



Resolución Directoral

Iquitos, 14 de febrero del 2025

Visto, el Memorando N°150-2025-GRL-GRS-HICGG/30.17.01 de fecha 05 de febrero 2025.

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, establece que 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.

Qué; mediante la Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud, norma que modifica la Ley General de Salud respecto al Acceso a los Servicios de Salud, Acceso a la Información, Atención y recuperación de la salud, Consentimiento Informado; así como también las incompatibilidades, limitaciones y prohibiciones y vulneración de derechos en los servicios de salud;

Que, el Decreto Supremo N° 002-2019-SA, Reglamento de la Ley N° 29414, tiene por objeto: Establecer los procedimientos para la gestión de reclamos y denuncias por presunta vulneración del derecho a la salud, establecer los lineamientos para la atención de consultas relacionadas al ámbito del ejercicio del derecho a la salud.

Que, mediante Decreto Supremo N° 002-2019-SA antes citado, se establece que la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) es el conjunto de acciones, actos y actividades destinadas a la atención y gestión de consultas y reclamos presentados por los usuarios ante la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, orientados a la solución de la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud y 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.



Resolución Directoral

Iquitos, 14 de febrero del 2025

Con el Visto Bueno de la Dirección Adjunta, la Dirección Administrativa, Oficina de Gestión de la Calidad, la Oficina de Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos, la Oficina de Planeamiento Estratégico y Unidad de Asesoría Legal.

De acuerdo a las atribuciones y competencias conferidas al director del Hospital Iquitos Cesar Garayar García mediante la Resolución Ministerial N°963-2017/MINSA del 31 de octubre del 2017 y la Resolución Ejecutiva Regional N° 068-2025-GRL-GR del 07 de enero del 2025.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1º.- APROBAR: el "PLAN DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION DE CONSULTAS Y RECLAMOS EN SALUD HOSPITAL IQUITOS-AÑO 2025".

ARTICULO 2º. - ENCARGAR a la Oficina de Gestión de la Calidad del "Hospital Iquitos Cesar Garayar García, la ejecución del Plan en Mención.

ARTICULO 3º.- Disponer que la Unidad de Estadística e Informática publique la presente Resolución en el Portal web de la institución.

Regístrese, comuníquese y cúmplase



GOBIERNO REGIONAL DE LORETO
GERENCIA REGIONAL DE SALUD LORETO
HOSPITAL IQUITOS "CESAR GARAYAR GARCIA"
M.C. CARLOS ALBERTO CORAL GONZALES
Director Ejecutivo (A)
C.M.P.N. 030488

