



San Martín

GOBIERNO REGIONAL

El pueblo una fuerza

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
UNIDAD EJECUTORA H-II-2- TARAPOTO

N° 022-2022-U.E-H-II-2-T



## RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Tarapoto, 11 de Enero del 2022

**VISTO:** El Memorando N° 014-2022-U-E-H-II-2-T/D, de fecha 11 de Enero del 2022, la Nota Informativa N° 011-2022-U.E-H-II-2-T/JUGCySP, que hace llegar el Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad y Seguridad del Paciente, y;

### CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se dispuso la obligación de las Entidades Públicas comprendidas en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, deben contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado;

Que, mediante Decreto Supremo N° 030-2016-SA, se aprobó el Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las Instituciones Administrativas de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Salud – UGIPRESS, públicas, privadas y mixtas, teniendo como finalidad establecer los mecanismos que permitan al usuario o terceros legitimados el acceso, protección y defensa de sus derechos respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitada o recibida de las IAFAS, IPRESS o que dependan de la UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas;

Que, el artículo 5° del citado Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, dispone que mediante resolución del titular de la entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad, y establece la obligación de informar a sus respectivos órganos de control institucional sobre el cumplimiento;

Que, el artículo 2° del Decreto Supremo N° 030-2016-SA, incorporó el artículo 3-A al artículo 3 del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, quedando redactado en los términos siguientes: *“Artículo 3-A.- Libro de Reclamaciones en Salud en las entidades públicas. En el caso de los reclamos presentados por los usuarios o terceros legitimados, ante la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas o recibidas de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS o Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS, o que dependan de Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, públicas; SUSALUD establecerá el formato del Libro de Reclamaciones en Salud, así como supervisará su cumplimiento. Sin perjuicio de lo señalado, SUSALUD remitirá en los meses de julio y diciembre a la Contraloría General de la República copia de los reportes de las reclamaciones que realicen los usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS públicas”;*







San Martín

GOBIERNO REGIONAL

«El pueblo está primero»

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
UNIDAD EJECUTORA II-2- TARAPOTO

N° 022-2022-U.E-H-II-2-T



## RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Tarapoto, 11 de Enero del 2022

Que, el artículo 7° del Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las Instituciones Administrativas de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS y Unidad de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, establece obligaciones de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, dentro de ellas la designación de un responsable del Libro de Reclamaciones en Salud; asimismo en el literal g) del artículo 14° de la Plataforma de Atención al Usuario de Salud, se dispone el cumplimiento de la designación mediante documento formal emitido por la máxima autoridad de la institución al responsable del PAUS que tiene a su cargo la supervisión y/o coordinación del proceso de atención de las consultas y reclamos en la Entidad;

Que, por Ordenanza Regional N° 002-2018-GRSM/CR de fecha 27 de Setiembre del 2018, se aprobó El Manual de Operaciones – MOP de la Oficina de Servicios de Salud Especializados de Alcance Regional – OGESS Especializados;

Que, mediante Nota Informativa N° 011-2022-U.E-H-II-2-T/JUGCySP; la Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad y Seguridad del Paciente, recomienda la continuidad en la designación formal del responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud y del Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud de la Unidad Ejecutora N° 404 – Hospital II-2 – Tarapoto adjuntando la propuesta a fin de emitir el documento formal de designación;

Que, en virtud a lo expuesto resulta necesario emitir el acto resolutorio correspondiente, donde se designe al responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud así como del Libro de Reclamaciones en Salud de la Unidad Ejecutora 404 – Hospital II-2 – Tarapoto;

Estando a lo señalado en los párrafos precedentes y contando con la visación de la Dirección General, de la Oficina de Asesoría Legal, la Dirección de Planificación, Gestión Financiera y Administración de la Unidad Ejecutora 404 - Hospital II-2 de Tarapoto;

Que, en uso de mis atribuciones conferidas mediante Resolución Directoral Regional N° 620-2021-GRSM-DIRESA/DG, que me designa en el cargo de Director (E), de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Especializada de alcance Regional – Hospital II-2 de Tarapoto, de la Dirección Regional de Salud del Gobierno Regional de San Martín, del 04 al 11 de Enero del 2022, con todas las atribuciones y responsabilidades inherentes al cargo;

### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.- DESIGNAR** a la **Obsta. Rita Pili Flores Pisco**, personal de la Unidad de Gestión de la Calidad y Seguridad del Paciente, como **Responsable de la PAUS – Plataforma de Atención al Usuario en Salud**, de la Unidad Ejecutora 404 – Hospital II-2 – Tarapoto.





**San Martín**

GOBIERNO REGIONAL

*El pueblo está presente*

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
UNIDAD EJECUTORA H-II-2- TARAPOTO

N° 022-2022-U.E-H-II-2-T



## RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Tarapoto, 11 de Enero del 2022

**ARTÍCULO SEGUNDO.- DESIGNAR** a la Psic. Cinthia Miluska Gutiérrez Noriega, como Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 – Tarapoto.

**ARTÍCULO TERCERO.- NOTIFICAR** la Presente Resolución a la Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud y la Responsable del Libro de Reclamaciones en salud designado en el artículo 1° y 2° de la Presente Resolución, quien cumplirá su función de conformidad con las normas vigentes al respecto.

**ARTÍCULO CUARTO.- ENCARGAR** que la Oficina de Informática y Comunicaciones, publique la presente Resolución en el Portal Web Institucional.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CUMPLASE**

GOBIERNO REGIONAL SAN MARTIN  
UNIDAD EJECUTORA HOSPITAL II - 2 - TARAPOTO

  
M.C. Sergio Leonel Carpio Cárdenas  
DIRECTOR (e)

