

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
El presente documento es
"COPIA FIEL" de la original
que se encuentra en el expediente
N° 485-2018-DA-HNDM

21 JUN 2018

ST. JULIO ACARO RIVAS
FEDATARIO

REPÚBLICA DEL PERÚ



N° 105-2018/D/HNDM

Resolución Directoral

Lima, 21 de Junio de 2018

2018

VISTO: El Memorándum N° 485-2018-DA-HNDM, de fecha 12 de junio del 2018, y el Memorándum N° 504-2018-OEA-HNDM, de fecha 19 de junio del 2018, sobre la creación de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud-PAUS, la Plataforma de Atención al Usuario en Salud-PAUS y el Libro de Reclamaciones en Salud, y que se le establezcan las funciones correspondientes;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 030-2016-SA, se 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, y se ha incorporado el Artículo 3-A, al Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, modificado por el Decreto Supremo N° 061-2014-PCM, normas que regulan la obligación de las entidades del sector público de contar con un libro de reclamaciones;

Que, el antes mencionado Reglamento en los literales a), f), k) del artículo 7° y literales a), b), h) del artículo 14°, ha dispuesto entre otras cosas, que las IPRESS debe cumplir con designar un responsable del libro de reclamaciones en salud; contar con una plataforma de atención al usuario en salud-PAUS, para la tramitación de consultas y reclamos; contar con acervo documental (físico o virtual) de los expedientes de consultas y reclamos, los cuales deberán contener toda documentación que sustenta la atención y seguimiento brindado en cada caso en particular, hasta la respuesta entregada al usuario; la plataforma de atención al usuario en salud, es el canal de atención que emplea un espacio físico, recursos y personal responsable de la recepción, procesamiento, atención y absolución de las consultas y recursos humanos, materiales y técnicos adecuados para el cumplimiento de sus funciones; habilitar un ambiente para la atención y recepción de las consultas y reclamos en lugar accesible y visible para los usuarios, debiendo prever un espacio de condiciones de privacidad para la atención al usuario que lo requiera y contar con el personal capacitado en la atención de las consultas y reclamos de los usuarios, debiendo el personal portar permanentemente su identificación institucional en un lugar visible;

Que, mediante Resolución Directoral N° 514-2014/D/HNDM, de fecha 24 de noviembre del 2014, se aprobó el plan de implementación de la plataforma de atención al usuario 2014-2015, del Hospital Nacional "Dos de Mayo", en cuyo numeral VII. Responsabilidades, se estableció que el funcionamiento de la plataforma de atención al usuario está bajo responsabilidad de la Oficina de Comunicaciones; sin embargo, se puede apreciar no se estableció la creación de la Plataforma de Atención al Usuario de Salud – PAUS, lo que debe subsanarse mediante el acto resolutivo correspondiente;



HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
OFICINA DE ESTADÍSTICA
E INFORMÁTICA

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
Que ha sido revisada

21 JUN 2018

Sr. Julio ACARO RIVAS
FEDATARIO

Que, la Jefe del Órgano de Control Institucional, en su Informe de Servicio Relacionado N° Programado N° 2-3762-2018-015- VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE CONTAR CON UN LIBRO DE RECLAMACIONES DE ACUERDO AL D.S. N° 042-2011-PCM, MODIFICADO POR EL D.S. N° 061-2014-PCM, ha recomendado que la Plataforma de Atención al Usuario (en salud) dependa de la Oficina de Gestión de la Calidad, la misma que se ha reiterado mediante Oficio N° 217-2018-OCI-HNDM, de fecha 07 de junio 2018;

Que, mediante Resolución Directoral N° 0150-2016/D/HNDM, de fecha 15 de julio de 2016, se asigna las funciones como Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario PAUS, del Hospital Nacional "Dos de Mayo".

Que, a través de la Resolución Directoral N° 060-2018/D/HNDM, de fecha 03 de abril de 2018, se asigna como Responsable del Libro de Reclamaciones, del Hospital Nacional "Dos de Mayo", a la Jefa de la Oficina de Calidad.

Que, mediante Informe N° 448-2018-ETAJS-OAJ-HNDM, de fecha 01 de junio del 2018, la Jefatura de la Oficina de Asesoría Jurídica, en atención a lo señalado en el considerando anterior ha recomendado que se disponga que la Plataforma de Atención al Usuario en Salud y el Libro de Reclamaciones en Salud, dependan de la Jefatura de la Oficina de Gestión de la Calidad; por lo que mediante Memorándum N° 485-2018-DA-HNDM, de fecha 12 de junio del 2018, el Director Adjunto de la Dirección General, y el Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Administración, solicitan se expida la presente resolución;

Con las visaciones del Director Adjunto, del Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de administración y del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica;



De conformidad con lo establecido en el Decreto Supremo N° 030-2016-SA, que aprueba el Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de la 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 y la Resolución Ministerial N° 696-2008/MINSA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional "Dos de Mayo";

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Disponer la creación de la **Plataforma de Atención al Usuario – PAUS**, del Hospital Nacional "Dos de Mayo", con eficacia anticipada al 15 de julio del 2016, debiendo de convalidarse los actos administrativos realizados.

Artículo 2°.- Se dispone, que a partir de la fecha, la **Plataforma de Atención al Usuario – PAUS** y el **Libro de Reclamaciones en Salud**, dependan orgánicamente de la Jefatura de la Oficina de Gestión de la Calidad, del Hospital Nacional "Dos de Mayo".



Ministerio de Salud
Hospital Nacional "DOS DE MAYO"
MINSAL Recibo de Documento es
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
El presente documento es
"COPIA FIELE DEL ORIGINAL"
Que ha sido revisado a la vista

21 JUN 2018

Sr. JULIO ACARO RIVAS
EFECTUARIO

REPÚBLICA DEL PERÚ



Nº 105-2018/D/HNDM

Resolución Directoral

2018

Lima, 21 de Junio de 2018



Artículo 3°.- Disponer que la Oficina de Comunicación realice la transferencia de los recursos humanos, acervo documentario y mobiliario, de la Plataforma de Atención al Usuario - PAUS y el Libro de Reclamaciones en Salud, a la Oficina de Gestión de la Calidad, del Hospital Nacional "Dos de Mayo".

Artículo 4°.- Establecer las funciones del responsable del **Libro de Reclamaciones**, del Hospital Nacional "Dos de Mayo", conforme a los lineamientos establecido en el Decreto Supremo N° 030-2016-SA.

Artículo 5°.- Revóquese, todos los actos administrativos que se opongan a la presente resolución directoral.

Artículo 6°.- La Jefatura de la Oficina de Estadística e Informática de la Institución dispondrá la publicación de la presente resolución directoral en el portal institucional del Hospital <http://www.hdosdemayo.gob.pe>.

Regístrese, comuníquese y publíquese;



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
Dra. ROSARIO DEL VALLE ROSARIO OKAMOTO
Directora General (e)
C.M.P. 25980 R.N.E. 12181

RDMKO/CECQ/JJMA/RPA/wgch

- C.c.:
- Dirección General
 - Dirección Adjunta
 - Oficina Ejecutiva de Administración
 - Gestión de la Calidad
 - Oficina de Asesoría Jurídica
 - Oficina de Estadística e Informática
 - Interesados
 - Archivo.

