

Ministerio de Salud
Hospital Nacional
"Dos de Mayo"
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
"El presente documento es una copia que he tenido a la vista"

01 OCT 2020

Sr. Hugo Armando VALVERDE RIVERA
FEDATARIO

REPÚBLICA DEL PERÚ



N° 138-2020/D/HNDM

Resolución Directoral

Lima, 01 de Octubre de 2020

VISTO: El Expediente Administrativo Registro N° 28392-2020, que contiene el Oficio N° 204-2020-OGC-HNDM, de fecha 22 setiembre de 2020;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se estableció la obligación de las Entidades de la Administración Pública de contar con un Libro de Reclamaciones como mecanismo de participación ciudadana para asegurar la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención de los trámites y servicios que se les brinde, el cual deberá constar de manera física o virtual, debiendo ser ubicados en un lugar visible y de fácil acceso; para tal efecto las entidades deberán consignar avisos en los cuales se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que tienen los usuarios para solicitarlo cuando consideren conveniente;

Que, el numeral 8.1 del artículo 8° del Decreto Supremo N° 002-2019-SA - que 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, Pública, Privadas o Mixtas, dispone que: *"Artículo 8° De la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.- 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 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, asimismo, el numeral 8.2 de la citada norma, contempla que: *"Para dicho fin se emplea recursos físicos, materiales, tecnológicos y humanos, siendo la máxima autoridad de la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS la responsable de la implementación, operatividad y seguimiento de la PAUS, a fin de promover la mejora continua de los servicios de salud"*;

Que, mediante el artículo 3° de la Resolución Directoral N° 060-2018/D/HNDM, de fecha 03 de abril de 2018, se asignó como Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario del Hospital Nacional "Dos de Mayo", a la servidora civil Abg. Dalila Margot García Collantes, quien tiene a su cargo la supervisión y/o coordinación del proceso de atención de las consultas y reclamos en nuestra institución;

Que, mediante Oficio N° 204-2020-OGC-HNDM, de fecha 22 de setiembre de 2020, la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad, señala que la servidora civil Abg. Dalila Margot García Collantes, se encuentra dentro del grupo de trabajadores con factores de riesgo para COVID-19; motivo por el cual se encargó la función de Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario del Hospital Nacional "Dos de Mayo", a la servidora civil Rossmery del Castillo Acevedo y solicita su formalización a través del presente acto resolutivo;



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO" - IG65
OFICINA DE TRABAJO DE INFORMÁTICA

02 OCT. 2020

01 OCT 2020

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
Que he tenido a la vista

01 OCT 2020

Sr. Hugo Armando VALVERDE RIVERA
FEDATARIO



Con las visaciones del Director Adjunto, del Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Administración; de la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad, y de la Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo establecido la Resolución Ministerial N° 696-2008/MINSA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional "Dos de Mayo" y la Resolución Viceministerial N° 001-2020-SA/DMV-PAS, de fecha 17 de enero de 2020, que renueva a partir del 1 de enero de 2020, entre otros, el encargo puesto como Directora General del Hospital Nacional "Dos de Mayo", al médico cirujano Rosario del Milagro Kiyohara Okamoto;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Modificar el artículo tercero de la Resolución Directoral N° 060-2018/D/HNDM, de fecha 03 de abril de 2018, quedando subsistente los demás extremos.

Artículo 2°.- Designar, como **Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario**, del Hospital Nacional "Dos de Mayo", a la servidora civil **Rossmery DEL CASTILLO ACEVEDO**, quien tiene a su cargo la supervisión y/o coordinación del proceso de atención de las consultas y reclamos en nuestra institución.

Artículo 3°.- La Jefatura de la Oficina de Estadística e Informática de la Institución dispondrá la publicación de la presente resolución directoral en el portal institucional del Hospital <http://www.hdosdemayo.gob.pe>.

Regístrese, comuníquese y publíquese;



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
Dra. ROSARIO DEL MILAGRO KIYOHARA OKAMOTO
Directora General

RDMKO/ELVF/DLPA

C.c.:

- Dirección General
- Dirección Adjunta
- Oficina Ejecutiva de Administración
- Oficina de Gestión de la Calidad
- Oficina de Asesoría Jurídica
- Oficina de Estadística e Informática
- Interesada
- Archivo