



# Resolución Directoral

Santa Anita, 04 de Febrero de 2021

## VISTO:

El Informe N° 30/OGC-HHV-2021, solicitando aprobación del Proyecto de Mejora Continua de la Calidad: "Implementación del Call Center Virtual en el HHV";

## CONSIDERANDO:

Que la Ley N° 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, indica que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficacia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 519-2007/MINSA, se aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud"; y mediante Resolución Ministerial N° 640-2006/MINSA el Manual para la "Mejora de la Calidad en Salud", cuya finalidad es contribuir a fortalecer los procesos de Mejora Continua en Salud en los Establecimientos de Salud y servicio médico de apoyo;

Que, mediante Decreto Supremo N° 008-2020-SA, se declaró en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario por la existencia del COVID-19, y se dictaron medidas de prevención y control para evitar su propagación, siendo prorrogada dicha emergencia a través de los Decreto Supremos N°s 020-2020-SA, 027-2020-SA, 031-2020-SA, y 009-2021-SA;

Que, la Ley N° 30421 – Ley Marco de Telesalud, señala que tiene el objeto de 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 88°, numeral 88.4, del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, 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;

Que, a través del documento de visto la jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad, remite a la Dirección General el Proyecto de Mejora Continua de la Calidad denominado: "Implementación del Call Center Virtual en el Hospital Hermilio Valdizán", indicando que dicho Proyecto tiene por objetivo general, mejorar la experiencia del usuario externo e interno con los servicios que ofrece nuestra institución;

Que, el Call Center es un centro de llamadas, que cuenta con personal capacitado para dar atención y asistencia, cuyo objetivo es ofrecer una atención de calidad y generar experiencias positivas aprovechando no sólo el canal telefónico, sino también la tecnología, acorde al rubro de actividades al que se dedica una institución; mencionando que la propuesta de un Call Center virtual es el más reciente, innovador y completo servicio de Call Center;

Que, por lo expuesto, se considera necesario proceder a la aprobación del citado Proyecto de Mejora Continua de la Calidad, denominado: "Implementación del Call Center Virtual en el Hospital Hermilio Valdizán"; para cuyo efecto corresponde emitir el respectivo acto resolutivo;





En uso de las facultades conferidas por el art. 11º inc. c) del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Hermilio Valdizán, aprobado por R.M. N° 797-2003-SA/DM y, contando con la visación de la Dirección Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, Departamento de Promoción de la Salud Mental, Dirección Ejecutiva de Administración, Oficina de Gestión de la Calidad, Oficina de Estadística e Informática y Oficina de Asesoría Jurídica;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1º.- APROBAR** el Proyecto de Mejora Continua de la Calidad, denominado: **“Implementación del Call Center Virtual en el Hospital Hermilio Valdizán”**, por los fundamentos de la presente Resolución.

**Artículo 2º.-** Encargar a la Dirección Ejecutiva de Planeamiento Estratégico para que realice las gestiones pertinentes ante la entidad SOCIOS EN SALUD SUCURSAL PERU, a efectos de lograr la implementación del indicado Proyecto; para cuyo efecto efectuará las coordinaciones que sean necesarias con la Oficina de Gestión de la Calidad.

**Artículo 3º.-** Encargar a la Oficina de Estadística e Informática, la publicación de la presente Resolución en el Portal Web Institucional del Hospital Hermilio Valdizán.

Regístrese, Comuníquese y Archívese,



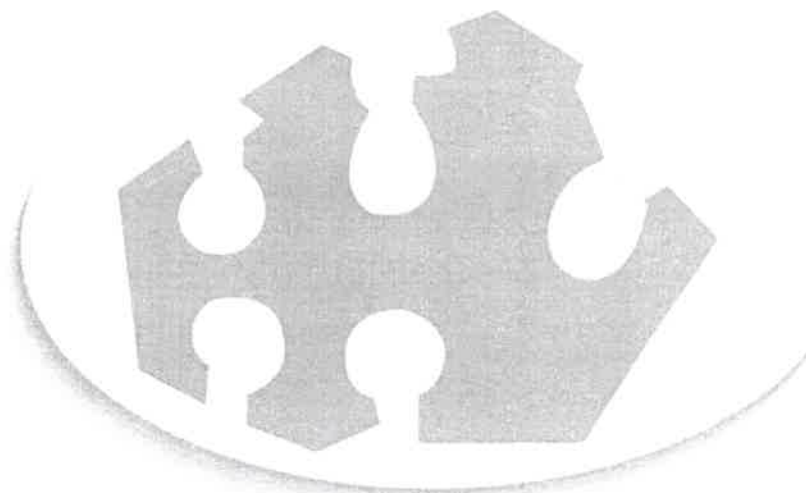
**MINISTERIO DE SALUD**  
**Hospital Hermilio Valdizán**  
M.C. Gloria Luz Cueva Vergara  
Directora General (e)  
C.M.P N° 21499 R.N.E. 12799



- GLCV.
- DISTRIBUCIÓN
- SDG.
- OEA
- DPS
- OAJ.
- OIC.EPID.
- INFORMÁTICA.

# MINISTERIO DE SALUD

## HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN



### PROYECTO DE MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD: “IMPLEMENTACIÓN DEL CALL CENTER VIRTUAL EN EL HHV”

2021





### INDICE

	PAG.
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>II. FINALIDAD.....</b>	<b>3</b>
<b>III. OBJETIVOS.....</b>	<b>3</b>
<b>3.1. Objetivo General.....</b>	<b>3</b>
<b>3.2. Objetivo Específicos.....</b>	<b>4</b>
<b>IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>V. BASE LEGAL.....</b>	<b>4</b>
<b>VI. CONTENIDO .....</b>	<b>5</b>
<b>6.1. Aspectos Técnicos Conceptuales.....</b>	<b>5</b>
<b>6.2. Descripción del problema.....</b>	<b>6</b>
<b>6.3. Articulación Estratégica al POI.....</b>	<b>7</b>
<b>6.4. Actividades.....</b>	<b>8</b>
<b>6.5. Organización para la ejecución del proyecto .....</b>	<b>9</b>
<b>6.6. Presupuesto y Fuentes de Financiamiento .....</b>	<b>10</b>
<b>6.7. Acciones de Supervisión, Monitoreo y evaluación del plan.....</b>	<b>11</b>
<b>VII. ANEXOS.....</b>	<b>11</b>
<b>VIII. BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>11</b>





## I. INTRODUCCIÓN:

El Hospital Hermilio Valdizán es un hospital de atención especializada en salud mental, de tercer nivel de complejidad, categoría III-1 y tiene la misión de prestar servicios altamente especializados en 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 de marzo del año 2020, la Organización Mundial de la Salud declaró a la infección por COVID 19 como pandemia, ese mismo día el Gobierno Peruano emite el Decreto Supremo N° 008-2020-SA, mediante el cual se declara la Emergencia Sanitaria a nivel nacional y dicta medidas de prevención y control ante la presencia de la COVID-19, en los días siguientes, el 15 de marzo mediante el Decreto Supremo N°. 044 – 2020- PCM se declara al país en Estado de Emergencia y se determina entre las medidas de prevención el aislamiento social obligatorio y el cierre de fronteras.

En este contexto, la actual gestión institucional, adoptó medidas que implicaron diversos cambios en la modalidad de atención a los usuarios del hospital, convirtiéndose la atención presencial de consulta externa en una consulta de tipo virtual para lo cual se aprobó con RD Nro. 85- DG/HHV/2020 el Plan de servicios de Tele monitoreo, con la finalidad de contribuir a salvaguardar la integridad de nuestros usuarios y garantizar la continuidad de su tratamiento.

A pesar de las circunstancias que vive nuestro país y de las muchas deficiencias en cuanto a tecnología en el hospital se ha podido implementar las atenciones virtuales, al mismo tiempo no hemos podido cubrir todas las demandas de la población debido a limitaciones en personal, equipamiento, infraestructura, es por ello que se propone como parte de la mejora de nuestra arquitectura digital la implementación de un Call center virtual en el Hospital Hermilio Valdizán”

## II. FINALIDAD

Todas las actividades por realizarse en el presente proyecto están dirigidas a incrementar el nivel de usuarios satisfechos en los servicios de atención que brinda el Hospital Hermilio Valdizán.

## III. OBJETIVOS:

### 3.1 Objetivo General

Mejorar la experiencia del usuario externo e interno con nuestros servicios mediante la implementación del Call Center Virtual del Hospital Hermilio Valdizán.





### 3.2 Objetivos Específicos

- Centralizar los servicios telefónicos del hospital.
- Unificar los números telefónicos que brindan atención al usuario.
- Fortalecer el sistema de citas por teléfono: citas para pacientes, reprogramación de citas, recordatorio de citas.
- Realizar teleconsultas y teleorientaciones.
- Atender los reclamos y problemas de los usuarios.
- Mejorar el proceso de orientación e información al usuario.
- Realizar encuestas a los usuarios.
- Obtener un registro único de las atenciones realizadas mediante el servicio de atención por call center.
- Obtener información estadística que contribuya con la mejora de los servicios que se brindan en la institución.



#### IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación del presente proyecto "Implementación del Call Center Virtual del Hospital Hermilio Valdizán" comprende a todos los departamentos y servicios del Hospital Hermilio Valdizán.

#### V. BASE LEGAL:

Ley General de Salud, Ley No. 26842

Documento Técnico "sistema de Gestión de la Calidad en Salud", aprobado mediante Resolución Ministerial No. 519-2006/MINSA

Documento Técnico: política Nacional de Calidad en Salud, aprobado por RM No. 727-2009/MINSA)

Resolución Ministerial N°850-2016/MINSA, que aprueba las Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud.

Decreto Supremo N° 028-2005-MTC, que aprueba el Plan Nacional de Telesalud





## VI. CONTENIDO.

### 6.1. Aspectos Técnicos Conceptuales (Definiciones)

#### Acto Médico

Es toda acción o disposición que realiza el médico en el ejercicio de la profesión médica. Ello comprende los actos de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación, que realiza el médico en la atención integral de pacientes, así como los que se deriven directamente de éstos.

#### Capacidad Resolutiva

Es el nivel de suficiencia que tiene un establecimiento de salud o servicio médico de apoyo para responder en forma oportuna y con calidad a una demanda de atención de salud, lo cual permite diagnosticar y brindar el tratamiento adecuado a un determinado grado de complejidad del daño.

#### Centro Consultante

Establecimiento de salud o servicio médico de apoyo localizado en un área con limitaciones de acceso o de capacidad resolutiva y que cuenta con tecnologías de información y comunicación que le permite enviar y recibir información para ser apoyado por otra institución de mayor complejidad a la suya, en la solución de las necesidades de salud, tanto de gestión, información, educación y comunicación, y la prestación de servicios de salud a la población que atiende.

#### Centro Consultor

Establecimiento de salud o servicio médico de apoyo que cuenta con los recursos asistenciales especializados, y con las tecnologías de información y comunicación suficientes y necesarias para brindar a distancia el apoyo en los componentes de gestión, información, educación y comunicación y la prestación de servicios de salud, requerido por uno o más Centros Consultantes en condiciones de oportunidad y seguridad.

#### Telemedicina

Es la provisión de servicios de salud a distancia, en los componentes de promoción, prevención, recuperación o rehabilitación, por profesionales de la salud que utilizan tecnologías de la información y comunicación, que les permite intercambiar datos con el propósito de facilitar el acceso de la población a servicios que presentan limitaciones de oferta, de acceso a los servicios o de ambos en su área geográfica

#### Telesalud

El concepto establecido en el Plan Nacional de Telesalud, aprobado Decreto Supremo N° 028-2005-MTC, en la que define a la telesalud como el servicio de salud que utiliza Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) para lograr que estos servicios y los relacionados sean más accesibles a los usuarios en áreas rurales o con limitada capacidad resolutiva; considerándose tres ejes de desarrollo de la telesalud:

1. Prestación de servicios de salud, que viene a ser la Telemedicina.
2. Gestión de servicios de salud.



3. Información, Educación y Comunicación a la población y al personal de salud.

### Tecnologías de Información y Comunicación TIC

Se refiere a las tecnologías que permiten procesar y transmitir información

#### Teleespecialista

Médico especialista u otro profesional especialista en el campo de la salud que se ubica en un Centro Consultor brindando apoyo en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento o rehabilitación de la salud, requerido por uno o más Centros Consultantes, a través del uso de tecnologías de información y comunicación.

#### Usuario de Salud

Es la persona natural que hace uso de los servicios de salud.

Todo establecimiento de salud o servicio médico de apoyo pueden optar por la utilización de las diferentes aplicaciones de la telesalud, ya sea en la prestación de servicios de salud, en la gestión o en el desarrollo de acciones de información, educación y comunicación.

Los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo que desarrollan las aplicaciones de telesalud, se clasifican en: Centros Consultantes y Centros Consultores; y ambos deben cumplir además de las disposiciones contenidas en la presente Norma Técnica de Salud, con las establecidas para dichas instituciones en el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo y Documentos Normativos correspondientes

## 6.2. Descripción del problema

Debido a la pandemia por COVID 19 durante el año 2020 se implementó el sistema de Telemonitoreo (Telesalud HHV), para la atención de pacientes ambulatorios del servicio de consulta externa del Departamento de Salud Mental del Adulto y Geronte, Departamento de Análisis y Modificación del Comportamiento, Departamento de Salud Mental del Niño y Adolescente, Departamento de Salud Mental en Familia, Departamento de Rehabilitación en Salud Mental, Psicología Diagnóstico, con la finalidad de garantizar la continuidad del tratamiento de los pacientes.

Aún con el esfuerzo desplegado por la Oficina de Estadística e Informática no se llega a cubrir la demanda de los pacientes.

Ante la necesidad que surgió, se habilitaron diferentes números telefónicos de los diferentes servicios para programación citas a pacientes continuadores, y atenciones de informes, lo que generó confusión en los usuarios.

Los trabajadores del hospital usan sus celulares para realizar la atención de los pacientes, en el caso de los trabajadores que hacen labor de tele operadores a veces se pierde el registro de las llamadas y no se cuenta con un sistema de registro virtual enlazado a la base de datos de la institución; y en el caso del







personal asistencial y administrativo que atiende con sus equipos personales (celulares) se generó un conflicto con los límites personales y no se podía realizar una adecuada desconexión digital, como dicta la normativa (Decreto de Urgencia 127-2020)

Otra dificultad que se ha observado es que los usuarios al no poder sacar una cita con su médico tratante o para obtener alguna información, acuden al hospital formando algunas colas en la sala de la Unidad Funcional de Admisión exponiéndose al contagio por COVID-19.

Según el informe de la Plataforma de Atención del Usuario en Salud en el Libro de Reclamaciones correspondiente al año 2020, se registraron 48 reclamos, en los cuales las causas específicas de reclamo fueron las siguientes:

- Reprogramación de citas sin comunicación (02 casos)
- No me dieron información clara sobre asuntos administrativos
- No le brindaron información clara sobre la cita
- Información insatisfactoria
- Reprogramación de citas (02 casos)
- No le dan información clara sobre procedimientos administrativos (certificados de discapacidad)

Según la encuesta SERVQUAL del 2020, el 32.4% de los usuarios de consulta externa están insatisfechos con la atención respecto a la dimensión aspectos tangibles y el ítem que alcanzó mayor grado de insatisfacción fue el ítem P20 42.5% de los pacientes encuestados se encuentra insatisfecho con el personal de admisión que realiza llamadas y da citas, el 22.4% de los pacientes están insatisfechos con la información brindada por las redes sociales sobre los servicios del hospital.

### 6.3. Articulación Estratégica al POI

Toda actividad que se realiza debe estar incluida en un producto, o actividad del POI de la institución.

MARCO ESTRATEGICO					
OBJETIVO ESTRATEGICO	ACCION ESTRATEGICA	ACTIVIDAD OPERATIVA	CATEGORIA PRESUPUESTAL	PRODUCTO	ACTIVIDAD PRESUPUESTAL
OEI 01 PREVENIR; VIGILAR; CONTROLAR Y REDUCIR EL IMPACTO DE LAS ENFERMEDADES; DAÑOS Y CONDICIONES QUE AFECTAN LA SALUD DE LA POBLACIÓN; CON ÉNFASIS EN LAS	AEI 01.07 PREVENCIÓN; DETECCIÓN PRECOZ Y ATENCIÓN INTEGRAL; POR CURSO DE VIDA; DE PROBLEMAS DE SALUD MENTAL; CON ÉNFASIS EN EL ÁMBITO INTRAFAMILIAR Y COMUNITARIO; Y EN LA VIOLENCIA Y	Promoción de la Salud	9002 APNOP	3999999	Capacitación de Promotores de Salud





PRIORIDADES NACIONALES	ADICIONES.				

6.4. Actividades:

- Gestionar los recursos necesarios para la implementación del Call Center Virtual en el hospital
- Relaciones Públicas e Imagen Institucional recopilará los datos de los usuarios a quienes se implementará el aplicativo y lo derivará a la Oficina de estadística e Informática.
- Supervisar la instalación de las aplicaciones del call center en las computadoras del hospital
- Instalación de las aplicaciones en los celulares del personal de salud según lista proporcionada por la Oficina de Estadística e informática y recopilada por Relaciones Públicas.
- Elaboración de los mensajes de bienvenida, orientación y espera a los usuarios del call center.
- Coordinaciones técnicas de la Oficina de Estadística.
- Reuniones de socialización e informativas acerca de la implementación y ejecución del proyecto con los jefes de departamentos y oficinas del hospital.
- Distribución de los anexos a los diferentes departamentos y oficinas del hospital.
- Difusión posterior al lanzamiento del servicio a los usuarios internos y externos.
- Compra de los equipos necesarios para la implementación del call center (auriculares, renovación del parque informático, entre otros. )
- La Oficina de Estadística e Informática dará un soporte técnico a los usuarios.
- Designar a un responsable del call center virtual (coordinador de telesalud HHV)
- Designar un administrador digital del call center virtual (Jefe de la OEI)) que se encargara de: creación de nuevos anexos, dar de baja anexos antiguos sin uso, generación de reportes estadísticos de actividades.





**Matriz de Actividades**

CATEG. PRES	PROGR. PRESUP.	PROD	ACTIVIDAD	U.M.	ME TA	E N	F E B	M A Z	A B R	M A Y	J U N	J U L	A G O	S E T	O C T	N O V	D I C	Total ejecutado	
9002	APNOP	3999999	Realizar teleconsultas y teleorientaciones	atención		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		9	DIA			X													
																			TOTAL

**6.5 Organización para la ejecución del proyecto**

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Dirección General	Aprobar el Proyecto de Mejora Continua Designar al responsable del call center Designar a un administrador digital del call center
Oficina de Planeamiento Estratégico	Ajuste presupuestal para la ejecución del proyecto Poner a disposición los recursos humanos y financieros.
Oficina Ejecutiva de Administración	Canalizar la ejecución de los requerimientos para la implementación del call center.
Oficina de Logística	Cumplir en los tiempos establecidos la adquisición de equipos para la implementación del proyecto
Oficina de Estadística e Informática	Supervisar la instalación de las aplicaciones en las computadoras del hospital. Coordinar la instalación de las aplicaciones en los celulares de los trabajadores registrados. Dar soporte técnico y capacitación a los usuarios internos
Unidad Funcional de Admisión	Implementar el sistema de citas por teléfono
Oficina de Relaciones Públicas e Imagen institucional	Orientar al usuario sobre la implementación del nuevo sistema de atención – posterior al lanzamiento. Se encargará de la difusión del nuevo servicio. (call center)
Oficina de Gestión de la Calidad	Supervisar el proyecto, su adecuada implementación y funcionamiento.
Telesalud HHV	Coordinación de la implementación y el adecuado funcionamiento del call center.



**6.6. Presupuesto y Fuentes de Financiamiento:****6.5.1. Los recursos materiales y/o insumos: (de acuerdo al cuadro de necesidades)**

- Donaciones y transferencias (DyT) 13

**6.5.2. Requerimiento de Bienes y Servicios:****Bienes:** META SIAF: ACTIVIDAD/PRODUCTO/SUBPRODUCTO: FUENTE DE FINANCIAMIENTO:**Recursos Humanos:**

PROFESIONAL	NOMBRADO	DESTACADO	CAS	SERVICIO DE TERCEROS	TOTAL
Personal para atención citas por teléfono	X		X		X
Personal de la Salud					
<b>TOTAL</b>		X	X		X

	Cantidad		Monto
Ordenadores	20	5 000 soles	100 000
Auriculares	400	150 soles	60 000 soles
Teléfonos celular (para recordatorio de citas, citas por teléfono, oficina de informes, PAUS, en cada servicio, etc )	20	850 soles	17 000 soles
Sistema de cámara de vigilancia ( renovación para mejorar la vigilancia de equipos )	04	1000 soles	4 000 soles
Banner en roller screen con base de aluminio, para áreas de difusión interna. (1 metro por 2 metros)	06	250 soles	1 500 soles
Gigantografía (3 metros por 2 metros)	03	150 soles	450 soles
Volantes impresos (A5)	1000	200 soles	200 soles

**a. Recursos Informáticos y equipo inmobiliario****(con el que cuenta para el plan anual verificar con patrimonio)**



PERÚ

Ministerio  
de Salud

Hospital Hermilio  
Valdizán

### 6.7. Acciones de Supervisión, Monitoreo y Evaluación del Plan:

- 6.7.1 El monitoreo del presente proyecto estará a cargo del coordinador de la implementación del call center virtual.
- 6.7.2 Los resultados y análisis de la evaluación deberán ser informado en forma trimestral a la Dirección General.

### VII. ANEXOS:

- 1. Cronograma de actividades
- 2. Matriz de evaluación

### VIII. BIBLIOGRAFÍA

Decreto Supremo N° 028-2005-MTC, que aprueba el Plan Nacional de Telesalud

MINISTERIO DE SALUD  
Hospital "Hermilio Valdizán"

.....  
Econ. Liv Yovana Miranda Castillo  
Directora Ejecutiva  
Of. Ejecutiva de Planeamiento Estratégico

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL "HERMILIO VALDIZÁN"

.....  
Dr. Jean Nuñez Del Prado Murillo  
Jefe Departamento de Promoción  
de la Salud Mental  
C.A.P. 46383

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL "HERMILIO VALDIZÁN"

.....  
Lic. Vilma Ysabel Yataco Peña  
RELACIONISTA PÚBLICO

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN  
OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

.....  
Lic. PEDRO QUISPE SOTOMAYOR  
JEFATURA



**ANEXO 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

FASES DEL PMC "IMPLEMENTACIÓN DEL CALL CENTER VIRTUAL DEL HHV"	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	AÑO 2021													
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
FASE DE PLANIFICACIÓN	Elaboración de proyecto	Comité elaborador y OGC		x												
	Reuniones de coordinación	Comité elaborador y OGC		x												
	Realizar las gestiones para implementar el call center	DG, OEPE		x												
	Aprobación del proyecto de mejora con RD	DG		x												
FASE DE EJECUCIÓN O IMPLEMENTACIÓN	Reuniones de coordinación	OEI		x	x	x										
	Designar un administrador digital del call center virtual	DG		x												
	Designar un responsable del call center virtual	DG		x												
	Instalación de las aplicaciones y supervisión	OEI			x	x	x									
	Compra de equipos para la implementación	Dirección Administrativa y Logística			x	x	x									
	Recopilar datos de usuarios internos	RRPP			x											
	Preparación del guion	RP, OEI			x											
	Reuniones de socialización y capacitación con jefes de departamentos y personal	OEI, RRPP, CAPACITACIÓN			x	x	x									
	Distribución de los anexos a los diferentes departamentos y oficinas	OEI, OEA				x	x									
	Difusión posterior al lanzamiento del servicio al personal del hospital	RRPP				x	x									
Refuerzo de difusión en coordinación con áreas usuarias.							x	x	x	x					x	
FASE DE SEGUIMIENTO	Reuniones mensuales de coordinación y evaluación	Comité designado por DG				x	x	x	x	x	x	x	x	x		
	Medición de la satisfacción del usuario externo	OGC											x			
FASE DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS	Informe trimestral a la dirección general	Responsable						x				x				x
FASE DE INSTITUCIONALIZACIÓN	Institucionalización	DG														x





ANEXO 2 MATRIZ EVALUACION

CATEG. PRES	PROGR. PRESUP.	PROD	ACTIVIDAD	U.M.	M E T A	E N	F E B	M A Z	A B R	M A Y	J U N	J U L	A G O	S E T	O C T	N O V	D I C	TOTAL EJECUTADO	PORCENTAJE ALCANZADO	
9002 APNOP		3999999	Realizar teleconsultas y teleorientaciones	atencion		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
			DIA			X														
																			TOTAL	





# Resolución Directoral

Santa Anita, 04 de Febrero de 2021

## VISTO:

El Informe N° 30/OGC-HHV-2021, solicitando aprobación del Proyecto de Mejora Continua de la Calidad: "Implementación del Call Center Virtual en el HHV";

## CONSIDERANDO:

Que la Ley N° 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, indica que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficacia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 519-2007/MINSA, se aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud"; y mediante Resolución Ministerial N° 640-2006/MINSA el Manual para la "Mejora de la Calidad en Salud", cuya finalidad es contribuir a fortalecer los procesos de Mejora Continua en Salud en los Establecimientos de Salud y servicio médico de apoyo;

Que, mediante Decreto Supremo N° 008-2020-SA, se declaró en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario por la existencia del COVID-19, y se dictaron medidas de prevención y control para evitar su propagación, siendo prorrogada dicha emergencia a través de los Decreto Supremos N°s 020-2020-SA, 027-2020-SA, 031-2020-SA, y 009-2021-SA;

Que, la Ley N° 30421 – Ley Marco de Telesalud, señala que tiene el objeto de 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 88°, numeral 88.4, del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, 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;

Que, a través del documento de visto la jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad, remite a la Dirección General el Proyecto de Mejora Continua de la Calidad denominado: "Implementación del Call Center Virtual en el Hospital Hermilio Valdizán", indicando que dicho Proyecto tiene por objetivo general, mejorar la experiencia del usuario externo e interno con los servicios que ofrece nuestra institución;

Que, el Call Center es un centro de llamadas, que cuenta con personal capacitado para dar atención y asistencia, cuyo objetivo es ofrecer una atención de calidad y generar experiencias positivas aprovechando no sólo el canal telefónico, sino también la tecnología, acorde al rubro de actividades al que se dedica una institución; mencionando que la propuesta de un Call Center virtual es el más reciente, innovador y completo servicio de Call Center;

Que, por lo expuesto, se considera necesario proceder a la aprobación del citado Proyecto de Mejora Continua de la Calidad, denominado: "Implementación del Call Center Virtual en el Hospital Hermilio Valdizán"; para cuyo efecto corresponde emitir el respectivo acto resolutivo;







En uso de las facultades conferidas por el art. 11º inc. c) del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Hermilio Valdizán, aprobado por R.M. N° 797-2003-SA/DM y, contando con la visación de la Dirección Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, Departamento de Promoción de la Salud Mental, Dirección Ejecutiva de Administración, Oficina de Gestión de la Calidad, Oficina de Estadística e Informática y Oficina de Asesoría Jurídica;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1º.- APROBAR** el Proyecto de Mejora Continua de la Calidad, denominado: **“Implementación del Call Center Virtual en el Hospital Hermilio Valdizán”**, por los fundamentos de la presente Resolución.

**Artículo 2º.-** Encargar a la Dirección Ejecutiva de Planeamiento Estratégico para que realice las gestiones pertinentes ante la entidad SOCIOS EN SALUD SUCURSAL PERU, a efectos de lograr la implementación del indicado Proyecto; para cuyo efecto efectuará las coordinaciones que sean necesarias con la Oficina de Gestión de la Calidad.

**Artículo 3º.-** Encargar a la Oficina de Estadística e Informática, la publicación de la presente Resolución en el Portal Web Institucional del Hospital Hermilio Valdizán.

Regístrese, 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.
- OEA
- DPS
- OAJ.
- OIC.EPID.
- INFORMÁTICA.