



Resolución Directoral

Santa Anita, 06 de Febrero de 2019

VISTOS:

El Expediente N° 19MP-1827, que contiene el Memorandum N° 017/OGC-HHV/2019 de la Oficina de Gestión de la Calidad, solicitando la designación de un responsable para la Plataforma de Atención al Usuario en Salud PAUS;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley General de Salud Ley No. 26842, establece que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, siendo responsabilidad del estado regularla, vigilarla y promoverla así como garantizar una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población en condiciones de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, la Ley No. 29414 Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de salud, señala que toda persona tiene derecho al acceso de los servicios de salud, a la información, a la atención y recuperación de la salud y al consentimiento informado;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, se aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud"; con el objetivo de establecer los principios, normas, metodologías y procesos para la implementación del sistema de Gestión de la Calidad en Salud, orientado a obtener resultados para la mejora de la calidad de atención en los servicios de salud, siendo uno de sus procesos la seguridad del paciente;

Que, mediante Decreto Supremo No. 042-2011-PCM, aprueba la Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones;

Que, el Decreto Supremo No. 030-2016-SA, que aprueba el Reglamento para la atención de reclamos y quejas de los usuarios de las Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud, IPRESS y otros, en su artículo 7° inciso f), señala entre las obligaciones para las IPRESS y otros, contar con una PAUS para la tramitación de consulta y reclamos; indicando en su artículo 14° que el PAUS (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 reclamos presentados por los usuarios o terceros legitimados entre las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS;

Que, mediante documento de visto, la Oficina de Gestión de la Calidad propone a la Lic. Lidia Aguilar Romero como responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud – PAUS, para el año 2019;

En uso de las facultades conferidas por el Artículo 11° inciso C) del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Hermilio Valdizán, aprobado por R.M. N° 797-2003-SA/DM; y, contando con la visación de la Dirección Adjunta de la Dirección General, la Oficina de Gestión de la Calidad y la Oficina de Asesoría Jurídica;



SE RESUELVE:

Artículo 1° Asignar a la **Lic. Lidia Aguilar Romero**, como Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud – PAUS, para el año 2019.

Artículo 2° La citada profesional podrá contar con el apoyo de los órganos que estime pertinente para el mejor cumplimiento de sus funciones.

Artículo 3° Encargar a la Oficina de Estadística e Informática la publicación de la presente Resolución a través del portal Web del Hospital.

Regístrese y Comuníquese y Archívese,



MINISTERIO DE SALUD
Hospital Hermilio Valdizan

.....
M.C. Gloria Luz Cueva Vergara
Directora General (e)
C.M.P. N° 21499 R.N.E 12799

GLCV.
DISTRIBUCIÓN
SDG.
OGC.
OEI
OCI
OAJ
INTERESADA.