



## RESOLUCION DIRECTORAL

Comas, 06 FEB 2020

**Vistos:** El Memorando N° 038-2020-DG-HNSEB de fecha 28-ENE.2020, a través del cual el Director General del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, solicita la designación del responsable de la Plataforma de Atención al Usuario del Hospital Nacional Sergio E. Bernales;

### CONSIDERANDO:

Que, la Ley 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, precisa el alcance de los derechos al acceso a la atención integral de la salud que comprende promoción, prevención, tratamiento, recuperación y al consentimiento informado para su atención; Ley en cuyo artículo 3° se señala que, los establecimientos de salud y los órganos de los gobiernos Nacional, regional y local son responsables de organizar instancias de carácter independiente, autónomo y confidencial que garanticen equidad y justicia para la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de salud, las cuales deben articularse al Sistema Nacional Coordinado y Descentralizado de Salud;

Que, mediante Decreto Supremo N° 002-2019-SA se aprobó 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, una de las obligaciones de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS, según el literal e) del artículo 7° del Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, es la de contar con una Plataforma de Atención al Usuario – PAUS para la tramitación de consultas y reclamos. Debe de tenerse en consideración que la función del PAUS es la de desarrollar el conjunto de acciones, actos y actividades destinadas a la atención y gestión de consultas y reclamos presentados por los usuarios, orientado a la solución de la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas a la atención en salud;

Que, mediante Resolución Directoral N° 175-2019-SA-DG-HNSEB de fecha 09.AGO.2019, se designó a la Lic. Enf. GISELLA PILAR BARAHONA GARCÍA, en adición a sus funciones, como personal responsable de la Plataforma de Atención al Usuario del Hospital Sergio E. Bernales”;

Que, a través del Visto, con el Memorando N° 038-2020-DG-HNSEB de fecha 28-ENE.2020, se ha propuesto a la Lic. Enf. Zena Alejandrina VILLAORDUÑA MARTINEZ, personal nombrado, como responsable de la Plataforma de Atención al Usuario del Hospital Nacional Sergio E. Bernales;



Que, el sub artículo 72.2 del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, establece que *“toda entidad es competente para realizar las tareas materiales internas necesarias para el eficiente cumplimiento de su misión y objetivos, así como para la distribución de las atribuciones que se encuentren comprendidas dentro de su competencia”*, por lo que es necesario emitir el actor resolutivo designando al responsable de la Plataforma de Atención al Usuario del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, en adición a sus funciones;

En uso de las atribuciones conferidas por el artículo 11° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 795-2003-SA/DM y sus modificatorias mediante Resolución Ministerial N° 512-2004-MINSA, Resolución Ministerial N° 343-2007-MINSA y Resolución Ministerial N° 124-2008-MINSA; y con la visación del Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Administración y del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica;

## SE RESUELVE:

**Artículo 1°.- DESIGNAR**, a partir de la fecha de la presente Resolución, a la **Lic. Enf. Zena Alejandrina VILLAORDUÑA MARTINEZ**, personal nombrado, como responsable de la Plataforma de Atención al Usuario del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, en adición a sus funciones.

**Artículo 2°.-** Déjese sin efecto la Resolución Directoral N° 175-2019-SA-DG-HNSEB de fecha 09.AGOS.2019, y toda disposición administrativa que se oponga a lo dispuesto en la presente Resolución.

**Artículo 3°.-** Publicar la presente Resolución en el Portal de Transparencia y Portal Institucional del Hospital Nacional Sergio E. Bernales.

**Regístrese y Comuníquese.**

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES  
Mag JULIO ANTONIO SILVA RAMOS  
DIRECTOR GENERAL  
1373

JASR/ELCO/JLZB/

DISTRIBUCIÓN:

- Dirección General
- Asesoría Jurídica
- Oficina de Gestión de la Calidad
- Oficina de Comunicaciones
- Interesado
- Archivo Central

HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES  
Vº  
OFICINA EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN  
J. ZUNIGA B