



VISTO:

El Oficio N° 000080-2025-G.R.AMAZONAS/UDGD, de fecha 15 de abril del 2025 y Proveído 003882-2025-DE, de fecha 15 de abril del 2025;

CONSIDERANDO:

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

Que, la Tercera Disposición Complementaria Final del Reglamento de la Ley N° 29414 - Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, aprobado con Decreto Supremo N° 027-2015-SA, ha dispuesto 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, en ese sentido, mediante Decreto Supremo N° 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 -IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, cuya finalidad es establecer los mecanismos que permitan la protección del derecho a la salud respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas y/o recibidas de la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, en el marco del Sistema Nacional de Protección de los Derechos de los Usuarios en los Servicios de Salud;

Que, asimismo, el artículo 8° del Precitado Reglamento, establece que la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS), es un 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, presentados o coberturas relacionadas con su entorno en salud, (...);

Que, en ese sentido, mediante Oficio N° 000080-2025-UDGD, de fecha 15 de abril del 2024, la Jefa de la Unidad de Gestión de Calidad en Salud, hace llegar a la Dirección Ejecutiva de este Nosocomio, el PLAN DE INFORMACIÓN AL USUARIO – 2025 DEL HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA DE CHACHAPOYAS, para su aplicación e implementación mediante acto resolutivo;

Que, con la finalidad de promover una cultura institucional con calidad y calidez, así como una atención humanizada; acompañada de una correcta atención de sus consultas y la gestión oportuna de sus reclamos, en el marco de la protección de los derechos y cumplimiento de los

N° EXPEDIENTE: UDGD0020250000090



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

deberes de los usuarios de los servicios de salud y con el propósito de proseguir con las acciones y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales propuestos, resulta pertinente aprobar el PLAN DE INFORMACIÓN AL USUARIO – 2025 DEL HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA DE CHACHAPOYAS;

De conformidad con lo previsto en el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo 004-2019-JUS, Ley Nº 26842 – Ley General de Salud, Reglamento de la Ley Nº 29414, Decreto Supremo Nº 002-2019/SA, y la Resolución Ejecutiva Regional Nº086-2025-GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS/GR; contando con el visto bueno de la Dirección de Administración, Oficina de Asesoría Jurídica y la Unidad de Gestión de Calidad del Hospital Regional “Virgen de Fátima” Chachapoyas;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1º.- APROBAR el PLAN DE INFORMACIÓN AL USUARIO – 2025, del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, de conformidad a las consideraciones expuestas en la parte considerativa del presente acto resolutivo, el mismo que en cinco (05) folios forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO 2º.- El Plan, aprobado en el artículo primero, es de cumplimiento obligatorio por todas las Dependencias Asistenciales y Administrativas de este Nosocomio.

ARTÍCULO 3º.- ENCARGAR, a la Jefa de la Unidad de Gestión de Calidad en Salud, la ejecución de las acciones correspondientes para la difusión, implementación, aplicación y supervisión del mencionado plan.

ARTÍCULO 4º.- ENCARGAR, a la responsable del Portal de Transparencia, la publicación de la presente resolución en la página web del portal institucional.

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE,

Documento firmado digitalmente

JORGE ARTURO LA TORRE Y JIMENEZ

DIRECTOR EJECUTIVO

000998 - DIRECCION EJECUTIVA - HOSPITAL APOYO CHACHAPOYAS

JLY/egv

CC.: cc.: DIRECCION ADMINISTRATIVA
OFICINA DE ASESORIA JURIDICA
UNIDAD DE GESTION DE CALIDAD
OFICINA DE RELACIONES PUBLICAS