTÍCULO 2°.- DEJAR SIN EFECTO** todo acto administrativo que se oponga a la presente Resolución.



**ARTÍCULO 3°.- ENCARGAR** al Jefe del Área de Gestión de la Calidad del Hospital Emergencia Ate Vitarte, realizar las acciones conducentes para su difusión, implementación, y cumplimiento de las acciones que realizará el Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud, y del Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) del Hospital Emergencia Ate Vitarte - HEAV.



**ARTÍCULO 4°.- ENCARGAR** a la Dirección Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Administración del Hospital Emergencia Ate Vitarte, realizar las acciones de supervisión de las obligaciones que realizará el Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud, y del Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) del Hospital Emergencia Ate Vitarte - HEAV.

**ARTÍCULO 5°.- DISPONER** que el Área de Comunicaciones publique la presente Resolución en el portal de la página institucional del Hospital Emergencia Ate Vitarte: ([www.heav.gob.pe](http://www.heav.gob.pe)).

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



MINISTERIO DE SALUD  
Hospital Emergencia Ate Vitarte  
*[Signature]*  
Josefina E. Mimbela Otiniano  
CMP 19394 RNE 12194  
Directora General



JEMO/VERG