



Resolución Directoral

Miraflores, 24 de Marzo de 2023.

VISTO:

El Expediente N° 23-005129-001 que contiene el Informe N° 052-2023-OGC-HEJCU de la Oficina de Gestión de la Calidad 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, asimismo, el Decreto Supremo N° 030-2016-SA, aprobó el Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas 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 y mixtas, teniendo como finalidad establecer los mecanismos que permitan al usuario o terceros legitimados el acceso, protección y defensa de sus derechos respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas a, o recibidas de, las IAFAS, IPRESS o que dependan de las UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas;

Que, el literal g) del artículo 14° del citado Reglamento, 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° 093-2021-DG-HEJCU-OP, de fecha 14 de abril de 2021, se designó a la Servidora Civil Nelly María del Rosario Montero Aguilar, Técnico en Estadística 1, Nivel STC, como responsable de la Plataforma de Atención al Usuario del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa;



Que, con Informe N° 052-2023-OGC-HEJCU de fecha 17 de marzo de 2023, la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad, solicita renovar como responsable de la Plataforma de Atención al Usuario-PAUS a la Técnico en Estadística la Servidora Nelly María del Rosario Montero Aguilar Alvarado;

Que, estando a lo solicitado y habiéndose verificado el cumplimiento de los requisitos legales para la emisión del acto resolutivo, por lo que corresponde aprobar la renovación de 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 Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad y de la Jefa 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°.- Renovar 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, por los fundamentos expuestos en la presente resolución.

ARTÍCULO 2°.- Dejar sin efecto todas aquellas resoluciones 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, 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"

Dr. RAÚL HINOSTROZA CASTILLO
Director General
CMP. 17758 RNE. 7675

RHC/SEV/NCV/whfr

Distribución:

- Dirección General
- Of. de Gestión de la Calidad
- Of. de Asesoría Jurídica
- Of. de Comunicaciones
- Archivo

