



Resolución Directoral

Santa Anita, 19 de Julio del 2016

Visto el Memorando Nº 297-DG-HHV-2016 y Expediente Nº 06784-00, sobre actualizar la conformación del Comité de Gestión de las Relaciones con el Usuario Externo del Hospital "Hermilio Valdizán", para el periodo 2016;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Directoral Nº 115-DG/HHV-2015, de fecha 21 de mayo del 2015, se conformó el Comité de Gestión de las Relaciones con el Usuario Externo del Hospital "Hermilio Valdizán", para el periodo 2015; y con Resolución Directoral Nº 176-DG/HHV-2015, de fecha 04 de agosto del 2015, se modificó la conformación de dicho Comité;

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 Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud e Instituciones Prestadoras de Servicios 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 218/OGC-HHV/2016, de fecha 09 de mayo del 2016, el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad solicita a la Dirección General del Hospital, aprobar la actualización del Comité de Gestión de las Relaciones con el Usuario Externo del Hospital "Hermilio Valdizán", para el presente periodo 2016;

Que, con Memorando del visto, de fecha 30 de junio del 2016, se dispone actualizar la conformación del Comité de Gestión de las Relaciones con el Usuario Externo del Hospital "Hermilio Valdizán"; para cuyo efecto resulta necesario emitir el respectivo acto resolutivo;

Que, el mencionado Comité de 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 a todos los instrumentos de escucha al usuario y cuya sede central radicara 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 Oficina Ejecutiva de Administración y Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital;





Resolución Directoral

Santa Anita, 19 de Julio del 2016

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Actualizar la conformación del Comité de Gestión de las Relaciones con el Usuario Externo del Hospital "Hermilio Valdizán", para el periodo 2016; el cual estará integrado por los siguientes servidores:

- | | |
|----------------------------------|--|
| • Lic. Lidia Aguilar Romero, | Oficina de Gestión de la Calidad |
| • Dr. Edwin Apaza Aceituno, | Dpto. de Salud Mental del Adulto y Geronte |
| • Lic. Lourdes Revilla Carbajal, | Dpto. de Salud Mental del Niño y Adolescente |
| • Sra. Luz María Rivera Herrera, | Oficina de Economía |
| • Lic. Enma Carbajal Ramírez, | Servicio de Trabajo Social |
| • Lic. Lila Blancas Fierro, | Dpto. de Enfermería - Seguridad del Paciente |
| • Sr. Rodolfo López Baca, | Oficina de Estadística e Informática |

Artículo 2º.- La Oficina de Gestión de la Calidad tendrá la responsabilidad de hacer cumplir las funciones encomendadas al referido Comité.

Artículo 3º.- Dejar sin efecto la R.D. Nº 115-DG/HHV-2015, de fecha 21 de mayo del 2015, así como la R.D. Nº 176-DG/HHV-2015, de fecha 04 de agosto del 2015.

Artículo 4º.- Disponer a la Oficina de Estadística e Informática, la publicación de la presente Resolución a través del portal web del Hospital.

Regístrese y Comuníquese,

MINISTERIO DE SALUD
Instituto de Gestión de Servicios de Salud
Hospital "Hermilio Valdizán"

Dr. Carlos Alberto Saavedra Castillo
Director General
C.M.P. Nº 18684 R.N.E. 6816



DISTRIBUCIÓN :
OEA.
OGC.
OCI.
INFORMÁTICA.

CASC/yam.

