

Resolución Directoral

Santa Anita, 21 de Mayo del 2015.

Visto el Memorando Nº 139/OGC-HHV/2015, de fecha 04 de Mayo de 2015, sobre Modificar la denominación del Equipo de Gestión del Buzón de Sugerencia por el Comité de Gestión de las Relaciones con el Usuarios Externo del Hospital Hermilio Valdizán, para el periodo 2015;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución de Superintendencia Nº 160-2011-SUNASA/CD, se aprobó el Reglamento General para la Atención de los Reclamos y Quejas de Usuarios de las Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud e Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud", el cual tiene como objeto establecer lineamientos para el procedimiento general de atención a los reclamos de los usuarios ante las IAFAS e IPRESS, así como habilitar las instancias de Queja Tuitiva ante la SUNASA; asimismo promover las soluciones oportunas y directas, ante la insatisfacción del usuario con la prestación de servicio de salud o la cobertura brindada por la IAFAS o IPRESS, de acuerdo con lo estipulado en el plan de salud o convenio suscrito, o garantías explícitas de salud establecida en el marco del Aseguramiento Universal de Salud;

Que, el artículo 8º del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Hermilio Valdizán, aprobado con Resolución Ministerial Nº 797-2003-SA/DM determina los objetivos funcionales generales asignados al Hospital, siendo entre ellos, mejorar continuamente la calidad, productividad, eficiencia y eficacia de la atención a la salud mental, estableciendo las normas y los parámetros necesarios, así como generando una cultura organizacional con valores y actitudes hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente y su entorno familiar;

Que, mediante Memorando Nº 139/OGC-HHV/2015, de fecha 04 de mayo del 2015, el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad solicita a la Dirección General del Hospital, modificar la denominación del Equipo de Gestión del Buzón de Sugerencia conformado con la Resolución Directoral Nº 038-DG/HHV-2015, de fecha 05 de marzo del 2015, por el de : Comité de Gestión de Relaciones con el Usuario Externo, conforme a la recomendación emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, mediante Oficio Nº 00198-2015-SUSALUD/IPROM, de fecha 06 de mayo del 2015, y en aplicación a lo dispuesto en la Resolución de Superintendencia Nº 160-2011-SUNASA/CD; para cuyo efecto resulta necesario emitir el respectivo acto resolutivo;

Que, el mencionado Comité Gestión de las Relaciones con el Usuario Externo gestionará los instrumentos de Buzón de Sugerencia, Quejas, Libro de Reclamaciones y Reclamos de Solución Inmediata; el cual permitirá integrar todos los instrumentos de escucha al usuario y cuya sede central radicará en la Plataforma de Atención al Usuario Externo;

En uso de las facultades conferidas por el artículo 11º Inc. c) del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Hermilio Valdizán" aprobado con R.M. Nº 797-2003-SA/DM, y contando con la visación de la Dirección Ejecutiva de Administración, Oficina de Gestión de la Calidad;

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Dejar sin efecto la Resolución Directoral Nº 038-DG/HHV-2015, de fecha 05 de marzo del 2015, que conformó el Equipo de Gestión del Buzón de Sugerencia del Hospital Hermilio Valdizán.

Artículo 2º.- Conformar el Comité de Gestión de las Relaciones con el Usuario Externo del Hospital Hermilio Valdizán, para el periodo 2015; el cual estará integrado por lo siguientes servidores:

- | | |
|----------------------------------|---|
| • Dr. Edwin Apaza Aceituno, | Representante del Dpto. Salud Mental del Adulto y Geronte |
| • Dra. Rosario Alcocer Casimiro, | Representante de Oficina de Gestión de la Calidad. |
| • Lic. Soledad Serpa Reyes, | Representante de Seguridad del Paciente |
| • Lic. Elena Calisaya Rodríguez, | Representante del Dpto. Salud Mental del Niño y Adolescente |
| • Sra. Luz María Rivera Herrera, | Representante de la Oficina de Economía |
| • Lic. María Coronado Rodríguez | Representante del Departamento de Enfermería |
| • Lic. Chela Collantes Meniz | Representante de Trabajo Social |
| • Lic. María Villavicencio Leyva | Representante de Trabajo Social |



**MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN
DIRECCION GENERAL**



Nº 115 -DG/HHV-2015

Resolución Directoral

Santa Anita, 21 de Mayo del 2015.

- Lic. Miriam Chong Pérez,
- Lic. Daniel Samaniego Berrocal,

Representante de Oficina de Gestión de la Calidad-Reclamos
Representante de Oficina de Gestión de la Calidad - Proyecto de
Mejora Continua

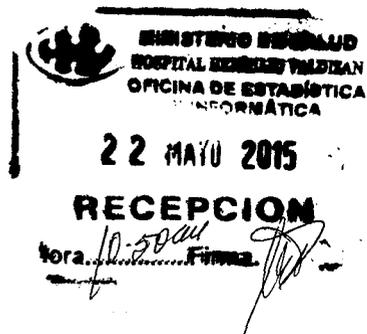
Artículo 3º.- La Oficina de Gestión de la Calidad tendrá la responsabilidad de hacer cumplir las funciones encomendadas al referido Comité.

Artículo 4º.- Disponer a la Oficina de Estadística e Informática la publicación de la Resolución mencionada en la Pág., Web del Hospital.

Regístrese y Comuníquese,

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN

Dra. Amelia Arias Albino
Directora General (e)
C.M.R. 12467 RNE 4326



AAA/NSC/pr

DISTRIBUCION

SDG

OEG

OGC

OCI

~~INFORMÁTICA~~

INTERESADOS

FILE: Resoluciones VI-2015