



Resolución Ejecutiva Directoral

Moquegua, 18 de marzo de 2025.

VISTOS: El Informe N° 083-2025-DIRESA-HRM/05, de fecha 17 de febrero de 2025, de la jefatura de Unidad de Gestión de la Calidad; Informe N° 007-2025-DIRESA-HRM/05-LCCCH, de fecha 14 de febrero de 2025, y;

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 auditorias 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 auditoria 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 al 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° 013-2006-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, Publicas, 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, el numeral 17.1 del artículo 17° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, establece 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 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, con Informe N° 083-2025-DIRESA-HRM/05, de fecha 17 de febrero de 2025, de la jefatura de Unidad de Gestión de la Calidad, deriva a la Dirección Ejecutiva, la propuesta presentada mediante el Informe N° 007-2025-DIRESA-HRM/05-LCCCH, de fecha 14 de febrero de 2025, donde se solicita la actualización del comité de Absolución de Reclamos en Salud 2025, del Hospital Regional de Moquegua;



Resolución Ejecutiva Directoral

Moquegua, 18 de marzo de 2025.



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°.- CONFORMAR, con eficacia anticipada al 04/01/2025, el **COMITÉ DE ABSOLUCIÓN DE RECLAMOS EN SALUD – 2025**, de la Unidad Ejecutora 402 Hospital Regional de Moquegua, integrado por los siguientes miembros:

MIEMBROS TITULARES		
N.º	CARGO	CONDICIÓN
01	Director Ejecutivo del Hospital Regional de Moquegua	Presidente
02	Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad	Secretario Técnico
03	Médico Auditor de la Unidad de Gestión de la Calidad	Miembro
04	Asesor Legal del Hospital Regional de Moquegua	Miembro
05	Responsable de Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS)	Miembro
06	Responsable de la Gestión de Reclamos de la Unidad de Gestión de la Calidad	Miembro
07	Representante del Área de Comunicaciones	Miembro

MIEMBROS TITULARES		
N.º	CARGO	CONDICIÓN
01	Medico Auditor de la Unidad de Seguros	Miembro
02	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", así como las normas relacionadas.

Artículo 3°.- REMÍTASE la Resolución Ejecutiva Directoral 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.

KVM/DIRECCIÓN
JCMH/OAL
(01) O. ADMINISTRACION
(01) U. DE CALIDAD
(09) MIEMBROS
(01) U. ESTADÍSTICA E INF.
(01) ARCHIVO



HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA

M.C. KOKENSON VALENTIN VILCA MAQUERA
C.M.P. 036793 RNE 024985
DIRECTOR EJECUTIVO