"Año del Bicentenario: de la Consolidación de Nuestra Independencia y de la Conmemoración de las Heróicas Batallas de Junín y Ayacucho"

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 197 -2024-GR-CAJ-DRS/HRDC-DG

Cajamarca, 11 de junio del 2024

VISTO

El Memorándum N° 436-2024-GR.CAJ.DRS/HRDC-DG., de fecha 31 de mayo del 2024, mediante el cual Dirección General dispone proyectar Resolución Directoral designando como responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud al Abogado Jhimy Emerson Romero Valera y designando a la responsable del Libros de Reclamaciones del Hospital Regional Docente de Cajamarca a la TAP. Alina Antonia Barrueto Ampuero; Oficio N° 139-2024-GOB-REG.CAJ.DRS/HRC/OGC de fecha 31 de mayo del 2024, emitido por la Oficina de Gestión de la Calidad, y;

CONSIDERANDO

Que, la Ley General de Salud – Ley N° 26842, en sus artículos I y II del Título Preliminar, disponen que la salud es condición indispensable para el desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, por lo que su protección es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla; así también el numeral VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, establece que es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen un adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, mediante Decreto Supremo N° 027-2015-SA se aprobó el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, estableciendo en la Tercera Disposición Complementaria Final que a propuesta de la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD se aprueba el Reglamento de Quejas y Reclamos que contendrá el procedimiento para la atención de las quejas y reclamos de las personas usuaria de los servicios de salud;

Que, mediante Decreto Supremo N°002-2019-SA de fecha 30 de enero de 2019, 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 o mixtas, el cual 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 las 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, en el dispositivo legal antes mencionado, se establece que las IAFAS, IPRESS Y UGIPRESS deben contar con una plataforma de Atención al Usuario para la tramitación de consultas y reclamos;

Que, el artículo 7° del acotado Decreto Supremo define al Libro de Reclamaciones en Salud, que 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

"Año del Bicentenario: de la Consolidación de Nuestra Independencia y de la Conmemoración de las Heróicas Batallas de Junín y Ayacucho"

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 191 -2024-GR-CAJ-DRS/HRDC-DG

Cajamarca, 11 de junio del 2024

con los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud; guardando siempre concordancia con la Resolución de Superintendencia N° 030-2020-SUSALUD/S, que aprueba la "Clasificación, Lineamientos y Aplicativo Informático para la remisión de la información de Reclamos de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS" a través del aplicativo informático SETI-RECLAMOS, para su monitoreo correspondiente y modificado por la Resolución de Superintendencia N° 096-2020-SUSALUD/S y por la Resolución de Superintendencia N° 071-2021-SUSALUD/S

Que, conforme al literal b) del Artículo 9° del Decreto Supremo N°002-2019-SA, se establece que la Entidad designará mediante documento formal emitido por la máxima autoridad de la IAFAS, IPRESS Y UGIPRESS, al responsable de la Plataforma de Atención al Usuario, que tiene a su cargo la conducción y/o coordinación del proceso de atención de las consultas y reclamos en la Institución

Que, a través del Oficio N° 139-2024-GOB-REG.CAJ.DRS/HRC/OGC de fecha 31 de mayo del 2024, emitido por la Oficina de Gestión de la Calidad, solicitando se emita acto resolutivo designando como responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud al Abogado Jhimy Emerson Romero Valera y designando a la responsable del Libros de Reclamaciones del Hospital Regional Docente de Cajamarca a la TAP. Alina Antonia Barrueto Ampuero;

Que, mediante Memorándum N° 436-2024-GR.CAJ.DRS/HRDC-DG., de fecha 31 de mayo del 2024, mediante el cual Dirección General dispone proyectar Resolución Directoral designando como responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud al Abogado Jhimy Emerson Romero Valera y designando a la responsable de los Libros de Reclamaciones del Hospital Regional Docente de Cajamarca a la TAP. Alina Antonia Barrueto Ampuero;

Que, estando a lo dispuesto por la Dirección General; con las visaciones de la Oficina Ejecutiva de Administración, Oficina de Gestión de la Calidad, la Oficina de Planeamiento Estratégico y la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital Regional Docente de Cajamarca; y en uso de las atribuciones conferidas mediante Ley N° 27783 – Ley de Bases de la Descentralización, Ordenanza Regional N° 007- 2010-GR-CAJ-GR., que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Regional Docente de Cajamarca y Resolución Directoral Regional Sectorial N° 216-2023-GR.CAJ/DRS-OE.GD.RR.HH-DG, de fecha 22 de enero del 2023;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DESIGNAR al Abogado **JHIMY EMERSON ROMERO VALERA** como responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital Regional Docente de Cajamarca.

ARTÍCULO SEGUNDO: DESIGNAR a la servidora **TAP. ALINA ANTONIA BARRUETO AMPUERO** como responsable del Libro de Reclamaciones físico y virtual del Hospital Regional Docente de Cajamarca.

"Año del Bicentenario: de la Consolidación de Nuestra Independencia y de la Conmemoración de las Heróicas Batallas de Junín y Ayacucho"

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 197 -2024-GR-CAJ-DRS/HRDC-DG

Cajamarca, 11 de junio del 2024

ARTICULO TERCERO: OTORGAR al responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud y a la responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Regional Docente de Cajamarca, el respaldo y medios necesarios para el desempeño de las funciones encomendadas.

ARTICULO CUARTO: ENCARGAR por intermedio de Secretaría General la notificación de la presente resolución a las interesadas y Oficinas correspondientes, para conocimiento y fines de Ley.

ARTICULO QUINTO: DISPONER la publicación de la presente resolución en la página web de la institución.

REGÍSTRESE, PUBLÍQUESE Y COMUNÍQUESE

GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
M.C. Jhony Eduardo Barrantes Herrera
Director General
Hospital Regional Docente Cajamarca
CMP 34160

V°B° ASESORÍA JURÍDICA

V°B° ADMINISTRACIÓN

EBH-DG-HRDC/AMCPS-OGC/JERV-AL
Distribución:
- Dirección General
- Oficina de Gestión de la Calidad
- Oficina de Planeamiento Estratégico
- Oficina de Personal
- Oficina de Asesoría Legal
Archivo.
Adjunta expediente original (folios 02)

V°B° OFICINA DE PERSONAL

OFICINA GESTIÓN DE LA CALIDAD V°B°