



MINISTERIO SALUD
HOSPITAL "HERMILIO VALDIZÁN"
DIRECCION GENERAL



N° 016-DG/HHV-2022

Resolución Directoral

Santa Anita, 11 de Febrero del 2022

VISTO:

El Expediente 22MP-01301-00 y el Informe N° 017-OGC/HHV/2022, 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, mediante Resolución Ministerial N° 519-2006/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 Continua de la Calidad", cuya finalidad es contribuir a fortalecer los procesos de mejora continua en salud en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 007-2019/MINSA, se aprueba la Directiva Administrativa N° 258-MINSA/2019-OGD-SG, "Directiva Administrativa para la atención del libro de reclamaciones, quejas por defecto de tramitación y sugerencias presentadas ante el Ministerio de Salud", cuyo numeral 5.1 Definiciones Operativas, en el inc. d.- Buzón de Sugerencias, consigna: "Es un mecanismo de participación, un canal de comunicación cuyo objetivo es recoger las sugerencias del ciudadano en las entidades";

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, la implementación y monitorización del uso del buzón de sugerencias, es un método para recoger las expectativas y percepciones de los usuarios externos, agilizar la escucha de las respuestas y convertirlas en mejora continua, por lo que resulta pertinente expedir el respectivo acto resolutorio;

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 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 efectividad al 01 de enero del 2022, 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 2º .- **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 Publíquese,



MINISTERIO DE SALUD
Hospital Hermilio Valdizán

.....
M.C. Gloria Luz Cueva Vergara
Directora General (e)
C.M.P Nº 21499 A.N.E. 12799

GLCV.
DISTRIBUCIÓN
OGC.
OEI
OAJ
INTERESADOS

