



Resolución Directoral Regional

Huancavelica, 20 ENE. 2023

Visto: El Memorando N° 4533-2022/GOB.REG.HVCA/GRDS-DIRESA; SisGeDo N° 2490346, de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica; Informe N° 321-2022/GOB.REG.HVCA/GRDS-DIRESA/DEGPSS y,

CONSIDERANDO:

Que, en el artículo 9.- Política Nacional de Salud, establece que *"El Estado determina la política nacional de salud. El Poder Ejecutivo norma y supervisa su aplicación. Es responsable de diseñarla y conducirla en forma plural y descentralizadora para facilitar a todos el acceso equitativo a los servicios de salud"*, en el artículo 65.-Protección al consumidor, *"El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela en particular, por la salud y la seguridad de la población"*;

Que, en los numerales I y II del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, establecen 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 tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla"*;

Que, mediante Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y funciones del Ministerio de Salud, dispone en el artículo 4, que *"El Sector Salud, está conformado por el Ministerio de Salud, como organismo rector, las entidades adscritas a él y aquellas instituciones públicas y privadas de nivel nacional, regional y local, y personas naturales que realizan actividades vinculadas a las competencias establecidas en la presente Ley, y que tienen impacto directo o indirecto en la salud, individual o colectiva"*; además las especificaciones detalladas en el Capítulo II.-Funciones rectoras y específicas Artículos 5 a 7;

Que, mediante 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 Servicio de Salud-UGIPRESS, Públicas, Privadas o Mixtas, en lo referente al artículo 4.- De los acrónimos y definiciones; del presente Reglamento, se entiende por Libro de Reclamaciones en Salud, al *"registro de naturaleza física o virtual provisto por la IAFA, IPRESS O UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, 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 normatividad vigente"*. En el artículo 7, inciso a) y en el artículo 9, inciso b), concreta ***"Designar mediante documento formal que corresponda, emitido por la máxima autoridad competente de la IPRESS, IAFAS OUGIPRESS, al responsable del libro de reclamaciones en Salud, quien tiene a cargo la custodia y procedimiento para la atención al reclamo"***, de igual manera ***"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 este delegue formalmente"***;

Que, mediante Resolución de Superintendencia N° 006 -2021-SUSALUD/S, de fecha 28 de enero de 2021, se aprobó el *"Reglamento para la Implementación de lo Establecido en la Primera Disposición Complementaria Final del Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que Establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 027-2015-SA"*, que dispone en el: Capítulo I.- Disposiciones Generales, Artículo 2.-Finalidad; menciona que *"Las disposiciones del presente reglamento, tienen por finalidad dar cumplimiento a lo previsto en la Primera*



Disposición Complementaria Final del Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 027-2015-SA, facilitando el acceso al usuario de los servicios de salud, de la información actualizada relativa a las sanciones firmes impuestas por los Colegios Profesionales de la Salud a sus agremiados, en el portal web de la Superintendencia Nacional de Salud”;

Que mediante Resolución Directoral Regional N° 0957-2022/GOB.REG.HVCA/DIRESA, de fecha 20 de setiembre de 2022, se asigna al Lic. Enf. Edison Quispe Lizana, como Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud y de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud-Paus, de la Dirección Regional de Salud Huancavelica;

Que, estando al Informe N° 233-2022/GOB.REG.HVCA/GRDS-DIRESA/DEGPSS, emitido por la Supervisora de Gestión Sanitaria y Calidad en Salud de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, quien solicita Proyección de Resolución de designación de responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud - PAUS y Libro de Reclamaciones en Salud; propone se designe a la C.D. Yudith Fanny LACHO RAMOS en concordancia al Decreto Supremo N° 002-2019-SA, 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 Servicio de Salud-UGIPRESS, Públicas, Privadas o Mixtas; consecuentemente, mediante Memorando N° 4533-2022/GOB.REG.HVCA/GRDS-DIRESA, el Director Regional de Salud Huancavelica, dispone la emisión del acto resolutivo correspondiente;

En uso de las facultades conferidas por la Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización; Ley N° 27867-Ley Orgánica de Gobiernos Regionales; Ley N° 27902, que modifica la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales; Decreto Ley N° 22867, Desconcentración Administrativa; y, Resolución Gerencial General Regional N° 016-2023/GOB.REG.HVCA/GGR;

Con visación de la Oficina Ejecutiva de Administración, Oficina Ejecutiva de Gestión de Recursos Humanos y Oficina de Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- ASIGNAR a la **C.D. Yudith Fanny LACHO RAMOS**, como **RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD Y DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD-PAUS**, de la Dirección Regional de Salud Huancavelica, conforme a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 002-2019-SA; por las consideraciones expuestas en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 2°.- DEJAR SIN EFECTO, la Resolución Directoral Regional N° 0957-2022/GOB.REG.HVCA/DIRESA, de fecha 20 de setiembre de 2022, a partir de la emisión de la presente resolución.

Artículo 3°.- Notifíquese a los interesados e instancias administrativas competentes, para su conocimiento y fines consiguientes, con las formalidades de ley.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase,



GOBIERNO REGIONAL HUANCAMELICA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUANCAMELICA
M.C. Danny J. Esteban Quispe
DIRECTOR REGIONAL DE SALUD - HVCA
C.M.P. N° 75576

DJEQ/FSMF/rbft.

TRANSCRITA PARA LOS FINES PERTINENTES A.
UNID. REG. DE LEGAJOS Y ESCALAFÓ
ARCHIVO ORIGINAL
ARCHIVO C/ EXPEDIENTES
INTERESADO.