



Resolución Ejecutiva Directoral

Moquegua, 30 de marzo 2021

VISTO: El Informe N° 130-2021-GERESA-HRM/05 de fecha 18 de marzo 2021, emitido por la Unidad Gestión de la Calidad, Informe N° 026-2021-GERESA-HRM/03-0/RAC de fecha 23 de marzo del 2021, emitido por el Área de Racionalización e Informe N° 239-2021-GERESA-HRM-03 de fecha 24 de marzo del 2021 del Hospital Regional de Moquegua;

CONSIDERANDO:

Qué, con el documento de visto el Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad solicita se apruebe la Directiva N° 001-2021-HRM-UC-PAUS, denominada: "Lineamientos para la Gestión de Consultas y Reclamos en Servicios de Salud en el Hospital Regional Moquegua";

Qué; en ese sentido, el Jefe de la Oficina de Planeamiento Estratégico, emite opinión favorable al proyecto de la Directiva N° 001-2021-HRM-UC-PAUS, denominada: "Lineamientos para la Gestión de Consultas y Reclamos en Servicios de Salud en el Hospital Regional Moquegua", así mismo existe la opinión favorable del Área de Racionalización; para su aprobación con acto resolutivo;

Qué; 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 como permanentemente evaluación y solución de los mismos;

Qué; la evaluación de la calidad de la atención de salud se encuentra establecido en el artículo 96° del Decreto Supremo N°013-2006-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;

Qué con el Decreto Supremos 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; cuyo objetivo es establecer el procedimiento para la atención de las quejas y reclamos por los usuarios o terceros legitimados ante insatisfacción respecto a los servicios, prestacionales o coberturas solicitadas a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS;

Qué; por su parte la Directiva N° 001-2021-HRM-UC-PAUS, denominada: "Lineamiento para la Gestión de Consultas y Reclamos en Servicios de Salud en el Hospital Regional Moquegua"; tiene como objetivo establecer el procedimiento interno para su atención de reclamos y consultas presentadas por los usuarios respecto a los servicios de salud prestados por el Hospital Regional 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 Moquegua aprobado con Ordenanza Regional N°007-2017-CR/GRM.



Recibido
7-4-21
10:30



Resolución Ejecutiva Directoral

Moquegua, 30 de marzo 2021

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- APROBAR la Directiva Específica N° 001-2021-HRM-UC-PAUS, denominada: "Lineamientos para la Gestión de Consultas y Reclamos en Servicios de Salud en el Hospital Regional Moquegua"; que comprende de veinticuatro (24) folios y en anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2° - DISPONER a la responsable de la Unidad de Gestión de la Calidad realice la difusión, implementación, seguimiento y cumplimiento de la Directiva Administrativa aprobada en el artículo 1° de la presente Resolución.

Artículo 3° - ENCARGAR a la Unidad de Estadística e Informática su publicación en la página web del Hospital (www.hospitalmoquegua.gob.pe)

COMUNIQUESE Y CÚMPLASE.

MPUH/DHRM
LCG/ASJU

C/C. DISTRIBUCION:

- () DIRECCION GENERAL
- () ADMINISTRACION
- () PLANEAMIENTO ESTRATEGICO
- () UNIDAD DE ESTADISTICA
- () GESTION DE LA CALIDAD
- () ARCHIVO



HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA


M.E. María del Pilar Urday Huarillocla
CMP 31967 - RNE 20001
DIRECTOR EJECUTIVO