



Resolución Directoral

Puente Piedra, 24 de SETIEMBRE de 2022

VISTO:

El Expediente N° 0007067 que contiene la Nota Informativa N° 624-09/2022-UGC-HCLLH/MINSA, la Nota Informativa N° 231-2022-AJ-HCLLH, y;

CONSIDERANDO:

Que, los capítulos I y II de la Ley N° 26842 - Ley General de Salud, establece que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo. La protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, la Tercera Disposición Complementaria Final del Reglamento de la Ley N° 29414 - Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, aprobado con Decreto Supremo N° 027-2015-SA, ha dispuesto que a propuesta de la Superintendencia Nacional de Salud se aprobará 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, en ese sentido, mediante Decreto Supremo N° 002-2019/SA – se aprobó 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, cuya finalidad es establecer los mecanismos que permitan la protección del derecho a la salud respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas y/o recibidas de la 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 numeral a) del artículo 7° del cuerpo normativo, establece que las IPRESS tiene la obligación de designar mediante documento formal que corresponda, emitido por la máxima autoridad competente de la IPRESS, IAFAS o UGIPRESS, al Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud, quien tiene a cargo la custodia y procedimiento para la atención del reclamo;

Que, asimismo, en el numeral b) y artículo 9° del precitado reglamento (Implementación), establece, entre otros: "Designar mediante documento formal que corresponda, emitido por la máxima autoridad competente de la IPRESS, IAFAS o UGIPRESS, al responsable de la PAUS, quien tiene a cargo la conducción y/o coordinación del proceso de atención de las consultas y



reclamos. Por la ausencia del responsable del PAUS, el rol es asumido por la persona que este delegue formalmente, para asegurar la atención en el horario del funcionamiento de la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, la designación del responsable se registra en el aplicativo informático que implemente SUSALUD”;



Que, en ese sentido, mediante Nota Informativa N° 624-09/2022-UGC-HCLLH/MINSA, la Jefatura de la Unidad de Gestión de la Calidad solicita a la Dirección Ejecutiva la designación como Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud – PAU y del Libro de Reclamaciones en Salud, a la servidora pública Lic. Paula Nemosina Zamora Ruiz;

Que, con el propósito de proseguir con las acciones y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales propuestos y contando con la propuesta correspondiente, resulta pertinente designar a la servidora pública **Lic. Paula Nemosina Zamora Ruiz**, como Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud– PAUS y del Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz;

Que, el artículo 8° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 463-2010/MINSA, establece las atribuciones y responsabilidades del Director, entre las cuales se encuentra la de expedir actos resolutivos en asuntos que sean de su competencia;

Con la visación de la Unidad de Gestión de la Calidad y de Asesoría Jurídica del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 26842, Reglamento de la Ley N° 29414, el Decreto Supremo N° 002-2019/SA y el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 463-2010/MINSA, y demás normas pertinentes.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- DESIGNAR a la servidora pública **Lic. Paula Nemosina Zamora Ruiz**, como Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud – PAUS y del Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, por las consideraciones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución.

ARTÍCULO 2°.- DISPONER la notificación de la presente Resolución Directoral a la interesada y a los entes administrativos que correspondan de acuerdo a las formalidades contempladas por la Ley.

ARTÍCULO 3°.- ENCARGAR al Responsable del Portal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la publicación de la presente resolución en la página institucional de la entidad.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



Mc. Freddy Hernán Paredes Alpaca
CMP 40127
DIRECTOR EJECUTIVO

Distribución:

- () Dirección
- () Unidad de Gestión de la Calidad
- () Unidad de Personal
- () Asesoría Legal
- () Interesados.
- () Archivo.