



MINISTERIO SALUD
HOSPITAL "HERMILIO VALDIZAN"
DIRECCION GENERAL



Nº 035 -DG/HHV-2020

Resolución Directoral

VISTO:

Santa Anita, 31 de Enero del 2020

El Expediente 20MP-01323-00 y el Informe N° 011-2020//OGC-HHV, sobre Conformación del Comité de Gestión de las Relaciones con el Usuario Externo;

CONSIDERANDO:

Que, en virtud de lo dispuesto en el numeral VI del Título Preliminar de la Ley N° 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 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 acotado dispositivo (Plataforma de Atención al Usuario en Salud), en el numeral 8.1 señala que el PAUS es el conjunto de acciones, actos y actividades destinadas a la atención y gestión de consultas y reclamos presentados por los usuarios ante la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, orientados a la solución de la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en 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 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 la Dirección Ajunta de la Dirección General, 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, integrado con los siguientes profesionales:



- | | |
|------------------------------------|--|
| • Lic. Alva Aurora Vitor Tolentino | Plataforma de Atención al Usuario en Salud |
| • Dr. José Higinio Galindo Morales | Jefe del 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. Bill Dany Córdova Flores | 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.