



# GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS



RESOLUCIÓN DIRECTORAL REGIONAL SECTORIAL  
N° 485 -2022-GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS/DRSA

Chachapoyas, 17 MAYO 2022

**VISTOS:**

El Oficio N° 001-2022-GOB.REG.AMAZONAS/DRSA-DESP/PAUS, de fecha 08 de abril del 2022, RESOLUCION DIRECTORAL REGIONAL SECTORIAL N° 900-2021-GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS/DRSA, de fecha 22 de setiembre del 2021, RESOLUCIÓN DE INTENDENCIA DE NORMAS Y AUTORIZACIONES N° 122-2017-SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD /SAREFIS/INA, de fecha 27 de abril del 2017, y;

**CONSIDERANDO:**

Conforme lo establece la Constitución Política del Perú, en el artículo 191°, en concordancia con la Ley de Reforma Constitucional N° 27680, se dispone crear los Gobiernos Regionales y conforme a lo dispuesto por el artículo 2° de la Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, estos emanan de la voluntad popular, son personas jurídicas de derechos públicos, con autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia, constituyendo para su administración económica y financiera un Pliego Presupuestal;

Que, el artículo 9° de la ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización, establece que la autonomía administrativa consiste en la facultad que tienen los Gobiernos Regionales de organizarse internamente, determinar y reglamentar los servicios públicos de su responsabilidad;

Que, con Oficio N° 001-2022-GOB.REG.AMAZONAS/DRSA-DESP/PAUS, de fecha 08 de abril del 2022, la Obst. Fanny Betty Rojas Arana – Responsable del PAUS – UGIPRESS Salud Amazonas y la Dra. Wigmara Bardales Vega – Responsable PAUS –UGIPRESS Salud Amazonas, solicitan por intermedio de su despacho regularizar mediante acto resolutorio la designación de los responsables de la plataforma de atención al usuario en salud de la UGIPRESS de la Unidad Ejecutora 400-725 Región Amazonas, con código único 10000080, según RESOLUCIÓN DE INTENDENCIA DE NORMAS Y AUTORIZACIONES N° 122-2017-SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD /SAREFIS/INA, de fecha 27 de abril del 2017;

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, la cual a través de su artículo 28", dispone que: " toda persona que se encuentre disconforme con la atención recibida, tiene derecho a ser escuchada y recibir respuesta, debiendo presentar su queja ante SUSALUD para el inicio del procedimiento administrativo que hubiera corresponder, según la normatividad que sobre la materia emita SUSALUD la IPRESS debe exhibir de manera visible y de fácil acceso, el procedimiento para la atención de reclamos de las personas usuarias así como la posibilidad de acudir a SUSALUD en instancia de queja;

Que, a través del Decreto Supremo N° 002-2019-SA, se aprueba el Reglamento para atención de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondo 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;

En el mismo dispositivo legal define como plataforma de Atención al Usuario en Salud como "El Conjunto de acciones, actos y actividades destinados 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 instalación respecto a los servidores, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud", además en el artículo 9 establece como responsables de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, designar mediante documento formal, emitido por la máxima autoridad de la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, al responsable de la 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 la PAUS, el rol es asumido por la persona que éste 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, el Texto Único Ordenado de Ley N.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N.° 004-2019-JUS, en su artículo 212 señala que: "212. 1 Los errores material o aritmético en los actos administrativos pueden ser rectificadas con efecto retroactivo, en cualquier momento, de oficio o a instancia de





# GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS



RESOLUCIÓN DIRECTORAL REGIONAL SECTORIAL  
N° 483 -2022-GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS/DRSA

Chachapoyas, 17 MAYO 2022

los administrados, siempre que no se altere lo sustancial de su contenido ni el sentido de la decisión. 212.2 La rectificación adopta las formas y modalidades de comunicación o publicación que corresponda para el acto original";

En uso de las facultades y atribuciones conferidas al Director Regional de Salud de Amazonas mediante Resolución Ejecutiva Regional N° 051-2022-GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS/GR de fecha 17 de febrero de 2022 y contando con la visación de la Oficina de Asesoría Jurídica, Dirección Ejecutiva de Prestaciones y Gestiones de Salud y de la Oficina Ejecutiva de Administración de la Dirección Regional de Salud Amazonas;

## SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.- DESIGNAR** a la Dra. WIGMARA BARDALES VEGA como RESPONSABLE de la PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD (PAUS) DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AMAZONAS, en referencia a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 002-2019-SA.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- DEJAR SIN EFECTO** todo acto administrativo que contravenga la presente.

**ARTICULO TERCERO.- ENCARGAR** a la Oficina de Informática y Telecomunicaciones la publicación de la presente Resolución, en el portal electrónico de la Dirección Regional de Salud de Amazonas.

**ARTÍCULO CUARTO.- NOTIFICAR** la presente Resolución a la Dra. WIGMARA BARDALES VEGA y a las instancias internas de la Dirección Regional de Salud Amazonas, para su conocimiento y fines de Ley.

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE



GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD AMAZONAS

Dr. CONRADO MONTOYA PIZARRO  
DIRECTOR REGIONAL  
CMP: 12033

Distribución  
G.R.A.- G.R.D.S.  
OAJ/DIRESA  
OEA/DIRESA  
OCI/DIRESA  
OGDRRH/DIRESA  
DEPGS/DIRESA  
DEPS/DIRESA  
DSS/DIRESA  
OIT/DIRESA  
DESIGNADA  
LEGAJO  
Archivo

CMP/D.E.DIRESA  
ERCU/D.OAJ.DIRESA