



# Resolución Directoral Regional

Huancavelica, 22 MAYO 2024

**Visto:** El Informe Nº 040-2024/GOB.REG.HVCA/GRDS-DIRESA/DEGPSS-DGSyCS; SisGeDo Nº 3163018; Proveído S/N/GOB.REG.HVCA/GRDS-DIRESA, de fecha 26 de abril de 2024, de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica; 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 Nº 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 Nº 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 Nº 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 IAFAS, 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 O UGIPRESS, 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 Nº 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 Nº 29414, Ley que Establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, aprobado por Decreto Supremo Nº 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 Nº 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, aprobado por Decreto Supremo Nº 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° 0723-2023/GOB.REG.HVCA/DIRESA, de fecha 26 de junio de 2023, se asigna a la Lic. Enf. Clelia MANCHA DE LA CRUZ, 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° 040-2024/GOB.REG.HVCA/GRDS-DIRESA/DEGPSS-DGSyCS, emitido por el Supervisor de Gestión Sanitaria y Calidad en Salud de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, quien solicita proyección de resolución designando a la Obsta. Edith Barinia AYME BUSTAMANTE, 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, 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 Provedo S/N/GOB.REG.HVCA/ GRDS-DIRESA, de fecha 26 de abril de 2024, el Director General de la Dirección 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 y modificatoria; 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° 076-2024/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 Obsta. **EDITH BARINIA AYME BUSTAMANTE**, 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° 0723-2023/GOB.REG.HVCA/DIRESA, de fecha 26 de junio de 2023, 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 DE HUANCAMELICA  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD HUANCAMELICA  
*M.C. Oscar Alberto Zúñiga Vargas*  
M.C. Oscar Alberto Zúñiga Vargas  
DIRECTOR REGIONAL DE SALUD - HVCA  
C.M.P. 26699