



## Resolución Ejecutiva Directoral

Moquegua, 12 de junio de 2020

**VISTO:** El Proveído S/N de fecha 28 de abril de 2020, emitido por el Director Ejecutivo del Hospital Regional de Moquegua, que ordena se emita Acto Resolutivo, contenido en el Informe N° 0070-2020-GERESA-HRM/05 de fecha 23 de marzo de 2020 del Jefe de la Unidad de Gestión de la Unidad Ejecutora 402 Hospital Regional de Moquegua;

**CONSIDERANDO:**

Qué; mediante Resolución Ejecutiva Directoral N° 043-2019-GERESA-HRM/DE de fecha 13 de mayo de 2019, se aprobó la Directiva N° 001-2019-HRM-05, denominado: "Lineamientos para la gestión de reclamos en salud del Hospital Regional de Moquegua";

Que, en la Directiva N° 001-2019-HRM-05, denominado: "Lineamientos para la gestión de reclamos en salud del Hospital Regional de Moquegua", capítulo VII RESPONSABILIDADES, 7.1. del Hospital Regional de Moquegua, conformar el comité de Absolución de Reclamos en Salud, presidido por el Director Ejecutivo;

Que, de acuerdo con el Artículo 38° de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, señala que los establecimientos de salud y servicios a que se refiere el presente Capítulo, quedan sujetos a la evolución y control periódico y a las auditorias que dispone la Autoridad de Salud de nivel nacional. La autoridad de salud de nivel nacional dicta las normas de evaluación y control y de auditoria correspondiente;

Que, según el literal c) del artículo 37 del Decreto Supremo N° 013-2006-SA Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, establece que el Director Médico le corresponde asegurar la implementación de mecanismos que permitan recoger las sugerencias, quejas y reclamos de los usuarios, así como verificar con permanente evaluación y solución de los mismos.;

Que, la evaluación de la calidad de la atención de salud se encuentra establecido en el artículo 96 del Decreto Supremo N° 0132006-SA Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, dice que a fin de garantizar la calidad y seguridad de atención a los pacientes, los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, deben evaluar continuamente la calidad de la atención de salud que brinda;

Que, con el Decreto Supremo N° 030-2016-SA se Aprueba el Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud –IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS y Unidad de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, Públicas, Privadas y Mixtas; cuyo objeto es establecer el procedimiento para la atención de las quejas y reclamos por los usuarios o terceros legitimados ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitada a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS;

Que, por su parte la directiva N° 001-2019-HRM-05, denominada: "Lineamientos para la Gestión de Reclamos en Salud en el Hospital Regional de Moquegua", tiene como objetivo establecer el procedimiento interno para la atención de quejas, reclamos y consultas presentada por los usuarios respecto de los servicios de salud prestado por el Hospital Regional de Moquegua;

Que, dentro de este contexto y en concordancia con los lineamientos de política de salud, es necesario conformar el comité de Absolución de Reclamos en Salud de la Unidad Ejecutora 402 Hospital Regional de Moquegua;

Qué; en atención a la Ley N° 27783 Ley de Bases de la Descentralización y en uso de las atribuciones conferidas en el inciso c) del Artículo 8° del Reglamento de Organización y Funciones (R.O.F.) del Hospital Regional de Moquegua aprobado con Ordenanza Regional N°007-2017-CR/GRM;





## Resolución Ejecutiva Directoral

Moquegua, 12 de junio de 2020

### SE RESUELVE:

**Artículo 1º.- CONFORMAR**, el COMITÉ DE ABSOLUCIÓN DE RECLAMOS EN SALUD de la Unidad Ejecutora 402 Hospital Regional de Moquegua, integrado por los siguientes responsables:

#### MIEMBROS

	CARGO
▪ DIRECTOR EJECUTIVO DEL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA O JEFE DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Presidente
▪ REPRESENTANTE DE PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO (PAUS)	Miembro
▪ UNIDAD DE PERSONAL	Miembro
▪ MEDICO AUDITOR	Miembro
▪ REPRESENTANTE DEL ÁREA COMUNICACIONES	Miembro

**Artículo 2º DISPONER** que el área de Comunicaciones efectuó la publicación y difusión de la presente Resolución Ejecutiva Directoral en el portal de transparencia estándar de la Unidad Ejecutora 402 Hospital Regional de Moquegua.

### REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE

WHJLTDHRM  
LEZZ/ASLE  
C/C D.GENERAL  
ADMINISTRACION  
PERSONAL  
CALIDAD  
INTERESADOS  
ARCHIVO

HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA

M.C. Walter Helmer José Lazo Tovar  
CMP 14191 RNE 8585  
DIRECTOR EJECUTIVO