



Resolución Directoral

Santa Anita, 18 de Febrero del 2021

VISTO:

El Expediente N° 21MP-01235-00, Informe N° 010/OGC-HHV/2021, el mismo que solicita la aprobación del Plan de Trabajo de Plataforma de Atención al Usuario en Salud – 2021;

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 17° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Hermilio Valdizán, aprobado con Resolución Ministerial N° 797-2003-SA/DA, establece que la Oficina de Gestión de la Calidad esta encargada de implementar el sistema de salud de la calidad en el hospital para promover la mejora continua de la atención asistencial y administrativa al usuario;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, se aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud", con el objetivo de establecer los principios, normas, metodologías y procesos para la implementación del sistema de Gestión de la Calidad en Salud, orientado a obtener resultados para la mejora de la calidad de atención en los servicios de salud, siendo uno de sus procesos la seguridad del paciente;

Que, con Decreto Supremo N° 030-2016-SA, aprueban el Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud -UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas;

Que, mediante Decreto Supremo N° 002-2019-SA, Aprueban Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas;

Que, con Resolución de Superintendencia N° 030-2020-SUSALUD/S, Aprueban la "Clasificación, Lineamientos y Aplicativo Informático para la remisión de la Información de Reclamos de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS";

Que, con documento de visto, la Oficina de Gestión de la Calidad solicita aprobación para el Plan de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud – 2021, que tiene como objetivo general garantizar la calidad de atención a los usuarios externos en salud de los servicios prestados de la institución mediante la información optima, absolución de las consultas o reclamos, gestión de las sugerencias, la solución de insatisfacción; objetivos específicos impulsar la participación de los usuarios en salud a través de mecanismos sobre las necesidades, expectativas y opiniones, desarrollar los mecanismos que facilitan los usuarios externos el acceso a la información a las prestaciones y servicios, entre otros; por lo que se hace necesario 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 R.M. N° 797-2003-SA/DM; y, contando con la visación de la Oficina de Gestión de la Calidad y Oficina de Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

Artículo 1° Aprobar el Plan de Trabajo de Plataforma de Atención al Usuario en Salud – 2021, el mismo que consta de veinte cuatro (24) páginas, incluidos tres (03) anexos, que adjuntos a la presente forman parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2° Disponer que la Oficina de Gestión de la Calidad difunda e implemente el Plan, así mismo informará periódicamente a la Dirección General sobre su desarrollo.

Artículo 3°.- 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 (a)
C.M.P N° 21499 R.N.E. 12799

GLCV/
DISTRIBUCIÓN
DADG
OGC
OAJ.
INFORMÁTICA,

