

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO

N° 036-2022-DG/HNDM

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO
El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
Que he tenido a la vista



04 MAR 2022

Resolución Directoral

Dr. Hugo Armando VALVERDE RIVERA

Lima, 02 de Marzo de 2022

VISTO:

El Expediente N° 05486-2022, que adjunta la nota informativa N° 75-2022-OP-HNDM, de fecha 24 de febrero de 2022, del Jefe de la Oficina de Personal, Expediente N° 05486-2022, que adjunta la nota Informativa 54-2022-OGC-HNDM, de fecha 15 de febrero de 2022, de la Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad Expediente N° 05486-2022, conteniendo la Nota informativa N° 053-2022-OGC-HNDM, de fecha 09 de febrero de 2022, de la Jefe de la oficina de Gestión de la Calidad, de Hospital Nacional Dos de Mayo, copia de la Resolución Directoral N° 060-2018/D/HNDM, de fecha 03 de abril de 2018 y Resolución Directoral N° 138-2020/D/HNDM, de fecha 01 de octubre de 2020, copia de los siguientes documentos: Memorando N° 1939-2021-OP N° 423-ESST-HNDM, de fecha 28 de diciembre de 2021, de la Oficina de Personal, Memorando N° 048-2022-OGC-HNDM, de la Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad y el Informe N° 88-2022-OAJ.HNDM, de fecha 01 de marzo de 2022, de la Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital Nacional Dos de Mayo.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley N° 26842 Ley General de Salud, es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad, con arreglo a principios de equidad;

Que, la Ley N° 29414, establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud en concordancia con su Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 027-2015-SA, precisan que los derechos al acceso a la atención integral de la salud comprenden promoción, prevención, tratamiento, recuperación y rehabilitación; así como, al acceso a la información y consentimiento informado;

Que, con el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, modificado por Decreto Supremo N° 061-2014-PCM, se estableció la obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, con la finalidad de establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda;

Que, asimismo, mediante el 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, el mismo que en su artículo 7° entre otros prescribe que es obligación de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS La IAFAS, IPRESS y UGIPRESS de designar mediante documento formal que corresponda, emitido por la máxima autoridad competente de la IPRESS, IAFAS o UGIPRESS, al responsable del Libro de Reclamaciones en Salud, quien tiene a cargo la custodia y procedimiento para la atención del reclamo;



Que, el precitado Reglamento, en los numerales (8.19, 8.2) del artículo 8° y artículo 9°, señalan que la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (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, IPRESS y UGIPRESS, orientados a la solución de la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en 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, para lo cual es responsabilidad de su máxima autoridad, designar al responsable de la PAUS quien tiene a su cargo la conducción y/o coordinación del proceso de atención de las consultas y reclamos la designación del responsable se registra en el aplicativo informático que implemente SUSALUD;

Que, mediante el 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;

Que, por Decreto Supremo N° 026-2015-SA se aprobó el Reglamento del Procedimiento de Transferencia de Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI a la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD; e incorporó a través de la Única Disposición Complementaria Modificatoria el artículo 2-B al artículo 2 del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, señalándose que 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; asimismo, se indicó que dicho procedimiento se entiende como la implementación y puesta a disposición del Libro de Reclamaciones;

Que, merito a los precitados dispositivos legales mediante Resolución Directoral N° 060-2018-D/HNDM, de fecha 03 de abril de 2018 se asignó como responsable del como Responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Nacional Dos de Mayo a la Jefe de la oficina de Gestión de la Calidad y con Resolución Directoral N° 138-2020-D/HNDM, de fecha 01 de octubre de 2020, se designó a la Serv. Rossmery del Castillo Acevedo, como Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario (PAU) del Hospital Nacional Dos de Mayo;

Que, mediante los documentos de vistos la Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, solicita actualizar las referidas resoluciones en merito a los precitados dispositivos legales, asignado como Responsable del Libro de Reclamaciones y Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario (PAU) del Hospital Nacional Dos de Mayo a la M.C. DONATILA CONCEPCIÓN AVILA CHAVÉZ, Médico N-5 de la Oficina de Gestión de la Calidad, con la finalidad de garantizar la continuidad y oportunidad de la atención así como elaboración de propuestas para mejorar la continua de los procesos que son más reclamados y observados por los usuarios de los servicios de salud que brinda HNDM, en concordancia con las funciones asignadas establecidas en el Manual de Organización y Funciones de la Oficina de Gestión de la Calidad aprobado con Resolución Directoral N° 0337-2012/D/HNDM;

Que, el numeral 6.2) del artículo 6° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, establece que el acto administrativo Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto, por lo que es pertinente emitir la presente resolución;

Estando a lo solicitado por la Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, opinión favorable del Jefe de la Oficina de Personal, de la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica, visación del Jefe de la Oficina Ejecutiva de Administración y en armonía con las facultades conferidas por el Decreto Ministerial N° 696-2008/MINSA y la Resolución Ministerial N° 053-2022/MINSA;

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO
El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
Que he tenido a la vista

04 MAR 2022

St. Hugo Armando VALVERDE RIVERA

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Asignar a la **M.C. DONATILA CONCEPCIÓN AVILA CHAVÉZ**, Médico N-5 de la Oficina de Gestión de la Calidad, como Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario (PAU) y Responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Nacional Dos de Mayo, por lo expuesto en la parte considerativa de la presente.

ARTÍCULO SEGUNDO: La referida Profesional cumplirá sus funciones encomendadas en el artículo precedente en estricto cumplimiento de los precitados dispositivos legales y otros al respecto.

ARTÍCULO TERCERO: Dejar sin efecto la Resolución Directoral N° 060-2018-D/HNDM, de fecha 03 de abril de 2018 y Resolución Directoral N° 138-2020-D/HNDM, de fecha 01 de octubre de 2020 y toda disposición que se oponga a la presente resolución.

ARTÍCULO CUARTO: El responsable de Elaborar y Actualizar el Portal de Transparencia, publicará la presente Resolución en el Portal Institucional.

Regístrese, Comuníquese y Publíquese



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO

Mg. MARCO ANTONIO GAMERO ROCA
Director General (e)
C.M.P. 22567 R.N.E. 13274

MAGR/RVC

- cc
- Dirección Agencia
- Oficina Ejecutiva de Administración
- Oficina de Gestión de la calidad
- Oficina de Asesoría Jurídica
- Oficina de Personal
- Interesados
- Oficina de Estadística e Informática (pub. Pág. Web)
- Archivo



HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO
El Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
Que he tenido a la vista

04 MAR 2022

St. Hugo Armando VALVERDE RIVERA

