



## RESOLUCION DIRECTORAL

29 SEP 2023

Huaycán,

### VISTO:

El Expediente N° 015320-2023 que contiene el Informe N° 0197-2023-ETGC-D/HH, emitida por la Coordinadora del Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad; y,

### CONSIDERANDO

Que, la Ley N° 26842 – Ley General de Salud, en su artículo VI del Título Preliminar, establece que es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de la prestación de salud a la población en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA se aprobó el documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud" cuya finalidad es contribuir a fortalecer los procesos de mejora continua de la calidad en salud en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo;

Que, el inciso b) del artículo 37° del Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicio Médico de Apoyo aprobado mediante Decreto Supremo N° 013-2006-SA, establece que el Director Médico como responsable de la atención de Salud le corresponde asegurar la calidad de los servicios prestados a través de la implementación y funcionamiento del sistema para el mejoramiento continuo de la calidad de atención y estandarización de los procedimientos de la atención de Salud;

Que, la tercera disposición complementaria final del Decreto Supremo N° 027-2015-SA, que aprobó el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, dispuso que a propuesta de la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD, 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, mediante Decreto Supremo N° 02-2019-SA, que deroga el artículo 1° del Decreto Supremo N° 030-2016-SA, y aprueba el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los usuarios de las Instituciones Administrativas de Fondos de Aseguramiento de Salud – IAFAS, instituciones Prestadoras de Servicio de Salud – IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas en su numeral 1.1 de su artículo 1° – Objeto.- Establecer los procedimientos para la gestión de reclamos y denuncias por presunta vulneración al derecho a la Salud; 1.2.- Establecer los lineamientos para la atención de consultas relacionadas al cambio del ejercicio del derecho a la salud;

Que, el literal b) del artículo 9° del Reglamento referido líneas arriba, precisa que; para la puesta en marcha e implementación de la PAUS, la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS tiene la responsabilidad de cumplir con lo siguiente: Designar mediante documento formal, emitido por la máxima autoridad de la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, al responsable de la 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, mediante Resolución Directoral N° 20-2023-D-HH-MINSA, de fecha 25 de enero de 2023, se ratificó el Comité Técnico de Operatividad de la Plataforma de Atención al Usuario de Salud (PAUS) del Hospital de Huaycán 2023;

Que, mediante Resolución Directoral N° 49-2023-D-HH-MINSA, de fecha 22 de febrero de 2023, se designó al responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud – PAUS;

Que, mediante el Informe N° 197-2023-ETGC-D/HH, el Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad solicita dejar sin efecto la Resolución Directoral N° 20-2023, de fecha 25 de enero del 2023, al haberse designado ya un responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud – PAUS, conforme lo establece las normas vigentes;

Que, el artículo 11° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán, aprobado por Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA, establece las atribuciones y responsabilidades del Director entre las cuales se encuentra la de expedir Actos Resolutivos en asuntos de su competencia;

Contando con la visación de la Coordinadora del Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad y del Equipo de Trabajo de Asesoría Legal;

Que, el artículo 11° del Reglamento de organización y Funciones del Hospital de Huaycán aprobado por Resolución Directoral N° 190-2014/MINSA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del hospital de Huaycán; y en uso a las atribuciones delegadas mediante Resolución Ministerial N° 069-2023/MINSA.

#### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO. – DEJAR SIN EFECTO** la Resolución Directoral N° 20-2023-D-HH-MINSA, de fecha 25 de enero de 2023.

**ARTÍCULO SEGUNDO. – NOTIFICAR** la presente resolución a las instancias administrativas para su cumplimiento.

**ARTÍCULO TERCERO. – DISPONER** que el E.T. de Comunicaciones e Imagen Institucional se encargue de la publicación de la presente resolución en la página web del Hospital de Huaycán.

**Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.**

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL DE HUAYCÁN  
GELBERTH JOHN REVILLA STAMP  
CMP N° 25339 RNE N° 25357  
DIRECTOR

GJRS/msb  
( ) Dirección  
( ) U. Administración  
( ) E.T. Asesoría Legal  
( ) E.T. Gestión de la Calidad  
( ) E.T. Comunicaciones  
( ) Archivo