



Resolución Directoral

San Juan de Lurigancho, 30 de Enero de 2023

VISTO:

El Expediente N° 23- 001394-001 de fecha 17.01.23, la Nota Informativa N° 017-2023-UGC-HSJL de fecha 16.01.23 del Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad y;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo I de la Ley N°29414 establece que la presente norma tiene por objeto establecer los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud , precisando el alcance de los derechos al acceso a los servicios de salud , precisando el alcance de los derechos , al acceso a los servicios de salud , a la atención integral de la salud que comprende la promoción de la salud , la prevención de las enfermedades , el tratamiento , recuperación y rehabilitación de la salud así como el acceso a la información y consentimiento informado;

Que, los numerales 1 y 2 del artículo 8 del Decreto Legislativo N°1158 Decreto que dispone medidas destinadas al fortalecimiento y cambio de denominación de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud modificado por el artículo 2 del Decreto Legislativo N°1289 establece que : Promover, proteger y defender los derechos de las personas al acceso a los servicios de salud supervisando que las prestaciones sean otorgadas con calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad, con independencia de quien las financie, así como los que correspondan en su relación de consumo con las IAFAS o IPRESS, incluyendo aquellas previas y derivadas de dicha relación.
2. Supervisar que el uso de los recursos destinados a la provisión de los servicios de salud y de los fondos destinados al Aseguramiento Universal en Salud, garanticen la calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad de las prestaciones. En el caso de las IAFAS e IPRESS públicas, de acuerdo a su presupuesto institucional aprobado respectivamente;

Que, en su artículo 3°del Reglamento de la Ley N°29414 Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud y el ámbito de aplicación de la presente norma es de aplicación en todo el territorio nacional a las IPRESS y UGIPRESS públicas, privadas y mixtas, siendo de aplicación en lo que corresponda para las IAFAS públicas, privadas y mixtas, así como a los trabajadores de estas. La Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD supervisa el cumplimiento del presente Reglamento;

Que, en esa misma línea en el inciso 8.1 del artículo 8 del precitado reglamento establece que la 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, además en los literales a y b del artículo 9 establece que, Para la puesta en marcha e implementación de la PAUS, la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS tiene la responsabilidad de cumplir con lo siguiente: a. "Respetar el enfoque de interculturalidad. b. 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°05-2022-DE-HSJL/MINSA de fecha 13.01.23 se resuelve designar a la servidora Sandra Judith Rojas Medrano personal CAS como Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS) del Hospital San Juan de Lurigancho;

Que, mediante Nota Informativa N°017-2023 UGC-HSJL de fecha 16.1.23, la Jefe de la Unidad de la Gestión de la Calidad propone a la servidora Sandra Judith Rojas Medrano personal CAS como Responsable de la Plataforma de la Atención al Usuario (PAUS) del Hospital San Juan de Lurigancho;

Que, con la finalidad de continuar con el desarrollo de las actividades y procesos técnicos-administrativos a nivel institucional, así como alcanzar los objetivos y metas programadas en el Hospital San Juan de Lurigancho, resulta pertinente atender la propuesta presentada por la Jefatura de la Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital San Juan de Lurigancho, y en consecuencia, emitir el correspondiente acto resolutivo, aprobando la renovación de la servidora Sandra Judith Rojas Medrano como responsable de la Plataforma de la Atención al Usuario del Hospital San Juan de Lurigancho, de acuerdo al marco normativo vigente;

Contando con la visación de la Jefatura de la Unidad de la Gestión de la Calidad y de la Coordinación del Equipo de Asesoría Jurídica del Hospital San Juan de Lurigancho;

De conformidad con las facultades otorgadas en el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital San Juan de Lurigancho, aprobado por Resolución Ministerial N°449-2010/MINSA;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Renovar a la servidora Sandra Judith Rojas Medrano contratada bajo el régimen CAS, como Responsable de Plataforma de Atención al Usuario (PAUS) del Hospital San Juan de Lurigancho.

Artículo 2.- Dejar sin efecto la Resolución Directoral N°05 -2022-DE-HSJL/MINSA de fecha 13.01.22 y demás disposiciones que se opongan a la presente Resolución Directoral.

Artículo 3.- Disponer que la Secretaria de la Dirección Ejecutiva notifique la presente Resolución Directoral a la servidora CAS Sandra Judith Rojas Medrano.

Artículo 4.- Disponer la publicación de la presente Resolución Directoral en el Portal Institucional del Hospital San Juan de Lurigancho.

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE

Distribución:

- Dirección Ejecutiva
- Equipo de Asesoría Jurídica
- Unidad de Gestión de la Calidad
- Transparencia
- Interesados
- Legajo
- Archivo

**MINISTERIO DE SALUD**
Dirección de Redes Integradas de Salud - Lima Centro
HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO



MC. JUAN CARLOS BECERRA FLORES
DIRECTOR EJECUTIVO
CMP. 21447 - RNE. 22957



PERÚ Ministerio de Salud

HOJA DE ENVIO DE TRAMITE GENERAL



16/01/2023 17:16:18
 HSJL-UGC-kmundaca
 Página 1 de 1

Tipo Documento: NOTA INFORMATIVA
 N° Documento: 017-2023-UGC-HSJL

N° Expediente: 23-001394-001 /
 Operador: HSJL-UGC-kmundaca
 Fecha Registro: 16/01/2023 17:16

Interesado: UGC-VILCHEZ VASQUEZ MARIA ANGELA
 Asunto: PROYECCIÓN Y APROBACIÓN CON RESOLUCIÓN DIRECTORAL DEL RESPONSABLE DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD.

N°	Destinatario (1)	Prio	Ind. (2)	Fecha Registro	Remitente (3)
1	DE-BECERRA FLORES JUAN CARLOS	NORM	2,6	16/01/2023	UGC-VILCHEZ VASQUEZ MARIA ANGELA
2	<i>Asesoría</i>		<i>2-6 17/01/23</i>		
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					

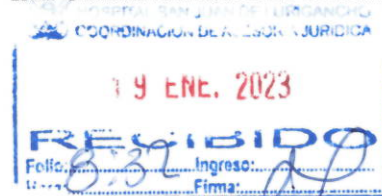


- | | | | |
|------------------------|---------------------------------|--------------------------|-----------------|
| | CLAVE INDICACION DEL MOVIMIENTO | | CLAVE PRIORIDAD |
| 01. Aprobación | 06. Por Corresponderle | 11. Archivar | (B) Baja |
| 02. Atención | 07. Para Conversar | 12. Acción Inmediata | (I) Inmediato |
| 03. Su Conocimiento | 08. Acompañar Antecedente | 13. Prepare Contestación | (MB) Muy baja |
| 04. Opinión | 09. Según Solicitado | 14. Proyecte Resolución | (N) Normal |
| 05. Informe y Devolver | 10. Según lo coordinado | 15. Ver Observación | (U) Urgente |

N°	OBSERVACIONES POR MOVIMIENTO

(1) Use Código (2) Use Clave (3) Use Iniciales

IMPORTANTE NO DESGLOSAR ESTA HOJA





PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital
San Juan de Lurigancho

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

NOTA INFORMATIVA N° 35 -2023-EAJ-HSJL-MINSA

A : MC. JUAN CARLOS BECERRA FLORES
Director Ejecutivo del HSJL

ASUNTO : SE REMITE PROYECTADO DE RESOLUCION DIRECTORAL

REFERENCIA : EXP: 23-001394-001

FECHA : San Juan de 30 de Enero del 2023

Es grato dirigirme a su despacho, con el objeto de remitirle adjunto el Presente, Proyecto de Resolución Directoral, sobre **"RENOVAR A LA SERVIDORA SANDRA JUDITH ROJAS MEDRANO CONTRATADA BAJO EL REGIMEN CAS, COMO RESPONSABLE PLATAFORMA DE ATENCION AL USUARIO (PAUS) DEL HSJL"** durante el año fiscal 2023, lo cual adjunto al presente.

Por lo expuesto, adjunto el Presente, Proyecto de Resolución Directoral.

Sin otro particular hago propicia la ocasión para reiterarle las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente


MINISTERIO DE SALUD
Dirección de Redes Integradas de Salud - Lima Centro
HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO
.....
ABOG. MARCO ANTONIO FERNANDEZ VARGAS
REG. CAL N° 70069
COORDINADOR
EQUIPO DE ASESORIA JURIDICA

JCBF/MAFV/avgc
C.c. Interesado
C. Archivo



PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital
San Juan de Lurigancho

Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

NOTA INFORMATIVA N° 017-2023-UGC-HSJL


A : **M.C. Juan Carlos Becerra Flores.**
Director Ejecutivo del Hospital San Juan de Lurigancho.

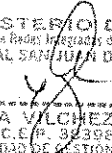
Asunto : Proyección y Aprobación con Resolución Directoral del
Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.

Fecha : San Juan de Lurigancho, 16 de enero del 2023.

Me dirijo a usted para saludarlo cordialmente a la vez hacerle de su conocimiento, según Directiva Administrativa N° 006-SG-IGSS/V.01 establece que se debería contar con un responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud para el cumplimiento, de las actividades por lo que le hago llegar el nombre del personal **Rojas Medrano Sandra Judith**, para su proyección y aprobación con Resolución Directoral. (Adjunto modelo)

Atentamente,

 MINISTERIO DE SALUD
Unidad de Gestión Gerencial de Salud - Lima Centro
HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO



Lic. MARIA VILCHEZ VASQUEZ
C.E.F. 34398
JEFE DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

MAVV/kymr
Cc. Archivo



Resolución Directoral

San Juan de Lurigancho, 13 de Enero de 2022

VISTO:

El Expediente N° 22-000072-001, recepcionado el 05.01.22, que contiene la Nota Informativa N° 002-2022-UGC-HSJL de la Jefatura de la Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital San Juan de Lurigancho;

CONSIDERANDO:

Que, la Tercera Disposición Complementaria Final del Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 027-2015-SA, ha dispuesto que a propuesta de la Superintendencia Nacional de Salud 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, los numerales 1 y 2 del artículo 8 del Decreto Legislativo N° 1158, Decreto Legislativo que dispone medidas destinadas al fortalecimiento y cambio de denominación de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud, modificado por el artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1289, que dicta disposiciones destinadas a optimizar el funcionamiento y los servicios de la Superintendencia Nacional de Salud, ha previsto como funciones de ésta promover, proteger y defender los derechos de las personas al acceso a los servicios de salud, supervisando que las prestaciones sean otorgadas con calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad, con independencia de quien las financie, así como las que correspondan en su relación de consumo con las IAFAS o IPRESS, incluyendo aquellas previas y derivadas de dicha relación, así como supervisar que el uso de los recursos destinados a la provisión de los servicios de salud y de los fondos destinados al Aseguramiento Universal en Salud, garanticen la calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad de las prestaciones. En el caso de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS públicas, de acuerdo a su presupuesto institucional aprobado, respectivamente;

Que, 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, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 002-2019-SA, tiene por finalidad establecer los mecanismos que permitan la protección del derecho a la salud respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas y/o recibidas de la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, en el marco del Sistema Nacional de Protección de los Derechos de los Usuarios en los Servicios de Salud;

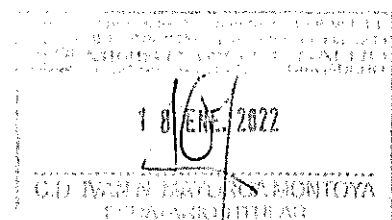
Que, el literal e) del artículo 7. del presente Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 002-2019-SA, establece que las IPRESS del primer nivel de atención con categoría I-4 o su equivalente, así como para el segundo y tercer nivel de atención, cuentan con una PAUS para la tramitación de consultas y reclamos;

Que, asimismo el inciso 8.1 del artículo 8 del presente Reglamento, establece 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, en el literal b) del artículo 9 del Reglamento antes citado, establece 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 implementa SUSALUD;



V. QUISPE



Que, mediante Resolución Directoral N° 05-2021-DE-HSJL/MINSA, de fecha 14 de enero de 2021, se designó a la servidora Sandra Judith Rojas Medrano, Personal CAS como Responsable de la Plataforma de la Atención al Usuario (PAUS) del Hospital San Juan de Lurigancho;

Que, de acuerdo al documento de visto, la Jefatura de la Unidad de Gestión de la Calidad, propone a la Servidora CAS – Sandra Judith Rojas Medrano, como Responsable de la Plataforma de la Atención al Usuario (PAUS) del Hospital San Juan de Lurigancho, en mérito a la Directiva Administrativa N° 006-SG-IGSS/V.01, que señala se debería contar con un responsable de la Plataforma de Atención al Usuario para el Cumplimiento de las Actividades;

Que, con el propósito de establecer mecanismos que permitan al usuario el acceso, protección y defensa de sus derechos respecto de los servicios prestacionales que se brinde; y, con la finalidad de continuar con el desarrollo de las actividades y procesos técnicos-administrativos a nivel institucional, así como alcanzar los objetivos y metas programadas en el Hospital San Juan de Lurigancho, es conveniente emitir el acto resolutivo, renovando a la servidora Sandra Judith Rojas Medrano, Personal CAS como Responsable de la Plataforma de la Atención al Usuario (PAUS) del Hospital San Juan de Lurigancho;

Con la visación de la Jefatura de la Unidad de Gestión de la Calidad y de la Coordinación de Asesoría Jurídica del Hospital San Juan de Lurigancho;

De conformidad del 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, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 002-2019-SA; y el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital San Juan de Lurigancho, aprobado con Resolución Ministerial N° 449-2010/MINSA;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Renovar a la servidora Sandra Judith Rojas Medrano, Personal CAS como Responsable de la Plataforma de la Atención al Usuario (PAUS) del Hospital San Juan de Lurigancho.


Artículo 2.- Disponer que la Secretaría de la Dirección Ejecutiva, notifique la presente Resolución Directoral al Personal CAS- Sandra Judith Rojas Medrano.

Artículo 3.- Disponer la publicación de la presente Resolución Directoral en el portal Institucional y transparencia del Hospital San Juan de Lurigancho.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.

DISTRIBUCIÓN:

- () Dirección
- () Asesoría Jurídica
- () Interesados
- () Legajos
- () Archivo

**MINISTERIO DE SALUD**
REPUBLICA PERUANA
HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO
M.C. PABLO B. CORDOVA TICSE
DIRECTOR EJECUTIVO
CIP. 20820

01/02/2022