



Resolución Ejecutiva Directoral

Moquegua, 14 de abril de 2023.

VISTOS: El Informe N° 239-2023-DIRESA-HRM-05 emitido el 05 de abril de 2023 por la Jefatura de la Unidad de Gestión de la Calidad, Resolución Ejecutiva Directoral N° 053-2023-DIRESA-HRM/DE, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Ejecutiva Regional N° 0101-2011-GR/MOQ, del 15 de febrero del 2011, se resuelve crear la Unidad Ejecutora 402 Hospital Regional de Moquegua, en el Pliego N° 455 Gobierno Regional del Departamento de Moquegua, para el logro de objetivos y la contribución de la mejora de la calidad y cobertura del servicio público de salud y que por la función relevante la administración de la misma requiere independencia para garantizar su operatividad, teniendo como representante legal a su director;

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° 239-2023-DIRESA-HRM/05 emitido por la Jefatura de la Unidad de Gestión de la Calidad, solicita mediante la emisión de acto resolutivo, dejar sin efecto la Resolución Ejecutiva Directoral N° 053-2023-DIRESA-HRM/DE, así como actualizar 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;





Resolución Ejecutiva Directoral

Moquegua, 14 de abril 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 **MARILIA YULIANA VILCA VERA**, Profesional de la Salud de la Unidad de Gestión de la Calidad, identificada con DNI N° 70352752 como **Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS)** del Hospital Regional de Moquegua a partir de la fecha de emisión de la presente Resolución.

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 **MERCEDES MARISOL CASANI VILCA**, Asistente en Servicios de Salud, identificada con DNI N° 04405472.

Artículo 3°.- 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 4°.- DEJAR SIN EFECTO la Resolución Ejecutiva Directoral N° 053-2023-DIRESA-HRM/DE.

Artículo 5°.- 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, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.



HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA
[Firma]
M.E. EDITH YAMANI PILCÓ
C.M.P. 53129 A.N.E. 043740
DIRECTORA EJECUTIVA

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