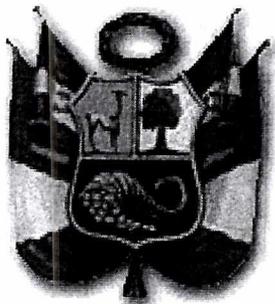




MINISTERIO SALUD
HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN
DIRECCIÓN GENERAL



N° 020 -DG/HHV-2023

Resolución Directoral

Santa Anita, 17 de febrero de 2023

Visto el Expediente N 23MP-00965-00 y el Informe N° 006-OGC/HHV/2023, de la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad, sobre la conformación del Comité de Gestión de las Relaciones con el Usuario Externo para el periodo 2023;

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 socialmente 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° 095-2012-MINSA, se aprueba la Guía Técnica: "Guía para la Elaboración de Proyectos de Mejora y la Aplicación de Técnicas y Herramientas para la Gestión de la Calidad", cuya finalidad es contribuir a la implementación del sistema de gestión de la calidad en salud y sus actividades dirigidas a la mejora continua de los procesos a través de la aplicación de técnicas y herramientas para la gestión de la calidad;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 007-2019/MINSA, se aprueba la Directiva Administrativa N° 258/MINSA/2018-OGD-SG, "Directiva Administrativa para la Atención del Libro de Reclamaciones, Quejas por Defecto de Tramitación y Sugerencias presentadas ante el Ministerio de Salud", que tiene por finalidad asegurar la atención adecuada y oportuna de los reclamos que presentan los usuarios del Ministerio de Salud, a través del Libro de Reclamaciones, asimismo de las quejas por defecto de tramitación y sugerencias;

Que, el artículo 8° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Hermilio Valdizán, aprobado por Resolución Ministerial N° 797-2003-SA/DM, señala entre los objetivos funcionales generales asignados al Hospital, el de 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 la conformación de un Comité de Gestión de las Relaciones con el Usuario Externo;

Estando a lo informado por la Oficina de Asesoría Jurídica en el Informe N° 057-OAJ-HHV-2023;

Con el visado de la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad y el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

De conformidad con lo dispuesto en la Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud", Resolución Ministerial N° 095-2012-MINSA, Resolución Ministerial N° 007-2019/MINSA, y 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;



SE RESUELVE:

Artículo 1.- Conformar el Comité de Gestión de las Relaciones con el Usuario Externo del Hospital Hermilio Valdizán del periodo 2023, el que estará integrado en la forma siguiente:



- M.C. John Richard LOLI DEPAZ
Jefe del Servicio de Consulta Externa
- Lic. Alva Aurora VÍTOR TOLENTINO
Psicóloga de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud - PAUS
- Lic. Carmen Rosa ZAMORA GALLARDO
Trabajadora Social del Servicio de Trabajo Social
- Sra. Luz María RIVERA HERRERA
Equipo Técnico de la Oficina de Economía
- Sr. Briyan Enrique SANTIAGO YALAN
Equipo Técnico de la Unidad Funcional de Estadística

Artículo 2.- ENCARGAR a la Oficina de Estadística e Informática, la publicación de la presente Resolución en el Portal Web Institucional del Hospital Hermilio Valdizán.

Regístrese y comuníquese.

MINISTERIO DE SALUD
Hospital "Hermilio Valdizán"

M.C. Edwin Apaza Aceituno
Director General (e)
C.M.P. N° 39882 R.N.E. 21110