



RESOLUCION DIRECTORAL

Puno, 27 de Agosto del 2024

VISTO: el Registro N° 6124 que contiene el INFORME N° 002-2024-J-DSyT/RED SALUD PUNO-UE-405 de fecha 09 de agosto del 2024, El Decreto Supremo N° 002-2019-SA y El MEMORÁNDUM N° 565-2024-D/RED DE SALUD PUNO de fecha 15 de agosto del 2024, y;

CONSIDERANDO:

Que, el Decreto Supremo N° 027-2015-SA tiene por objeto reglamentar la Ley N° 29414 Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud, precisando el alcance de los derechos al acceso a los servicios de salud, a la atención integral de la salud que comprende la promoción de la salud, la prevención de enfermedades, el tratamiento, recuperación y rehabilitación de la salud; así como, al acceso a la información y consentimiento informado;

Que, mediante Decreto Supremo N° 002-2019-SA se 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 y Mixtas, cuya finalidad es establecer los mecanismos que permitan la protección del derecho a la salud respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas y/o recibidas de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, en el marco del Sistema Nacional de Protección de los Derechos de los Usuarios en los Servicios de Salud;

Que, el **Libro de Reclamaciones en Salud**: Es un registro de naturaleza física o virtual provisto por las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, en el cual los usuarios o terceros legitimados pueden interponer sus reclamos ante su insatisfacción con los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su Atención en salud, de acuerdo a la normativa vigente;

Que, de acuerdo al artículo 5° del Reglamento se tiene las siguientes definiciones: La Consulta es la solicitud de información y/u orientación relacionada a los derechos de los usuarios de los servicios de salud, presentada por una persona natural o jurídica a las IAFAS, IPRESS, UGIPRESS o ante SUSALUD, a fin que sea atendida. El Reclamo es la manifestación verbal o escrita, efectuada ante las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS por un usuario o tercero legitimado ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas o recibidas de estas, relacionadas a su atención en salud;

Que, en ese contexto el numeral 6.1 del Artículo 6° del Decreto Supremo N° 002-2019-SA dispone respecto **De Las Instancias Competentes**, que "Las 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 competencia";

Que, el inciso a. de Artículo 7° del Decreto precitado De las Obligaciones para las IAFAS IPRESS Y UGIPRESS, señala que se debe cumplir con Designar mediante documento formal que corresponda, emitido por la máxima autoridad competente, al responsable del Libro de Reclamaciones en Salud, quien tiene a su cargo la custodia y procedimiento para la atención del reclamo; Así mismo, el inciso c. del mismo artículo contempla como obligación Contar con un procedimiento que determine de manera clara el flujo de atención, los responsables y los plazos para atender las consultas y reclamos, así como la gratuidad de la tramitación de consultas, información orientación y reclamos, el cual se encuentra alineado las disposiciones de la presente norma, y ser difundido al personal de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS. En el caso de la IPRESS del primer nivel de atención que dependen





RESOLUCION DIRECTORAL

Puno, 27 de Agosto del 2022,

de una UGIPRESS, la elaboración y aprobación del procedimiento se encuentra a cargo de esta última.

Que, a fin de optimizar, promover, proteger y defender los derechos de las personas al acceso a los servicios de salud, el derecho al acceso a la información, el derecho a la atención y recuperación de la salud, el derecho al consentimiento informado y la protección de derechos; velando que las prestaciones sean otorgadas con calidad y oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad en concordancia con la Tercera Disposición Complementaria Final del reglamento de la Ley N° 29414 Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarías de los Servicios de Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 027-2015-SA;

Que, para lograr un adecuado funcionamiento en este contexto al interior de la UGIPRESS - RED DE SALUD PUNO y de las IPRESS o establecimientos de salud que dependen de la UGIPRESS - RED DE SALUD PUNO -UNIDAD EJECUTORA 405, el Director Ejecutivo de la Red de Salud Puno mediante MEMORANDUM N° 565- 2024-D/RED DE SALUD PUNO, Dispone se proyecte la resolución de designación del responsable del Libro de Reclamaciones de la UGIPRESS - RED DE SALUD PUNO al Abogado Cesar Eduardo MANRIQUE AZA;

De conformidad a lo establecido en el inciso a) del Artículo 7º del Decreto Supremo N°002-2019-SA,
y,

Estando a lo informado por la Unidad de Recursos Humanos, con visto bueno del Jefe de la Oficina de Administración y Asesoría Legal.

SE RESUELVE:

ARTICULO 1°.- **DESIGNAR**, como Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud de la UGIPRESS - RED DE SALUD PUNO, al servidor nombrado Abogado **Cesar Eduardo MANRIQUE AZA** Jefe de Defensoría de la Salud y Transparencia de la Red de Salud Puno a partir del 15 de agosto del 2024; por los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

ARTICULO 2°.- DISPONER, que se cumpla con implementar la obligación establecida en el inciso c del Artículo 7° del Decreto Supremo N°002-2019-SA, contar con un procedimiento que determine de manera clara el flujo de atención, los responsables y los plazos para atender las consultas y reclamos. Las señaléticas, y las demás disposiciones establecidas en el mencionado reglamento.

ARTÍCULO 2º.- DISPONER la publicación de la presente Resolución, en el portal de transparencia institucional)

ARTULO 3º. - NOTIFICAR, la presente Resolucion al interesado e instancias Administrativas correspondientes.

Regístrese, Comuníquese y Publíquese.

