



RESOLUCION DIRECTORAL N° 000107-2026-GR.LAMB/GERESA/HRL-DE [515667739 - 11]

VISTO:

El Memorando N° 000136-2026-GR.LAMB/GERESA/HRL-DE [515667739-9], emitido por la Dirección Ejecutiva; 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, el Decreto Supremo N° 123-2018-PCM que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, cuyo artículo 8 preceptúa que la calidad de la prestación de los bienes y servicios comprende acciones que abordan desde el diseño y el proceso de producción del bien o servicio, el acceso y la atención en ventanilla, cuando corresponda, hasta el bien o servicio que presta la entidad. Están dirigidas, según corresponda, a conocer las necesidades de las personas a las que atiende la entidad, ampliar, diversificar o asociar los canales de atención, establecer estándares de calidad, utilizar tecnologías de información y comunicación en la interacción con las personas o entre entidades públicas, y otros medios que mejoren la calidad del bien o servicio;

Que, por Decreto Supremo N° 002-2019-SA publicado en el Diario Oficial el peruano el 31 de enero de 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 Servicios de Salud-UGIPRESS, públicas privadas o mistas";

Que, dicho Reglamento denominado "Libro de Reclamaciones en Salud", al registro de naturaleza física o virtual en el cual los usuarios o terceros legitimados pueden interponer sus reclamos; ante su insatisfacción con los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud de acuerdo a la normativa vigente existiendo la obligación de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas de poner a disposición de los usuarios el libro de Reclamaciones en Salud físico, garantizando la accesibilidad y disponibilidad en el horario de funcionamiento. Para el caso del Libro de Reclamaciones en Salud Virtual, su disponibilidad y accesibilidad es las veinticuatro horas de cada uno de los siete días de la semana;

Que, asimismo dispone que la máxima autoridad competente de las instituciones antes citadas, tienen la obligación de designar mediante documento formal al responsable del Libro de Reclamaciones en Salud de la institución, quien tendrá a cargo la custodia y procedimiento para la atención del reclamo, así como la Designación del responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS), teniendo a su cargo este último la conducción y/o coordinación del proceso de atención de las consultas y reclamos y en cuya ausencia su rol será asumido por la persona que este delegue formalmente para asegurar la atención en el horario de funcionamiento de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, registrándose la designación del responsable en el aplicativo informático que implemente SUSALUD;

Que, conforme al artículo 8° del Decreto Supremo N° 002-2019-SA, la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS), es el conjunto de acciones, actos y actividades destinadas a la atención y gestión de consultas y reclamos presentados por los usuarios ante las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, orientados a la solución de la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud;

Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, "Decreto Supremo que establece disposiciones para Gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública", mediante su Única Disposición

RESOLUCION DIRECTORAL N° 000107-2026-GR.LAMB/GERESA/HRL-DE [515667739 - 11]

Complementaria Derogatoria, dispone que se derogue el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, el cual dispuso la obligación de todas las Entidades de la Administración Pública de contar con un Libro de Reclamaciones, con la finalidad de todas las Entidades de la Administración Pública de contar con un Libro de Reclamaciones con la finalidad de establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los Usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda;

Que, las nuevas disposiciones para Gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública establecen un nuevo enfoque para el libro de Reclamaciones, las mismas que se aplicaran gradualmente a las distintas entidades de la Administración Pública, conforme a los plazos, cronograma y condiciones de adecuación que la Secretaria de Gestión Pública;

Que, el numeral 72.2 del artículo 72° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, dispone que toda entidad es competente para realizar las tareas materiales internas necesarias para el eficiente cumplimiento de su misión y objetivos, así como para la distribución de atribuciones que se encuentran comprendidas dentro de sus competencias;

Que, mediante Resolución Directoral N° 000832-2025-GR.LAMB/GERESA/HRL-DE [515667739-6] de fecha 10 de julio de 2025, se designó a los responsables de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) y del Libro de Reclamaciones del Hospital Regional Lambayeque, ENCARGANDO a partir de la fecha las funciones de Responsable Titular para la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS), a la servidora M.C. JANNET CARINA CHAVESTA RIMAPA (Responsable Titular), y al M.C. JORGE LUIS ORTIZ MILLONES (Responsable Alterno), para la Plataforma de Atención al Usuario y del Libro de Reclamaciones del Hospital Regional Lambayeque, debiendo asumir dentro de los parámetros legales correspondientes;

Que, mediante Oficio N° 000164-2026-GR.LAMB/GERESA/HRL-OGC [515667739-8] de fecha 13 de febrero de 2026, el Jefe de Oficina de Gestión de la Calidad solicita la modificación de Responsable Titular para la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS), designando al servidor Lic. Adm. Dustin Juan Silva Mejia (Responsable Titular), y Tec. Comp. Victor Manuel Hidalgo Gomez (Responsable Alterno), para la Plataforma de Atención al Usuario y del Libro de Reclamaciones del Hospital Regional Lambayeque, en cumplimiento de lo dispuesto en el literal d) del artículo 7° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, en adición a sus funciones;

Que, mediante el memorando del visto la Dirección Ejecutiva, dispone emitir el acto resolutivo modificando Responsable Titular para la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS), designando al servidor Lic. Adm. Dustin Juan Silva Mejia (Responsable Titular), y Tec. Comp. Victor Manuel Hidalgo Gomez (Responsable Alterno), para la Plataforma de Atención al Usuario y del Libro de Reclamaciones del Hospital Regional Lambayeque;

Estando a lo actuado con la visación de la Unidad de Asesoría Jurídica, así como en el uso de las facultades conferidas a la Unidad Ejecutora 403 Hospital Regional Lambayeque mediante Decreto Regional N° 043-2013-GR.LAMB/PR, Resolución Gerencial General Regional N° 000013-2026-GR.LAMB/GGR;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DAR POR CONCLUIDA la asignación las funciones de Responsable Titular para la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS), a la servidora **M.C. JANNET CARINA CHAVESTA RIMAPA (Responsable Titular)**, y al **M.C. JORGE LUIS ORTIZ MILLONES (Responsable Alterno)**, para la Plataforma de Atención al Usuario y del Libro de Reclamaciones del Hospital Regional Lambayeque, dándole las gracias por las funciones desempeñadas con responsabilidad, eficiencia y esmero.

ARTÍCULO SEGUNDO.- ASIGNAR a partir de la fecha las funciones de Responsable Titular para la

RESOLUCION DIRECTORAL N° 000107-2026-GR.LAMB/GERESA/HRL-DE [515667739 - 11]

Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS), al servidor **Lic. Adm. Dustin Juan Silva Mejía (Responsable Titular)**, y al **Tec. Comp. Víctor Manuel Hidalgo Gómez (Responsable Alterno)**, para la Plataforma de Atención al Usuario y del Libro de Reclamaciones del Hospital Regional Lambayeque; debiendo asumir dentro de los parámetros legales correspondientes.

ARTÍCULO TERCERO.- NOTIFICAR la presente resolución, a los interesados con la finalidad que asuman las funciones encargadas por el presente acto y **AUTORIZAR** su publicación en la página Web institucional para su conocimiento y fines.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y NOTIFÍQUESE



Firmado digitalmente
ERNESTO MARTIN D'ANGELO RAMOS
DIRECTOR DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE
Fecha y hora de proceso: 17/02/2026 - 12:08:56

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
MARITA CECILIA ADRIANZEN SAONA
JEFE DE LA UNIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA
17-02-2026 / 09:16:23