MINISTERIO DE SALUD
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA CENTRO

Nº 135 -2020-DG-DIRIS-LC

MINISTERIO DE SALUD DIRIS LIMA CENTRO FERNANDO DAVID ROJAS VARGAS FEDATARIO

Resolución Directoral

Lima, 30 de abril de 2020

VISTO:

El Expediente (Hoja de Trámite N° 202010204), que contiene: 1) La Nota Informativa N° 047-2020-OCR-DIRIS-LC de fecha 18 de febrero de 2020, 2) El Informe Legal N° 123-2020-OAJ-DIRIS-LC de fecha 29 de abril de 2020; y,

CONSIDERANDO:

Que, los artículos I y II del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, disponen que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, así como, la protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla.

MINISTERIO DE SALUD DIRIS LIMA CENTRO V°B° DIRECCIÓN GENERAL

Que, el Ministerio de Salud es la Autoridad de Salud a nivel nacional, que tiene a su cargo la formulación, dirección y gestión de la política nacional de salud y es la máxima autoridad en materia de salud. Su finalidad es la promoción de la salud, la prevención de enfermedades, la recuperación de la salud y la rehabilitación en salud de la población.

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 del Ministerio, y que tienen impacto directo o indirecto en la salud, individual o colectiva.

V°B°

Que, de acuerdo a lo previsto en el literal a) del artículo 5 del Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, el Ministerio de Salud tiene como una de sus funciones rectoras, formular, planear, dirigir, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar la política nacional y sectorial de Promoción de la Salud, Prevención de Enfermedades, Recuperación y Rehabilitación en Salud, bajo su competencia, aplicable a todos los niveles de gobierno;

MINISTERIO DE SALUD V°B° OFICINA DE COMUNICACIONES, TRANSPARENCIA Y RECLAMACIONES

Que, mediante Resolución Ministerial N°186-2015-PCM se aprueba el Manual para la mejora de la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, el mismo que busca brindar, a los servidores y servidoras de las entidades de la Administración Pública, criterios y lineamientos de cumplimiento obligatorio para que mejoren la labor desempeñada en la atención a la ciudadanía y en la provisión de bienes y servicios públicos;

Que, sobre el particular, mediante Decreto supremo N° 002-2019-SA, se aprueba el Reglamento para la gestión de reclamos y denuncias de los usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, el mismo que tiene como finalidad establecer los mecanismos que permitan la protección del derecho a la salud respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas y/o recibidas de la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, en el marco del Sistema Nacional de Protección de los Derechos de los Usuarios en los Servicios de Salud.

Que, el artículo 8 del precitado reglamento define a la Plataforma de Atención al Usuario em Salud (PAUS) como el 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. Precisando que, para dicho fin se emplea recursos físicos, materiales, tecnológicos y humanos, siendo la máxima autoridad de la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS la responsable de la implementación, operatividad y seguimiento de la PAUS, a fin de promover la mejora continua de los servicios de salud.

Que, el literal b) del artículo 9 del mismo cuerpo legal, dispone que, para la puesta en marcha e implementación de la PAUS, la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS tiene la responsabilidad de Designar mediante documento formal, emitido por la máxima autoridad, 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, para asegurar la atención en el horario de funcionamiento de la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS. Precisando que, la designación del responsable se registra en el aplicativo informático que implemente SUSALUD;

Que, en adición a ello, cabe precisar que de lo detallado en lo párrafos precedente la misma es aplicable, entre otros, a la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD, competente para supervisar el cumplimiento de las obligaciones de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, así como, brindar asistencia técnica a las mismas en la implementación de los mecanismos para la atención y gestión de consultas y reclamos;

Que, en ese marco, con fecha 31 de enero de 2020, la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD brindó la asistencia técnica, etapa de ejecución, fase de acompañamiento para la implementación de los mecanismos para la atención de consultas y reclamos en la DIRIS Lima Centro.

Que, conforme el literal j) del numeral 5 de la Resolución Directoral N° 396-DG-DIRIS-LC-2018, que aprueba provisionalmente la Organización y Funciones de las Direcciones y Oficinas de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, la Oficina de Comunicaciones y Reclamaciones es la encargada de gestionar la atención de quejas, reclamos y denuncias de los ciudadanos, así como administrar el Libro de Reclamaciones de la DIRIS Lima Centro y supervisar la atención de los mismos en coordinación con los órganos de apoyo y de línea.

Que, en ese marco, con fecha 31 de enero de 2020, la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD brindó la asistencia técnica, etapa de ejecución, fase de acompañamiento para la implementación de los mecanismos para la atención de consultas y reclamos en la DIRIS Lima Centro.

Que, conforme el literal j) del numeral 5 de la Resolución Directoral N° 396-DG-DIRIS-LC-2018, que aprueba provisionalmente la Organización y Funciones de las Direcciones y Oficinas de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, la Oficina de Comunicaciones y Reclamaciones es la encargada de gestionar la atención de quejas, reclamos y denuncias de los ciudadanos, así como administrar el Libro de Reclamaciones de la DIRIS Lima Centro y supervisar la atención de los mismos en coordinación con los órganos de apoyo y de línea.

Que, mediante documento del Visto 1), el jefe de la Oficina de Comunicaciones y Reclamaciones solicita al Director General de la DIRIS Lima Centro la designación del Responsable

MINISTERIO DE SALUD
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS
DE SALUD LIMA CENTRO

N° 135 -2020-DG-DIRIS-LC

Resolución Directoral

Lima, 30 de abril de 2020

de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud de la DIRIS Lima Centro, mediante el acto resolutivo correspondiente;

Que, en ese sentido, se realizaron las coordinaciones respectivas, a efectos de designar al Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud de la DIRIS Lima Centro;

Que, de la evaluación del expediente y de acuerdo a lo señalado en el documento del Visto 2), corresponde designar al Lic FERNANDO ROJAS VARGAS, Jefe de la Oficina de Comunicaciones y Reclamaciones, como Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud de la DIRIS Lima Centro;

Con el visto de la Oficina de Comunicaciones y Reclamaciones, y de la Oficina de Asesoría Jurídica de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, y;

Estando a lo dispuesto por la Ley N° 26842 - Ley General de Salud, el TUO de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, el Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, el Decreto supremo N° 002-2019-SA, reglamento para la gestión de reclamos y denuncias de los usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, la Resolución Ministerial N°186-2015-PCM - que aprueba el Manual para la mejora de la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, la Resolución Directoral N° 396-DG-DIRIS-LC-2018, que aprueba provisionalmente la Organización y Funciones de las Direcciones y Oficinas de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, y;

De conformidad, con las funciones previstas en el literal e) del artículo 8° del Manual de Operaciones de las Direcciones de Redes Integradas de Salud, aprobado mediante la Resolución Ministerial N° 467-2017/MINSA; y, a las facultades conferidas mediante Resolución Ministerial N° 1036-2018/MINSA;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- DESIGNAR al Lic. **FERNANDO ROJAS VARGAS**, Jefe de la Oficina de Comunicaciones y Reclamaciones, como Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud de la DIRIS Lima Centro.

Artículo 2.- NOTIFICAR a presente resolución al Lic. **FERNANDO ROJAS VARGAS**, Jefe de la Oficina de Comunicaciones y Reclamaciones, para conocimiento y fines correspondientes.

Artículo 3.- COMUNICAR la presente resolución a la Dirección General de Operaciones en Salud, para su conocimiento.

Artículo 4.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el portal web de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

ALFREDO R. CENTURION VARGAS
Director General

Perú | Ministerio de Salud | Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro
Es Copia Fiel del Original
30 ABR. 2020
Fernando David Rojas Vargas
FEDATARIO
Reg. N° 1028

ARCV/CAFM/maup
- DGOS
- D Adj
- OCR
- OAJ
- Archivo