

RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Tarapoto, 21 de abril de 2025

VISTA: La Nota Informativa N° 022-2025-OGESS ESPECIALIZADA/H-II-ST/D, los Memorando N° 096-2025-OGESS-ESPECIALIZADA-H-II-2-T/D, 097-2025-OGESS-ESPECIALIZADA-H-II-2-T/D, 098-2025-OGESS-ESPECIALIZADA-H-II-2-T/D y 099-2025-OGESS-ESPECIALIZADA-H-II-2-T/D, y;

CONSIDERANDO:

Que, con Ordenanza Regional N° 005-2017-GRSM/ CR, de fecha 17 de marzo del 2017, el Consejo Regional de San Martín, aprobó modificar el Reglamento de Organización y Funciones – ROF del Gobierno Regional de San Martín, a efecto de fortalecer la capacidad resolutoria de las nuevas Redes de Salud de la Dirección Regional de Salud.

Mediante Ordenanza Regional N° 009-2017-GRSM/GR se dispone APROBAR ajustes y/o precisiones del REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN– ROF aprobada mediante Ordenanza Regional N° 005-2017-GRSM/CR, en cuyo literal ii se crea la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Especializados de Alcance Regional – OGESS Especializada, como un órgano desconcentrado de la Dirección Regional de Salud San Martín, cuya naturaleza es de conducción y soporte de los servicios (IPRESS) especializadas de alcance regional.

Luego, a través del Decreto Regional N° 002-2018-GRSM/SM se aprueba el Manual de Operaciones de la Oficina de Servicios de Salud Especializados de Alcance Regional - OGESS Especializada, y, mediante Decreto Regional N° 003-2018-GRSM/GR, se resuelve aprobar la ampliación del Informe Técnico Sustentatorio del Manual de Operaciones - MOP de la OGESS Especializada, en consecuencia, se incorpora como documento técnico del Manual de Operaciones.

El artículo 07° de la Constitución Política del Perú establece que todos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y la de la comunidad, así como el deber de contribuir a su promoción y defensa. El artículo 11° de la misma carta magna establece que, el Estado garantiza el libre acceso a prestaciones de salud y a pensiones, a través de entidades públicas, privadas o mixtas. Supervisa asimismo su eficaz funcionamiento.

El 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 Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas establece en su artículo 1° numeral 1.1 como objetivo el establecer los procedimientos para la gestión de reclamos y denuncias por presunta vulneración del derecho a la salud. Y, el artículo 2° señala que, la norma tiene por 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.

Por su parte, el artículo 6° numeral 6.1 del reglamento señala que, la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS es responsable de la recepción, procesamiento y atención de los reclamos presentados por los usuarios o terceros legitimados, así como para la atención de consultas en el ámbito de su



RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Tarapoto, 21 de abril de 2025

competencia. Asimismo, el artículo 7° literal a), señala que, la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS tiene la obligación de 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 del reclamo.

Asimismo, el reglamento en su artículo 8° numeral 8.1 señala que, la PAUS es 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 y el artículo 8.2 señala 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. Así también, se tiene que, el artículo 9° literal b) señala que, para la puesta en marcha e implementación de la PAUS, la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS tiene la responsabilidad de cumplir con 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 éste delegue formalmente, para asegurar la atención en el horario de funcionamiento de la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS. La designación del responsable se registra en el aplicativo informático que implemente SUSALUD.

El artículo 17° numeral 17.1 del Decreto Supremo N° 004-2019-JUS - TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece que, la autoridad podrá disponer en el mismo acto administrativo que tenga eficacia anticipada a su emisión, sólo si fuera más favorable a los administrados, y siempre que no lesione derechos fundamentales o intereses de buena fe legalmente protegidos a terceros y que existiera en la fecha a la que pretenda retrotraerse la eficacia del acto el supuesto de hecho justificativo para su adopción. Y, el artículo 7° señala que, el régimen de eficacia anticipada de los actos administrativos previsto en el artículo 17° es susceptible de ser aplicado a los actos de administración interna, siempre que no se violen normas de orden público ni afecte a terceros.

Mediante Memorando N° 096-2025-OGESS-ESPECIALIZADA-H-II-2-T/D de fecha 27 de marzo de 2025 se dispone el término de la encargatura como responsable del Libro de Reclamaciones a partir del 27 de marzo de 2025 a la servidora Psic. Cinthia Miluska Gutierrez Noriega; asimismo, mediante Memorando N° 097-2025-OGESS-ESPECIALIZADA-H-II-2-T/D de fecha 27 de marzo de 2025 se dispone el término de la encargatura como responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) del Hospital II-2 Tarapoto, a partir del 27 de marzo de 2025 a la servidora Obst. Rita Pili Flores Pisco.

Por su parte, mediante Memorando N° 098-2025-OGESS-ESPECIALIZADA-H-II-2-T/D de fecha 27 de marzo de 2025, se dispone encargar funciones a la Psic. Cinthia Miluska Gutierrez Noriega como responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) del Hospital II-2 Tarapoto; y, mediante Memorando N° 099-2025-OGESS-ESPECIALIZADA-H-II-2-T/D de fecha 27 de marzo de 2025 se dispone encargar funciones a la Obst. Rita Pili Flores Pisco como responsable del Libro de Reclamaciones.



RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Tarapoto, 21 de abril de 2025

Por lo tanto, en virtud de los fundamentos expuestos, y en uso de las atribuciones conferidas por el artículo 12° del Decreto Regional N° 002-2018-GRSM/SM que aprueba el Manual de Operaciones -MOP de la Oficina de Servicios de Salud Especializados de Alcance Regional - OGESS Especializada y la Resolución Directoral Regional N.° 6-2024-GRSM-DIRESA-DG de fecha 10 de enero de 2024, que designa el cargo de Director de la OGESS Especializada y la Resolución Directoral Regional N° 12-2025-GRSM-DIRESA/DG que ratifica en el cargo; contando con el Visto Bueno de la Dirección de Planificación, Gestión Financiera y Administración, de la Dirección de Recursos Humanos, y Oficina de Asesoría Legal de la OGESS Especializada;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- DAR TÉRMINO A LA ENCARGATURA DE FUNCIONES COMO RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES a la Psic. CINTHIA MILUSKA GUTIÉRREZ NORIEGA con eficacia anticipada al 28 de marzo de 2025, agradeciéndole por el servicio brindado.

Artículo Segundo.- ENCARGAR LAS FUNCIONES COMO RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES a la Obst. RITA PILI FLORES PISCO con eficacia anticipada al 28 de marzo de 2025, cargo que desempeñará con responsabilidad, la misma que se mantendrá mientras dure la encargatura.

Artículo Tercero.- DAR TÉRMINO A LA ENCARGATURA DE FUNCIONES COMO RESPONSABLE DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD (PAUS) DEL HOSPITAL II-2 TARAPOTO a la Obst. RITA PILI FLORES PISCO, con eficacia anticipada al 28 de marzo de 2025, agradeciéndole por el servicio brindado.

Artículo Cuarto.- ENCARGAR LAS FUNCIONES COMO RESPONSABLE DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD (PAUS) DEL HOSPITAL II-2 TARAPOTO a la Psic. CINTHIA MILUSKA GUTIÉRREZ NORIEGA, con eficacia anticipada al 28 de marzo de 2025, cargo que desempeñará con responsabilidad, la misma que se mantendrá mientras dure la encargatura.

Artículo Quinto.- NOTIFICAR la presente resolución a los servidores interesados.

Artículo Sexto.- INCORPORAR copia de la presente resolución al legajo personal de los servidores antes mencionados.

Artículo Séptimo.- PUBLICAR la presente resolución en el portal web institucional de la OGESS ESPECIALIZADA.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.

