



# RESOLUCIÓN DIRECTORAL

N.º 070 – 2025 – GRSM/DIRESA-SM/OGESS-AH/DG

TOCACHE, 20 DE ENERO DEL 2025.

## VISTO:

- La Nota de Coordinación N° 009-2025-HJPP.T-OGC/KMPC, de fecha 08 de enero del 2025;
- El Oficio N° 0452-2025-HJPP.T-D/RMLL, de fecha de 13 enero del 2025, suscrito por el Director General de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud – Alto Huallaga – Tocache, autoriza el acto resolutivo, y;

## CONSIDERANDO:

Que, la Ordenanza Regional N° 019-2022-GRSM/CR, de fecha 21 de noviembre del 2022, aprueba la modificación parcial al Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Gobierno Regional de San Martín, y en su art. 161° establece que la Dirección Regional de Salud es el órgano de línea de la Gerencia Regional de Desarrollo Social responsable de promover la salud y prevenir los riesgos y daños a la Salud; regular y fiscalizar bienes y servicios de salud; organizar y promover la atención integral de servicios públicos y privados con calidad, considerando los determinantes de la salud, centrados en satisfacer las necesidades de salud de las personas, familias y las comunidades, priorizando a los más vulnerables y excluidos. La Dirección Regional se constituye en la autoridad sanitaria regional, responsable de formular, adecuar, implementar evaluar y controlar las políticas del Sector Salud en el ámbito del Departamento de San Martín;

Que, los numerales I, II y VI 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; que la protección de la salud es de interés público y por tanto es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla; siendo de interés público la provisión de servicios de salud, cualquiera sea la persona o institución que los provea, y responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, la Ley N° 29141- Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, señala que toda persona tiene derecho al acceso de los servicios de salud, a la información, a la atención y recuperación de la salud y al consentimiento informado;

Que, a través del Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, se aprobó el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444- Ley de Procedimiento Administrativo General, el cual en el segundo párrafo del artículo 7, establece que el régimen de eficacia de los actos administrativos previsto en el artículo 17, es susceptible de ser aplicado a los actos de administración interna, siempre que no se violes normas de orden público ni afecte a terceros;

Que, el artículo 96 del Reglamento de Establecimiento de Salud y Servicios Médicos de Apoyo aprobado mediante Decreto Supremo N° 013-2006-SA, señala que, a fin de garantizar la calidad y seguridad de atención a los pacientes, los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, deben evaluar continuamente la calidad de la atención de salud que brindan; asimismo, en su artículo 109 prevé que deben contar con un mecanismo sistemáticos de pesquisa, indagación y solución de los mismos, como parte del proceso de mejora continua de la calidad de atención;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 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, señala en





# RESOLUCIÓN DIRECTORAL

N.º 070 – 2025 – GRSM/DIRESA-SM/OGESS-AH/DG

TOCACHE, 20 DE ENERO DEL 2025.

sus definiciones que el Libro de Reclamaciones en Salud, es un registro de naturaleza física o virtual provista por la IAFAS, IPRESS, o UGRIPRES, en el cual los usuarios o terceros legitimados pueden interponer sus reclamos antes su insatisfacción con los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud, de acuerdo a la normativa vigente; y tiene por objetivos lo siguiente: 1.1 Establecer los procedimientos para la gestión de reclamos y denuncias por presunta vulneración del derecho a la salud, y en el punto número 1.2, Establecer los lineamientos para la atención de consultas relacionadas al ámbito del ejercicio del derecho a la salud;

Que, mediante la Nota de Coordinación N° 009-2025-HJPP.T-OGC/KMPC, de fecha 08 de enero del 2025; suscrito por la Jefe de la oficina de gestión de Calidad hace llegar la propuesta de Ratificación del Responsable del Libro de Reclamaciones y Plataforma de Atención al Usuario del Atención al Usuario, de la Obstetra Natalie Patricia Pereyra Diaz para el periodo 2025, con Contrato Administrativo de Servicios (CAS), en el marco del D.S N° 002-2019, que aprueba el "Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las IAFAS IPRESS y UGIPRESS, públicas privadas o mixtas".

Que, mediante el Oficio N° 045-2025-HKPP.T-D/RMLL de fecha 13 de enero del 2025, suscrito por el Director (e) del del Hospital II-1, informa que la responsable del Libro de Reclamaciones y Plataforma de Atención al Usuario 2025 es la Obstetra Natalie Patricia Pereyra Diaz, con modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS), quien ejerce funciones administrativas en el Área de Plataformas de Atención al Usuario en el Atención al Usuario.

Que, por las razones expuestas y contando con los vistos bueno del Director de Gestión Prestacional, Responsable de Gestión de Calidad y la aprobación de la Dirección de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud – Alto Huallaga – Tocache, corresponde emitir el acto resolutorio, por lo que en uso de las atribuciones conferidas mediante Resolución Directoral Regional N.º 1-2025-GRSM/DIRESA/DG, de fecha 06 de enero del 2025.

## SE RESUELVE:

**ARTÍCULO 1º.- RATIFICAR**, la ASIGNACIÓN de la Obst. Natalie Patricia Pereyra Díaz, bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios – CAS 1057, como Responsable de Plataforma de Atención del Usuario y Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital II-1, Dr. José Peña Portuguez - Tocache, para el periodo 2025, hasta que las necesidades del servicio de la institución lo requieran, debiendo cumplir sus funciones con responsabilidad y compromiso.

**ARTÍCULO 2º.- DÉJESE SIN EFECTO**, todo acto administrativo que se oponga a la presente Resolución.

**ARTÍCULO 3º.- NOTIFICAR**, la presente Resolución al interesado e instancias correspondientes, para su cumplimiento conforme a Ley y demás fines.

**ARTÍCULO 4º.- DISPONER**, que la Oficina de Informática de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud – Alto Huallaga Tocache, efectúe la publicación de la presente resolución en el portal WEB institucional de la entidad.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase

- C.c.  
( ) Interesados  
( ) Archivos.  
( ) Legajos.



GOBIERNO REGIONAL  
SAN MARTÍN  
OFICINA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD AH - U.E. - 403  
Cf. Walter Evaristo Pozo Díaz  
CQFP 17415  
DIRECTOR