



MINISTERIO SALUD
HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN
DIRECCION GENERAL



Nº 247-DG/HHV-2013

Resolución Directoral

Santa Anita, 18 de Diciembre de 2013

Visto el Informe N° 017-OGC-HHV-2013 sobre la aprobación del Plan de Buzón de Sugerencias del Hospital Hermilio Valdizán;

CONSIDERANDO:

Que, con Resolución Ministerial N° 727-009/MINSA, se aprobó el Documento Técnico "Política Nacional de Calidad en Salud", cuya finalidad es contribuir a la mejora de la calidad de la atención de salud en las organizaciones proveedoras de servicios de salud mediante la implementación de directrices emanadas de la Autoridad Sanitaria Nacional;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 640-2006/MINSA, se aprobó el "Manual para la Mejora Continua de la Calidad", cuya finalidad es estandarizar conceptos y uniformizar las herramientas y técnicas para la mejora continua de la calidad en los servicios y establecimientos de salud;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 519-2006-SA/DM, se aprobó el documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud", cuya finalidad es contribuir a fortalecer los procesos de mejora continua de la calidad en salud en los establecimientos de salud;

Que, asimismo, el artículo 17° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Hermilio Valdizán, aprobado por Resolución Ministerial N° 797-2003-SA/DM, establece que la Oficina de Gestión de la Calidad, es la Unidad Orgánica encargada de implementar el sistema de Gestión de la Calidad en el Hospital para promover la mejora continua de la atención asistencial y administrativa al usuario, con la participación activa del personal, que depende la Dirección General, y tiene asignado como uno de sus objetivos funcionales, señalado en el literal a) Proponer la inclusión de actividades de calidad en los planes institucionales;

Que, mediante Informe N° 017-OGC-HHV-2013, la Oficina de Gestión de la Calidad, presenta a la Dirección General, nueve(9) Documentos Técnicos, entre uno de ellos, está el "Plan de Buzón de Sugerencias 2013" del Hospital Hermilio Valdizán, consistente en 04 folios, el cual señala, que una sugerencia siempre es valiosa por cuanto brinda información sobre la percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios, y lleva implícita una idea de mejora que puede ser utilizada por la organización para adaptar sus servicios a las necesidades de los usuarios externos, sin olvidar por ello, el deber de cumplir las obligaciones que conlleva la prestación de un servicio de salud a fin de cumplir con las expectativas del servicio al usuario, para cuyo efecto resulta importante su aprobación mediante el acto resolutorio respectivo;

En uso de las facultades conferidas por el Art. 11° inc. c) del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Hermilio Valdizán", aprobado por R.M. N° 797-2003-SA/DM; y, contando con la visación de la Oficina de Gestión de la Calidad y la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital;

SE RESUELVE:





MINISTERIO SALUD
HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN
DIRECCION GENERAL



Nº 247-DG/HHV-2013

Resolución Directoral



Santa Anita, 18 de Diciembre de 2013



Artículo 1º- Aprobar el Documento denominado: "**PLAN DE BUZÓN DE SUGERENCIAS 2013**", el mismo que consta de 04 folios, que en documento adjunto, forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2º- La Oficina de Gestión de la Calidad es la responsable de la difusión e implementación del citado Documento, el mismo que informará periódicamente a la Dirección General sobre el desarrollo del referido Plan.

Artículo 3º- Disponer que la Oficina de Estadística e Informática, publique el referido Documento Técnico en el portal institucional de la Pág. Web.

Regístrese y Comuníquese,

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN


Dra. Amelia Arias Albino
Directora General (e)
C.M.P. 12667 RNE 4326

Patricia R.
Distribución:
OCC
OCI
INFORMATICA
OAJ
FILE RESOLUCIONES X-2013



PERÚ

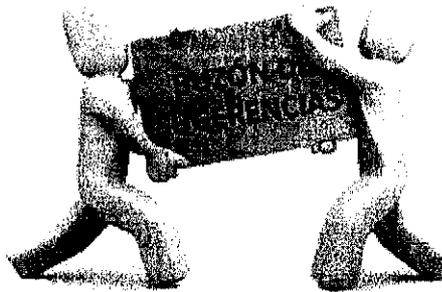
MINISTERIO
DE SALUD

HOSPITAL
HERMILIO VALDIZAN

HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN

Oficina de Gestión de la Calidad

PLAN DE BUZON Y SUGERENCIAS 2013



COMITÉ DE BUZON DE SUGERENCIAS

(R. D. Nº 112-DG/HHV-2011)

LIMA - PERU



HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN

MIEMBROS DELCOMITE DE BUZON DE SUGERENCIAS (R.D. N° 112-DG/HHV-2011)

| | |
|--------------------------|--|
| Lic. Maria Coronado R. | Representante de Enfermería. |
| C.P.C. Victoria Martinez | Representante de Economia |
| Dra. Milagritos Toledo | Representante de Psiquiatria Infantil |
| Sr. Hernán Policarpo | Representante de Logística |
| Lic. Chela Collantes | Representante de Servicio Social |
| Dra. Elizabeth Sória | Representante de Farmacia |
| Dr. Miguel Córdova | Representante de Apoyo al Diagnostico |
| Dr. Raúl Gutiérrez A | Representante de la Of.Gestión de la Calidad |
| Dr. Rafael Navarro C. | Representante de la Dirección General |
| Dr. Ricardo Neyra | Representante de Clínica Red Almenara |





UNIDAD DE GESTION DE BUZON DE SUGERENCIAS 2013

INTRODUCCION

Una sugerencia siempre es valiosa porque da información de primera mano sobre cómo es percibida por los usuarios la calidad de los servicios, lleva implícita una idea de mejora que puede ser utilizada por la organización para adaptar sus servicios a las necesidades de los usuarios externos, sin olvidar por ello el deber de cumplir las obligaciones que conlleva la prestación de un servicio de salud.

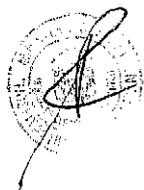
Esta técnica de recolección de datos es a través de un sistema de buzón de sugerencias el cual permitirá a nuestra institución tener una segunda oportunidad para cumplir con las expectativas del servicio al usuario.

BASE LEGAL

- ✓ RM N° 603-2007/MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa que regula el Procedimiento para la atención de Consultas, Sugerencias, Quejas, Solicitudes de Interposición de Buenos Oficios y Consejería en la DST del MINSA.
- ✓ RM N° 421 - 2008/MINSA, MPDDS

JUSTIFICACION:

El Hospital Hermilio Valdizan especializado en salud mental elemento integrante del MINSA, considera necesario mejorar las vías de comunicación entre los servicios asistenciales y sus usuarios, por ello es necesario continuar y mejorar el proceso del buzón de sugerencias, favoreciendo al usuario acceder al conocimiento de sus derechos y presentar iniciativas, sugerencias e información que fortalezcan en la mejora de la prestación del servicio que ellos mismos reciben.



RESPONSABLE:

La Oficina de Gestión de la Calidad con Circular N°-2008-DESP N°-DISA IV LIMA ESTE; es quien maneja la información recepcionada de los buzones de sugerencias instaladas en el área asistencial y administrativa.

JEFATURA:

- ✓ Dr. Raúl Gutiérrez Abregu Jefe De la Oficina de Gestión De la Calidad

Equipo técnico:

- ✓ Lic. Miriam Chong Pérez Equipo Técnico de Gestión de la calidad
- ✓ C.P.C. Victoria Martinez Equipo Técnico de Gestión de la calidad



PREPARACION DE LAS UGBS

- ✓ Elaboración del plan de gestión de la UGBS-2013/HHV
- ✓ Informe a las oficinas, servicios y departamentos de los procesos de UGBS-HHV
- ✓ Potenciar y asignar actividades a los integrantes del equipo UGBS-HHV.
- ✓ Coordinación con servicio de vigilancia para distribución de formatos horario vespertino
- ✓ Solicitud de pedidos de equipos complementarios para agilizar la distribución de las sugerencias halladas, en los servicios involucrados.

COMUNICACIÓN INTERNA

- ✓ Elaboración y difusión del tríptico.
- ✓ Elaboración del banner del fluxograma de la UGBS
- ✓ Elaboración y proyección de audiovisual en sala de espera de consultorios externos.

PROCEDIMIENTO DE APERTURA DEL BUZON DE SUGERENCIAS

1) Apertura de buzón.-

- ✓ Se realizara la apertura del Buzón de Sugerencias cada 28 de cada Mes con la presencia de todo el equipo de GBS
- ✓ Se remitirá cada 3 meses un informe de los hallazgos del BS, a la alta Dirección el cual será elevado a la DISA IV (circular 2008-SDG-DESP-DISAIV LIMA ESTE).

2) Registro en el libro de Actas

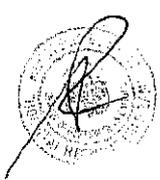
- Clasificación de las Sugerencias encontradas.
- Recomendaciones en base a lo hallado.
- Compromiso para el respectivo seguimiento.

3) Coordinaciones

- ✓ Comunicar y solicitar al jefe del servicio el levantamiento de las observaciones halladas en el BS.
- ✓ El levantamiento de las observaciones serán remitidas en un plazo de 5 días útiles el cual se informara a la alta Dirección
- ✓ A cada uno de los miembros del equipo se le asignara el seguimiento de la respuestas implementación de las medidas correctivas.

4) Seguimiento

- ✓ Los miembros del equipo de GBS designado hará el respectivo seguimiento y monitoreo de las respuestas con las Implementaciones y medidas correctivas asumidas por el servicio y/o persona involucrada.
- ✓ Planteará nuevas estrategias para mejorar los resultados (Felicitaciones/ Sanciones).

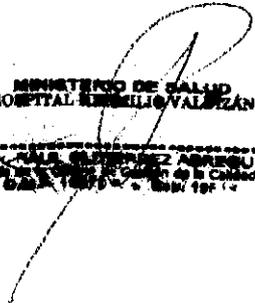




CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE LA UGBS-HHV-OGC/2013

| ACTIVIDADES | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 Preparación de las UGBS | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración del plan de gestión de la UGBS-2013/HHV | x | x | | | | | | | | | | |
| Informe a las oficinas, servicios y departamentos del procedimiento de UGBS-HHV | | x | | | | | | | | | | |
| Potenciar y asignar actividades a los integrantes del equipo UGBS-HHV | | x | | | | | | | | | | |
| Incorporación de los nuevos miembros del equipo UGBS-HHV y asignación de actividades | | x | | | | | | | | | | |
| Coordinación con servicio de vigilancia para distribución de formatos horario vespertino | | | | x | | | | | | | | |
| Coordinación de pedidos de medios informáticos | | | x | | | | | | | | | |
| 2 Comunicación Interna | | | | | | | | | | | | |
| Proceso de Elaboración y difusión del tríptico | | | x | x | | | | | | | | |
| Elaboración y difusión del material audiovisual para el sistema de información de la sala de espera de consulta externa | | | | | x | x | x | x | x | x | x | x |
| Elaboración del banner con el fluxograma de la UGBS | | | | | x | | | | | | | |
| 3 Procedimiento de Gestión del buzón de Sugerencias | | | | | | | | | | | | |
| Apertura del B.S mensualmente, registro, clasificación, recomendaciones y monitoreo | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| Informe trimestral a la DISA Dirección del levantamiento de B y S | | | x | | | x | | | x | | | x |




MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN
 D. NALS. GONZALEZ AGUIRRE
 Jefe de Oficina de Gestión de la Calidad
 020 200 0000 - 0200 100 100