Av. Domingo Cueto Nº 120
Jesús María - Lima Perú
T.: 2656000 / 2657000
www.essalud.gob.pe

RESOLUCION DE PRESIDENCIA EJECUTIVA Nº 1438-PE-ESSALUD-2011

Lima, 28 de diciembre del 2011

VISTA:

El Acta de la Quinta Sesión Ordinaria de la Comisión de Trabajo y Seguridad Social del Congreso de la República de fecha 12 de octubre de 2011;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el numeral 1.2 del artículo 1° de la Ley N° 27056, EsSalud tiene por finalidad dar cobertura a los asegurados y sus derechohabientes, a través del otorgamiento de prestaciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, prestaciones económicas, y prestaciones sociales que corresponden al Régimen Contributivo de la Seguridad Social en Salud, así como otros seguros de riesgos humanos;

Que, la Alta Dirección de EsSalud ha establecido como uno de sus Objetivos Estratégicos Institucionales, la atención integral de salud de alta calidad y calidez a todos los asegurados, con lo cual se busca instaurar una gestión efectiva de la oferta de prestaciones, que permita eliminar las inequidades y las barreras de acceso a los servicios de salud;

Que, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva Nº 288-PE-ESSALUD-2007 se aprobó la *"Carta de los Derechos y Deberes de los Asegurados de EsSalud"*, en cuyo numeral 9 de los Derechos, se establece como un derecho de los asegurados el recibir trato digno y respetuoso, lo cual significa que los asegurados, sus familiares y acompañantes deben recibir de todas las personas que laboran en EsSalud, asistenciales y administrativos debidamente identificados, pleno respeto de su persona, dignidad e intimidad;

Que, de acuerdo al artículo 1° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Asegurado, aprobado por Resolución de Presidencia Ejecutiva Nº 332-PE-ESSALUD-2011, la Entidad, a través de la referida unidad orgánica, acerca las posiciones de los agentes participantes en el sistema prestacional de EsSalud, coadyuvando en la mejora de la relación entre éstos, constituyéndose en mediador permanente en situaciones de conflicto frente a casos de vulneración de derechos de asegurados que hacen uso de los servicios de ESSALUD. Asimismo, es la instancia a la que le corresponde, a nivel institucional, velar por la calidad de los servicios brindados y de la seguridad del paciente;

Que, de acuerdo a los literales g) y h) del artículo 4° del Reglamento de Organización de Funciones mencionado precedentemente, la Defensoría del Asegurado tiene por funciones, entre otras, normar y conducir el Sistema de Gestión de Riesgos para la Seguridad del Paciente, fijando sus objetivos y alcance, a fin de evaluar y garantizar la prevención y mitigación de los eventos adversos en los procesos de atención de los pacientes asegurados; así como, formular y proponer lineamientos, planes, programas y estrategias para la mejora continua de la calidad de atención y seguridad del paciente, que deben desarrollar los prestadores;

Que, atendiendo a lo señalado en el Acta de Vista, resulta pertinente la conformación de un Comité de Buen Trato el cual estará presidido por el Presidente Ejecutivo o su representante, a fin que se encargue de evaluar y proponer las acciones a ejecutarse en

SECRETARIA GENERAL V°B° S. CACERES P. Secretaria General ESSALUD

Oficina Central de Asesoría Jurídica DESPACHO V°B° G. REMY ESSALUD

DEFENSORIA DEL ASEGURADO V°B° L. GARCIA C. DEF. DEL ASEGURADO ESSALUD

ES COPIA FIEL EL ORIGINAL
Seguro Social de Salud
JOSE DEMETRIO TERRONES CELIS
FEDATARIO SUPLENTE
RES. Nº 005-SG-ESSALUD-2011
28 DIC 2011

EsSalud

29-2011-1490

Av. Domingo Cueto Nº 120
Jesús María - Lima Perú
T.: 2656000 / 2657000
www.essalud.gob.pe

RESOLUCION DE PRESIDENCIA EJECUTIVA Nº1438 -PE-ESSALUD-2011

EsSalud para asegurar el trato digno y respetuoso de los asegurados y derechohabientes que hacen uso de los servicios de salud que brinda la Institución;

Que, asimismo, resulta necesario que el Comité de Buen Trato designe un Equipo Operativo que se encargue del cumplimiento del Plan Anual que apruebe dicho Comité, el mismo que debe estar presidido por la Defensoría del Asegurado, atendiendo a las funciones antes señaladas de dicho órgano;

Que, de acuerdo al literal b) del artículo 8° de la Ley N° 27056, el Presidente Ejecutivo es la más alta autoridad ejecutiva de EsSalud y titular del pliego presupuestal, y le compete organizar, dirigir y supervisar el funcionamiento de la institución;

En uso de las atribuciones conferidas;

SE RESUELVE:

1. **CONFORMAR** el Comité de Buen Trato el cual estará integrado por:

   - Presidente Ejecutivo, o su representante, quien lo presidirá.
   - Representante de los trabajadores del régimen laboral público ante el Consejo Directivo.
   - Representante de los trabajadores del régimen laboral privado ante el Consejo Directivo.
   - Representante de los pensionistas ante el Consejo Directivo.
   - Defensor del Asegurado.
   - Gerente Central de Prestaciones de Salud.
   - Gerente Central de Gestión de las Personas
   - Jefe de la Oficina General de Administración.
   - Jefe de la Oficina Central de Asesoría Jurídica.
   - Un representante de las distintas personas jurídicas sin fines de lucro cuyo objeto social esté vinculado con la atención de los asegurados.

2. **DISPONER** que el Comité de Buen Trato se instale dentro del plazo de cuarenta y ocho (48) horas de notificada la presente Resolución y presente ante la Presidencia Ejecutiva su Plan de Trabajo Anual y cronograma de actividades y/o entregables a los quince (15) días de efectuada su instalación.

3. **ESTABLECER** que el Comité de Buen Trato conforme un Equipo Operativo que se encargue de la ejecución y cumplimiento de su Plan Anual, el mismo que estará integrado por el titular o representante debidamente acreditado de los siguientes órganos:

   - Defensor del Asegurado, quien lo presidirá.
   - Presidente del Voluntariado de EsSalud

SECRETARIA GENERAL V°B° S. CACERES P. Secretario General ESSALUD

Oficina Central de Asesoría Jurídica DESPACHO V°B° G. REMY ESSALUD

DEFENSORIA DEL ASEGURADO V°B° L. GARCIA C. DEF. DEL ASEGURADO ESSALUD

ES COPIA FIEL EL ORIGINAL
Seguro Social de Salud
JOSE DEMETRIO TERRONES CELIS
FEDATARIO SUPLENTE
RES. Nº [illegible]-ESSALUD-2011
28 DIC. 2011

EsSalud

Av. Domingo Cueto Nº 120
Jesús María - Lima Perú
T.: 2656000 / 2657000
www.essalud.gob.pe

RESOLUCION DE PRESIDENCIA EJECUTIVA Nº 1438-PE-ESSALUD-2011

- Jefe de la Oficina General de Administración.
- Gerente de Operaciones de Salud de la Gerencia Central de Prestaciones de Salud.
- Sub Gerente de Calidad de la Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente de la Defensoría del Asegurado.
- Sub Gerente de Bienestar de Personal de la Gerencia de Desarrollo de Personal de la Gerencia Central de Gestión de las Personas.
- Sub Gerente de Capacitación y Formación Profesional de la Gerencia de Desarrollo de Personal de la Gerencia Central de Gestión de las Personas.
- Asesor II de la Gerencia de Prestaciones Sociales de la Gerencia Central de Prestaciones Económicas y Sociales.
- Un representante de las distintas personas jurídicas sin fines de lucro cuyo objeto social esté vinculado con la atención de los asegurados.

4. **DISPONER** que el Presidente del Comité de Buen Trato, o su representante, convoque a las distintas personas jurídicas sin fines de lucro cuyo objeto social esté vinculado con la atención de los asegurados, a fin que, de manera consensuada, elijan a su representante ante ESSALUD.

5. **DISPONER** que las unidades orgánicas que conforman el Equipo Operativo destinen los recursos necesarios para el cumplimiento del Plan Anual aprobado por el Comité de Buen Trato.

6. **DISPONER** que las Gerencias y/o Direcciones de los Órganos Desconcentrados a Nivel Nacional constituyan Comités de Buen Trato con una composición similar a la del Comité conformado en la Sede Central.

7. **DISPONER** que las diferentes Gerencias y Oficinas Centrales y Órganos Desconcentrados de la Institución brinden el apoyo necesario para el cumplimiento de los fines del mencionado Comité de Buen Trato.

8. **ENCARGAR** a la Secretaría General la difusión de la presente Resolución.

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.

Dr. ALVARO VIDAL RIVADENEYRA
PRESIDENTE EJECUTIVO
ESSALUD

ES COPIA FIEL EL ORIGINAL
Seguro Social de Salud
JOSE DEMETRIO TERRONES CELIS
FEDATARIO SUPLENTE
RES. Nº 005-SG-ESSALUD-2011

28 DIC 2011

EsSalud