GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE MADRE DE DIOS

RESOLUCION DIRECTORAL REGIONAL

Nº 551 -2023-GOREMAD/DIRESA.

Puerto Maldonado, 05 OCT. 2023

Visto, el Expediente N° 3231-2023 y 3555-2023, que contiene el Informe N° 004-2023-GOREMAD-DIRESA.M.D.D-DECICV-DCSSYCS-UGCS, Oficio N° 170-2022-GOREMAD/DIRESA-DESP, e Informe Legal N° 024-2023-GOREMAD/DIRESA-OAJ, Oficio N° 794-2023-GOREMAD-DIRESA-OEA, emitido por la Oficina Ejecutiva de Administración y el Memorando N°1061-2023-GOREMAD/DIRESA-MDD-DG, suscrito por el Director General de la Dirección Regional de Salud de Madre de Dios, quien autoriza Proyectar Resolución Directoral Regional, de Termino de Asignación de funciones como Responsable del Libro de Reclamaciones de la Dirección Regional de Salud de Madre de Dios, a Psicóloga YENNY GUEVARA UGARTE, Asignar dichas funciones, asimismo responsable del Proceso de Atención de Consultas y Reclamos (PAUS) a servidora CAS Lic. en Enfermería YOVANNA ZENOBIA HUAMAN RAMOS, en adición a sus funciones.

CONSIDERANDO:

Que, el articulo 65° de la Constitución de la Política del Perú, establece que 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, el articulo 5-A de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, estipula que el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública tiene por finalidad velar por la calidad de la prestación de los bienes y servicios; entre otros, siendo el ente rector de dicho sistema la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaria de Gestión Publica;

Que, el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se establece la Obligación de las Entidades del Sector Publico de contar con un libro de Reclamaciones, como mecanismo de participación ciudadanía 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, el articulo 2° del Decreto Supremo N°030-2016-SA, incorpora el articulo 3-A al artículo 3° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, relacionado al Libro de Reclamaciones en Salud en Entidades Públicas, señalando que, en el caso de los reclamos presentados por los usuarios o terceros legitimados, ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas, recibidas de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud-IAFAS, o Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud-IPRESS, o que dependan de las Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud UGIPRESS, SUSALUD, establecerá el formato de Libro de Reclamaciones en Salud, así como supervisara su cumplimiento;

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, Publicas, Privadas o Mixtas;

Que, el artículo 7° del Reglamento precitado dispone que las IAFAS, IPRES y UGIPRESS tienen obligación de cumplir, entre otros, con designar mediante documento formal que corresponda, emitido por la máxima autoridad competente de la IPRESS, IAFAS o UGIPRES al responsable de Libro de Reclamaciones en salud, quien tiene a cargo la custodia y procedimiento para la atención del reclamo;

Que, con Resolución Directoral Regional N° 592-2022-GOREMAD/DIRESA, de fecha 17 de noviembre de 2023, **ASIGNAR EN ADICION A SUS FUNCIONES**, como Responsable del **LIBRO DE RECLAMACIONES** de la Direccion Regional de Salud de Madre de Dios. a Psicóloga **YENNY GUEVARA UGARTE**, Cargo: Jefe de Oficina, Nivel Remunerativo: F-3, Direccion de Control de Servicios, Seguros y Calidad Sanitaria de la Direccion Ejecutiva de Cuidado Integral por Curso de Vida, con eficacia anticipada a partir del 01 de agosto de 2023;

Que, con Informe Legal N° 024-2023-GOREMAD/DIRESA-OAJ, el Director de la Oficina de Asesoría Jurídica, concluye dar termino a la Resolución Directoral Regional N° 592-2022-GOREMAD/DIRESA, de fecha 17 de noviembre de 2023, en el que se asigna en adición a sus funciones como Responsable del **LIBRO DE RECLAMACIONES** de la Direccion Regional de Salud de Madre de Dios. a Psicóloga **YENNY GUEVARA UGARTE**, Cargo: Jefe de Oficina, Nivel Remunerativo: F-3, Direccion de Control de Servicios, Seguros y Calidad Sanitaria de la Direccion Ejecutiva de Cuidado Integral por Curso de Vida, con eficacia anticipada a partir del 01 de agosto de 2023;

Que, mediante documento de visto, con el fin de asegurar el funcionamiento y cumplimiento de los objetivos propuestos se ha visto por conveniente que la Licenciada en Enfermería **YOVANNA ZENOBIA HUAMAN RAMOS**, Contratada D.Leg. N°1057 (CAS), Coordinadora Regional de la Unidad de Gestión de la Calidad en Salud de la Direccion de Control de Servicios, Seguros y Calidad Sanitaria, asuma las funciones como Responsable del **Libro de Reclamaciones** y **Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS)**

GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE MADRE DE DIOS

RESOLUCION DIRECTORAL REGIONAL

Nº 551 -2023-GOREMAD/DIRESA.

Puerto Maldonado, 05 OCT. 2023

y Memorando N°1061-2023-GOREMAD/DIRESA-MDD-DG, la Direccion General autoriza se proyecte la Resolución Directoral Regional de **dar termino con eficacia anticipada al 25 de setiembre de 2023**, a la Asignación en Adición a sus Funciones como Responsable del **Libro de Reclamaciones** a la Lic. En Psicología **YENNY GUEVARA UGARTE**, Cargo: Jefe de Oficina, Nivel Remunerativo: F-3, Direccion de Control de Servicios, Seguros y Calidad Sanitaria de la Direccion Ejecutiva de Cuidado Integral por Curso de Vida – Direccion Regional de Salud de Madre de Dios;

En, uso de las atribuciones y facultades conferidas en la Ley Nº 27867 –Ley Orgánica de Gobiernos Regionales modificada por Ley Nº 27902, y la Resolución Ejecutiva Regional Nº 198-2023-GOREMAD/GR, modificada con Resolución Ejecutiva Regional Nº 206-2023-GOREMAD/GR, concordante con el Manual de Operaciones – MOP - de la Dirección Regional de Salud de Madre de Dios, aprobado por Decreto Regional N° 004-2022-GOREMAD/GR; y con Vº Bº de la Oficina Ejecutiva de Administración, Oficina de Personal y Oficina de Asesoría Jurídica de la Dirección Regional de Salud Madre de Dios;

SE RESUELVE:

ÁRTICULO 1º **DAR TERMINO A LA ASIGNACION DE FUNCIONES**, con eficacia anticipada a partir del **25 de setiembre de 2023**, como responsable **del LIBRO DE RECLAMACIONES** de la Dirección Regional de Salud de Madre de Dios, a la Lic. En Psicología **YENNY GUEVARA UGARTE**; Cargo Jefe de Oficina, Nivel Remunerativo: F-3, Direccion de Control de Servicios, Seguros y Calidad Sanitaria de la Direccion Ejecutiva de Cuidado Integral por Curso de Vida - Direccion Regional de Salud de Madre de Dios, en mérito a la Resolución Directoral Regional N° 592-2022-GOREMAD/DIRESA, de fecha 17 de noviembre de 2023.

ARTICULO 2° **ASIGNAR EN ADICION A SUS FUNCIONES,** con eficacia anticipada a partir del **26 de setiembre de 2023**, como responsable del **LIBRO DE RECLAMACIONES** y **PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD (PAUS),** de la Dirección Regional de Salud de Madre de Dios, a la Lic. En Enf, **YOVANNA ZENOBIA HUAMAN RAMOS**, Contratada D.Leg. N°1057 (CAS), Coordinadora Regional de la Unidad de Gestión de la Calidad en Salud de la Direccion de Control de Servicios, Seguros y Calidad Sanitaria, de la Direccion Ejecutiva de Cuidado Integral por Curso de Vida – Direccion Regional de Salud de Madre de Dios

ÁRTICULO 3º **PONER,** en conocimiento de s profesionales mencionadas que se encuentra en la obligación de entregar y recepcionar el cargo conforme a lo expuesto en el considerando de la presente resolución

ÁRTICULO 4º **INCLUIR,** la presente Resolución en el Legajo Personal de la mencionada profesional y remitir a las diferentes Unidades Orgánicas de la Dirección Regional de Salud de Madre de Dios para su cumplimiento de acuerdo a Ley;

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.

GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD

M.C. Alex Farly Corcuera Cruz
DIRECTOR REGIONAL

DISTRIBUCION:
Autografas/OP (03)
Leg/Int (04)
OCI/OGTI (02)
AFCC/RVF
SDPO/EJVM/gta

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024