



Resolución Directoral

Santa Anita, 08 de Marzo de 2021

VISTO:

El Acta de Reunión Técnica de fecha 03 de febrero de 2021, Memorándum N° 035-DPSM-HHV-2021, Resolución Directoral N° 27A-DG/HHV-2021 que aprueba el proyecto de Mejora Continua de la Calidad denominado "Implementación del Call Center Virtual en el Hospital Hermilio Valdizán y el Acta de Implementación Call Center del 10 de febrero 2021, suscrito por el Director General de Socios en Salud Sucursal Perú y la Directora General del Hospital Hermilio Valdizán;

CONSIDERANDO:

Que, los artículos I y II de la Ley General de Salud N° 26842, establecen que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, por lo que su protección es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, con Decreto Supremo N° 008-2020-SA se declara en emergencia sanitaria a nivel nacional, por el plazo de noventa (90) días calendario, por la existencia del COVID-19, la cual es prorrogada mediante Decretos Supremos N° 020-2020-SA, N° 027-2020-SA, N° 031-2020-SA, y N° 009-2021;

Que, la Ley N° 30421, Ley Marco de Telesalud, tiene por objeto establecer los lineamientos generales para la implementación y desarrollo de la Telesalud como una estrategia de prestación de servicios de salud, a fin de mejorar su eficiencia y calidad e incrementar su cobertura mediante el uso de tecnologías de la información y de comunicación en el Sistema Nacional de Salud;

Que, el artículo 9° de la acotada Ley, establece que las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) deben incorporar en forma progresiva, en su cartera de servicios, la prestación de los servicios de Telesalud, garantizando su sostenibilidad;

Que, mediante Resolución Directoral N° 27A -DG/HHV-2021, de fecha 04 de febrero de 2021, se aprobó el Proyecto de Mejora Continua de la Calidad denominado "Implementación del Call Center Virtual en el Hospital Hermilio Valdizán", propuesto por la Oficina de Gestión de la Calidad, indicando que dicho Proyecto tiene como objetivo general, mejorar la experiencia del usuario externo e interno con los servicios que ofrece la institución;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 468-2008/MINSA, se aprobó la Directiva N° 138-MINSA/SG-V-01 - Procedimiento para la aprobación de Convenios a ser suscritos por el Ministerio de Salud, que tiene por finalidad establecer las disposiciones aplicables para la aprobación de convenios con el objetivo de contribuir a la implementación de buenas prácticas de gestión que permitan establecer criterios que sustenten la suscripción de convenios entre el Ministerio de Salud y otras instituciones brindando las herramientas necesarias para viabilizar el trámite para suscribir convenios;

Que, a través del Acta de Implementación Call Center Hospital Hermilio Valdizán, el Director General de Socios en Salud Sucursal Perú, acompaña copia de la Vigencia de Poder, asimismo adjunta correo para conocimiento formal en que se basa la donación para la implementación del referido Call Center, de parte de Socios en Salud Sucursal Perú;



Que, en los actuales momentos que afrontamos la pandemia del COVID-19, nuestro Hospital requiere contar con el referido Call Center Virtual, por lo que resulta de imperiosa necesidad, hacer realidad su implementación, con el apoyo de la asociación SOCIOS EN SALUD SUCURSAL PERU, entidad que accedió favorablemente a dicha implementación, en respuesta a la solicitud formulada mediante la Carta N° 039-DG-HHV-2021; de fecha 10 de febrero del 2021;

Que, la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, a través del Memorándum N° 036A –OEPE-HHV-2021, opina favorablemente respecto a la viabilidad presupuestal de la sostenibilidad de la Central Telefónica – Call Center, indicando “si es viable a través del financiamiento del Seguro Integral de Salud (DyT), una vez culminado el plazo del convenio de implementación de seis (06) meses en concordancia con el compromiso de apoyo por parte de Socios en Salud Sucursal Perú; por lo que se hace necesario expedir el respectivo acto resolutivo;

Que, el artículo 10° inc. j) del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Hermilio Valdizán, establece que la Dirección General tiene asignada entre sus objetivos funcionales: "Establecer convenios, contratos y acuerdos con Instituciones públicas y privadas, para el logro de los objetivos y metas"; y, asimismo, el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, en el artículo 88° numeral 88.4, establece que las entidades pueden celebrar convenios con las instituciones del sector privado, siempre que con ello se logre el cumplimiento de su finalidad y no se vulnere normas de orden público;

De conformidad con el artículo 11° inc. c) del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Hermilio Valdizán, aprobado con Resolución Ministerial N° 797-2033-SA/DM, el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por D.S. N° 004-2019-JUS, y contando con la visación de la Dirección Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, Dirección Ejecutiva de Administración y Oficina de Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- SUSCRIBIR el “Convenio para Implementación de Central Telefónica - Call Center celebrado por el Hospital Hermilio Valdizán y la Asociación “Socios en Salud Sucursal Perú”, el cual tiene como objeto mejorar la experiencia del usuario externo e interno con nuestros servicios mediante la implementación del Call Center Virtual, e incrementar el nivel de usuarios satisfechos en los servicios de atención que brinda el Hospital Hermilio Valdizán.

Artículo 2°.- DISPONER que la Oficina de Estadística e Informática efectuó la publicación y difusión de la presente Resolución Directoral en el portal de Transparencia Estándar del Hospital Hermilio Valdizán.

Regístrese, Comuníquese y Publíquese,

MINISTERIO DE SALUD
Hospital Hermilio Valdizán

M.C. Gloria Luz Cueva Vergara
Directora General (e)
C.M.P N° 21999 R.N.E. 12799

GLCV.
DISTRIBUCIÓN
OEPE
OEA
OEI
OAJ

CONVENIO PARA IMPLEMENTACION DE CENTRAL TELEFONICA-CALL CENTER ENTRE EL HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN Y SOCIOS EN SALUD SUCURSAL PERU

Conste por el presente documento, el Convenio para Implementación de Central Telefónica – Call Center entre el Hospital Hermilio Valdizán, con RUC N° 20172155317, con domicilio legal en Carretera Central Km .3.5, Distrito Santa Anita, Provincia de Lima, representada por la M.C. GLORIA LUZ CUEVA VERGARA, con DNI N° 06184894, en calidad de Directora General encargada mediante la Resolución Viceministerial N° 002-2021-SA/DVMPAS, de fecha 15 de enero del 2021, a quien en adelante se le denominará **HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN.**; y de la otra parte, **SOCIOS EN SALUD SUCURSAL PERU**, representada por su Director General Sr. LEONID WILBERT LECCA GARCIA, identificado con DNI N°10280370, en su calidad de representante legal, según partida registral 03024398 a quien en adelante se le denominará **SOCIOS EN SALUD SUCURSAL PERU** y, en caso de ser mencionados conjuntamente, serán denominados LAS PARTES, bajo los siguientes términos y condiciones que se especifican en las siguientes cláusulas:

CLAUSULA PRIMERA. - ANTECEDENTES

1.1 EL HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN, un órgano desconcentrado del Ministerio de Salud de derecho público, presta servicios altamente especializados de salud mental y psiquiatría, con calidad, equidad y eficiencia a través de equipos multidisciplinarios.

Además, cuenta con el servicio de Telesalud desde el año 2018. El 11.03.2020 la OMS declaró a la infección por COVID 19 como pandemia, ese mismo día con D.S. N° 008-2020-SA, se declara la emergencia sanitaria a nivel nacional, y con D.S. 044-2020-PCM, se declara al país en Estado de Emergencia Nacional, determinándose medidas de prevención; el aislamiento social obligatorio y el cierre de fronteras.

En este contexto se aprobó medidas de atención a los usuarios del hospital convirtiéndose la atención presencial de consulta externa en una consulta de tipo virtual, que se aprobó con R.D. N° 085-DG/HHV/2020 el Plan de servicios de Telemonitoreo, con la finalidad de contribuir a salvaguardar la integridad de nuestros usuarios y garantizar la continuidad de su tratamiento.

A pesar de las muchas deficiencias en cuanto a tecnología, equipamiento, infraestructura, se ha logrado implementar atenciones virtuales; no obstante, no se ha podido cubrir toda la demanda de la población; es por ello que se propone la implementación de un Call Center virtual en el Hospital Hermilio Valdizán.

1.2 SOCIOS EN SALUD SUCURSAL PERU, es una organización de Cooperación Internacional sin fines de lucro, inscrito en el Registro Nacional de Entidades e instituciones de Cooperación Internacional (ENIEX), orientada al cuidado de la salud de personas en situación de pobreza; Socios en Salud Sucursal Perú apoyara en la implementación de la Central Telefónica – Call Center para el Hospital Hermilio Valdizán, con la finalidad de atender a todos los pacientes que se ven imposibilitados de acudir físicamente a continuar con su tratamiento, por medio de la intervención clínica, social y psico-emocional, dando una solución integral para mejorar su calidad de vida. Así garantizamos no solo la salud de nuestros pacientes, sino su reinserción en la sociedad y su estabilidad emocional.

Ambas partes persiguen el mismo objetivo sanitario para lo cual se comprometen en articular esfuerzos para el desarrollo de las acciones a comprometerse en el presente convenio de acuerdo.

CLAUSULA SEGUNDA. -BASE LEGAL

Las Partes expresan que suscriben el presente Convenio para implementación de Central Telefónica de acuerdo al amparo de las siguientes normas jurídicas:

- Constitución Política del Perú
- Ley N° 26842, Ley General de Salud
- Decreto Supremo N° 008-2020-SA, se declara en emergencia sanitaria a nivel nacional, por el plazo de noventa (90) días calendario, por la existencia del COVID-19, la cual es



prorrogada mediante Decretos Supremos N° 020-2020-SA, N° 027-2020-SA y N° 031-2020-SA, y Decreto Supremo N° 009-2021

- T.U.O. de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado con Decreto Supremo N° 004-2019-JUS
- Ley N° 30421, Ley Marco de Telesalud.
- Decreto Legislativo N° 719, Ley de Cooperación Técnica Internacional.
- Decreto Supremo N° 015-92-PCM, Reglamento de la Ley de Cooperación Técnica Internacional.
- Resolución Ministerial N° 468-2008/MINSA, se aprobó la Directiva N° 138-MINSA/SG-V-01, Procedimiento para la aprobación de Convenios a ser suscritos por el Ministerio de Salud.



CLAUSULA TERCERA.- OBJETO DEL CONVENIO

El presente Convenio para implementación de central telefónica – Call center, tiene por objeto mejorar la experiencia del usuario externo e interno con nuestros servicios mediante la realización del Call Center Virtual, e incrementar el nivel de usuarios satisfechos en los servicios de atención que brinda el Hospital Hermilio Valdizán;



CLAUSULA CUARTA.- AMBITO DEL CONVENIO

El ámbito del Convenio para implementación de central telefónica – call center comprende la jurisdicción sanitaria del Hospital Hermilio Valdizán.

CLAUSULA QUINTA .- DE LOS COMPROMISOS/OBLIGACIONES DE LAS PARTES

LAS PARTES acuerdan las siguientes obligaciones para dar cumplimiento al presente Convenio para implementar de central telefónica – Call center:



HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN, se compromete a:

- 5.1.- Mantener un trabajo inter institucional en conjunto, para brindar atención a la población afectada en salud mental a través del servicio de salud a distancia, en el marco de la Emergencia Sanitaria.
- 5.2.- Incrementar el nivel de usuarios satisfechos en los servicios de atención que brinda el Hospital Hermilio Valdizán,
- 5.3.-Asegurar la sostenibilidad de las acciones llevadas a cabo aun después de concluido el presente convenio.
- 5.4.- Otros que coadyuven al logro del objeto del presente convenio, previo acuerdo de las partes.

SOCIOS EN SALUD SUCURSAL PERU, se compromete a:

- 5.5.- Llevar un trabajo Interinstitucional en conjunto, para brindar atención a la población afectada en salud mental a través del servicio de salud a distancia, en el marco de la Emergencia Sanitaria, e incrementar el nivel de usuarios satisfechos en los servicios de atención que brinda el Hospital Hermilio Valdizán;
- 5.6.- Mejorar la central telefónica, implementando el CALL CENTER para el Hospital Hermilio Valdizán, de tal forma que se pueda desplegar las llamadas a los profesionales de la salud que trabajan de manera remota y para el personal que labora dando citas. Con una central telefónica virtual para el hospital, de tecnología Cloud, con servidores alojados en EEUU basado en Linux asterisk y protocolos de comunicación SIP, con un plan contratado por Socios en Salud en calidad de alquiler soporta hasta 500 usuarios/anexos y disponibilidad de 24x7. Asimismo, Socios en Salud pone a disposición de una persona que brinde soporte a los usuarios. Este proyecto está subvencionado por la **USAID** a través de Socios en Salud con fondos extranjeros, en modo de apoyo al Hospital Hermilio Valdizán por la pandemia.

- 5.7.- Otros que coadyuven al logro del objeto del presente convenio, previo acuerdo de las partes.

CLAUSULA SEXTA. –SUPERVISION Y MONITOREO DEL CALL CENTER VIRTUAL

El responsable para la ejecución del proyecto estará a cargo de Telesalud del HHV, quien se encargará de la Coordinación de la implementación y el adecuado funcionamiento del call center. Según se señala en el numeral 6.5 Organización para la ejecución del proyecto aprobado con R.D. 027A –DG/HHV-2021.



CLAÚSULA SEPTIMA. -VIGENCIA

El presente Convenio para implementación de central telefónica – Call center tendrá vigencia desde la fecha de suscripción del mismo hasta por un periodo de seis (06) meses.

CLAÚSULA OCTAVA -DEL FINANCIAMIENTO

El presente Convenio de Implementación no genera ningún tipo de compromiso económico y/o financiero por parte del "HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN".

CLAÚSULA NOVENA -DE LAS MODIFICACIONES Y/O AMPLIACIONES AL CONVENIO PARA IMPLEMENTACION DE CENTRAL TELEFONICA – CALL CENTER

Cualquier modificación o ampliaciones en aspectos no estipulados en el presente convenio, será resuelto por decisión expresa de las partes mediante Adenda, la misma que formará parte del convenio.

"SOCIOS EN SALUD SUCURSAL PERU" y el "HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN", podrán dejar sin efecto el presente Convenio dando aviso a la otra parte con una anticipación no menor de 30 días hábiles.

CLAÚSULA DECIMA -DE LA RESOLUCION DEL CONVENIO

10.1.- El presente convenio podrá ser resuelto por las siguientes causas:

- a) Por imposibilidad absoluta de desarrollarse el objetivo del convenio.
- b) Por incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en el presente convenio, para cuyo efecto será suficiente la remisión de una Carta Notarial con quince (15) días calendarios de anticipación cursada a los domicilios señalados en la parte introductoria del presente convenio.
- c) Cualquiera de las PARTES podrá resolver el presente convenio, sin que medie causal de resolución alguna, siendo suficiente para ello la remisión de una Carta Notarial cursada con quince (15) días calendarios siguientes a los domicilios señalados en la parte introductoria del presente convenio.
- d) De común acuerdo de las PARTES, lo cual debe constar en un Acta, la resolución surtirá efecto a los quince (15) días calendarios siguientes a la adopción del acuerdo de resolución del Convenio.
- e) Por cesión de la posición contractual de cualquiera de las partes, quedando facultada para resolver la parte afectada en el presente convenio, de manera inmediata, siendo suficiente para ello la remisión de una Carta Notarial al domicilio señalados en la parte introductoria del presente documento.

Las partes acuerdan expresamente que la resolución del presente convenio no afectara el cumplimiento de los compromisos pendientes a la fecha de la resolución, los cuales deberán llevarse a cabo hasta su culminación.

CLAÚSULA DECIMO PRIMERO -DE LA BUENA FE ENTRE LAS PARTES

Las partes declaran que en la elaboración del presente convenio no ha mediado dolo, error, coacción ni ningún vicio que pudiera ocasionar la nulidad o invalidar el presente documento.

CLAÚSULA DECIMO SEGUNDA -DEL DOMICILIO Y COMUNICACION

Cualquier comunicación que deba ser cursada entre las partes, se entenderá válidamente realizada en los domicilios consignados en la parte introductoria del presente convenio.

CLAÚSULA DECIMO TERCERA - CONFIDENCIALIDAD

La información obtenida por "SOCIOS EN SALUD SUCURSAL PERU" Y "HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN", en el cumplimiento de sus compromisos y de toda clase de documentos que produzcan, con relación a los servicios y/u operaciones realizadas en el marco del presente Convenio, tiene carácter confidencial y no puede ser dado a conocer a terceros por ningún medio físico, electrónico u otro, haciéndose responsable las partes por el mal uso que se pueda dar a la misma. Esta obligación permanece vigente después de la resolución o término del presente Convenio.





CLAUSULA DECIMO CUARTA. - MODIFICACIONES AL CONVENIO

Cualquier explicación, modificación o aspectos no presentados en el presente documento será resuelto por decisión expresa de las partes mediante Adenda, la misma que formará parte del Convenio.

Asimismo, cualquier asunto no previsto expresamente en el presente Convenio, buscará ser resuelto mediante el entendimiento de las partes y buena fe.

Encontrándose las partes de acuerdo con el contenido y alcances del presente Convenio, y en señal de conformidad, lo suscriben en tres ejemplares a los 15 días del mes de febrero 2021.



**SOCIOS
En Salud**

MINISTERIO DE SALUD
Hospital Herminio Valdizan
.....
M.C. Gloria Luz Cueva Vergara
Directora General (e)
C.M.P. Nº 21499 R.N.E. 12799