



## Diresa lanza plataforma virtual para atender consultas, quejas y reclamos de la población

*Servicio tiene como fin salvaguardar los derechos de los usuarios de los servicios de salud de la región.*

*Por: Oficina de Comunicaciones*

Para atender consultas, sugerencias y reclamos de la población y acceder al Libro de Reclamaciones en el marco de la pandemia por la COVID-19, la Dirección Regional de Salud (Diresa) lanzó la Plataforma Virtual de Atención al Usuario en Salud (PAUS).

Con la creación de esta plataforma de libre acceso la institución busca salvaguardar los derechos en salud de las personas y que estos puedan transmitir sus opiniones y pareceres con respecto a los servicios sanitarios que hayan recibido.

“En el marco de la pandemia para evitar la vulneración de los derechos de los usuarios hemos presentado este PAUS y libro de reclamaciones virtual que es de libre acceso”, manifestó Rocío Portal, coordinadora de la Unidad de Gestión de la Calidad en Salud de la Diresa.

El PAUS es un canal de atención que emplea un espacio virtual para la recepción, procesamiento, atención y absolución de las consultas y reclamos presentados por los usuarios o terceros legitimados ante las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS.

“Este servicio, como Diresa, nos va a ayudar a mejorar los servicios de salud y establecer acciones de mejora en base a la retroalimentación que vamos a tener con toda la población”, agregó la responsable del funcionamiento de esta plataforma.

Para acceder a la PAUS y Libro de Reclamaciones Virtual ingrese a la página web de la Diresa o a directamente a través del siguiente enlace ([click aquí](#))



# Nota de Prensa N° 162



Fecha de Publicación: 04/08/2020 09:36 p.m.

[www.diresacajamarca.gob.pe/portal/noticias/det/1348](http://www.diresacajamarca.gob.pe/portal/noticias/det/1348)

**DATO:**

La creación de la PAUS virtual se ampara en la Ley N° 29414 que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud y en su reglamento que es el D.S. 027-2015.