



Resolución Directoral

Santa Anita, 18 de Setiembre de 2014

Visto el Memorando N° 240-OGC-HHV-2014 y el Expediente N° 14MP-06991-00, sobre la Aprobación del Plan del Equipo de Gestión del Buzón de Sugerencias 2014, del Hospital Hermilio Valdizán;

CONSIDERANDO:

Que, con Resolución Ministerial N° 727-2009/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 fortalecer las competencias técnicas del personal de salud en el uso de las herramientas y técnicas para el mejoramiento continuo de la calidad y la elaboración de proyectos de mejora;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, 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 y servicios médicos de apoyo;

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 del usuario, con la participación activa del personal, que depende de la Dirección General, y tiene asignado como uno de sus objetivos funcionales, proponer la inclusión de actividades e indicadores de calidad en los planes institucionales;

Que, mediante Memorando N° 240-OGC-HHV-2014, el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, presenta a la Dirección General, el "Plan del Equipo de Gestión del Buzón de Sugerencias 2014 del Hospital Hermilio Valdizán", consistente en ocho (08) 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 resolutivo respectivo;

En uso de las facultades conferidas por el artículo 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 Dirección Ejecutiva de Administración y Oficina de Gestión de la Calidad;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar el Documento denominado "PLAN DEL EQUIPO DE GESTIÓN DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS 2014" del Hospital Hermilio Valdizán, el mismo que consta de ocho (08) folios, que en documento adjunto, forma parte integrante de la presente Resolución.





MINISTERIO SALUD
HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN
DIRECCION GENERAL



Nº 167-DG/HHV-2014

Resolución Directoral

Santa Anita, 18 de Setiembre de 2014

Artículo Segundo.- La Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital, 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 Tercero.- Disponer a la Oficina de Estadística e Informática, publique el referido Documento Técnico en el portal institucional de la Pág. Web del Hospital Hermilio Valdizán.

Regístrese y Comuníquese,



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN
.....
Dra. Amelia Arjés Albino
Directora General (e)
C.M.P. 12667 RNE 4326



NSC/P Ríos
Distribución:
SDG
OGC
OEA
OCI
INFORMÁTICA
OAJ
INTERESADOS



PERÚ

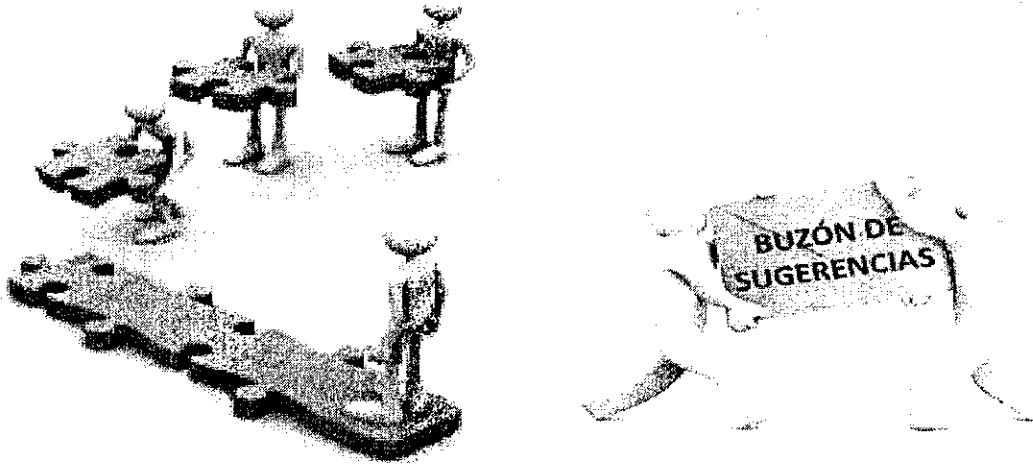
MINISTERIO
DE SALUD

HOSPITAL
HERMILIO VALDIZAN

HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN

Oficina de Gestión de la Calidad

PLAN DEL EQUIPO DE GESTIÓN DEL BUZON DE SUGERENCIAS PERIODO 2014



EQUIPO DE GESTIÓN DEL BUZON DE SUGERENCIAS EN EL HHV

(R. D. N° 071-DG/HHV-2014)

LIMA - PERU



"Perú, Progreso para todos"



HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN

INTEGRANTES DEL EQUIPO DE GESTIÓN DE BUZONES DE SUGERENCIAS (R.D. N° 071-DG/HHV-2014)

Lic. María Coronado Rodríguez	Representante del Dpto de Enfermería.
Sra. Luz María Rivera Herrera	Representante de La Oficina de Economía
Lic. Elena Calisaya Rodríguez	Representante del DSMNA
Dr. Edwin Apaza Aceituno	Representante del DSMAG
Lic. Chela Collantes Meniz	Representante de Trabajo Social
Lic. Hildo Leiva Flores	Representante de la Oficina de Gestión de la Calidad



9



Contenido

Presentación

Introducción

Base Legal

Justificación

Responsabilidades

Acciones del Equipo de Gestión del Buzón de Sugerencias en el HHV

Comunicación y coparticipación interna para dar sostenibilidad

Procedimiento de apertura del Buzón de Sugerencias

Cronograma de actividades para el periodo 2014.

Anexos:



9



PRESENTACIÓN

La Dirección General de Salud de las Personas del Ministerio de Salud a través de la participación activa se promueve la implementación de los módulos de escucha al usuario externo con la finalidad de apreciar las sugerencias y opiniones en relación al sistema de atención en los establecimientos de salud.

El presente documento establece acciones de implementación y la metodología de aplicación en relación a la gestión de sugerencias como parte del fortalecimiento de la capacidad resolutive de los servicios asistenciales y administrativos de nuestro establecimiento.

Conocer la percepción a través de este medio nos impulsará a seguir fortaleciendo la calidad de nuestros servicios, la responsabilidad de su conducción recae en el Equipo de Gestión del Buzón de Sugerencias del HHV.

Finalmente, el presente Plan contempla una programación de actividades para lo cual la participación de cada uno de los integrantes será de vital importancia, canalizándose las sugerencias según el tipo y naturaleza de la función que se viene desarrollando a nivel Hospital.

Equipo de Gestión del Buzón
de Sugerencias del HHV



INTRODUCCION

Los buzones son módulos de escucha al usuario externo donde los pacientes, familiares o acompañantes que acuden diariamente a nuestros servicios pueden expresar sus sugerencias u opiniones en los formatos diseñados con este fin.

El registro de información captada por ese medio nos permite hacer el análisis y valoración, y en ese contexto tomar decisiones, plantear estrategias de mejora y revertir los nudos críticos que limitan o dificultan el o los procesos de atención.

El presente plan contempla acciones de intervención del Comité del Buzón de Sugerencias, y promueve la participación activa de los involucrados, así como generar compromisos de apoyo de las autoridades del Hospital en el fortalecimiento de la calidad de servicios institucionales.

Finalmente, en cada uno de los módulos se colocarán los formatos a fin de que se de cumplimiento a la directiva formulada para este fin.



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.
- ✓ Directiva Administrativa N° 007-2011-DG-DESP-DAIS-DISA-LIMA ESTE. "Aplicabilidad y Apertura de Buzón de Sugerencias".

JUSTIFICACION:

Los usuarios externos acuden diariamente a nuestro Hospital a recibir atención en salud mental, conocer su percepción para seguir mejorando la calidad de nuestros servicios es un reto permanente, por lo que es necesario la implementación de los buzones de sugerencias a fin de que se constituya en un medio de escucha de propuestas de mejora por parte de los usuarios externos, en ese contexto; es necesario continuar y mejorar el procedimiento de análisis y valoración de la información registrada a través de los buzones de sugerencias para su posterior implementación de mejoras de calidad de servicios.



RESPONSABLES:

Equipo de Gestión del Buzón de Sugerencias:

- Lic. María Coronado Rodríguez Representante del Dpto de Enfermería.
- Sra. Luz María Rivera Herrera Representante de La Oficina de Economía
- Lic. Elena Calisaya Rodríguez Representante del DSMNA
- Dr. Edwin Apaza Aceituno Representante del DSMAG
- Lic. Chela Collantes Meniz Representante de Trabajo Social
- Lic. Hildo Leiva Flores Representante de la Oficina de Gestión de la Calidad

Acciones del Equipo de Gestión del Buzón de Sugerencias en el HHV

- ✓ Formulación, aprobación y ejecución del Plan de Buzón de Sugerencias
- ✓ Remitir informe a las Oficinas, Departamentos y Servicios Asistenciales sobre las acciones desarrolladas por el Equipo de Gestión del Buzón de Sugerencias.
- ✓ Delegar y asignar actividades específicas a cada uno de los integrantes del Equipo de Gestión del Buzón de Sugerencias.
- ✓ Abastecer a cada uno de los buzones de sugerencias con formatos aprobados y requerir el apoyo al Servicio de Vigilancia para su custodia.
- ✓ Emitir informe a la Jefatura de Gestión de la Calidad sobre los resultados de las aperturas, conclusiones y recomendaciones para su apoyo en la gestión y derivación al Comité de Mejora Continua de ser necesario.
- ✓ Monitorear las acciones iniciadas.



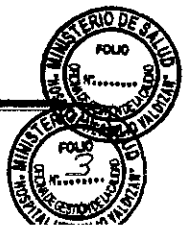
Comunicación y coparticipación interna para dar sostenibilidad

- ✓ Elaboración y difusión del tríptico alusivo al manejo del buzón de sugerencias.
- ✓ Formular, aprobar, y difundir la Directiva sobre la administración de sugerencias u opiniones en el HHV.
- ✓ Diseñar, aprobar y difundir a través de un banner el fluxograma del manejo de buzón de sugerencias.
- ✓ Proyección de resultados y propuestas de mejora con el Equipo de Gestión Institucional y los trabajadores del HHV.

Procedimiento de apertura del Buzón de Sugerencias

1) Apertura de buzón.-

- ✓ La apertura del Buzón de Sugerencias es cada 15 días calendarios con la presencia mayoritaria de los miembros del Equipo de Gestión del Buzón de Sugerencias
- ✓ Los resultados serán informados al Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad para su conocimiento y fines pertinentes con copia a la Dirección General.
- ✓ Cada 3 meses se emitirá un informe de los hallazgos del Buzón de Sugerencias, a la alta Dirección el cual será elevado a la DISA IV para los fines pertinentes.



2) Registro en el libro de Actas

- Clasificación de las Sugerencias encontradas, para ser válido dichos formatos, éstas deberán contener la identificación del usuario externo.
- Se registrará los acuerdos, conclusiones y recomendaciones en base a la información captada a través del buzón de sugerencias.

3) Coordinaciones

- ✓ Informar y solicitar al responsable de la unidad orgánica sobre las mejoras implementadas oportunamente posterior al comunicado hecho por el Equipo de Gestión del Buzón de Sugerencias del HHV.
- ✓ El levantamiento de las observaciones serán remitidas en un plazo máximo de 5 días útiles el cual se informará a la Dirección General del HHV.

4) Seguimiento

- ✓ Los miembros del Equipo de Gestión del Buzón de Sugerencias, en forma colegiada podrán hacer el seguimiento de las implementaciones.

9

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL HERMILO VALDIZÁN

Dr. RAUL GUTIERREZ ARRECU
Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad
C.M.P. 18375 C.R. P.O. 18513



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA EL PERIODO 2014.

ACTIVIDADES	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Acciones del Equipo de Gestión del Buzón de Sugerencias en el HHV												
Formulación, aprobación y ejecución del Plan de Buzón de Sugerencias.	X	X										
Remitir informe a las Oficinas, Departamentos y Servicios Asistenciales sobre las acciones desarrolladas por el Equipo de Gestión del Buzón de Sugerencias.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Delegar y asignar actividades específicas a cada uno de los integrantes del Equipo de Gestión del Buzón de Sugerencias.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Abastecer a cada uno de los buzones de sugerencias con formatos aprobados y requerir el apoyo al Servicio de Vigilancia para su custodia.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Emitir informe a la Jefatura de Gestión de la Calidad sobre los resultados de las aperturas, conclusiones y recomendaciones para su apoyo en la gestión y derivación al Comité de Mejora Continua de ser necesario.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Monitorear las acciones iniciadas			X			X			X			X
Comunicación y coparticipación interna para dar sostenibilidad.												
Elaboración y difusión del tríptico alusivo al manejo del buzón de sugerencias.		X			X			X			X	
Formular, aprobar, y difundir la Directiva sobre la administración de sugerencias u opiniones en el HHV.		X	X									
Diseñar, aprobar y difundir a través de un banner el fluxograma del manejo de buzón de sugerencias.		X	X									
Proyección de resultados y propuestas de mejora con el Equipo de Gestión Institucional y los trabajadores del HHV.						X						X
Procedimiento de apertura del Buzón de Sugerencias												
La apertura del Buzón de Sugerencias es cada 15 días calendarios con la presencia mayoritaria de los miembros del Equipo de Gestión del Buzón de Sugerencias	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Los resultados serán informados al Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad para su conocimiento y fines pertinentes con copia a la Dirección General.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Clasificación de las Sugerencias encontradas, para ser válido dichos formatos, éstas deberán contener la identificación del usuario externo.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Cada 3 meses se emitirá un informe de los hallazgos del Buzón de Sugerencias, a la alta Dirección el cual será elevado a la DISA IV para los fines pertinentes			X			X			X			X
Se registrará los acuerdos, conclusiones y recomendaciones en base a la información captada a través del buzón de sugerencias.			X			X			X			X



[Handwritten signature]

