



## Resolución Ejecutiva Directoral

Moquegua, 10 de febrero del 2023.

**VISTO:** Informe N° 093-2023-DIRESA-HRM/05 emitido el 09 de febrero de 2023 por la Jefatura de la Unidad de Gestión de la Calidad.

**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, en los numerales I, II, y VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, disponen que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, siendo la protección de la salud es de interés público; por lo tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla. En consecuencia, es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 027-2015-SA, se aprobó el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, el cual en su artículo 28° dispone que, En caso de surgir controversias entre las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS y los usuarios de los servicios de salud, estas deberán generar mecanismos ágiles y oportunos de solución mediante el trato directo, el uso de mecanismos alternativos de solución de controversias y/o la vía jurisdiccional. SUSALUD propiciará mecanismos de acceso a la justicia a las personas que consideren haber sido vulnerados en sus derechos, sin que la capacidad económica de las personas sea un limitante para garantizar su acceso oportuno e independiente.

Que, mediante Decreto Supremo N°007-2020-PCM, se establece el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas, sin embargo, el numeral 3.2 del artículo 3° indica que, se encuentran fuera del alcance de la presente norma los reclamos que se deriven de los servicios de salud que se sujetan a las disposiciones del Decreto Supremo N° 002-2019-SA o norma que la sustituya;

Que, mediante Decreto Supremo N° 002-2019-SA, se aprobó el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios, de las instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud -AIFAS, Instituciones Prestadora de Servicios de Salud -IPRES y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Salud-UGIPRES, públicas, privadas o mixtas;

Que, el Artículo 9° del precitado Decreto Supremo, prescribe "Para la puesta en marcha e implementación del PAUS (Plataforma de Atención al Usuario), la AIFAS, la IPRESS y la UGIPRESS, tiene la responsabilidad de cumplir lo siguiente: (...) b) Designar mediante documento formal, emitido por la máxima autoridad de la AIFAS, la IPRESS y la UGIPRESS, al responsable de la PAUS, que tiene a su cargo la conducción y/o coordinación del proceso de atención de las consultas y reclamos. En ausencia del responsable de la PAUS, el rol es asumido por la persona que este delegue formalmente, para asegurar la atención en el horario de funcionamiento de la de la AIFAS, la IPRESS y la UGIPRESS. La designación del responsable se registra en el aplicativo informático que implemente SUSALUD;

Que, mediante Informe N° 093-2023-DIRESA-HRM/05 emitido por la Jefatura de la Unidad de Gestión de la Calidad, solicita mediante la emisión de acto resolutivo, la actualización de la asignación de la responsable de la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS) y a la persona que haga de sus veces en su ausencia, con eficacia al 01 de enero de 2022;

Que, el Artículo 17 de la Ley N° 27444 - Ley de Procedimientos Administrativos General, regula lo referente a la Eficacia anticipada del acto administrativo señalando que "La autoridad podrá disponer en el mismo acto administrativo que tenga eficacia anticipada a su emisión, sólo si fuera más favorable a los administrados, y siempre que no lesione derechos





## Resolución Ejecutiva Directoral

Moquegua, 10 de febrero del 2023.

fundamentales o intereses de buena fe legalmente protegidos a terceros y que existiera en la fecha a la que pretenda retrotraerse la eficacia del acto el supuesto de hecho justificativo para su adopción;

Que, asimismo, de conformidad con el Artículo 17.1 de la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General establece: *"La autoridad podrá disponer en el mismo acto administrativo que tenga eficacia anticipada a su emisión, sólo si fuera más favorable a los administrados, y siempre que no lesione derechos fundamentales o intereses de buena fe legalmente protegidos a terceros y que existiera en la fecha a la que pretenda retrotraerse la eficacia del acto el supuesto de hecho justificativo para su adopción"*; en ese sentido y siendo favorable al interesado, la designación será con eficacia anticipada al 01 de enero de 2023;

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°.- ASIGNAR** a la LIC. YURICO YENIFER RODRÍGUEZ TICONA, Profesional de la Salud de la Unidad de Gestión de la Calidad, identificada con DNI N° 46733351 como **Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS)** del Hospital Regional de Moquegua, con eficacia anticipada al 01 de enero de 2023.

**Artículo 2°.- DISPONER** que en caso de ausencia de la Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario, las funciones de conducción y coordinación del proceso como responsable estarán asignadas de forma temporal por la T.A.P. MERCEDES MARISOL CASANI VILCA, Asistente en Servicios de Salud, identificada con DNI N° 04405472.

**Artículo 4°.- DISPONER** que las Responsables asignadas en el artículo 1° y 2° de la presente resolución, según sea el caso, deberán cumplir con lo establecido en el el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios, aprobado con Decreto Supremo N° 002-2019-SA, sin perjuicio de las funciones asistenciales y/o administrativas permanentes que vienen desarrollando.

**Artículo 5°.- DEJAR SIN EFECTO** toda disposición contraria a la presente resolución.

**Artículo 6°.- 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](http://www.hospitalmoquegua.gob.pe)).

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**



HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA

M.E. IDANIA EDITH MAMANI PILCO  
C.M.P. 53129 RNE. 043740  
DIRECTORA EJECUTIVA

IEMP/DIRECCIÓN  
JLRV/AL  
(01) DIRECCION GENERAL  
(01) O. ADMINISTRACION  
(01) U. CALIDAD  
(02) RESPONSABLES  
(02) LEGAJO  
(01) ESTADÍSTICA  
(01) ARCHIVO