



Resolución Directoral

Callao, 05 de Mayo de 2023

VISTOS:

El Memorando N° 239-2023-DG-HNDAC, emitido por la Dirección General y el Informe N°-2023-HNDAC-OAJ emitido por la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

CONSIDERANDO:

Que, es necesario señalar que, los artículos I y II del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, disponen 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, el artículo 8° 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 – IPRESS y Unidad de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, Públicas, Privadas o Mixtas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 002-2019-SA, refiere 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, PRESS y UGIPRESS, orientadas a la solución de la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones coberturas relacionadas con su atención de salud; para dicho fin se emplea recursos físicos, materiales tecnológicos y humanos, siendo la máxima autoridad de la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS la responsable de la implementación, operatividad y seguimiento de la PAUS, a fin de promover la mejora continua de los servicios de salud;

Que, se tiene que la implementación de la Plataforma de Atención al Usuario, requiere la adecuación de una infraestructura física, la organización de un equipo multidisciplinario, la identificación de indicadores, el diseño de flujos de atención, la elaboración de material de información al usuario, así como la formulación del reglamento de atención de reclamos, constituyéndose como un mecanismo de gestión en el manejo de las manifestaciones de disconformidad de los usuarios, en aras de lograr una mejor protección de sus derechos en los servicios de salud que se brindan;

Que, ha de considerarse que la referida Plataforma, implica también la atención de los reclamos y denuncias, el registro en el Libro de Reclamaciones, así como aquellas consultas y quejas que se deriven de las atenciones brindadas por el Seguro Integral de Salud (SIS);

Que, 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 Unidad de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, Públicas, Privadas o Mixtas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 002-2019-SA, en su inciso b) del artículo 9°, en relación a la Plataforma de Atención al Usuario en Salud, establece que se debe "Designar mediante documento formal emitido por la máxima autoridad de la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, al Responsable del PAUS, que tiene a su cargo la conducción y/o coordinación del proceso de atención de las consultas y reclamos;



Que, en atención a lo señalado precedentemente, se tiene que, mediante Resolución Directoral N° 065-2023-HNDAC-DG, de fecha 22 de febrero de 2022, se dispone la designación del abogado Renzo Alonso Calderón Tovar como responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión;

Que, dentro de marco normativo expuesto, resulta necesario designar al Abog. Helmer Hugo Poves Pecho, como nuevo Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, en virtud a lo señalado en el citado reglamento, en donde se precisa que el mismo tiene por finalidad establecer los mecanismos que permitan la protección del derecho a la salud respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas y/o recibidas de las IAFAS, IPRESS o que dependan de las UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, en el marco del Sistema Nacional de Protección de los Derechos de los Usuarios en los Servicios de Salud;

En uso de las facultades y atribuciones conferidas a la Directora General en el literal j) del artículo 8° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, aprobado mediante Ordenanza Regional N° 000006;

De conformidad a lo dispuesto por la Ley N° 26842, Ley General de Salud y modificatorias, Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, Decreto Supremo N° 027-2015-SA, Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, Decreto Supremo N° 002-2019-SA, Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondo de Aseguramiento en Salud – IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud – IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, Públicas, Privadas o Mixtas y la Ordenanza Regional N° 000006, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión;

Con las visaciones de la Oficina Ejecutiva de Administración y la Oficina de Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

Artículo 1°. – DAR POR CONCLUIDA, a partir de la fecha, la designación del abogado RENZO ALONSO CALDERON TOVAR, como responsable de la Plataforma de Atención al Usuario del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, agradeciendo los servicios prestados a la Institución.

Artículo 2°. – DESIGNAR, a partir de la fecha, al abogado HELMER HUGO POVES PECHO, en adición a sus funciones, como nuevo responsable de la Plataforma de Atención al Usuario del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

Artículo 3°. – NOTIFICAR la presente Resolución tanto al abogado RENZO ALONSO CALDERON TOVAR como al abogado HELMER HUGO POVES PECHO, así como a las Oficinas y/o Departamentos que correspondan para los fines pertinentes.

Artículo 4°. – DISPONER la publicación de la presente Resolución en el Portal Web Institucional (www.hndac.gob.pe), en cumplimiento de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y modificatorias.



Regístrese, comuníquese y archívese.

