



RESOLUCION DIRECTORAL

Comas, 05 ENE. 2021

Visto: Los Expedientes N° 07006 y N° 011887-2020- con el escrito de la Lic. Zena A. Villaorduña Martínez, la Nota Informativa N° 085-OGC-HNSEB-2020 de la Oficina de Gestión de la Calidad,

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, a través del Visto, con el escrito, la Lic. Enf. Zena A. VILLAORDUÑA MARTÍNEZ, presenta renuncia a la condición de responsable de la Plataforma de Atención al Usuario del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, designada mediante Resolución Directoral N° 030-2020-SA-DG-HNSEB de fecha 06.FEB.2020;

Que, mediante la Nota Informativa N° 085-OGC-HNSEB-2020, de fecha 15.DIC.2020, la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad, señala que habiendo recibido asesoramiento técnico de SUSALUD, informa que asumirá como responsable de la Plataforma de Atención al Usuario de Servicios de Salud (PAUS) en su condición de Jefe, a partir de enero 2021, por lo que solicita actualización de la Resolución Directoral;



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”*;

Que, a fin de continuar y garantizar el desarrollo regular de las actividades institucionales en materia de atención al usuario, resulta pertinente designar en adición de sus funciones a la Lic. Enf. Jenny Mayne ESPADA CAMONES, Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, como responsable de la Plataforma de Atención al Usuario de Servicios de Salud (PAUS), del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, mediante el actor resolutivo correspondiente;

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, como responsable de la Plataforma de Atención al Usuario de Servicios de Salud (PAUS), del Hospital Nacional Sergio E. Bernales; en adición a sus funciones, a la Lic. Enf. Jenny Mayne ESPADA CAMONES, Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad.

Artículo 2°.- Dejar sin efecto la Resolución Directoral N° 030-2020-SA-DG-HNSEB de fecha 06.FEB.2020.

Artículo 3°.- Dar las gracias a la Lic. Enf. Zena A. VILLAORDUÑA MARTÍNEZ, por los importantes servicios prestado en favor de la Institución.

Artículo 4°.- 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

Mg. JULIO ANTONIO SILVA RAMOS
DIRECTOR GENERAL
CMP. 19373



J. ZENGA B. JASR/ELCO/JLZB/

DISTRIBUCIÓN:

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