



San Martín

GOBIERNO REGIONAL  
¡El pueblo está primero!  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
UNIDAD EJECUTORA H-II-2- TARAPOTO

N° 120-2022-U.E-H-II-2-T

CARGO



## RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Tarapoto, 08 de marzo del 2022

**Visto:** La Nota Informativa N°050-2022-U.E-H-II-2-T/JUGCySP, de la Unidad de Gestión de la Calidad y Seguridad del Paciente, el mismo que solicita aprobación del Plan de Trabajo de Plataforma de Atención al Usuario en Salud 2022;

### CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Ministerial N°519-2006/MINSA, se aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud", con el objetivo de establecer los principios, normas, metodologías y procesos para la implementación del sistema de Gestión de la Calidad en Salud, orientado a obtener resultados para la mejora de la calidad de atención en los servicios de salud, siendo uno de sus procesos la seguridad del paciente;

Que, el Decreto Supremo N°030-2016-SA, aprueban el Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las instituciones administrativas de aseguramiento en Salud – IADAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud – UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas;

Que, mediante Decreto Supremo N°002-2019-SA, aprueban 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 mixtas;

Que, con Resolución de Superintendencia N°030-2020-SUSALUD/S, Aprueban la "Clasificación, Lineamientos y Aplicativo Informático para la remisión de la información de Reclamos de los Usuarios de la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS"; la misma que fue modificada mediante Resolución de Superintendencia N°071-2021-SUSALUD/S;

Que, con documento de visto, la Unidad de Gestión de la Calidad y seguridad del paciente, solicita aprobación para el Plan de Trabajo de Plataforma de Atención al Usuario en Salud 2022, que tiene como objetivo general Organizar, articular la atención de consultas y reclamos presentados por los usuarios, a fin de dar solución a la insatisfacción, en coordinación con los servicios vinculados y responsables. Así como difundir los derechos y deberes de los usuarios en salud del Hospital II-2 Tarapoto; por lo que se hace necesario expedir el respectivo acto resolutorio;

Que, en uso de mis atribuciones conferidas mediante Resolución Directoral Regional N° 309-2020-GRSM-DIRESA/DG, que me designa en el cargo de Directora, de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Especializada de alcance Regional – Hospital II-2 de Tarapoto, de la Dirección Regional de Salud del Gobierno Regional de San Martín, a partir del 25 de Junio del 2020, con todas las atribuciones y responsabilidades inherentes al cargo, y;

Con la visación de la Dirección de Planificación, Gestión Financiera y Administración, la Oficina de Asesoría Legal y la Dirección General de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto;



**San Martín**

GOBIERNO REGIONAL

*¡El pueblo está primero!*

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
UNIDAD EJECUTORA H-II-2- TARAPOTO

N°120-2022-U.E-H-II-2-T



## RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Tarapoto, 08 de marzo del 2022

### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.** – APROBAR, el PLAN DE TRABAJO DE PLATAFORMA DE ATENCION AL USUARIO EN SALUD 2022, el mismo que forma parte integrante de la presente Resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** - DISPONER que la Unidad de la Gestión de la Calidad y Seguridad del Paciente difunda e implemente el Plan, así mismo informe periódicamente a la Dirección General sobre su desarrollo.

**ARTÍCULO TERCERO.** - ENCARGAR; a la Oficina de Comunicaciones e imagen Institucional, disponer la publicación de la presente Resolución en el Portal Web del Hospital.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN  
UNIDAD EJECUTORA HOSPITAL II - 2 - TARAPOTO  
  
M.C Jacqueline L. Castañeda Cárdenas  
CMP. 57285 RNA 05465  
DIRECTOR



  
CIVIDAN  
15-03-22  
1027