



GOBIERNO REGIONAL  
CUSCO

Gobierno Regional  
de Cusco

Gerencia Regional  
de Salud Cusco

Unidad Ejecutora 408  
Hospital de Espinar

Asesoría Legal



"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"



## Resolución Directoral

N° 159-2025/GRSC/U.E.408-HE/AL.

Espinar, 03 de julio de 2025.

Visto: El Informe N° 0137-2025/GERESA-CUSCO/U.E.408-HDE/UGCS, y;

### CONSIDERANDO:

**Que**, la Unidad Ejecutora 408 Hospital Espinar, es considerada dentro del ámbito de los hospitales como uno de baja complejidad (II-1), con personería jurídica de derecho público, responsable de organización y gestión de la prestación de servicios de salud del segundo nivel de atención, está encargado de planificar, organizar, coordinar, dirigir, ejecutar, monitorear, supervisar y evaluar las atenciones de salud en los servicios a su responsabilidad, según lo establecido en el artículo 1° del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Hospital Espinar, aprobado mediante Ordenanza Regional N° 082-2014-CG/GRC.CUSCO, de tres de diciembre del año dos mil trece.

**Que**, los numerales I y II del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, establecen que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, siendo responsabilidad del Estado regular, vigilar y promover la protección de la salud;

**Que**, por Decreto Supremo N° 002-2019-SA, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 31 de enero del 2019, se 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 Salud - UGIPRES, públicas, privadas o mixtas;

**Que**, dicho reglamento denomina "Libro de Reclamaciones en Salud", al registro de naturaleza física o virtual, en el cual lo usuarios o terceros legitimados pueden interponer sus reclamos ante la insatisfacción con los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud de acuerdo a la normativa vigente, existiendo la obligación de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas de poner a disposición de los usuarios el Libro de Reclamaciones en Salud físico, garantizando la accesibilidad y disponibilidad en el horario de funcionamiento. Para el caso del Libro de Reclamaciones en Salud virtual, su disponibilidad y accesibilidad en las veinticuatro horas de cada uno de los siete días de la semana;

**Que**, asimismo dispone que la máxima autoridad competente de las instituciones antes citadas, tienen la obligación de designar mediante documento formal al responsable del Libro de Reclamaciones en Salud de la institución quien tendrá a cargo la custodia y procedimiento para la atención del reclamo, así como la designación del responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS), teniendo a su cargo este ultimo la conducción y/o coordinación del proceso de atención de las consultas y reclamos y en cuya ausencia su rol será asumido por la persona que éste delegue formalmente, para asegurar la atención en el horario de funcionamiento de la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, registrándose la designación del responsable en el aplicativo informático que implemente SUSALUD;

**Que**, conforme el artículo 8° del Decreto Supremo N° 002-2019-SA, 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 las 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**, en dicho contexto el Hospital Espinar, implementó la Plataforma de Atención al Usuario PAUS dependiente de la Oficina de Gestión de la Calidad, para la atención y gestión de consultas y reclamos presentados por los usuarios orientados a la solución de la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención;



GOBIERNO REGIONAL  
**CUSCO**

Gobierno Regional  
de Cusco

Gerencia Regional  
de Salud Cusco

Unidad Ejecutora 408  
Hospital de Espinar

Asesoría Legal



"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"



## Resolución Directoral

N° 159-2025/GRSC/U.E.408-HE/AL.

Espinar, 03 de julio de 2025.

**Que**, mediante Informe N° 0137-2025/GERESA-CUSCO/U.E.408-HDE/UGCS de fecha 18 de junio del 2025, la Jefe de Gestión de la Calidad, solicita se realice la designación mediante acto resolutorio del responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud y Libro de Reclamaciones a la Lic. Isabel Romero Jacha.

**Que**, mediante proveído de fecha 19 de junio del 2025, la Dirección Ejecutiva de la Unidad Ejecutora 408 Hospital Espinar, dispone la emisión de la resolución directoral de designación de Responsable de Libro de Reclamaciones en Salud y responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital de Espinar;

**Que**, conforme a lo señalado se viabiliza mediante resolución autoritativa, acorde a lo establecido por los artículos 3° y 4°, referente a los requisitos de validez y formalidad del acto administrativo del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - "Ley del Procedimiento Administrativo General";

**Que**, acorde a las normas expuestas, procede a emitir el presente acto resolutorio con eficacia anticipada conforme lo previsto en el numeral 17.1 del artículo 17 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que establece (...) *La autoridad podrá disponer en el mismo acto administrativo que tenga eficacia anticipada a su emisión, sólo si fuera más favorable a los administrados, y siempre que no lesione derechos fundamentales o intereses de buena fe legalmente protegidos a terceros y que existiera en la fecha a la que se pretenda retrotraerse la eficacia del acto el supuesto hecho justificativo para su adopción (...)*;

Que, en uso de las facultades administrativas delegadas mediante Resolución Directoral N° 701-2004-MINSA, Ley 27783, Ley de Bases de la Descentralización, Ley 27867, concordante con el artículo 61 de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, así como la Resolución Gerencial N° 254-2025-GRCUSCO, de fecha 04 de abril de 2025, de Designación de Funciones de la Dirección de la Unidad Ejecutora 408 - Hospital de Espinar, de la Dirección Regional de Salud Cusco;

Estando con el visto bueno de la Jefatura de Administración, Asesoría Legal, Recursos Humanos de la Unidad Ejecutora N° 408 - Hospital de Espinar.

### SE RESUELVE:

**Artículo 1°.- DESIGNAR**, con eficacia anticipada al 01 de julio del 2025, a la **LIC. ENF. ISABEL ROMERO JACHA**, como responsable del Libro de Reclamaciones en Salud, así como responsable de la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS) de la Unidad Ejecutora 408 Hospital Espinar, en adición a sus funciones.

**ARTÍCULO 2°.- DEJAR SIN EFECTO** cualquier acto resolutorio o disposición que se oponga a lo dispuesto en la presente Resolución Directoral.

**ARTÍCULO 4.- NOTIFICAR** la presente resolución a las interesadas, e instancias correspondientes para su conocimiento y fines consiguientes, conforme lo establecido en el artículo 16° de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General.

**ARTÍCULO 5.- ENCARGAR** al Responsable del Portal de Transparencia la publicación de la presente Resolución Directoral en el Portal de Transparencia de la Unidad Ejecutora 408 - Hospital Espinar.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**

GOBIERNO REGIONAL CUSCO  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO  
UNIDAD EJECUTORA 408 HOSPITAL DE ESPINAR  
ASesoría Legal

CALLE DOMINGO HUARCA CRUZ S/N - ESPINAR - ESPINAR - CUSCO