MOQUEGUA

Nº 017-2024-DIRESA-HRM/DE

Resolución Ejecutiva Directoral

Moquegua, 26 de enero de 2024.

VISTO: Informe N° 043-2024-DIRESA-HRM/05 emitido el 24 de enero de 2024 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 Nº007-2020-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 Resolución Ejecutiva Directoral N° 105-2023-DIRESA-HRM/DE emitida el 14 de abril de 2023 se dispone 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;

Que, mediante Informe N° 043-2024-DIRESA-HRM/05 emitido por la Jefatura de la Unidad de Gestión de la Calidad, solicita mediante la emisión de acto resolutivo que se asigne al responsable de Plataforma de Atención al Usuario (PAUS)y a la persona suplente que haga de sus veces en su ausencia;

MOQUEGUA

Nº 017-2024-DIRESA-HRM/DE

Resolución Ejecutiva Directoral

Moquegua, 26 de enero de 2024.

Contando con el visto bueno de la Unidad de Gestión de la Calidad, así como el proveído de la Dirección Ejecutiva que dispone la proyección del acto resolutivo;

En atención a la Ley N° 27783 Ley de Bases de la Descentralización y en uso de las atribuciones conferidas en el numeral 3 en cuanto a las atribuciones al cargo de la Dirección Ejecutiva del Hospital Regional de Moquegua descritas en el Manual de Organización y Funciones (MOF) del aprobado mediante Resolución Directoral N° 351-2010-DRSM-DG;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- ASIGNAR a la a **Ana Bianca Ordoño Nina**, Profesional de la Salud de la Unidad de Gestión de la Calidad, identificada con DNI N° 72448474 como **Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS)** del Hospital Regional de Moquegua.

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 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 toda disposición contraria a la presente resolución.

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 CÚMPLASE.

HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA
M.E. IRENIA EDITH HAMANI PILCO
C.M.P. 53129 - RNE. 042740
DIRECTORA EJECUTIVA

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