GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
SERVICIOS BÁSICOS DE SALUD CAÑETE - YAUYOS

Nº 240 -2023-DIRESA L-U.E.-SBS-CY-DE-OSAI

RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Cañete, 22 JUN. 2023

VISTO:

El Expediente Nº 2716172, que contiene la Nota Informativa Nº 120-2023-DIRESA-L-RISCY-OSAI, el Director (e) de la Oficina de Salud Integral a través del Oficio Nº 027-2023-DIRESA-L-RISCY-DE-OSAI-GC, solicita al Director Ejecutivo la asignación de los responsables del Libro de Reclamaciones en Salud correspondiente a todas las IPRESS de nuestra jurisdicción sanitaria para el periodo 2023 de los Servicios Básicos de Salud Cañete – Yauyos; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante documento de visto, el Director (e) de la Oficina de Salud Integral a través del Oficio Nº 027-2023-DIRESA-L-RISCY-DE-OSAI-GC, solicita al Director Ejecutivo la asignación de los responsables del Libro de Reclamaciones en Salud correspondiente a todas las IPRESS de nuestra jurisdicción sanitaria para el periodo 2023 de los Servicios Básicos de Salud Cañete – Yauyos;

Que, en aplicación a la Ley Nº 27783 – Ley de Bases de la Descentralización, el objeto de "La presente Ley orgánica desarrolla el Capítulo de la Constitución Política sobre Descentralización, que regula la estructura y organización del Estado en forma democrática, descentralizada y desconcentrada, correspondiente al Gobierno Nacional, Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales. Asimismo, define las normas que regulan la descentralización administrativa, económica, productiva, financiera, tributaria y fiscal";

Que, mediante Decreto Supremo N° 002-2019-SA, se aprueba el Reglamento para la atención 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 Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud-UGIPRESS, públicas privadas o mixtas (...);

Que, el Decreto Supremo Nº 007-2020-PCM, establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, en adelante el Decreto Supremo, cuyo Artículo 4 dispone entre otros que, el reclamo es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio;

Que, de acuerdo al numeral 5.1 del Artículo 5 del Decreto Supremo la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina "Libro de Reclamaciones", la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades;

Que, conforme a lo dispuesto en el literal d) del Artículo 7 del Decreto Supremo, la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, tiene entre otros la responsabilidad de designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como responsable titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad;

Que, el Artículo 65º de la Constitución Política del Perú establece que el estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Garantizando el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición. Asimismo, vela en particular por la salud y la seguridad de la población;

Escaneado con CamScanner

GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
SERVICIOS BÁSICOS DE SALUD CAÑETE-YAUYOS

Nº 240 -2023-DIRESA L-U.E.-SBS-CY-DE-OSAI

RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Cañete, 22 JUN. 2023

Que, en aplicación al Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se establece la obligación de las Entidades de la Administración Pública de contar con un Libro de Reclamaciones como mecanismo de participación ciudadana para asegurar la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinde, el cual deberá constar de manera física o virtual, debiendo ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso; para tal efecto las entidades deberán consignar avisos en los cuales se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que tiene los usuarios para solicitarlo cuando consideren conveniente;

Que, la precitada norma, señala en su Artículo 5º que el Titular de la Entidad designara mediante resolución a la responsable del Libro de Reclamaciones de cada entidad;

Que, el Artículo 68.1 del Artículo 68 del Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS, señala que "Los administrados están facultados para proporcionar a las entidades la información y documentos vinculados a sus peticiones o reclamos que estimen necesarios para obtener el pronunciamiento";

Que, del mismo cuerpo legal, dispone en su Artículo 118 que "Cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición";

Que, a través del Artículo 7º del Reglamento de Organización y Funciones de la Dirección de Red de Salud de Cañete, aprobado por la Ordenanza Regional Nº 14-2008-CR-RL, se delega funciones a la Dirección Ejecutiva de la Dirección de Red de Salud de Cañete y, en uso de las facultades conferidas en la Resolución Directoral N° 146-2023-GRL-GRDS- DIRESA-LIMA-DG de fecha 24.FEB.2023; y,

Con el visto bueno de la Oficina de Salud Integral y Asesoría Legal de los Servicios Básicos de Salud de Cañete –Yauyos del Gobierno Regional de Lima;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DAR TÉRMINO a partir de la fecha la Resolución Directoral Nº 174-2022-DIRESA-L-RS-CY-DE-OSAI de fecha 19 de mayo del 2022, a quienes se les asigno como Responsable Titulares, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos "LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD" de las MICRORREDES de los Servicios Básicos de Salud Cañete Yauyos, dándoles las gracias por el servicio prestado.

ARTÍCULO SEGUNDO.- ASIGNAR a los Responsable Titulares, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos "LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD" en las **MICRORREDES** de los Servicios Básicos de Salud Cañete – Yauyos, el mismo que estará integrado por los siguientes:

Escaneado con CamScanner

MICORRRED SAN VICENTE	
C.S. SAN VICENTE	C.D. MARIA LUISA QUISPE FERNANDEZ
P.S. HERBAY ALTO	C.D. MARIA EMILIA MOSCOSO VELASQUEZ
P.S. HERBAY BAJO	TEC. ENF. ROSALBINA VILCAPUMA CHUMBIACA
C.S. SAN LUIS	C.D. FLOR DE MARIA SANCHEZ LUYO
P.S. LAURA CALLER	C.D. DANIELA MARCELO CANDELA
P.S. SANTA CRUZ	LIC. ENF. SILVIA NELIDA INCA CABEZAS
P.S. SANTA BARBARA	LIC. ENF. YASMINA TATIANA MARTINEZ VERA
P.S. LA QUEBRADA	TEC. ENF. ELIDIA ISABEL LEVANO CARBONEL
C.S. CERRO AZUL	C.D. LIZ YSELA SALAS SUAREZ
P.S.SR. MILAGROS	LIC. ENF.DORIS ISABEL MARTINEZ DE LA CRUZ
MICRORRED IMPERIAL	
CMI RAMOS LARREA	TEC. ADM. IRMA MARIA DOLORES MARROQUIN YACTAYO
C.S. IMPERIAL	TEC. ADM. ROCIO MABEL ALBINO GONZALES
P.S. MALVINAS	C.D. MARICELA GIOVANA QUISPE PILLACA
P.S. ASUNCION 8	TEC. ENF. ERIKA LISETT CARPIO CHAMBERGO
P.S. CERRO ALEGRE	TEC. ADM. ELIZABETH CAPCHA PACHECO
C.S. NVO. IMPERIAL	T.S. ANA MELVA MASCARO SANCHEZ
P.S. SANTA MARIA	TEC. ENF. FIORELLA ROCIO ARIAS CAMPOS
P.S. CARMEN ALTO	TEC. ENF. MARIA VICTORIA QUIROZ OJEDA
P.S. LA FLORIDA	TEC. ENF. SONIA LUZ SANCHEZ OCHOA
P.S. PUEBLO NVO. DE CONTA	C.D. JENNYFER ELIZABETH GAVE CHAVEZ
P.S. RINCONADA	TEC. ENF. DANIEL NICANOR TALAVERA SANCHEZ
C.S. QUILMANA	C.D. JOSE ANTONIO VALLEJOS VICENTE
P.S. LA HUERTA	TEC. ENF. SONIA GLADYS VEGA DULANTO
CSMC EL SOL	TS. ESMERALDA HILLARY SOSA BRUNO
MICRORRED LUNAHUANA	
C.S. LUNAHUANA	TEC.LAB. ALEXIA DANITZA LUYO ABAD
C.S. PACARAN	TEC. ENF. BETZABETH JACQUELINE ARENAS HUARACHI
P.S. ZUÑIGA	M.C. ANGELA GISSEL ROMERO VELASQUEZ
MICRORRED CATAHUASI	
C.S. CATAHUASI	M.C. RAUL RAFAEL AGUADO MOQUILLAZA
P.S. VIÑAC	C.D. YOVANA INES FLORES ATACHAGUA
P.S. HUANGASCAR	LIC. ENF. HERINEO VELASQUE OVANDO
P.S MADEAN	OBST. YERALDITH EVELING ROSAS GUTIERREZ
P.S. AZANGARO	OBST. AMANDA HAYDEE MANGO LOPEZ
P.S. CHOCOS	LIC. ENF.YENNY BEATRIZ FLORES GONZALES
P.S. HONGOS	OBST. ISABEL MILAGROS RICARDO CAMPOS
P.S. VILLAFRANCA	OBST. LEONARDO JAIME PACHAS ORTIZ
P.S. TUPE	LIC. ENF. HENRY MARTIN PIZARRO BARRIENTOS
P.S. CRISTO SALVADOR	TEC. ENF.UBELINA MARLENE SULLUCHUCO LUME
P.S.LINCHA	LIC. ENF.RONAL LIMANTA RAMOS
P.S. CACRA	LIC. ENF. PEDRO CUADROS HUAMAN
MICRORRED TOMAS	
P.S. TOMAS	M.C. ANTONNY ANDRES LOAYZA ARIAS
P.S. HUANCACHI	LIC. ENF. EDITH NELLY MACHA SANDOVAL
P.S. ALIS	TEC. ENF. LLONY MILAGRO ARISTA TOCHON

Escaneado con CamScanner

P.S. MIRAFLORES	LIC. ENF. MARIA ESTHER RUIZ SANCHEZ
P.S. VITIS	M.C. LILIANA RUTH FERNANDEZ ENCISO
P.S. HUANCAYA	M.C. BARDO ALEXANDER LOAYZA HUARCAYA
P.S. TANTA	LIC. ENF.PERCY QUISPE CARBAJAL
MICRORRED YAUYOS	
C.S. YAUYOS	Ps. KEVINN JOSEPH VALVERDE VERASTEGUI
P.S. AUCAMPI	TEC. ENF. AQUILES ARMANDO RAMOS SARMIENTO
P.S. AYAUCA	TEC. ENF. MARIA LAURA ARTEAGA QUIROZ
P.S. COLONIA PAMPAS	LIC. ENF. EDELMIRA JULIA CARRANZA SIERRA
P.S. HUANTAN	OBST. DINA MARINA COCHACHES TAIPE
P.S. LARAOS	TEC. ENF. LUDDELIA TEOFILA RIVERA DOROTEO
P.S. PUTINZA	TEC. ENF. JESSICA MILAGROS FLORIAN DEL PINO
P.S. CARANIA	OBST. CECILIA JOHANA ALARCON BULEJES
P.S. PUENTE AUCO	LIC. ENF. GRACIELA IRMA LAURA PALOMINO

ARTÍCULO TERCERO.- Los servidores encargados del Libro de Reclamaciones en Salud, en cumplimiento de las funciones establecidas en el Decreto Supremo N° 002-2019-SA y sus normas complementarias.

ARTÍCULO CUARTO.- Notificar la presente resolución a los servidores asignados en el Artículo 1° de la presente resolución, conforme a las disposiciones establecidas en el Decreto Supremo N° 002-2019-SA.

ARTÍCULO QUINTO.- DISPONER la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional de los Servicios Básicos de Salud Cañete Yauyos. (www.drscy.gob.pe).

Regístrese, Comuníquese y Publíquese.

GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
SERVICIOS BASICOS DE SALUD CAÑETE - YAUYOS

M.C. JOSE OMAR LLANCARI GONZALEZ
C.M.P 72719
Director Ejecutivo
U.E. SERVICIOS BASICOS DE SALUD CAÑETE - YAUYOS

JOLLG/PPFQ/AMJD
Distribución:
( ) Dirección Ejecutiva
( ) Asesoría Legal
( ) Oficina de Administración
( ) Órgano de Control Institucional
( ) Oficina de Inteligencia Sanitaria
( ) Oficina de Salud Integral
( ) Unidad de Recursos Humanos
( ) Unidad de Economía
( ) Unidad de Logística
( ) Gestión de la Calidad
( ) Microrredes
( ) Interesados
( ) Legajos
( ) Archivo

Escaneado con CamScanner