



MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD MENTAL
"HONORIO DELGADO - HIDEYO NOGUCHI"

Nº 231 -2020-DG/INSM-"HD-HN"

Resolución Directoral

San Martín de Porres, 23 de setiembre de 2020.

VISTO:

El Expediente N° 20-005869-001, de fecha 27 de julio de 2020

CONSIDERANDO :

Que, mediante el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, modificado por el Decreto Supremo N° 061-2014-PCM, se dispuso la obligación de todas las Entidades de la Administración Pública de contar con un Libro de Reclamaciones, con la finalidad de establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y Salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los tramites y servicios que se les brinda;

Que, por Decreto Supremo N° 030-2016-SA, se aprueba el Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas 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 y mixtas; cuyo artículo 1° fue posteriormente derogado mediante Decreto Supremo N° 002-2019;

Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, "Decreto Supremo que establece disposiciones para Gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública", vigente a partir del 18 de enero de 2020, mediante su Única Disposición Complementaria Derogatoria, dispone la se derogue el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM antes descrito, estableciendo un nuevo enfoque para el Libro de Reclamaciones en las entidades públicas, no obstante dispone en ella que sus disposiciones se aplicaran gradualmente a las distintas entidades de la Administración Pública, conforme a los plazos, cronograma y condiciones de adecuación que la Secretaría de Gestión Pública, apruebe en un plazo no mayor a sesenta (60) días hábiles, contados a partir de su publicación, encontrandose fuera del alcance del mismo, los reclamos que se deriven de los servicios de salud que se sujetan a las disposiciones del Decreto Supremo N° 002-2019-SA o norma que la sustituya;

Que, por su parte el Decreto Supremo N° 002-2019-SA, publicado en el Diario Oficial el peruano el 31 de enero de 2019, 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";

Que, dicho Reglamento se denomina como Libro de Reclamaciones en Salud al registro de naturaleza física o virtual, en el cual los usuarios o terceros legitimados pueden interponer sus reclamos; ante su 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 es las veinticuatro horas de cada uno de los siete días de la semana;

Que, asimismo se 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 este 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;





MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD MENTAL
"HONORIO DELGADO - HIDEYO NOGUCHI"

Nº 231 -2020-DG/INSM-"HD-HN"

Resolución Directoral

Que, la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS), según el artículo 8º del Decreto Supremo N° 002-2019-SA, 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;



M. PISCO E.

Que, en ese contexto con la finalidad de Proteger activamente los derechos de los usuarios de los diversos servicios Administrativos y asistenciales que se brinda, mediante Resolución Directoral N° 008-2017-DG/INSM-"HD-.HN", se creó la Plataforma de Atención al Usuario del Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado Hideyo Noguchi", dependiente de la Oficina de Gestión de la Calidad;

Que, asimismo mediante Resolución Directoral N°100-2020-DG-INSM-"HD-HN", de fecha 03 de marzo de 2020, se Asignó a la servidora Emilia Castillo Burneo las funciones de Coordinadora de la Plataforma de Atención al Usuario, así como responsable del Libro de Reclamaciones del Instituto Nacional de Salud Mental "Honorio Delgado -Hideyo Noguchi";

Que, a efectos de continuar con las acciones y actividades destinadas a la atención y gestión de consultas y reclamos presentados por los usuarios, resulta conveniente designar al Médico Cirujano **CÉSAR AUGUSTO NÚÑEZ TANTALEAN**, en su condición de Jefe de la Oficina de Gestión de la calidad como responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS), así como responsable del Libro de Reclamaciones en Salud del Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado Hideyo Noguchi",

Con las visaciones, de la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica, y de la Directora Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Administración;

De conformidad, con el Decreto Supremo N° 030-2016-SA Decreto Supremo N° 002-2019-SA y, Artículo 11º del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto; aprobado mediante Resolución Ministerial N° 462-2006/MINSA, Decreto Supremo N° 008-2017-SA que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud y su modificatoria aprobada mediante Decreto Supremo N° 011-2017-SA.

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Dar por concluida, a partir de la fecha de la presente resolución, la Asignación como Coordinadora de la Plataforma de Atención al Usuario y la Designación como responsable del Libro de Reclamaciones del Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado Hideyo Noguchi", de la servidora Emilia Castillo Burneo.

Artículo 2º. Asignar, a partir de la fecha de la presente resolución, las funciones de coordinador de la Plataforma de Atención al Usuario, así como responsable del Libro de Reclamaciones en Salud del Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado Hideyo Noguchi, al Médico Cirujano **CÉSAR ARTURO NÚÑEZ TANTALEAN**.

Artículo 3º.- Encargar a la Oficina de Comunicaciones, la publicación de la presente Resolución Directoral en la página web del Instituto (www.insm.gov.pe).

Regístrese y comuníquese,

- cc.
- () Dirección Adjunta
- () Oficina de Asesoría Jurídica
- () Integrantes del CPCIAAS
- () Oficina de Epidemiología
- () Oficina de Personal
- () Órgano de Control Institucional
- () Archivo

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD MENTAL
"HONORIO DELGADO - HIDEYO NOGUCHI"
Dr. WALTER CASTILLO MARTELL
Director (a) de Instituto Especializado
CMP. 19640 - RNE. 14778