



GOBIERNO REGIONAL
CUSCO

Gobierno Regional
de Cusco

Gerencia Regional
de Salud Cusco

Unidad Ejecutora 408
Hospital de Espinar

Asesoría Legal



“Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana”



Resolución Directoral

N° 058-2025/GRSC/U.E.408-HE/AL.



Espinar, 03 de marzo de 2025.

Visto: El Informe N° 00032-2025/GERESA-CUSCO/U.E.408-HDE/UGCS, de fecha 25 de febrero, presentado por la jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad en Salud; Memorandum N°120-2025/GR.CUSCO/GRSC/U.E.408/D-HE/. De fecha 03 de marzo del 2025, mediante el cual la Dirección Ejecutiva solicita emitir Resolución Directoral para reconocer el “**Comité de Reclamos y Denuncias en Salud para el año 2025**” de la Unidad Ejecutora 408-Hospital de Espinar, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Unidad Ejecutora 408 Hospital Espinar, es considerada dentro del ámbito de los hospitales como uno de baja complejidad (II-1), con personería jurídica de derecho público, responsable de organización y gestión de la prestación de servicios de salud del segundo nivel de atención, está encargado de planificar, organizar, coordinar, dirigir, ejecutar, monitorear, supervisar y evaluar las atenciones de salud en los servicios a su responsabilidad, según lo establecido en el artículo 1° del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Hospital Espinar, aprobado mediante Ordenanza Regional N° 082-2014-CG/GRC.CUSCO, de tres de diciembre del año dos mil trece.

Que, los numerales I y II del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, establecen que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, siendo responsabilidad del Estado regular, vigilar y promover la protección de la salud;

Que, con Ley N° 29414, Ley que establece Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de salud, que modifica diversos artículos de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, entre ellos el artículo 15° referido a los derechos de las personas usuarias en los servicios de salud, establece los derechos relacionados al acceso a los servicios de salud, el acceso a la información adecuada y oportuna en calidad de paciente, a la atención, y recuperación de la salud con pleno respeto a la dignidad e intimidad, y al consentimiento informado, libre y voluntario para el procedimiento o tratamiento en salud, no excluyendo a los demás derechos reconocidos en otras leyes, o los que la Constitución Política del Estado garantiza;

Que, con el artículo 9° del Reglamento de los Establecimientos de Salud Pública y Privados y Servicio Médicos de Apoyo, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2006-SA, establece la Obligación de los Establecimientos de Salud a garantizar la calidad y seguridad de la atención que ofrecen a sus pacientes, proporcionarle mayores beneficios posibles en su salud, protegerlos íntegramente contra riesgos innecesarios, satisfacer sus necesidades y expectativas en lo que corresponda;

Que, por Decreto Supremo N° 002-2019-SA, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 31 de enero del 2019, se aprueba el Reglamento para la “Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Salud – UGIPRES, públicas, privadas o mixtas, siendo su finalidad establecer los mecanismos que permitan la protección del derecho a la salud respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas y/o recibidas de las IAFAS, IPRESS y UGIPRES, públicas, privadas o mixtas, en el marco del Sistema Nacional de Protección de los Derechos de los Usuarios en los Servicios de Salud;





GOBIERNO REGIONAL
CUSCO

Gobierno Regional
de Cusco

Gerencia Regional
de Salud Cusco

Unidad Ejecutora 408
Hospital de Espinar

Asesoría Legal



“Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana”



Resolución Directoral

N° 058-2025/GRSC/U.E.408-HE/AL.



Espinar, 03 de marzo de 2025.

Que, mediante el Informe N° 0032-2025/GERESA-CUSCO/U.E.408-HDE/UGCS de fecha 25 de febrero del 2025, la Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad en Salud, solicita el reconocimiento con Resolución Directoral al “Comité de Reclamos y Denuncias del Hospital Espinar para el presente año presupuestal”;

Que, mediante Memorandum N° 120-2025/GR.CUSCO/GRSC/U.E.408/D-HE/. de fecha 03 de marzo del 2025, la Dirección Ejecutiva de la Unidad Ejecutora 408 Hospital Espinar, dispone la emisión de la resolución directoral de conformación del Comité de Reclamos y Denuncias del Hospital Espinar para el presente año presupuestal;

Que, el artículo 68° de la Ley 11377, establece que *es deber de todo empleado público, desempeñar la función que se le encomiende sujetándose a las normas administrativas que rijan en su repartición;*



Que, conforme a lo señalado se viabiliza mediante resolución autoritativa, acorde a lo establecido por los artículos 3° y 4°, referente a los requisitos de validez y formalidad del acto administrativo del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – “Ley del Procedimiento Administrativo General”;

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, concordante con el artículo 61 de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, así como la Resolución Gerencial N° 082-2025-GRCUSCO, de fecha 03 de febrero de 2025, de Designación de Funciones de la Dirección de la Unidad Ejecutora 408 - Hospital de Espinar, de la Dirección Regional de Salud Cusco;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- CONFORMAR, el Comité de Reclamos y Denuncias del Hospital Espinar para el año presupuestal 2025, el cual estará integrado por los siguientes servidores:

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
M.C. Edwin Soto Ccayahuallpa	Presidente
Lic. Adm. Gasdhali M. García Tairo	Secretaria
Asist. Social. Lucia I. Paguada Ardiles	Integrante
Lic. Betssy M. Machaca Quispe	Integrante
Lic. Isabel Romero Jacha	Integrante
Tap. Edith Puma Llocle	Integrante

ARTÍCULO 2°.- FUNCIONES, que las funciones que deberá cumplir el presente comité son las siguientes:

- Programar reuniones ordinarias una vez por mes, en hora y día previamente fijado, y en forma extraordinaria de acuerdo a la necesidad
- Participar en procesos de evaluación, análisis, calificación de los reclamos de salud, declarando resultado de reclamo: fundado, fundado parcial, infundado, improcedente o concluido anticipadamente.
- Evaluar y elaborar informes de reclamos en salud y carta de respuesta para al usuario, según la documentación y descargos que correspondan.



GOBIERNO REGIONAL
CUSCO

Gobierno Regional
de Cusco

Gerencia Regional
de Salud Cusco

Unidad Ejecutora 408
Hospital de Espinar

Asesoría Legal



“Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana”



Resolución Directoral

N° 058-2025/GRSC/U.E.408-HE/AL.

Espinar, 03 de marzo de 2025.

- d) Remitir el informe y carta de respuesta del usuario reclamante a quien corresponde para la entrega oportuna.
- e) Realizar el seguimiento permanente a los reclamos o sugerencias presentados por los usuarios y monitorizar la entrega oportuna de carta e informe de respuesta.
- f) Participar en la elaboración de informes de respuesta ante expedientes de denuncias remitidas por SUSALUD.
- g) Proponer acciones de mejora y monitorizar la implementación de las mismas.
- h) Apoyar en el adecuado funcionamiento de la Plataforma de atención al usuario en la planificación, evaluación, seguimiento y monitoreo.

Y otras funciones que se les asigne de acuerdo a sus competencias y de acuerdo a lo que indique su jefe inmediato y la institución.

ARTÍCULO 3°.- DISPONER que la Jefatura de Gestión de la Calidad realice la difusión implementación, monitoreo y supervisión de las acciones realizadas por el comité de Reclamos y Denuncias a fin de dar cumplimiento de la presente resolución, debiendo para tal efecto remitir informes bimestrales a Dirección Ejecutiva sobre las actividades y avances del referido comité, bajo responsabilidad administrativa.

ARTÍCULO 4.- NOTIFICAR la presente resolución a los interesados, e instancias correspondientes para su conocimiento y fines consiguientes, conforme lo establecido en el artículo 16° de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General.

ARTÍCULO 5.- ENCARGAR al Responsable del Portal de Transparencia la publicación de la presente Resolución Directoral en el Portal de Transparencia de la Unidad Ejecutora 408 – Hospital Espinar.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO
GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO
U.E. 408 HOSPITAL DE ESPINAR
Dr. Edwin Soto Ccayahuallpa
DIRECTOR EJECUTIVO
C.M.P. 038484

Elab/DSA

Distribución:

() Interesado(a)

() Archivo

