

ESTADIST

GOBIERNO REGIONAL DE LORETO
DIRECCION REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL IQUITOS "CESAR GARAYAR GARCIA"

N° 073-2026-GRL-DRS-L-HICGG/07.2.7.05.02/01



Resolución Directoral

Iquitos, 20 de febrero del 2026

Visto el Memorando N°0186-2026-GRL-DRS-L-HICGG/07.2.7.05.02/01 del 10 de enero 2026

CONSIDERANDO:

Que, los numerales I y II del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, señalan que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo y que la protección de la salud es de interés público; por lo tanto, es responsabilidad del estado regularla, vigilarla y promoverla.

Que, a través del Decreto Supremo N° 002-2019-SA, 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 Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, el cual tiene por objeto establecer los procedimientos para la gestión de reclamos y denuncias por presunta vulneración del derecho a la salud, así como los lineamientos para la atención de consultas relacionadas al ámbito del ejercicio del derecho a la salud;

Que, el artículo 8 de la norma acotada define a la Plataforma de Atención al Usuario en Salud- PAUS como 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, con la Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA, se aprueba las "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", que tiene el objetivo de establecer las disposiciones relacionadas con las etapas de planificación, formulación o actualización, aprobación, difusión, implementación y evaluación de los Documentos Normativos, que expide el Ministerio de Salud, en el marco de sus funciones rectoras;

Que, mediante la Resolución de Superintendencia N° 030-2020-SUSALUD/S, se aprueba la "Clasificación, Lineamientos y Aplicativo Informático para la remisión de la Información de Reclamos de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS", la misma que fue modificada por la Resolución de Superintendencia N° 003-2023-SUSALUD/S, que tiene el objeto de



Resolución Directoral

Iquitos, 20 de febrero del 2026

establecer la clasificación de reclamos por presunta vulneración del derecho a la salud presentado por el usuario o tercero legitimado a las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, así como los lineamientos para la remisión de dicha información a SUSALUD a través del aplicativo informático SETI-RECLAMOS;

Que, mediante el Memorándum del visto, la Oficina de Gestión de la Calidad solicita la aprobación del proyecto del **Plan de Trabajo de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud – PAUS 2026**, el mismo que tiene el objetivo de establecer el procedimiento para la gestión de atención de las consultas y reclamos formulados por los usuarios externos y tercero legitimados por presunta vulneración del derecho a la salud en el Hospital Iquitos "Cesar Garayar Garcia";

Con el visto bueno de la Dirección Adjunta, Oficina de Administración, Oficina de Gestión de la Calidad, y la Unidad de Asesoría Jurídica, de acuerdo a las facultades y atribuciones otorgadas por Resolución Ejecutiva Regional N° 068-2025-GRL-GR del 7 de enero del 2025

SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR el "**Plan de Trabajo de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud – PAUS 2026**" del Hospital Iquitos "Cesar Garayar Garcia".

Artículo 2.- Disponer que la Oficina de Gestión de la Calidad difunda e implemente el Plan, así mismo informe periódicamente a la Dirección General sobre su desarrollo.

Artículo 3.- La Oficina de Estadística e Informática procederá a la publicación de la presente Resolución en la Página Web Institucional del Hospital Iquitos "Cesar Garayar Garcia".

Regístrese y comuníquese y publíquese



GOBIERNO REGIONAL DE LORETO
DIRECCION REGIONAL DE SALUD LORETO
HOSPITAL IQUITOS "CESAR GARAYAR GARCIA"
M.C. CARLOS ALBERTO CORAY GONZALES
Director Ejecutivo (e)
C.M.P. N° 030468

CACG/NJBG/CLCR/GPP/CKPS/DOCC/rggh