



Resolución Ejecutiva Directoral

Moquegua, 15 de noviembre de 2022

VISTOS: Informe N°569-2022-DIRESA-HRM/05 emitido el 10 de noviembre del 2022 por la Jefatura de la Unidad de Gestión de Calidad, Informe N° 103-2022-DIRESA-HRM/05 emitido el 23 de febrero de 2022 por la Jefatura de la Unidad de Gestión de Calidad del Hospital Regional de Moquegua.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Ejecutiva Regional N° 0101-2011-GR/MOQ de fecha 15 de febrero de 2011 se resuelve crear la Unidad Ejecutora 402, Hospital Regional de Moquegua, en el pliego 455 del Gobierno Regional del Departamento de Moquegua, creada para el logro de objetivos y contribución de la mejora de calidad y cobertura del servicio público de salud, manteniendo independencia en su administración a fin de garantizar su operatividad;

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 auditorías 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 auditoría 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, señala 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, en la Resolución Ejecutiva Directoral N° 087-2021-ERESA-HRM/DE, que aprueba la Directiva 001-2021-HRM-UC-PAUS denominado: "Lineamientos para la Gestión de Consultas Reclamos en Servicios de Salud en el Hospital Regional de Moquegua", Capítulo VIII del Hospital Regional de Moquegua, conformar el comité de Absolución de Reclamos en Salud, presidido por el Director Ejecutivo;

Que, de la misma forma la Directiva "Lineamientos para la Gestión de Consultas Reclamos en Servicios de Salud en el Hospital Regional de Moquegua", tiene como objetivo mejorar el procesos y procedimientos administrativos de atención a consultas y reclamos originados en la insatisfacción de los usuarios respecto de las prestaciones de salud ofertadas en el Hospital Regional de Moquegua;

Que, mediante Resolución Ejecutiva Directoral N° 144-2020-GERESA-HRM/DE emitida con fecha 12 de junio de 2020 se resuelve conformar el Comité de absolución de reclamos en salud, con el Director Ejecutivo bajo el cargo de presidente y un representante de la plataforma de atención al usuario, unidad de personal, médico auditor y representante del área de comunicaciones como miembros;





Resolución Ejecutiva Directoral

Moquegua, 15 de noviembre de 2022

Que, de conformidad con el requerimiento y la propuesta presentada por la Jefatura de la Unidad de Gestión de la Calidad y en concordancia con los lineamientos de política de salud, resulta necesario reconstituir el comité de Absolución de Reclamos en Salud de la Unidad Ejecutora 402 Hospital Regional de Moquegua;

Que, por los motivos antes expuestos resulta procedente emitir el acto resolutorio respectivo; por lo que 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;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- RECONFORMAR, el **COMITÉ DE ABSOLUCIÓN DE RECLAMOS EN SALUD - 2022** de la Unidad Ejecutora 402 Hospital Regional de Moquegua, integrado por los siguientes responsables:

MIEMBROS TITULARES:

Director Ejecutivo del Hospital Regional de Moquegua	Presidente
Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad	Secretaria Técnica
Médico Auditor de la Unidad de Gestión de la Calidad	Miembro
Asesor Legal del Hospital Regional de Moquegua	Miembro
Responsable de Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS)	Miembro
Responsable de la Gestión de Reclamos de la Unidad de Gestión de la Calidad	Miembro
Representante del Área de Comunicaciones	Miembro

MIEMBROS SUPLENTE:

Medico Auditor de la Unidad de Seguros	Miembro
Jefe de la Unidad de Personal	Miembro

Artículo 2°.- ENCARGAR a los miembros del Comité cumplan a con las funciones y disposiciones establecidas en la Directiva 001-2021-HRM-UC-PAUS denominado: "Lineamientos para la Gestión de Consultas Reclamos en Servicios de Salud en el Hospital Regional de Moquegua".

Artículo 3°.- REMÍTASE copia a la Unidad de Estadística e Informática, para su respectiva publicación en la página web Hospital Regional de Moquegua (www.hospitalmoquegua.gob.pe).

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.

JLHD/DE
JLRV/AL
C/C D. GENERAL
ADMINISTRACIÓN
CALIDAD
MIEMBROS DEL COMITÉ (09)
LEGAJO (09)
ESTADÍSTICA
INFORMÁTICA
ARCHIVO



HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA

M.E. JOSÉ LUIS HORNADO DONOSO
C.M.P. 0511559
DIRECTOR EJECUTIVO