



Resolución Directoral

Santa Anita, 26 de Febrero del 2021

VISTO:

El Expediente 21MP-01323-00 y el Informe N° 013-2021/OGC-HHV, sobre Conformación del Comité de Gestión de las Relaciones con el Usuario Externo;

CONSIDERANDO:

Que, el numeral VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842 - Ley General de Salud, establece que 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 N° 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 Ministerial N° 007-2019/MINSA, se aprueba la Directiva Administrativa N° 258-MINSA/2019-OGD-SG, donde se consigna en las definiciones operativas 5.1, inciso d) buzón de sugerencias: es un mecanismo de participación, un canal de comunicación cuyo objetivo es recoger las sugerencias del ciudadano en las entidades, entre otros;

Que, el Artículo 8° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Hermilio Valdizán, señala entre los objetivos funcionales generales asignados al Hospital, inciso f) 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 la visación de Oficina de Gestión de la Calidad y Oficina de Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

Artículo 1° - CONFORMAR el Comité de Gestión de las Relaciones con el Usuario Externo del Hospital Hermilio Valdizán con la efectividad al 01 de enero del 2021, integrado por los siguientes profesionales;

- | | |
|-------------------------------------|--|
| • Lic. Alva Aurora Vítor Tolentino | Plataforma de Atención al Usuario en Salud |
| • Dr. John Richard Loli Depaz | Servicio de Consulta Externa |
| • Lic. Carmen Rosa Zamora Gallardo | Servicio de Trabajo Social |
| • Sra. Luz María Rivera Herrera | Oficina de Economía |
| • Sr. Briyan Enrique Santiago Yalan | Oficina de Estadística e Informática |

Artículo 2° - ENCARGAR a la Oficina de Estadística e Informática la publicación de la presente Resolución en el Portal Web del Hospital.

Regístrese, Comuníquese y Archívese,

GLCV.
DISTRIBUCIÓN
SDG.
OGC.
OEI
CCI
CAJ
INTERESADOS
ARCHIVO

MINISTERIO DE SALUD
Hospital Hermilio Valdizán
M.C. Gloria Luz Cueva Vergara
Directora General (a)
C.M.P Nº 21496 R.N.E. 12799