



MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD MENTAL  
"HONORIO DELGADO - HIDEYO NOGUCHI"

N° 239 -2024-DG/INSM-"HD-HN"



# Resolución Directoral

San Martín de Porres, 22 de octubre de 2024

## VISTO:

El Expediente N° 24-012765-001, de fecha 10 de octubre de 2024.

## CONSIDERANDO:

Que, 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, siendo responsabilidad del Estado regular, vigilar y promover la protección de la salud;

Que, mediante Decreto Supremo N° 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, con el objeto de establecer los procedimientos para la gestión de reclamos y denuncias por presunta vulneración del derecho a la salud, así como establecer los lineamientos para la atención de consultas relacionadas al ámbito del ejercicio del derecho a la salud;

Que, dicho Reglamento denomina "Libro de Reclamaciones en Salud", al registro de naturaleza física o virtual, 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 normativa vigente; existiendo la obligación de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas de poner a disposición de los usuarios el Libro de Reclamaciones en Salud físico, garantizando la accesibilidad y disponibilidad en el horario de funcionamiento. 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;

Por otro lado el artículo 8° del citado Reglamento señala como Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS), al 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;

Que, asimismo dicho Reglamento dispone que la máxima autoridad competente de las entidades públicas, privadas o mixtas mencionadas anteriormente, tienen la obligación de designar mediante documento formal al responsable del Libro de Reclamaciones en Salud de la institución, quien tendrá a cargo la custodia y procedimiento para la atención del reclamo, así como la designación del responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS), teniendo a su cargo este último la conducción y/o coordinación del proceso de atención de las consultas y reclamos y en cuya ausencia su rol será asumido por la persona que este delegue formalmente, para asegurar la atención en el horario de funcionamiento de la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, registrándose la designación del responsable en el aplicativo informático que implemente SUSALUD;

Que, por otra parte el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, "Decreto Supremo que establece disposiciones para Gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública", mediante su Única Disposición Complementaria Derogatoria, dispone se derogue el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que dispuso la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, una vez implementadas las disposiciones del citado Decreto Supremo conforme a los plazos, cronograma y condiciones establecidos por Resolución de Secretaría de Gestión Pública;





MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD MENTAL  
"HONORIO DELGADO - HIDEYO NOGUCHI"

Nº 239 -2024-DG/INSM-"HD-HN"

## Resolución Directoral



B. MISAICO R.

Que, las nuevas disposiciones para la Gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, establecen un nuevo enfoque para el libro de Reclamaciones, las mismas que se aplicarán gradualmente a las distintas entidades de la Administración Pública, conforme a los plazos, cronograma y condiciones de adecuación que la Secretaría de Gestión Pública;

Que, en ese sentido mediante Resolución de la Secretaría de Gestión Pública Nº 001-2021-PCM/SGP, se aprueba la Norma Técnica Nº 001-2021-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública;

Que, es importante señalar que tanto el numeral 4.2, del Rubro IV Alcances de la citada Norma Técnica, así como el numeral 3.2 del Decreto Supremo Nº 007-2020-PCM, establecen que se encuentran fuera del alcance de las mismas los reclamos que se deriven de los servicios de salud, los cuales se sujetan a las disposiciones del Decreto Supremo Nº 002-2019-SA o norma que la sustituya";



L. NORASCO O.

Que, en ese contexto se encuentra implementado en el Instituto Nacional de Salud Mental "Honorio Delgado - Hideyo Noguchi", la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS) dependiente de la Oficina de Gestión de la Calidad, para la atención y gestión de consultas y reclamos presentados por los usuarios orientados a la solución de la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención;

Asimismo, se designó a través del artículo 2º de la Resolución Directoral Nº 27-2023-DG-INSM"HD-HN", de fecha 07 de febrero de 2023, al responsable del Libro de Reclamaciones en Salud, así como la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS) del Instituto Nacional de Salud Mental "Honorio Delgado - Hideyo Noguchi", al Lic. en Adm. en Salud Luis Freddy Padilla Ortega, en adición a sus funciones de Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad Nivel F-3;

Que, mediante documentos de visto el citado funcionario, solicita se designe en su reemplazo al Dr. William Estuardo Quiliche Alcalde, como responsable del Libro de Reclamaciones en Salud, así como la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS), en adición a sus funciones que desempeña en la Oficina de Gestión de la Calidad, así como al Bach. en Com. Soc. Yvan Álvaro Torres Battifora, como responsable suplente del Libro de Reclamaciones en Salud y la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS) del Instituto Nacional de Salud Mental "Honorio Delgado - Hideyo Noguchi", en adición a sus funciones de Jefe de la Oficina de Comunicaciones, Nivel F3;

Que, estando lo propuesto, acorde con las normas expuestas, resulta procedente emitir el presente acto resolutivo;

Con las visaciones, del Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Administración, Jefe de la Oficina de Gestión de la calidad y el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica; y;

De conformidad con la Ley Nº 26842, Ley General de Salud, Decreto Supremo Nº 002-2019-SA, que 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 Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas", Decreto Supremo Nº 007-2020-PCM, "Decreto Supremo que establece disposiciones para Gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública", Resolución de la Secretaría de Gestión Pública Nº 001-2021-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica Nº 001-2021-PCM/SGP, "Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública", Decreto Legislativo Nº 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud y su Reglamento de Organización y Funciones, aprobado por Decreto Supremo Nº 008-2017-SA y modificatorias, literal e) del artículo 11º del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Salud Mental "Honorio Delgado - Hideyo Noguchi", aprobado mediante Resolución Ministerial Nº 462-2006/MINSA.



L. PADILLA O.



# Resolución Directoral



## SE RESUELVE:

**ARTÍCULO 1º.- DAR POR CONCLUIDA**, la Designación del Lic. en Adm. en Salud **Luis Freddy Padilla Ortega**, como responsable alterno del Libro de Reclamaciones en Salud, y la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS) del Instituto Nacional de Salud Mental "Honorio Delgado -Hideyo Noguchi", por los motivos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

**ARTÍCULO 2º.- DESIGNAR**, al Dr. **William Estuardo Quiliche Alcalde**, como responsable del Libro de Reclamaciones en Salud, así como de la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS), del Instituto Nacional de Salud Mental "Honorio Delgado -Hideyo Noguchi", en adición a sus funciones que desempeña en la Oficina de Gestión de la Calidad.

**ARTÍCULO 3º.- DESIGNAR**, al Bach. en Com. Soc. **Yvan Alvaro Torres Battifora**, como responsable Suplente del Libro de Reclamaciones en Salud, así como de la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS) del Instituto Nacional de Salud Mental "Honorio Delgado -Hideyo Noguchi", en adición a sus funciones de Jefe de la Oficina de Comunicaciones Nivel F3.

**ARTÍCULO 4º.- ENCARGAR**, a la Oficina de Comunicaciones, la publicación de la presente Resolución Directoral en el portal Web del Instituto Nacional de Salud Mental "Honorio Delgado - Hideyo Noguchi" ([www.inasm.gob.pe](http://www.inasm.gob.pe)).

Regístrese y comuníquese,



MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD MENTAL  
"HONORIO DELGADO - HIDEYO NOGUCHI"  
  
M.P. BETTY MISAICO REVATE  
Directora de Instituto Especializado  
C.M.P. 034675 - C.N.C. 028823

- CC
- ( ) Oficina Ejecutiva de Administración
  - ( ) Órgano de Control Institucional
  - ( ) Oficina de Gestión de la Calidad
  - ( ) Oficina de Asesoría Jurídica
  - ( ) Oficina de Personas
  - ( ) Interesados
  - ( ) Archivo