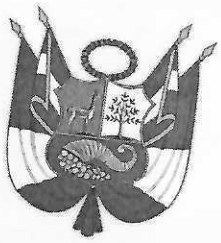




N° 0044-2023-C



RESOLUCIÓN DIRECTOR

Tarapoto, 18 de Enero 2023

VISTO: El Memorando N° 036-2023-OGESSESPECIALIZADA/D, de fecha 16 de Enero del 2023 y la Nota Informativa N° 017-2023-OGESSESPECIALIZADA/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;

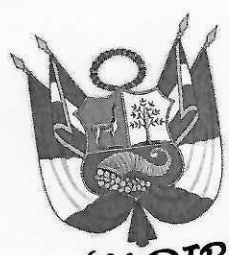
Que, mediante Decreto Supremo N° 030-2016-SA, se aprobó el Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las Instituciones Administrativas de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones 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";

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 el responsable del Libro de Reclamaciones;





RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Tarapoto, 18 de Enero del 2023

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 017-2023-OGESSESPECIALIZADA/JUGCySP, la Jefatura de la Unidad de Gestión de la Calidad y Seguridad del Paciente, recomienda 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 OGESS Especializada 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 OGESS Especializada Hospital II-2 – Tarapoto;

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

Que, en uso de las atribuciones conferidas, mediante Resolución Directoral Regional N° 002-2023-GRSM-DIRESA/DG, publicada con fecha 04 de Enero del 2023, que designa el cargo de Director de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Especializada de Alcance Regional -Hospital II-2 Tarapoto, y;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DESIGNAR a la OBSTA. TATIANA KATHERINE MORENO PELAEZ, como Coordinadora de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) de la OGESS Especializada Hospital II-2 – Tarapoto.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DESIGNAR a la OBSTA. RITA PILI FLORES PISCO, como Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud de la OGESS Especializada 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

