



# Resolución Directoral N° 204 -2024

GRA/DIRESA/HR"MAMLL"A-DE

Ayacucho, ... 08 JUL 2024 ...

**VISTO:** El Informe N° 283-2024-DIRESA-HR"MAMLL"-A-UGC-J, de fecha 18 de junio del 2024, de la Unidad de Gestión de la Calidad, sobre reconocimiento de la Obst. Elizabeth García Ccente como Responsable del Área de Plataforma de Atención al Usuario (PAUS) de la Unidad de Gestión de la Calidad;

### CONSIDERANDO:

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

Que, mediante Ley N° 29414 – Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, que modifica diversos artículos de la Ley N° 26842 – Ley General de la 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, el artículo 9° del Reglamento de los Establecimientos de Salud Pública y Privados, y Servicios Médicos de Apoyo, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2006-SA, establece la Obligación de los Establecimientos de Salud a garantizar la calidad y seguridad de la atención que ofrecen a sus pacientes, proporcionarle los mayores beneficios posibles en su salud, protegerlos íntegramente contra riesgos innecesarios, satisfacer sus necesidades y expectativas en lo que corresponda;

Que, la Plataforma de Atención al Usuario en Salud; es el conjunto de acciones, actos y actividades destinadas a la atención y gestión de consultas y reclamos presentados por los usuarios ante la institución 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 Decreto Supremo N° 002-2019-SA, "Aprueban el reglamento para la gestión de reclamos y denuncias de los usuarios de las instituciones Administradoras de fondos de aseguramiento de salud-IAFAS, IPRESS y UGIPRESS,





# Resolución Directoral N° 204 - 2024

GRA/DIRESA/HR "MAMLL" A-DE

Ayacucho, 08 JUL 2024

públicas, privadas o mixtas, que señala: "Artículo 9° - de la implementación, para la puesta en marcha e implementación de PAUS, la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, tiene la responsabilidad de cumplir con lo siguiente: b) 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;

Estando a los considerandos precedentes, Informe de la Unidad de Gestión de la Calidad, visación del Equipo de Gestión, y en uso de las facultades conferidas al Director Ejecutivo mediante Resolución Ejecutiva Regional N° 250-2023-GRA/GR;

## SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.- RECONOCER**, a la Obst. ELIZABETH GARCIA CCENTE, como Responsable del Área de Plataforma de Atención al Usuario (PAUS) de la Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital Regional "MAMLL" de Ayacucho, por los considerandos expuestos en la presente resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- NOTIFICAR**, la presente resolución a la profesional mencionada en el artículo precedente, Unidad de Gestión de la Calidad, PAUS, y Unidades pertinentes para su conocimiento y fines.

**ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER**, a la Unidad de Estadística e Informática, publique la presente resolución en el portal Institucional del Hospital Regional de Ayacucho.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**



GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO

M.C. JIMMY FOMERO ANGO BEDRIÑANA  
DIRECTOR EJECUTIVO

JHAB/DE-HRA.  
ABOV/DIR-OPP.  
JCHG/DIR.ADM.  
ECN/AJ.  
HAVC/J-UP.  
Rm/Selección.

