



GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC

HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS

DIRECCIÓN EJECUTIVA

"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"



N° 045-2026-HSR-AND-DE

RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Andahuaylas, 28 de enero del 2026

VISTO; El Memorando N° 119-2026-HSR-AND-UND-RR.HH., de fecha 21 de enero del 2026, emitido por el jefe de la Unidad de Desarrollo y Recursos Humanos, del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, que dispone aprobación de la proyección de Resolución Directoral, ratificando como responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud y Libro de Reclamaciones del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, a la Obstetra Vany Yuto Mallma, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley General de Salud, Ley N° 26842, establece que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, siendo responsabilidad del estado regularla, vigilarla y promoverla, así como garantizar una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población en condiciones de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, la Ley N° 29414, Ley que establece el Derecho de las Personas Usuarias de los Servicios de salud, señala que toda persona tiene derecho al acceso de los servicios de salud, a la información, a la atención y recuperación de la salud y al consentimiento informado;

Que, asimismo con Decreto Supremo N° 002-2019-SA, se aprueba 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;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, se aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud", el cual tiene como objetivo, establecer los principios, normas, metodologías y procesos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, orientado a obtener resultados para la mejora de la calidad de atención en los servicios de salud, siendo uno de sus procesos la seguridad del paciente;

Que, en el artículo 8 del acotado Dispositivo Legal, en el numeral 8.1, señala que la Plataforma de Atención al Usuario (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 y UGIPRESS, orientados a la solución de la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud;

Que, a mérito del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor. El Artículo 2-B.- Instituciones bajo el ámbito de supervisión de SUSALUD. En el caso de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, el procedimiento para la atención de reclamos y quejas de los usuarios de servicios de salud será establecido por la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD, el mismo que dejará constancia de la presentación del reclamo o queja y de su contenido; estableciendo los plazos de atención y la puesta a disposición de los canales correspondientes para su presentación. Dicho procedimiento se entiende como la implementación y puesta a disposición del Libro de Reclamaciones;

Que, con Informe N° 016-2026-O.G.C-HSRA., de fecha 13 de enero del 2026, expuesto por el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, solicita actualización de la Resolución Directoral N°18-2025-HSR-AND-DE, de fecha 20 de enero del 2025, en la asignación de funciones como responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS); Así como Responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, a la Obstetra Vany Yuto Mallma; debiendo cumplir las funciones conforme al contenido anexo del citado informe, el mismo que es parte de la presente resolución;

Con el visto bueno de las Jefatura de la Oficina de Asesoría Jurídica, Jefatura de la Unidad de Desarrollo de Recursos Humanos, Jefatura de la Oficina de Planificación, Presupuesto y Modernización, y la Jefatura de la Oficina de Administración, del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, y;





GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC

HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS

DIRECCIÓN EJECUTIVA

"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"



Estando en uso de las facultades conferidas a los Gobiernos Regionales por Ley N° 27867 que ejercen competencia exclusiva que les asigna la Constitución Política, Ley N° 27783 Ley de Bases de la Descentralización; y la Resolución Directoral N° 194-2025-DG-DISA APURÍMAC II, del 12 de marzo del 2025, mediante el cual se designa al Dr. Porfirio Muñoz Vásquez, en el cargo y funciones de Director Ejecutivo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - RATIFICAR, a la Servidora Pública **OBSTETRA, VANY YUTO MALLMA** como **RESPONSABLE** de la **PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD (PAUS)** y **LIBRO DE RECLAMACIONES** del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, **para el año 2026**; con eficacia anticipada a partir del 01 de enero del 2026.

ARTÍCULO SEGUNDO. - ENCARGAR, a la Unidad de Desarrollo de Recursos Humanos, la Oficina de Administración, Oficina de la Gestión de la Calidad del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, realice la ejecución de las acciones correspondientes para el cumplimiento y supervisión de la presente Resolución.

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER a la Secretaría General del Hospital Sub Regional de Andahuaylas la notificación del presente acto resolutivo conforme a lo dispuesto por la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, a las instancias administrativas del HSRA, para su cumplimiento. Transcribir la presente Resolución Directoral al interesado y las unidades orgánicas correspondientes.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS
DR. PORFIRIO MUÑOZ VÁSQUEZ
COP. 23633
DIRECTOR EJECUTIVO

C.C:
Dirección Ejecutiva HSRA
Oficina de Administración.
Oficina de Asesoría Jurídica
Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización
Unidad de RR.HH
Oficina de Gestión de la Calidad
Interesados.
PAUS
Archivo
PMV/chpl

