



Resolución Directoral

Miraflores, 19 de abril de 2024.

VISTO:

El Expediente N°24-007286-001 que contiene el Informe N°092-2024-OGC-HEJCU de la Oficina de Gestión de la Calidad y el Informe N°047-2024-OAJ-HEJCU, emitido por la oficina de Asesoría Jurídica del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante el artículo 1° del Decreto Supremo N°007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, se establece que: *"La presente norma establece el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas."*;

Que, mediante Decreto Supremo N°027-2015-SA, se aprobó el Reglamento de 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, 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, el artículo 9° literal b) del Decreto Supremo N°002-2019-SA, que aprueba el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS, públicas, privadas o mixtas, dispone que para la puesta en marcha e implementación de la PAUS la IPRESS tiene la responsabilidad de cumplir con designar mediante documento formal, emitido por la máxima autoridad de la IPRESS, 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, el literal g) del artículo 14° del Decreto Supremo N°030-2016-SA, establece que para la puesta en marcha e implementación de la PAUS las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS deben designar mediante documento formal emitido por la máxima autoridad de la institución al responsable de la PAUS que tiene a su cargo la supervisión y/o coordinación del proceso de atención de las consultas y reclamos en su institución;

Que, mediante Resolución Directoral N°064-2023-DG-HEJCU, de fecha 24 de marzo de 2023, se designó a la Servidora Nelly María del Rosario Montero Aguilar Alvarado, como responsable de la Plataforma de Atención al Usuario - PAUS del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa;

Que, mediante el Informe N°092-2024-OGC-HEJCU, de fecha 12 de abril de 2024, la Oficina de Gestión de la Calidad, señala que con la finalidad de perfeccionar la Designación del Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario, se sugiere emitir el acto resolutivo acogiendo



la propuesta, la designación de la servidora MARIA ELENA CAMPOS DELGADO como nueva responsable, incorporando el cumplimiento de los reglamentos aprobados en el Decreto Supremo N°030-2016-SA y Decreto Supremo N°002-2019-SA;

Que, con Informe N°047-2024-OAJ-HEJCU, de fecha 17 de abril de 2024, la Oficina de Asesoría Jurídica, concluye que: *"Resulta jurídicamente viable la aprobación de la designación del Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario - PAUS del HEJCU."*;

Que, estando a lo solicitado y habiéndose verificado el cumplimiento de los requisitos legales para la emisión del acto resolutivo, corresponde aprobar la designación de la responsable de la Plataforma de Atención al Usuario-PAUS del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa;

Que, contando con el visado de la Oficina de Gestión de la Calidad y de la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa; y,

De conformidad con lo dispuesto en el literal d) del artículo 11° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, aprobado con Resolución Ministerial N° 767-2006/MINSA;

En uso de sus atribuciones y facultades conferidas;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- DESIGNAR a la servidora CAS **María Elena Campos Delgado** como **Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario - PAUS** del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, por los fundamentos expuestos en la presente resolución.

ARTÍCULO 2°.- DEJAR SIN EFECTO la Resolución Directoral N°064-2023-DG-HEJCU, así como todo aquello que se opongan a la presente resolución.

ARTÍCULO 3°.- ENCARGAR a la Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario, de este nosocomio, cumplir con lo dispuesto por el Decreto Supremo N°030-2016-SA y Decreto Supremo N°002-2019-SA, sin perjuicio de las funciones asistenciales y/o administrativas, que en forma permanente viene desarrollando.

ARTÍCULO 4°.- Disponer que la Oficina de Comunicaciones publique en el Portal Institucional la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y cúmplase

MINISTERIO DE SALUD
Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa"
.....
M.C. ALBERTO GONZALES GUZMÁN
Director General
CMP 47280 - RNE 28936

AGG/KLPS/RHCHM/whfr

Distribución:

- Dirección General
- Of. de Gestión de la Calidad
- Of. de Asesoría Jurídica
- Of. de Comunicaciones
- Interesado (01)
- Archivo