PERÚ Ministerio de Salud | Hospital "Gustavo Lanatta Luján" de Bagua

RESOLUCIÓN DIRECTORAL HOSPITAL DE APOYO II
"Gustavo Lanatta Lujan"
N°225-2023-GOB.REG.AMAZONAS-HA-GLL-B/D.E.

Bagua, 08 MAY 2023

VISTO:

El Informe N° 106 – 2023-GOB-REG-AMAZONAS – HAB/SP, de fecha 04 de mayo del 2023, emitido por el Jefe de Salud Pública del Hospital de Apoyo Gustavo Lanatta Lujan, solicita la proyección de resolución de designación a la psicóloga LEYDY JOSEFINA TARRILLO CIEZA, como responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS), y el Libro de Reclamaciones del Hospital de Apoyo "Gustavo Lanatta Lujan" Bagua, con eficacia anticipada desde el 18 de abril de 2023, del Hospital de Apoyo "Gustavo Lanatta Lujan" Bagua;

CONSIDERANDO:

Que, los numerales VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud 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 Decreto Supremo N° 027 – 2015 – SA, se aprobó el Reglamento 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 – SU SALUD se aprueba el Reglamento de Quejas y Reclamos que contendrá el procedimiento para la atención de las quejas y reclamos de las personas usuarias 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 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;

Que, el artículo 8° del acotado dispositivo (Plataforma de Atención al Usuario en Salud), en el numeral 8.1 señala que el PAUS es el conjunto de acciones, actos y actividades destinadas a la atención y gestión de consultas y reclamos presentados por los usuarios ante la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, orientados a la solución de la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en 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, IPRESS 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

PERÚ Ministerio de Salud | Hospital "Gustavo Lanatta Luján" de Bagua

RESOLUCIÓN DIRECTORAL HOSPITAL DE APOYO II
"Gustavo Lanatta Lujan"
N°225-2023-GOB.REG.AMAZONAS-HA-GLL-B/D.E.

Bagua, 08 MAY 2023

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 SU SALUD;

Que, el artículo 3° del Decreto Supremo N° 007 – 2020 – PCM, dispone: "la presente norma es de aplicación obligatoria para las entidades públicas señaladas en el numeral 3.1 del artículo 3 de los Lineamientos de Organización del Estado, aprobados mediante Decreto Supremo N° 054 – 2018 – PCM; que prestan bienes y servicios de información, orientación, atención de trámites u otros a los ciudadanos, en el marco de sus atribuciones y competencias legalmente asignadas;

Que, el artículo 5° del Decreto Supremo N° 007 – 2020 – PCM, dispone: "La plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina "Libro de Reclamaciones", la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades;

Que, mediante INFORME N° 106 – 2023-GOB-REG-AMAZONAS-HAB/SP de fecha 04 de mayo del 2023 emitido por el Jefe de Salud Pública del Hospital de Apoyo Gustavo Lanatta Lujan, Lic. Enf. Juan Domínguez Mego, solicitando la emisión de Resolución designando a la psicóloga **LEYDY JOSEFINA TARRILLO CIEZA, como responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS), y el Libro de Reclamaciones** del Hospital de Apoyo "Gustavo Lanatta Lujan" Bagua, con eficacia anticipada desde el 18 de abril de 2023, debiendo cumplir sus funciones con responsabilidad y profesionalismo;

Que, ante las normas de materia antes descritas y con el propósito de proseguir las acciones y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales propuestos, resulta imprescindible **designar** a la psicóloga **LEYDY JOSEFINA TARRILLO CIEZA, como responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS), y el Libro de Reclamaciones** del Hospital de Apoyo "Gustavo Lanatta Lujan" Bagua, con eficacia anticipada desde el 18 de abril de 2023, con la finalidad de atender los reclamos y denuncias presentados y garantizar la oportunidad e idoneidad de los mismos.

Que, estando a lo expuesto en los considerandos y con las facultades otorgadas por la Resolución Ejecutiva Regional N° 168-2023- GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS/GR de fecha 10 de febrero del 2023, y contando con las visaciones de las Oficinas, Unidades y Áreas respectivas de Hospital de Apoyo "Gustavo Lanatta Lujan" Bagua.

SE RESUELVE:

ARTICULO 1°. – DESIGNAR, a la psicóloga **LEYDY JOSEFINA TARRILLO CIEZA, como responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS), y el Libro de**

PERÚ Ministerio de Salud | Hospital "Gustavo Lanatta Luján" de Bagua

RESOLUCIÓN DIRECTORAL HOSPITAL DE APOYO II
"Gustavo Lanatta Lujan"
N°225-2023-GOB.REG.AMAZONAS-HA-GLL-B/D.E.

Bagua, 08 MAY 2023

Reclamaciones del Hospital de Apoyo "Gustavo Lanatta Lujan" Bagua, con eficacia anticipada desde el 18 de abril del 2023.

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

ARTICULO 3°. - NOTIFICAR la presente resolución a los órganos e instancias Administrativas del Hospital de Apoyo "Gustavo Lanatta Lujan" Bagua, e interesado para los fines de ley.

ARTÍCULO 4°. - DISPONGASE, la publicación de la presente, en el Portal Institucional del Hospital de Apoyo "Gustavo Lanatta Lujan" Bagua

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE

MINISTERIO DE SALUD
GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS
HOSPITAL DE APOYO BAGUA
DIRECCION
Dr. YESPER SARAVIA DÍAZ
C.M.P. 51208
DIRECTOR

MINISTERIO DE SALUD GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS HOSPITAL DE APOYO BAGUA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN V°B°

MINISTERIO DE SALUD GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS HOSPITAL DE APOYO BAGUA ASESORIA LEGAL V°B°

MINISTERIO DE SALUD GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS HOSPITAL DE APOYO BAGUA PERSONAL

MINISTERIO DE SALUD GOB. REG. AMAZONAS HOSPITAL DE APOYO BAGUA V°B° SALUD PUBLICA

Ministerio de Salud
Personas que atendemos personas