



## Resolución Directoral

Santa Anita, 06 de Febrero de 2019

### VISTOS:

El Expediente 19MP-01781-00 e Informe N°010/OGC-HHV/2019, de la Oficina de Gestión de la Calidad, sobre conformación del Comité de Gestión de las Relaciones con el Usuario Externo del Hospital Hermilio Valdizán, periodo 2019;

### CONSIDERANDO:

Que, en virtud de lo dispuesto en el numeral VI del Título Preliminar de la Ley No. 26842, Ley General de la Salud, es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, con Resolución Ministerial No. 519-2006/MINSA, se aprobó el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad" en Salud, el cual tiene como objetivo general mejorar continuamente la calidad de los servicios, recurso y tecnología del sector salud mediante el desarrollo de una cultura de calidad, sensible a las necesidades y expectativas de los usuarios externos e internos;

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; buscando así promover las soluciones oportunas y directas, ante la insatisfacción del usuario con la prestación del 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 8° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Hermilio Valdizán, aprobado con Resolución Ministerial N° 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, generando una cultura organizacional con valores y actitudes hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente y su entorno familiar;

Que, con el documento de visto, la oficina de Gestión de la Calidad considera que dentro del proceso de gestión de las relaciones con el usuario externo, se deberá contar con la implementación y monitorización del uso del buzón de sugerencias; siendo un método para recoger las expectativas y percepciones de los usuarios externos, obteniendo el propósito de proseguir las acciones y procedimientos administrativos para el cumplimiento de los objetivos institucionales propuestos, por lo que resulta pertinente expedir el respectivo acto resolutivo;



En uso de las facultades conferidas por el Artículo 11° inciso c) del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Hermilio Valdizán", aprobado por Resolución Ministerial N° 797-2003-SA/DM; y, contando con al visación de la Dirección Ajunta de la Dirección General, Oficina de Gestión de la Calidad y la Oficina de Asesoría Jurídica;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°** CONFORMAR el COMITÉ DE LAS RELACIONES CON EL USUARIO EXTERNO del Hospital Hermilio Valdizán para el periodo 2019, integrado con los siguientes profesionales:

- |                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| • Lic. Alva Vítor Tolentino          | Plataforma de Atención al Usuario         |
| • Dr. José Higinio Galindo Morales   | Servicio de Consulta Externa              |
| • Lic. Lourdes Revilla Carbajal      | Dpto. Salud Mental del Niño y Adolescente |
| • Sra. Luz María Rivera Herrera      | Oficina de Economía                       |
| • Lic. Víctor García Herbozo         | Oficina de Gestión de la Calidad          |
| • Sr. Diego Antonio Morillo Arguedas | Oficina de Estadística e Informática      |

**Artículo 2°** ENCARGAR a la Oficina de Estadística e Informática la publicación de la presente Resolución a través del portal Web del Hospital.

Regístrese y Comuníquese y Archívese,

MINISTERIO DE SALUD  
Hospital Hermilio Valdizán

M.C. Gloria Luz Cueva Vergara  
Directora General (e)  
C.M.P. N° 21499 R.N.E 12799

GLCV.  
DISTRIBUCIÓN  
SDG.  
OGC.  
OEI  
OCI  
OAJ  
INTERESADOS  
ARCHIVO.