



# Resolución Directoral N° 330 -2021

GRA/DIRESA/HR"MAMLL"A-DE

Ayacucho, 17 AGO 2021

**VISTO:** El Informe N° 0137-2021-DIRESA-HR"MAMLL"A.UGC, de la jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad, informe N° 035-2021-HR"MAMLL"-UGC-PAUS-IJQM, sobre aprobación mediante acto resolutivo del documento técnico denominado "PLAN ANUAL DE LA PLATAFORMA DE ATENCION AL USUARIO - PAUS", y memorando N° 483-2021-DIRESA/HR"MAMLL"A-DE; y,

### CONSIDERANDO:

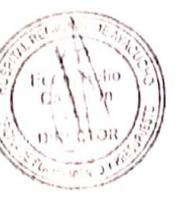
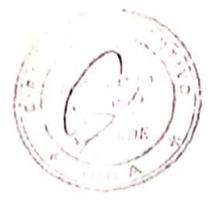
Que, los artículos 7° y 9° de la Constitución Política del Perú, señalan que todos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y la de la comunidad, y que el Estado determina la política nacional de salud, correspondiendo al Poder Ejecutivo normar y supervisar su aplicación, siendo 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 artículo N° 123 de la Ley N° 26842 – Ley General de la Salud, señala; Entiéndase que la Autoridad de Salud de nivel nacional es el órgano especializado del Poder Ejecutivo que tiene a su cargo la dirección y gestión de la política nacional de salud y actúa como la máxima autoridad normativa en materia de salud;

Que, mediante Decreto Legislativo N° 1161, se aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de 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 Ley N° 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias,





# Resolución Directoral N° 330 -2021

GRA/DIRESA/HR" MAMLL" A-DE

Ayacucho, 17 AGO 2021

dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

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 Supremo N° 042-2011-PCM, ha establecido la Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, con la finalidad de establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, modificado mediante Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor;

Que, mediante Resolución de Superintendencia N° 104-2014-SUSALUD/S, de fecha 24 de diciembre de 2014, se resuelve DISPONER la publicación del proyecto de norma "Reglamento para la Atención de Consultas, Reclamos, Quejas y Sugerencias de los Usuarios de los Servicios de Salud;

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° 456-2007/MINSA, se aprobó la Norma Técnica de Salud N° 050-MINSA/DGSP-V.02: "Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo", cuya finalidad es contribuir a





# Resolución Directoral N° 330 -2021

GRA/DIRESA/HR "MAMLL" A-DE

Ayacucho, 17 AGO 2021

garantizar a los usuarios y al sistema de salud que los establecimientos de salud o servicios médicos de apoyo, según su nivel de complejidad, cuenten con capacidades para brindar prestaciones de calidad sobre la base del cumplimiento de estándares nacionales previamente definidos;

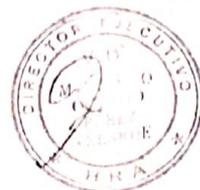
Que, mediante Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, se aprobó el documento técnico "Política Nacional de Calidad en Salud", el cual tiene como objetivo establecer las directrices que orienten el desarrollo de las intervenciones destinadas a mejorar la calidad de la atención de salud en el sistema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

Que, mediante Resolución Ministerial N° 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° 527-2011/MINSA, se aprueba la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo", con el objetivo de promover la implementación de acciones o proyectos para la mejora continua de la calidad en salud y establecer un metodología y herramientas estandarizadas para la evaluación de la satisfacción del usuario externo;

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...";

Que, mediante Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA, de fecha 05 de julio del 2021, se aprueba las "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", con el objetivo general de establecer las disposiciones relacionadas con las etapas de planificación, formulación o actualización, aprobación, difusión, implementación y





# Resolución Directoral N° 330 \_\_\_\_\_ -2021

GRA/DIRESA/HR"MAMLL"A-DE

Ayacucho, 17 AGO 2021

evaluación de los documentos normativos que expide el Ministerio de Salud, en el marco de sus funciones rectores;

Que, mediante informe N° 0137-2021-DIRESA-HR"MAMLL"A.UGC, de fecha 15 de julio del 2021, la jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad, solicita aprobación mediante acto resolutivo el documento técnico denominado "Plan Anual de la Plataforma de Atención al Usuario - PAUS" del Hospital Regional de Ayacucho;

Que, el objetivo general de la precitada Plan Anual de la Plataforma de Atención al Usuario - PAUS del Hospital Regional de Ayacucho; es garantizar la calidad de atención a través del óptimo manejo de la recepción, procesamiento de la información en la atención de consultas, reclamos, petición de intervención, sugerencias, felicitaciones, solicitadas por los usuarios externos del Hospital regional de Ayacucho, (...), con la finalidad de contribuir a mejorar la calidad de atención a los usuarios externos en los departamentos, servicios, unidades del Hospital Regional "Miguel Ángel Mariscal Llerena" de Ayacucho;

Que, los documentos de gestión interna, son el conjunto de normas o lineamientos técnicos formulados de acuerdo a las necesidades de gestión, asimismo, están orientados a establecer aspectos técnicos legales en materias específicas y así también, orientar regular y definir los procedimientos que deben de seguirse para la realización de actos administrativos y asistenciales de la administración interna;

En ese contexto, el Hospital Regional de Ayacucho, es una Unidad Ejecutora, dependiente del Gobierno Regional de Ayacucho, que brinda atención de salud integral y especializada de alta complejidad a la población en su ámbito referencial, a través de sus servicios ambulatorios, de hospitalización y de emergencia, con énfasis en la protección, recuperación y rehabilitación de su salud y del desarrollo de un entorno saludable, con pleno respeto de los derechos fundamentales de la persona, en tal virtud, es pertinente aprobar mediante acto resolutivo el documento técnico denominado "Plan Anual de la Plataforma de Atención al Usuario - PAUS", conforme solicita en el informe N° 0137-2021-DIRESA.HR"MAMLL"A.UGC, con la finalidad de lograr como una herramienta de gestión permanente eficaz, eficiente, ética y transparente que contribuya al cumplimiento de los objetivos institucionales, y necesarios para el adecuado cumplimiento de sus funciones, de acuerdo al marco normativo antes descrito;





# Resolución Directoral N° 330 -2021

GRA/DIRESA/HR"MAMLL"A-DE

Ayacucho, 17 AGO 2021

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° 309-2021- GRA/GR;

## SE RESUELVE:

**ARTICULO PRIMERO.- APROBAR**, el documento técnico denominado "PLAN ANUAL DE LA PLATAFORMA DE ATENCION AL USUARIO - PAUS" DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, en el marco legal del presente considerando, cuyo documento en anexo, forma parte integrante de la presente resolución.

**ARTICULO SEGUNDO.- ENCARGAR**, a la Unidad de Gestión de la Calidad, realizar las acciones correspondientes para la difusión, implementación, aplicación, ejecución y supervisión del Plan aprobado, en cumplimiento de sus funciones de su competencia.

**ARTICULO TERCERO.- NOTIFICAR**, 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.



GOBIERNO REGIONAL AYACUCHO  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO

M.C. MARIO OCTAVIO PEREZ VELARDE  
DIRECTOR EJECUTIVO

MOP/IDE-HRA  
THT/DIR-ADM  
HCO/DIR-OPP  
DPCM/AJ  
ENACIV/J-UP  
PACA/rfvg/Selección

HOSPITAL REGIONAL DE AYUJUCHO  
UNIDAD DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

Pase A: INFORMÁTICA

Para: su publicación en portal  
DE TRANSPARENCIA

FECHA: 20-8-2021 FIRMA: 