



Gobierno Regional del Cusco
Dirección Regional de Salud Cusco
U.E. N° 408 HOSPITAL ESPINAR
Gloria B. Masias Quispe
ASESORÍA LEGAL

Resolución Directoral

N° 038 -2023/GRSC/U.E.408-HE/AL

Espinar, 20 de febrero de 2023

Visto: El memorándum N° 061-2023/GR.CUSCO/GRSC/U.E.408/D-HE/, de fecha 16 de febrero de 2023, mediante el cual la Dirección dispone la emisión de la Resolución Directoral de "Reconocimiento del Comité de Reclamos y Sugerencias de la Unidad Ejecutora N° 408 – Hospital de Espinar para el periodo 2023"; el que adjunta el Informe N° 011-2023/GERESA-CUSCO/U.E.408-HDE/UGCS/JC. fecha 15 de febrero de 2023;

CONSIDERANDO:

Que, conforme establece las definiciones de Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, la protección de la salud es de interés público, por tanto, es responsabilidad del Establecimiento de Salud y los Servicios Médicos de Apoyo, cualquiera que sea su naturaleza o modalidad de gestión, deben cumplir los requisitos que disponen los reglamentos y normas técnicas que dicta el Ministerio de Salud, por lo que, con la finalidad de contribuir a mejorar la Calidad de Atención en los Servicios de Salud con solidaridad, equidad y en forma integral, resulta conveniente emitir la presente resolución; establece también en el acápite IV, Título I, Art. 2, los deberes, derechos y responsabilidad concernientes a la salud individual, de que tienen derecho a exigir que los servicios que se le prestan para la atención de su salud cumplan con los estándares de calidad aceptados en los procedimientos y prácticas institucionales y profesionales;

Que, el Artículo 8 de la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud establece que las Instituciones Prestadoras de Salud son los establecimientos públicos, privados o mixtos categorizados y acreditados por la autoridad competente y registrados en la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud, autorizados para brindar los servicios de salud correspondiente a su nivel de atención;

Que, mediante Ley N° 27658, Ley de Modernización de la Gestión Pública, el estado se encuentra en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos a fin de mejorar los niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos;

Que, la Ley N° 29414, Derechos de las Personas de Salud, establece el derecho a la atención, en donde enfatiza que todo usuario tiene derecho a ser atendido e informado con respeto, sin discriminación respetando sus creencias, raza, religión, género;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA se establece el Sistema de Gestión en Salud, a fin de contribuir a fortalecer los procesos de mejora continua de la calidad de salud en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, a través de la medición de satisfacción de usuario e implementación de mecanismos de escucha al usuario;

Que, por Decreto Supremo 002-2019/SA, se aprueba el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradores de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS, instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, públicas, privados o mixtas;

Que, mediante Resolución Directoral N° 1241-2020-DRSC/OGRH, se aprueba la Directiva Administrativa para atención de Reclamos y Sugerencias.

Que, mediante Resolución de Superintendencias N° 030-2020-SUSALUD/S, "Clasificación, Lineamientos y Aplicativo Informático para la remisión de la Información de Reclamos de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS.

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública cuyo objeto es establecer el alcance, las





GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CUSCO
U.E. N° 408 HOSPITAL ESPINAR
Gloria B. Masius Quispe
ASESORA LEGAL

Resolución Directoral

N° 038 -2023/GRSC/U.E.408-HE/AL

Espinar, 20 de febrero de 2023

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 seguimientos de los reclamos interpuestos por las personas;

Que, mediante Informe N° 0012-2022/GERESA-CUSCO/U.E.408-HDE/UGCS/JC. De fecha 04 de abril de 2023, la Jefe de la Unidad de Gestión de Calidad en Salud solicita el Reconocimiento del Comité de Reclamos y Sugerencias de la Unidad Ejecutora N° 408 – Hospital de Espinar para el periodo 2023;

Que, mediante memorándum N° 11-2023/GR.CUSCO/GRSC/U.E.408/D-HE/, de fecha 16 de febrero de 2023, la Dirección de la U.E. 408- Hospital Espinar, dispone la emisión de la resolución directoral de "Reconocimiento y Conformación del Comité de Reclamos y Sugerencias de la Unidad Ejecutora N° 408 – Hospital de Espinar para el periodo 2023", según propuesta adjunta.

Que, en uso de las facultades administrativas delegadas mediante Resolución Directoral N° 701-2004-MINSA, Ley 27783, Ley de Bases de la Descentralización, Ley 27867, Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales y su modificatoria aprobada por Ley 27902, concordante con el artículo 61 de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, así como la Resolución Gerencial N° 004-2023-GRCUSCO/GERESA, de fecha 06 de enero de 2023, de Designación de Funciones de la Dirección de la Unidad Ejecutora 408 - Hospital de Espinar, de la Dirección Regional de Salud Cusco;

Estando con el visto bueno de Dirección Administrativa, Asesoría Legal y de la Jefatura de Gestión y Desarrollo del Potencial Humano de la Unidad Ejecutora N° 408 – Hospital de Espinar,

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°. – RECONOCER Y CONFORMAR EL COMITÉ DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA UNIDAD EJECUTORA N° 408 – HOSPITAL DE ESPINAR PARA EL PERIODO 2023, el mismo que estará integrado por los siguientes servidores públicos:

COMITÉ DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA UNIDAD EJECUTORA N° 408 – HOSPITAL DE ESPINAR

RESPONSABLE	CARGO
LIC. ISABEL ROMERO JACHA	COORDINADORA
A.S. LUCIA YSABEL PAGUADA ARDILES	SECRETARIA
A.S. ANA LILIA CHALCO INCA	INTEGRANTE
LIC. JUDITH KARIN CAHUATA TURO	INTEGRANTE
TAP. FRANKLIN BEJAR MIRANDA	INTEGRANTE

ARTÍCULO 2°. – El referido comité es un órgano funcional para efectos de hacer operativo de la Plataforma de Informes y Atención al Usuario de la Unidad Ejecutora N° 408 – Hospital de Espinar para el periodo 2023.

ARTÍCULO 3°. – TRANSCRIBIR el tener de la presente resolución a las instancias administrativas y entidades correspondientes para su conocimiento y fines consiguientes.

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.

GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO
GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO
U.E. 408 HOSPITAL DE ESPINAR
Dr. Edwin Soto Ccayankullpa
DIRECTOR EJECUTIVO
C.M.P. 085464