



## Resolución Directoral

Callao, 12 de Julio de 2024

### VISTO:

El Memorando N° 592-2024-DG-HNDAC de la Dirección General, Informe N° 630-2024-HNDAC-OAJ de la Oficina de Asesoría Jurídica y,

### CONSIDERANDO:

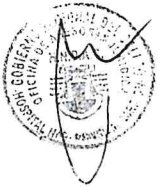
Que, el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, es un Hospital Nacional Categoría III-1 perteneciente a la Región Callao, que brinda atención de salud con la finalidad de recuperar la confianza y satisfacción de los pacientes mejorando la calidad de vida con eficiencia y calidad, contando con un equipo humano calificado que desarrolla actividades de docencia e investigación;

Que, el Titular de la Entidad es la máxima autoridad ejecutiva, de conformidad con las normas de organización interna de la Entidad. Es decir, el Titular de la Entidad es el funcionario al que las normas de organización interna de una Entidad señalen como la más alta autoridad ejecutiva de dicha Entidad. Dicho funcionario tendrá a su cargo el ejercicio de las funciones previstas en la Ley y su Reglamento para la aprobación, autorización y supervisión de los procesos de contratación pública que la Entidad lleve a cabo;

Que, mediante Decreto Supremo N° 027-2015-SA se aprobó el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, estableciendo en la Tercera Disposición Complementaria Final, que a propuesta de la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD se aprueba el Reglamento de Quejas y Reclamos que contendrá el procedimiento para la atención de las quejas y reclamos de las personas usuaria de los servicios de salud;

Que, mediante Decreto Supremo N° 002-2019-SA, se aprueba el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administrativas 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 y mixtas; siendo su finalidad, establecer los mecanismos que permitan la protección del derecho a la salud respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas y/o recibidas de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, en el marco del Sistema Nacional de Protección de los Derechos de los Usuarios en los Servicios de Salud;

Que el literal b) del artículo 9° del Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios, aprobado por Decreto Supremo N° 002-2019 SA, establece que para la puesta en marcha e implementación de la PAUS, la IAFAS: PRESS y UGIPRESS, tiene





la responsabilidad entre otras, la de designar mediante documento formal, emitido por la máxima autoridad 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) al responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS), que tiene a su cargo la conducción y/o coordinación del proceso de atención de las consultas y reclamos. En ausencia del responsable de PAUS, el rol es asumido por la persona que este delegue formalmente, para asegurar la atención en el horario de funcionamiento de la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS. La designación del responsable se registra en el aplicativo informático que implemente SUSALUD;



Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM se establece la obligación de las entidades del sector público de contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios formulen sus reclamos respecto de un servicio de atención brindando por una entidad pública;

Que, en ese contexto, resulta necesario establecer un nuevo enfoque en la conducción responsable del Libro de Reclamaciones de nuestra Institución, aunado a ello, con el mejoramiento continuo de atenciones en nuestro Nosocomio, promoviendo una cultura de mejor atención al usuario y con el objeto de brindar a la ciudadanía servicios de calidad en la forma y oportunidad requerida;

Que, mediante Resolución Directoral N° 183-2024-HNDAC-DG de fecha 18 de abril de 2024, se designó a la abogada Marylaura Gonzales Sepulveda, como Responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao;

Que, atendiendo a lo solicitado por la Dirección General, la Oficina de Asesoría Jurídica mediante Informe N° 630-2024-HNDAC-OAJ, de fecha 11 de julio de 2024, opina declarando PROCEDENTE la emisión del acto resolutivo que designe al nuevo responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao, el abogado ROBERTO ALEGRIA LLACSA;

Que, en ese sentido, resulta necesario designar al abogado ROBERTO ALEGRIA LLACSA, para que en adición a sus funciones desempeñe el cargo de Responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao;

Que, estando a las atribuciones y responsabilidades otorgadas a la Dirección General del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, mediante el literal J) del Reglamento de Organización de Funciones del del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao, aprobado por Ordenanza Regional N° 000006 del Gobierno Regional del Callao y la Resolución Gerencial General Regional N° 004-2023-Gobierno Regional del Callao - GGR;

De conformidad con el Reglamento de Organización de Funciones del HNDAC, aprobado por Ordenanza Regional I N° 000006 del Gobierno Regional Callao, y las facultades conferidas en la Resolución Regional 004-2023, de fecha 19 de enero de 2023, con el Visto Bueno de la Oficina Ejecutiva de Administración, Oficina de Administración de Recursos Humanos y Oficina de Asesoría Jurídica.

**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.** - DAR POR CONCLUIDA a partir de la fecha, la designación de la abogada **MARYLAURA GONZALES SEPULVEDA** como Responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao. Agradeciéndole por los servicios prestados a la Institución.

**Artículo Segundo.** - DESIGNAR a partir de la fecha al abogado **ROBERTO ALEGRIA LLACSA**, para que en adición a sus funciones desempeñe el cargo de nuevo Responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao.



Miraflores de la Victoria, 15 de Julio de 2024  
F. D. A. S. N. O.



## Resolución Directoral

Callao, 12 de Julio de 2024

**Artículo Tercero.- El Responsable del Libro de Reclamaciones** del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao cumplirá lo que se establece en el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios, aprobado por Decreto Supremo N° 002-2019-SA.

**Artículo Cuarto. – DISPONER** que la Oficina de Estadística e Informática Publique la presente Resolución Directoral en el portal Institucional del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión en la dirección electrónica <http://www.hndac.gob.pe>.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

