

RESOLUCIÓN DE DIRECCIÓN EJECUTIVA N° 044-2024-MPA-ESAMU

Arequipa, 09 de julio del 2024

VISTO:

El Informe N° 00135-2024-ESAMU OAF de fecha 02 de julio del 2024, mediante el cual se propone la designación de responsable del libro de reclamos y de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) del Hospital Municipal Arequipa, propuesto por el Jefe de la Oficina de Administración y Finanzas del Establecimiento de Salud Municipal y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ordenanza Municipal N°921 de fecha 30 de julio del 2015 se aprobó la creación del Organismo Público Descentralizado "Establecimiento de Salud Municipal" - ESAMU cuyo objeto principal es el brindar a la población prestaciones de salud integral y especializada a fin de mejorar la calidad de vida de las personas siendo su carácter de interés social humanitario y direccionado prioritariamente a la población Adulta Mayor y que cuenta con Personería Jurídica de derecho público, actúa con autonomía administrativa, funcional, económica, presupuestal, financiera y técnica, sujeto al ordenamiento jurídico.

Que, mediante Ordenanza Municipal N° 922 de fecha 31 de julio del 2015 se aprobó los Estatutos del Organismo Público Descentralizado "Establecimiento de Salud Municipal" - ESAMU, que regulan todas las actividades de la institución;

Que, los numerales I y II del título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, establecen que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, siendo responsabilidad del Estado regular, vigilar y promover la protección de la salud;

Que por 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 o mixtas;

Que, dicho reglamento, denomina "Libro de Reclamaciones en Salud", al registro de naturaleza física o virtual, 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, existiendo la obligación de las IAFAS, IPRESS O UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas de poner a disposición de los usuarios el Libro de Reclamaciones en Salud físico, garantizando la accesibilidad y disponibilidad en el horario de funcionamiento. Para el caso del Libro de Reclamaciones en Salud virtual, su disponibilidad y accesibilidad es de veinticuatro horas de cada uno de los siete días a la semana:

Que, así mismo dispone que la máxima autoridad competente de las instituciones antes citadas, tienen la obligación de designar mediante documento formal al responsable del Libro de Reclamaciones en Salud de la Institución, quien tendrá a cargo la custodia y procedimiento para la atención del reclamo, así como la designación del responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS), teniendo a su cargo este último la conducción y/o coordinación del proceso de atención de las consultas y reclamos y en cuya ausencia su rol será asumido por la persona que éste delegue formalmente, para asegurar la atención en horario de funcionamiento de las IAFAS, IPRESS Y UGIPRESS, registrándose la designación del responsable en el aplicativo informático que implemente SUSALUD;

Que, conforme al artículo 8° del Decreto Supremo N° 002-2019-SA, la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (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;

Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, "Decreto Supremo que establece disposiciones para Gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública",



RESOLUCIÓN DE DIRECCIÓN EJECUTIVA N° 044-2024-MPA-ESAMU

Arequipa, 09 de julio del 2024

mediante su única Disposición Complementaria Derogatoria, dispone que se derogue el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, el cual dispuso la obligación de todas las Entidades de la Administración Pública de contar con un Libro de Reclamaciones, con la finalidad de establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y Salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda;

Que, las nuevas disposiciones para Gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, establecen un nuevo enfoque para el libro de Reclamaciones, las mismas que se aplicarán gradualmente a las distintas entidades de la Administración Pública, conforme a las plazos, cronograma y condiciones de adecuación que la Secretaría de Gestión Pública;

Que, en ese sentido mediante Resolución de la Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, se aprueba la Norma Técnica N° 001-2021-PCM/SGP, "Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública. Es importante señalar que tanto el numeral 4.2 del Rubro IV, Alcances de la Citada norma técnica, así como el numeral 3.2. del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, establecen que se encuentran fuera del alcance de las mismas los reclamos que se deriven de los servicios de salud, los cuales se sujetan a las disposiciones del Decreto Supremo N° 002-2019-SA o norma que la sustituya;

Que, en dicho contexto, según el informe N° 135-2024-ESAMU-OAF, de fecha 02 de julio del 2024, señala que se requiere designar mediante acto resolutorio al responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) y del Libro de Reclamaciones del Establecimiento de Salud Municipal, a la servidora Sara Frida Condori Bedregal;

Por estas consideraciones expuestas y en uso de las atribuciones señaladas en los Estatutos y en el Reglamento de Organización y Funciones del Organismo; con el visto del Jefe de la Oficina de Administración y Finanzas,

SE RESUELVE:

Artículo Primero: DESIGNAR a la servidora Sara Frida Condori Bedregal, como responsable del Libro de Reclamaciones y de la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS) del Establecimiento de Salud Municipal de Arequipa; en adición a sus funciones como personal bajo el régimen de Contrato Administrativo de Servicios (CAS), debiendo cumplir con las obligaciones señaladas por la normatividad legal correspondiente.

Artículo Segundo: DISPONER la notificación de la presente resolución a la servidora designada con las formalidades de ley.

Artículo Tercero: ENCARGAR a la Oficina de Administración y Finanzas, se cumpla con las demás formalidades derivadas de la presente designación.

Artículo Cuarto: Disponer la publicación de la presente Resolución Directoral, en el portal Institucional del Establecimiento de Salud Municipal.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

ESTABLECIMIENTO DE SALUD MUNICIPAL
Hospital Municipal ESAMU
Dr. GUSTAVO BERNARDO RONDON LEUDINAGA
DIRECTOR EJECUTIVO