



RESOLUCION DIRECTORAL N° 000082-2024-GR.LAMB/GERESA/HRL-DE [215239117 - 4]

VISTO:

El Memorando N° 000095-2024-GR.LAMB/GERESA/HRL-DE [215239117-3] de la Dirección Ejecutiva, el Oficio N° 000121-2024-GR.LAMB/GERESA/HRL-OGC [215239117-2] de la Oficina de Gestión de la Calidad y;

CONSIDERANDO:

Que, el Hospital Regional Lambayeque-HRL como Unidad Ejecutora del Gobierno Regional de Lambayeque, es un órgano público que de acuerdo al Reglamento de Organización y Funciones del ente regional tiene como funciones, entre otras, lograr la recuperación de la salud y la rehabilitación de las capacidades de los pacientes, en condiciones de oportunidad, equidad, calidad y plena accesibilidad, en consulta externa, hospitalización y emergencia, en el marco de la política nacional de Salud;

Que, mediante Resolución Ministerial N°519-2006-SA/DM se aprobó el "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud", que establece como uno de sus componentes a la garantía y mejoramiento de la calidad, siendo uno de sus principales procesos ofrecer la seguridad del paciente, con herramientas prácticas para hacer más seguros los procesos de atención, protegiendo al paciente de riesgos evitables;

Que, el inciso b) del artículo 37° del Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, aprobado mediante Decreto Supremo N°013-2006-SA, establece que al Director Médico o al responsable de la atención de salud le corresponde asegurar la calidad de los servicios prestados, a través de la implementación y funcionamiento de sistemas para el mejoramiento continuo de la calidad de la atención y la estandarización de los procedimientos de la atención de salud;

Que, el Hospital Regional Lambayeque mediante la Oficina de Gestión de la Calidad – Área Plataforma de atención al Usuario en Salud, ha implementado el aplicativo informático Sistema Electrónico de Transferencia de Información de Reclamos (SETI-RECLAMO) según Resolución Superintendencia N°030-2020 SUSALUD/S, con la finalidad de asegurar que el reclamo presentado por el usuario o tercero legitimado del Hospital Regional Lambayeque como resultado de la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas o recibidas/relacionadas a su atención en salud, sean debidamente clasificados y remitidos a SUSALUD, a través del uso del aplicativo informático SETI-RECLAMOS para su monitoreo que serán enviados mediante archivos planos;

Que, el Plan Anual de la Unidad de Plataforma de Atención al Usuario tiene como finalidad contribuir a mejorar la calidad de la atención en salud y los niveles de satisfacción a través de mecanismos de promoción y protección de los derechos de los usuarios de salud respecto a los servicios solicitados o recibidos en el Hospital Regional Lambayeque;

Que, mediante el Oficio del visto, el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad de la institución, solicita la aprobación del Plan Anual de actividades de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) para el año 2024, mediante Decreto Supremo N°002-2019-SA vigente, que consolida actividades con la finalidad de brindar una mejor atención al usuario en salud en los servicios del Hospital Regional Lambayeque;

Que, el Plan Anual de la Unidad de Plataforma de Atención al Usuario del Hospital Regional Lambayeque, tiene como objetivo general garantizar la calidad de atención a los usuarios en los servicios de Emergencia, Consultorios Externos y las diferentes áreas, educando y humanizando la atención en salud, desarrollándolos mecanismos de atención y satisfacción al usuario, mejorando las prestaciones y servicios que brinda el Hospital Regional Lambayeque-2024;

Que, mediante el memorando del visto, Dirección Ejecutiva solicita emitir el acto resolutorio de aprobación del Plan Anual de la Unidad de Plataforma de Atención al Usuario del Hospital Regional Lambayeque;

Estando a lo actuado, con la visación de la Unidad de Asesoría Jurídica, así como en el uso de las



PERÚ



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE
DIRECCION EJECUTIVA

RESOLUCION DIRECTORAL N° 000082-2024-GR.LAMB/GERESA/HRL-DE [215239117 - 4]

facultades conferidas a la Unidad Ejecutora Hospital Regional Lambayeque mediante Ordenanza Regional N° 009-2011-GR.LAMB/CR, el Decreto Regional N° 043-2013-GR.LAMB/PR, así como la Resolución Ejecutiva Regional N° 000012-2023-GR.LAMB/GR [4438363-3];

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el “Plan Anual de la Unidad de Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital Regional Lambayeque Año 2024”, que en catorce (14) folios forma parte integrante del presente acto resolutivo.

ARTÍCULO SEGUNDO.- NOTIFICAR el presente acto resolutivo a los órganos administrativos correspondientes y **AUTORIZAR** la publicación en la página Web Institucional para su conocimiento y fines.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE

Firmado digitalmente
CARLOS MARTIN PRETEL NAZARIO
DIRECTOR DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE
Fecha y hora de proceso: 14/02/2024 - 09:12:44

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Gobierno Regional Lambayeque, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sisgedo3.regionlambayeque.gob.pe/verifica/>

VoBo electrónico de:

- UNIDAD DE ASESORIA JURIDICA
KELLY EMPERATRIZ MARINO AGUILAR
JEFE DE LA UNIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA
14-02-2024 / 08:35:57