



Resolución Directoral

Lima, 08 de agosto de 2022

VISTO:

HETD Nº 22-14656-1, que adjunta el Memorando Nº 228-OGC-INMP-2022, de fecha 20 de julio de 2022, del Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad del Instituto Nacional Materno Perinatal.

CONSIDERANDO:



Que, de conformidad con la Ley Nº 26842 Ley General de Salud, es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad, con arreglo a principios de equidad;

Que, la Ley Nº 29414, establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud en concordancia con su Reglamento aprobado por el Decreto Supremo Nº 027-2015-SA, precisan que los derechos al acceso a la atención integral de la salud comprenden promoción, prevención, tratamiento, recuperación y rehabilitación; así como, al acceso a la información y consentimiento informado;



Que, mediante el Decreto Supremo Nº 002-2019-SA, se aprobó 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 mismo que en su artículo 7º entre otros prescribe que es obligación de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS La IAFAS, IPRESS y UGIPRESS de designar mediante documento formal que corresponda, emitido por la máxima autoridad competente de la IPRESS, IAFAS o UGIPRESS, al responsable del Libro de Reclamaciones en Salud, quien tiene a cargo la custodia y procedimiento para la atención del reclamo;

Que, asimismo el precitado Reglamento, en los numerales (8.1., 8.2. del artículo 8º y artículo 9º, señalan que 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 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. Para dicho fin se emplea recursos físicos, materiales, tecnológicos y humanos, siendo la máxima autoridad de la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS la responsable de la implementación, operatividad y seguimiento de la PAUS, a fin de promover la mejora continua de los servicios de salud, para lo cual es responsabilidad de su máxima autoridad, designar al responsable de la PAUS quien tiene a su cargo la conducción y/o coordinación del proceso de atención de las consultas y reclamos la designación del responsable se registra en el aplicativo informático que implemente SUSALUD;

Que, de conformidad con el artículo 15º del precitado Reglamento, La IPRESS entre otros tiene la responsabilidad de: 15.1) Poner a disposición de los usuarios el Libro de Reclamaciones en Salud físico, garantizando la accesibilidad y disponibilidad en el horario de funcionamiento de la respectiva IPRESS.

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; 15.2) Adoptar medidas para garantizar el acceso del Libro de Reclamaciones en Salud físico o virtual a las personas con discapacidad u otras limitaciones físicas; 15.3) Adoptar medidas para garantizar el respeto al enfoque de interculturalidad para el acceso del Libro de Reclamaciones en Salud físico o virtual, así como para aquellas personas iletradas y 15.4) Exhibir en un lugar visible y de fácil acceso al público, el aviso del Libro de Reclamaciones en Salud físico;

Que, el marco de los precitados dispositivos legales, mediante Resolución Directoral N° 265-2019-DG-INMP/MINSA, de fecha 17 de diciembre de 2019, se Asignó a la Lic. **JUDITH GISELA CASTILLO FRANCO**, *Personal de la Oficina de Gestión de la Calidad*, como **responsable del Libro de Reclamaciones y de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS)** del Instituto Nacional Materno, la misma que debe ser actualizada de acuerdo al requerimiento formulado por el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, a través del documento de vistos, por lo que es pertinente emitir la presente resolución;

Estando a lo solicitado por el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, visación de la Oficina de Asesoría Jurídica y en armonía con las facultades conferidas mediante Resolución Ministerial N° 504-2010/MINSA y la Resolución Ministerial N° 006-2022/MINSA;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Asignar a la Lic. **JUDITH GISELA CASTILLO FRANCO**, *Personal de la Oficina de Gestión de la Calidad*, como **Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud y de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS)** del Instituto Nacional Materno Perinatal, por lo expuesto en la parte considerativa de la presente.

ARTÍCULO SEGUNDO: El Libro de Reclamaciones en Salud, deberá constar de manera físico o virtual, debiendo ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso a los administrados, además debe consignarse avisos en las cuales se indique la existencia del Libro de Reclamaciones en Salud y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo, cuando lo considere conveniente.

ARTÍCULO TERCERO: La referida profesional deberá garantizar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el Decreto Supremo N° 002-2019-SA, publicado el 31 de enero de 2019.

ARTÍCULO CUARTO: Dejar sin efecto la Resolución Directoral N° 265-2019-DG-INMP/MINSA, de fecha 17 de diciembre de 2019 y toda disposición que se oponga a la presente resolución.

ARTÍCULO QUINTO: El responsable de Elaborar y Actualizar el Portal de Transparencia, publicará la presente Resolución en el Portal Institucional.

Regístrese, comuníquese y publíquese



FDAP/JCHR/RNVC

C.C.

- Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención en Obstetricia y Ginecología
- Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención en Neonatología
- Dirección Ejecutiva de Apoyo a las Especialidades Médicas y Servicios Complementarios
- Departamento de Servicios Complementarios
- Oficina de Asesoría Jurídica
- Comité de Farmacovigilancia
- Oficina de Recursos Humanos (Ser y Pers)
- Intendencia
- Oficina de Estadística e Informática (Sub. Pág. Web)
- Archivo

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL

Mg. Félix Dasio Ayala Peralta
C.M.P. 19726 - R.N.E. 9170
DIRECTOR DE INSTITUTO