



MINISTERIO SALUD  
HOSPITAL "HERMILIO VALDIZAN"  
DIRECCION GENERAL



Nº 004 -DG/HHV-2022

# Resolución Directoral

Santa Anita, 25 de Enero del 2022

## VISTO:

El Expediente N° 22MP-00302-00, que contiene el Informe N° 003/OGC-HHV-2022, solicita renovación de la designación de responsable para la Plataforma de Atención al Usuario en Salud PAUS 2022-2023;

## CONSIDERANDO:

Que, la Ley General de Salud Ley N° 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 N° 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"; el cual tiene como objetivo: "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 N° 002-2019-SA, se aprueba 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;

Que, el artículo 8° del acotado dispositivo (Plataforma de Atención al Usuario en Salud), en el numeral 8.1 señala que el 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;

Que, el artículo 17° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Hermilio Valdizán", aprobado mediante Resolución Ministerial N° 797-2003-SA/DM, señala que la Oficina de Gestión de la Calidad es la unidad orgánica encargada de implementar el sistema de Gestión de la Calidad, para promover la mejora continua de la atención asistencial y administrativa al usuario; teniendo asignados entre sus objetivos funcionales: "Proponer la inclusión de actividades e indicadores de calidad en los planes institucionales" e "Implementar las estrategias, metodologías e instrumentos de la calidad y mejora continua en los servicios", entre otros;

Que, a través del documento de visto la Dirección General solicita la renovación de la designación de la persona a cargo de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud PAUS 2022-2023, que fuera designada con Resolución Directoral N° 017-DG/HHV-2020, de fecha 29 de Enero del 2020, por lo que se hace necesario la emisión del respectivo acto resolutivo;





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 Ejecutiva de Administración, la Oficina de Gestión de la Calidad y Oficina de Asesoría Jurídica;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.-** DESIGNAR a la Lic. **LIDIA AGUILAR ROMERO**, en adición a sus funciones, como Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud – PAUS, para el periodo 2022-2023, a partir del 1° de enero del 2022.

**Artículo 2°.-** DEJAR sin efecto la Resolución Directoral N° 017-DG-HHV-2020, de fecha 29 de Enero del 2020.

**Artículo 3°.-** La citada profesional podrá contar con el apoyo de los órganos que estime pertinente para el mejor cumplimiento de sus funciones.

**Artículo 4°.- Encargar** a la Oficina de Estadística e Informática, efectúe la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional del Hospital Hermilio Valdizán.

Regístrese y Comuníquese y Publíquese

**MINISTERIO DE SALUD**  
**Hospital Hermilio Valdizán**

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

GLCV.  
DISTRIBUCIÓN  
OEA  
OGC.  
OEI  
OAJ  
INTERESADA.