



ABOG. Braulio Raúl Ríos Vargas
FEDATARIO
Hospital Nacional Hipólito Unanue

22 FEB. 2024

El presente documento es
COPIA FIEL DEL ORIGINAL
que se tiene a la vista

Resolución Directoral

Lima 22 de febrero de 2024

Visto los documentos que conforma el Expediente Nº 24-004661-001 sobre la designación de la Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) del Hospital Nacional Hipólito Unanue;

CONSIDERANDO:

Que, los artículos 1 y 9 de la Constitución Política del Perú establecen que la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado; y que el Estado determina la política nacional de salud. El Poder Ejecutivo norma y supervisa su aplicación, siendo responsable de diseñarla y conducirla en forma plural y descentralizadora para facilitar a todos el acceso equitativo a los servicios de salud;

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, por lo que la protección de la salud es de interés público, siendo responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, mediante Ley Nº 29414, Ley que Establece los Derechos de las Personas Usuaras de los Servicios de Salud, se modificó diversos artículos de la Ley Nº 26842, Ley General de Salud, entre ellos el artículo 15, referido a los derechos de las personas usuarias en los servicios de salud, estableciendo los derechos relacionados al acceso a los servicios de salud, el acceso a la información adecuada y oportuna en calidad de paciente, a la atención y recuperación de la salud con pleno respeto a la dignidad e intimidad, y al consentimiento informado, libre y voluntario para el procedimiento o tratamiento en salud, no excluyendo a los demás derechos reconocidos en otras leyes, o los que la Constitución Política del Estado garantiza;

Que, mediante Decreto Supremo Nº 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 - UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas y en el literal e) del artículo 7º del Reglamento acotado, establece que "Las IPRESS de primer nivel de atención con categoría I-4 o su equivalente, así como para el segundo y tercer nivel de atención, cuentan con una PAUS para la tramitación de consultas y reclamos" asimismo, el numeral 8.1 del artículo 8 señala que "La 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 inciso b) del artículo 9 del 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 – UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, se debe cumplir: *Designar mediante documento 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, con Resolución Directoral N° 153-2023-HNHU-DG, de fecha 5 de mayo de 2023, se designó a la responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) del Hospital Nacional Hipólito Unanue, en adición de sus funciones que Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad que ostentaba en ese momento;

Que, con Nota Informativa N° 072-2024-OGC, el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, solicita la designación mediante acto resolutivo a la M.C. Silvia Paola Vargas Chugo, como responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) del Hospital Nacional Hipólito Unanue;

Que, con Memorando N° 57-2024-DG/HNHU, se dispone que se proyecte el acto resolutivo que designe a la profesional de la salud mencionada, como responsable del PAUS en la entidad;

Que, estando a lo informado por la Oficina de Asesoría Jurídica en su Informe N° 056-2024-OAJ/HNHU;

Con el visto bueno de la Oficina de Gestión de la Calidad y de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

Conforme a las atribuciones conferidas en el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Hipólito Unanue, aprobado por Resolución Ministerial N° 099-2012/MINSA;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- DESIGNAR a la M.C. Silvia Paola Vargas Chugo como responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Artículo 2.- DISPONER que la Responsable designada en el artículo 1° de la presente Resolución, cumpla con las funciones establecidas en el Decreto Supremo N° 02-2019-SA, que 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.



Resolución Directoral

Lima 22 de febrero de 2024

Artículo 3.- DISPONER que la Oficina de Comunicaciones proceda a la publicación de la presente Resolución en la Página Web del Hospital <https://www.gob.pe/hnhu>.

Regístrese y Comuníquese.

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE
M.C. CARLOS ALBERTO BAZÁN ALFARO
Director General (e)
R.M.D.: 17183



ABOG. Braulio Raúl Racz Varz
FEDATARIO
Hospital Nacional Hipólito Unanue

22 FEB. 2024

El presente documento es
COPIA FIEL DEL ORIGINAL
que he tenido a la vista

CABA/RMMH/rmgd
DISTRIBUCIÓN:
() Dirección Adjunta
() OGC
() OAJ
() Interesados
() OCI
() Archivo.

"ESTA CARILLA ESTA EN BLANCO"