



Resolución Directoral N° 171 -2021

GRA/DIRESA/HR"AMLL"A-DE

Ayacucho, 06 MAYO 2021

VISTO: El Informe N° 083-2021-DIRESA/HR"AMLL"A.UGC-J, de la jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad, informe N° 013-2021-HR"AMLL"-UGC-PAUS-IJQM, remite propuesta de documento denominado "MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL PAUS"; y,

CONSIDERANDO:

Que, los artículos 7° y 9° de la Constitución Política del Perú, señalan que todos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y la de la comunidad, y que el Estado determina la política nacional de salud, correspondiendo al Poder Ejecutivo normar y supervisar su aplicación, siendo responsable de diseñarla y conducirla en forma plural y descentralizadora para facilitar a todo el acceso equitativo a los servicios de salud;

Que, los artículos I, II y VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de la Salud, establece que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, su protección es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla; siendo de interés público la provisión de servicios de salud, cualquiera sea la persona o institución que los provea. Es responsabilidad del estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, el numeral 72.1 del artículo 72° de la Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, señala que " La competencia de las entidades tiene su fuente en la Constitución y en la ley, y es reglamentada por las normas administrativas que de aquéllas se derivan", por lo 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 encuentran comprendidas dentro de su competencia;

Que, mediante Decreto Legislativo N° 1161, se aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio Salud, y establece en su artículo 11°, inciso a) *formular, proponer, implementar, ejecutar, evaluar y supervisar la política de salud pública, orientadas al mediano y largo plazo, así como a las intervenciones de promoción y protección de la salud de la población, de conformidad con la respectiva política nacional de salud;*

Que, mediante Decreto Supremo N° 008-2020-SA se declara la Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario, y se dictan medidas de





Resolución Directoral N° 170 -2021

GRA/DIRESA/HR“MAMLL”A-DE

Ayacucho,
8 SEP 2021



prevención y control del COVID-19, habiéndose prorrogado dicho plazo mediante los Decretos Supremos N° 020-2020-SA, N° 027-2020-SA y N° 031-2020-SA y N° 009-2021-SA;



Que, mediante Decreto Supremo N° 002-2019-SA, aprueban Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondo de las Instituciones Administradoras de Fondo de Aseguramiento en Salud IAFAS, IPRESS, UGIPRESS, Públicas, Privadas o Mixtas;



Que, mediante Resolución Ministerial N° 526-2011/MINSA, se aprueba las Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud, en cuyos objetivos específicos se señala que: *"Brinda a las instancias reguladoras del Ministerio de Salud una herramienta que facilite el desarrollo de sus funciones normativas; así como, estandarizar los elementos conceptuales, estructurales y metodológicos más relevantes en el ciclo de producción normativa; asimismo, establecer la aplicación de procesos transparentes y explícitos para la emisión de los documentos normativos"*;



Que, mediante Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA se aprobó 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 orientando a obtener resultados para la mejora de la calidad de atención en los servicios de salud;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, se aprobó el documento técnico "Política Nacional de Calidad en Salud", el cual tiene como objetivo establecer las directrices que orienten el desarrollo de las intervenciones destinadas a mejorar la calidad de la atención de salud en el sistema de salud del Perú;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 1134-2017/MINSA, se aprueba la Directiva Administrativa N° 245-OGPPM/MINSA "Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos y procedimientos en el Ministerio de Salud", en concordancia al numeral 3.2. del anexo del Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, establece los "Pilares Centrales de LA Política de Modernización de la Gestión Pública", siendo la gestión por procesos y la organización institucional uno de ellos, el cual debe implementarse en todas las entidades...";



Resolución Directoral N° 170 -2021

GRA/DIRESA/HR"AMLL"A-DE

Ayacucho, 06 MAYO 2021

Que, mediante Resolución Ministerial N° 312-2020-MINSA, se aprueba la Directiva Sanitaria N° 101-MINSA/2020/DGIESP, "Directiva Sanitaria que establece Disposiciones para brindar Información y Acompañamiento Psicosocial a Pacientes Hospitalizados con infección por COVID-19 y sus familiares"

Que, mediante Resolución Ministerial N° 372-2011-MINSA, se aprobó la Guía Técnica de Procedimiento de Limpieza y Desinfección de Ambientes en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, el cual tiene como finalidad contribuir a disminuir los riesgos a la salud de las personas en los establecimientos de la salud (EESS) y servicios médicos de apoyo (SMA) que pueden originarse por las inadecuadas prácticas de limpieza y desinfección de ambientes;

Que, mediante informe N° 083-2021-DIRESA/HR"AMLL"A.UGC-J, de fecha 21 de abril del 2021, la jefatura de la Unidad de Gestión de la Calidad, solicita aprobación mediante acto resolutivo el Manual de Procedimiento del PAUS, esto es, **a)** Manual de Procedimiento de Llamadas – Video Llamadas – Videos entre Usuarios Hospitalizados en las áreas COVID del Hospital Regional de Ayacucho – sede independencia, **b)** Manual de Procedimiento de entrega de Prendas de Vestir – y Objetos Personales Contaminados a Familiares de Pacientes Hospitalares en las áreas COVID-H, **c)** Manual de Procedimiento de Recepción de Fármacos e Insumos Médicos, Objetos Personales para pacientes Hospitalizados del Hospital Independencia y **d)** Manual de Procedimiento de Reconocimiento a los pacientes de alta Médica "GUERRERO COVID" del Hospital Regional de Ayacucho;

Que, es objetivo general del Manual de Procedimiento del PAUS, propuesta por la Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital Regional de Ayacucho señalan: **a)** respecto del "Manual de Procedimiento de Llamadas – Video Llamadas – Videos entre Usuarios Hospitalizados en las áreas COVID del Hospital Regional de Ayacucho – sede independencia", el objetivo general es brindar un documento técnico que permita realizar las llamadas, videollamadas y video entre usuarios hospitalizados en las áreas COVID y sus familiares, con la finalidad de contribuir a la mejora de la atención con eficiencia, calidad, oportunidad, pertinencia, equidad, logrando usuarios y familiares de ellos satisfechos; **b)** respecto del "Manual de Procedimiento de entrega de Prendas de Vestir – y Objetos Personales Contaminados a Familiares de Pacientes Hospitalares en las áreas COVID-H", el objetivo general es brindar un documento técnico que permita realizar la entrega de ropa y objetos personales contaminados a familiares de pacientes hospitalizados en las áreas COVID – sede Independencia del Hospital Regional de



Resolución Directoral N° 178 -2021

GRA/DIRESA/HR“MAMLL”A-DE

Ayacucho, 05 MAYO 2021



Ayacucho; c) “Manual de Procedimiento de Recepción de Fármacos e Insumos Médicos, Objetos Personales para pacientes Hospitalizados del Hospital Independencia”, el objetivo general es brindar un documento técnico que permita realizar el manejo de recepción de fármacos e insumos médicos, objetos personales y caldo de cuy para pacientes hospitalizados en las áreas- COVID sede Independencia; y d) “Manual de Procedimiento de Reconocimiento a los Pacientes de Alta Médica “GUERRERO COVID”, el objetivo general es brindar un documento técnico que permita realizar el manejo de reconocimiento a los pacientes recuperados con ALTA MEDICA de las áreas – COVID sede Independencia del Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena” de Ayacucho;

Que, con la finalidad de continuar con el desarrollo de las actividades y procesos técnicos asistenciales a nivel institucional, así como alcanzar los objetivos y metas programadas en el Hospital Regional de Ayacucho, resulta pertinente y necesario aprobar el Manual de Procedimiento de Plataforma de Atención al Usuario de la Unidad de Gestión de la Calidad, solicitada conforme al informe N° 083-2021-DIRESA/HR“MAMLL”A.UGC-J, de acuerdo al marco normativo vigente;



Estando a las consideraciones precedentes, con el visto bueno del Equipo de Gestión, y en uso de las facultades conferidas por Resolución Ejecutiva Regional N° 005-2021- GRA/GR;



SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR el “MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PLATAFORMA DE ATENCION AL USUARIO – PAUS” DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, en el marco legal del presente considerando, cuyos documentos en anexo, forma parte integrante de la presente resolución.

- Manual de Procedimiento de Llamadas – Video Llamadas – Videos entre Usuarios Hospitalizados en las áreas COVID del Hospital Regional de Ayacucho – sede independencia.
- Manual de Procedimiento de entrega de Prendas de Vestir – y Objetos Personales Contaminados a Familiares de Pacientes Hospitalares en las áreas COVID-H.
- Manual de Procedimiento de Recepción de Fármacos e Insumos Médicos, Objetos Personales para pacientes Hospitalizados del Hospital Regional de Ayacucho, sede Independencia.
- Manual de Procedimiento de Reconocimiento a los pacientes de alta Médica “GUERRERO COVID” del Hospital Regional de Ayacucho.



Resolución Directoral N° 175 -2021

GRA/DIRESA/HR"MAMLL"A-DE

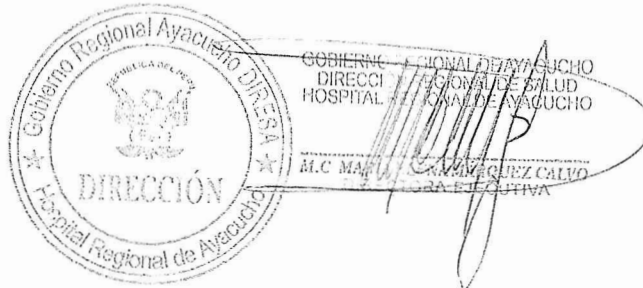
Ayacucho, 06 MAYO 2021

ARTICULO SEGUNDO.- ENCARGAR a la Unidad de Gestión de la Calidad, la evaluación del cumplimiento del "Manual de Procedimientos de Plataforma de Atención al Usuario - PAUS", aprobado en el artículo primero del presente acto resolutivo.

ARTICULO TERCERO.- DISPONER la transcripción de la presente resolución a la Unidad de Gestión de la Calidad, y Unidades Orgánicas correspondientes para su conocimiento y fines.

ARTICULO CUARTO.- DISPONER a la Unidad de Estadística e Informática, publique la presente resolución en el portal Institucional del Hospital Regional de Ayacucho.

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.



MEMC/DE-HRA.
FAPC/DIR-ADM.
HCO/DIR-OPP.
FMSF/AJ
SJCM/J-UP-HRA
PACA/rvlg/Selección.