



PERÚ

Ministerio
de SaludHospital de Emergencias
Villa El Salvador"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

N° 140 -2021-DE-HEVES

RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Villa El Salvador, 21 JUN. 2021

VISTO:

El Expediente N° 21-010486-001;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 008-2017-SA, modificado por el Decreto Supremo N° 011-2017-SA, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, estableciendo al Hospital de Emergencias Villa El Salvador, como un órgano desconcentrado del Ministerio de Salud, dependiente de la Dirección de Redes Integradas de Salud de su Jurisdicción;

Que, mediante Resolución Jefatural N° 381-2016-IGSS, suscrita por el Jefe Institucional del Instituto de Gestión de Servicios de Salud, se aprobó el Manual de Operaciones del Hospital de Emergencias Villa El Salvador;

Que, mediante Resolución Viceministerial N° 003-2021-SA/DVMPAS, el Viceministro de Prestaciones y Aseguramiento en Salud del Ministerio de Salud, designó temporalmente a partir del 01 de enero de 2021, en el puesto de Director al M. C. PERCY ALI BALABARCA CRISTOBAL, como Director de Hospital II de la Dirección Ejecutiva del Hospital de Emergencias Villa El Salvador;

Que, mediante Decreto Supremo N° 027-2015-SA se aprobó el Reglamento de la Ley N° 29414 "Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, la cual, a través de su artículo 28°, dispone que: "Toda persona que se encuentre disconforme con la atención recibida, tiene derecho a ser escuchada y recibir respuesta, debiendo presentar su queja ante SUSALUD para el inicio del procedimiento administrativo que pudiera corresponder, según la normatividad que sobre la materia emite SUSALUD La IPRESS debe exhibir de manera visible y de fácil acceso, el procedimiento para la atención de reclamos de las personas usuarias así como la posibilidad de acudir a SUSALUD en instancia de queja";

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 – IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS, y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, públicas o privadas y mixtas, teniendo como finalidad establecer los mecanismos que permitirán al usuario o terceros legitimados, el acceso, protección y defensa de sus derechos respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas o recibidas de las IAFAS, IPRESS o que dependan de las UGIPRESS, publicas privadas o mixtas";

Que, conforme lo establece el literal a) del artículo 7 y b) del artículo 9 del Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncia de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS, Instituciones Prestadoras de Salud – IPRESS, aprobado mediante Decreto Supremo N° 002-2019-SA; para la puesta en marcha de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud – PAUS, corresponde a la máxima autoridad de la IPRESS designar al responsable del libro de reclamaciones y de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud;

Que, mediante Nota Informativa N° 357-2021-DAP/HEVES de fecha 02 de junio de 2021 la Jefa del Departamento de Articulación Prestacional conforme a la Nota Informativa N° 034-





PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital de Emergencias Villa El Salvador

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

2021-SAYOU-DAP/HEVES propuso la designación de un responsable libro de reclamaciones y de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud;

Que, de acuerdo a los documentos de vistos, resulta necesario designar a un Responsable del Libro de Reclamaciones y de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud quien tendrá a su cargo la conducción y coordinación del proceso de atención de consultas y reclamos formulados por los usuarios ante una insatisfacción con los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud, de acuerdo a la normativa vigente;

Con la visación de la Jefa de la Unidad de Asesoría Jurídica, la Jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad, Jefa del Departamento de Articulación Prestacional del Hospital de Emergencias Villa El Salvador, y;

De conformidad con las normas contenidas en la Ley N° 26842 - Ley General de Salud y sus modificatorias, el Decreto Legislativo N° 1161 - Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, el Decreto Supremo N° 008-2017-SA, modificado por el Decreto Supremo N° 011-2017-SA, que aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, el literal c) del artículo 10° del Manual de Operaciones (MOP) del Hospital de Emergencias Villa El Salvador, aprobado por Resolución Jefatural N° 381-2016-IGSS, establece las atribuciones y responsabilidades del Director Ejecutivo, entre las cuales se encuentra la prerrogativa de expedir Resoluciones Directorales en asuntos que sean de su competencia, y, las conferidas mediante Resolución Viceministerial N° 003-2021-SA/DVMPAS;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DESIGNAR a GINA MAGALY ACUÑA VILELA, en adición a sus funciones, como Responsable del Libro de Reclamaciones y de la Plataforma de Atención del Usuario en Salud – PAUS del Hospital de Emergencias Villa El Salvador

ARTÍCULO SEGUNDO: DISPONER que la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional, proceda a publicar y difundir la presente Resolución Directoral en el Portal Institucional del Hospital de Emergencias Villa El Salvador.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚPLASE.



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR
M.C. PERCY ALI BALABARCA CRISTOBAL
CMP: 38743 RNE 27279
DIRECTOR DE HOSPITAL II

PABC/GET/VEPGF/MHM/jjcr.

Distribución

- () Unidad de Asesoría Jurídica
- () Unidad de Gestión de la Calidad
- () Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional.
- () Departamento de Articulación Prestacional
- () Archivo

