

## Resolución Directoral

Lima, .....11..... de Julio.....del 2022

Visto: El Memorando N° 258-2022-INO, y;

### CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 026-2015-SA, se aprobó el Reglamento del Procedimiento de Transferencia de Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI a la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD;

Que, en el artículo 9° del mencionado Decreto Legislativo, se estableció que SUSALUD asume competencia sobre todos aquellos actos u omisiones ocurridos a partir de la vigencia de la presente norma, que constituyan presuntas infracciones a las disposiciones relativas a la protección de los derechos de los usuarios en su relación de consumo con las instituciones bajo su ámbito de competencia, así como aquellas previas o derivadas de ésta;

Que, los numerales 1 y 2 del artículo 8 del Decreto Legislativo N° 1158, Decreto Legislativo que dispone medidas destinadas al fortalecimiento y cambio de denominación de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud, modificado por el artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1289, que dicta disposiciones destinadas a optimizar el funcionamiento y los servicios de la Superintendencia Nacional de Salud, ha previsto como funciones de ésta promover, proteger y defender los derechos de las personas al acceso a los servicios de salud, supervisando que las prestaciones sean otorgadas con calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad, con independencia de quien las financie, así como los que correspondan en su relación de consumo con las IAFAS o IPRESS, incluyendo aquellas previas y derivadas de dicha relación, así como supervisar que el uso de los recursos destinados a la provisión de los servicios de salud y de los fondos destinados al Aseguramiento Universal en Salud, garanticen la calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad de las prestaciones;

Que, la Tercera Disposición Complementaria Final del Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 027-2015-SA, ha dispuesto que a propuesta de la Superintendencia Nacional de Salud se aprobará el Reglamento de Quejas y Reclamos que contendrá el procedimiento para la atención de las quejas y reclamos de las personas usuarias de los servicios de salud;

Que, mediante Decreto Supremo N° 002-2019-S.A., que deroga el artículo 1 del Decreto Supremo N° 030-2016-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, el artículo 5 del acotado Decreto Supremo define al Libro de Reclamaciones en Salud, como un registro de naturaleza física o virtual provisto por las IAFASS, 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;

Que, en el inciso a) del artículo 7° se establece como obligaciones de la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS "Designar mediante documento formal que corresponda, emitido por la máxima autoridad competente de la IPRESS, IAFAS o UGIPRESS, al responsable del Libro de Reclamaciones en Salud, quien tiene a cargo la custodia y procedimiento para la atención del reclamo";

Que, mediante Resolución Directoral N° 194-2016-INO-D de fecha 23 de noviembre del 2016, se designa a la Licenciada en Enfermería Haydee Marlene Cubas Pérez como Responsable del Libro de Reclamaciones del Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos";

Que, mediante Memorando N° 258-2022-INO, el Director General solicitó al Jefe de Asesoría Jurídica, proyectar la Resolución Directoral a efectos de designar a la Licenciada en Enfermería Erika Mercedes Notero Condori, como Responsable del Libro de Reclamaciones del Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", en cuyo mérito, corresponde emitir el respectivo acto resolutivo;

Con la visación del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica y; de conformidad con la facultad conferida en el artículo 6° del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Oftalmología, aprobado por Resolución Ministerial N°.447-2009/MINSA, modificado por Resolución Ministerial N° 660-2010/MINSA.

#### SE RESUELVE:

**Artículo 1°.- DAR** por concluida la designación como Responsable del Libro de Reclamaciones del Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", concedida a la Licenciada en Enfermería Haydee Marlene Cubas Pérez, dándole las gracias por los servicios prestados a la Institución.

**Artículo 2.º- DESIGNAR** a la Licenciada en Enfermería, Erika Mercedes Notero Condori, como Responsable del Libro de Reclamaciones del Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos".

**Artículo 3°.- NOTIFICAR** la presente Resolución a los interesados y al Área de Legajo de la Oficina de Personal.

**Artículo 4°.- ENCARGAR** a la Oficina de Personal la notificación de la presente Resolución a los diferentes estamentos de la Institución, para conocimiento y cumplimiento.

**Artículo 5°.- AUTORIZAR** al responsable del Portal de Transparencia la publicación de la presente Resolución en el Portal Web del Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos" [www.ino.gob.pe](http://www.ino.gob.pe).

**Regístrese y comuníquese,**

