

REPÚBLICA DEL PERÚ

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
EQUIPO DE TRABAJO DE INFORMÁTICA
SECRETARÍA

26 OCT 2022

Resolución Directoral

Lima, 27 de Octubre de 2022

VISTO: El Expediente Administrativo Registro N° 05486-2022, que contiene el Informe N° 36-2022-HNDM/OGC, de fecha 12 de octubre de 2022, de la Oficina de Gestión de la Calidad;

CONSIDERANDO:

Que, los numerales I y II del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, señalan 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, con 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 (hospitales) y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, en adelante el Reglamento;

Que, el literal a., del artículo 7° del Reglamento, ha dispuesto que las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, tienen la obligación, entre otros, 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, asimismo, el literal b), del artículo 9° del Reglamento, ha dispuesto que, para la puesta en marcha e implementación de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud - PAUS, las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS tienen la responsabilidad de cumplir, entre otros, con designar mediante documento formal, emitido por la máxima autoridad de la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, al responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud - PAUS, que tiene a su cargo la conducción y/o coordinación del proceso de atención de las consultas y reclamos. En ausencia del responsable de la PAUS, el rol es asumido por la persona que este delegue formalmente, para asegurar la atención en el horario de funcionamiento de la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS. La designación del responsable se registra en el aplicativo informático que implemente SUSALUD;

Que, el numeral 17.1, del artículo 17° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado con Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, contempla que: "La autoridad podrá disponer en el mismo acto administrativo que tenga eficacia anticipada a su emisión, sólo si fuera más favorable a los administrados, y siempre que no lesione derechos fundamentales o intereses de buena fe legalmente protegidos a terceros y que existiera en la fecha a la que pretenda retrotraerse la eficacia del acto el supuesto de hecho justificativo para su adopción"

Que, a través del artículo primero de la Resolución Directoral N° 036-2022-DG/HNDM, de fecha 2 de marzo de 2022, se designó como responsable de la Plataforma de Atención al Usuario (PAU) y responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Nacional "Dos de Mayo", a la servidora civil M.C. Donatila Concepción ÁVILA CHÁVEZ, Médico, Nivel 5°, de la Oficina de Gestión de la Calidad;

Que, con el documento de visto, la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad, comunica que la servidora civil M.C. Donatila Concepción ÁVILA CHÁVEZ, con fecha 21 de setiembre de 2022, ha renunciado a las designaciones dispuestas en el artículo primero de la Resolución Directoral N° 036-2022-DG/HNDM y ha propuesto en su reemplazo a la

21/09/2022
Dirección Adjunta de Asesoría Jurídica



servidora civil M.C. Rocio FUENTES RIVERA ALVARADO; quien según informa desde el 22 de setiembre de 2022, se encuentra desempeñándose en ambos cargos, por lo que mediante la presente resolución se debe formalizar dicha designación, con eficacia a la fecha señalada;

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

De conformidad con lo establecido en la Resolución Ministerial N° 696-2008/MINSA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional "Dos de Mayo"; y la Resolución Ministerial N° 493-2022/MINSA, que designa temporalmente al MC. Eduardo FARFÁN CASTRO, en el puesto de Director de Hospital III (CAP-P N° 001), de la Dirección General del Hospital Nacional "Dos de Mayo";

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aceptar la renuncia, con eficacia al 21 de setiembre de 2022, de la servidora civil M.C. Donatila Concepción ÁVILA CHÁVEZ, Médico, Nivel 5°, como Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario (PAU) y responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Nacional "Dos de Mayo", dándole las gracias por los servicios prestados.

Artículo 2°.- Designar, con eficacia al 22 de setiembre de 2022, a la servidora civil M.C. Rocio FUENTES RIVERA ALVARADO, como Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario (PAU) y responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Nacional "Dos de Mayo", por los fundamentos que se exponen en los considerados de la presente resolución.

Artículo 3°.- La Servidora Civil designada, cumplirá sus funciones dentro del marco legal del Decreto Supremo N° 002-2019-SA, 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 (hospitales) y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas.

Artículo 4°.- 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;

EFC/ELVF//dlpa

- C.c.:
- Dirección General.
- Dirección Adjunta.
- Oficina Ejecutiva de Administración.
- Oficina de Gestión de la Calidad.
- Oficina de Asesoría Jurídica.
- Oficina de Estadística e Informática.
- Interesados (02)
- Archivo.



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO
Dr. EDUARDO FARFÁN CASTRO
Director General (e)
C.M.P. 19905 R.N.E. 11397