



PERÚ

MINISTERIO
DE SALUD

HOSPITAL
HERMILIO VALDIZAN

HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN

Oficina de Gestión de la Calidad

PLAN DE BUZÓN Y SUGERENCIAS 2013



COMITÉ DE BUZON DE SUGERENCIAS

(R. D. N° 112-DG/HHV-2011)

LIMA - PERU

HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN

MIEMBROS DELCOMITE DE BUZON DE SUGERENCIAS (R.D. N° 112-DG/HHV-2011)

| | |
|--------------------------|--|
| Lic. Maria Coronado R. | Representante de Enfermería. |
| C.P.C. Victoria Martinez | Representante de Economia |
| Dra. Milagritos Toledo | Representante de Psiquiatria Infantil |
| Sr. Hernán Policarpo | Representante de Logística |
| Lic. Chela Collantes | Representante de Servicio Social |
| Dra. Elizabeth Sória | Representante de Farmacia |
| Dr. Miguel Córdova | Representante de Apoyo al Diagnostico |
| Dr. Raúl Gutiérrez A | Representante de la Of.Gestión de la Calidad |
| Dr. Rafael Navarro C. | Representante de la Dirección General |
| Dr. Ricardo Neyra | Representante de Clínica Red Almenara |

UNIDAD DE GESTION DE BUZON DE SUGERENCIAS 2013

INTRODUCCION

Una sugerencia siempre es valiosa porque da información de primera mano sobre cómo es percibida por los usuarios la calidad de los servicios, lleva implícita una idea de mejora que puede ser utilizada por la organización para adaptar sus servicios a las necesidades de los usuarios externos, sin olvidar por ello el deber de cumplir las obligaciones que conlleva la prestación de un servicio de salud.

Esta técnica de recolección de datos es a través de un sistema de buzón de sugerencias el cual permitirá a nuestra institución tener una segunda oportunidad para cumplir con las expectativas del servicio al usuario.

BASE LEGAL

- ✓ RM N° 603-2007/MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa que regula el Procedimiento para la atención de Consultas, Sugerencias, Quejas, Solicitudes de Interposición de Buenos Oficios y Consejería en la DST del MINSA.
- ✓ RM N° 421 - 2008/MINSA, MPDDS

JUSTIFICACION:

El Hospital Hermilio Valdizan especializado en salud mental elemento integrante del MINSA, considera necesario mejorar las vías de comunicación entre los servicios asistenciales y sus usuarios, por ello es necesario continuar y mejorar el proceso del buzón de sugerencias, favoreciendo al usuario acceder al conocimiento de sus derechos y presentar iniciativas, sugerencias e información que fortalezcan en la mejora de la prestación del servicio que ellos mismos reciben.

RESPONSABLE:

La Oficina de Gestión de la Calidad con Circular N°-2008-DESP N°-DISA IV LIMA ESTE; es quien maneja la información recepcionada de los buzones de sugerencias instaladas en el área asistencial y administrativa.

JEFATURA:

- ✓ Dr. Raúl Gutiérrez Abregu Jefe De la Oficina de Gestión De la Calidad

Equipo técnico:

- ✓ Lic. Miriam Chong Pérez Equipo Técnico de Gestión de la calidad
- ✓ C.P.C. Victoria Martinez Equipo Técnico de Gestión de la calidad

PREPARACION DE LAS UGBS

- ✓ Elaboración del plan de gestión de la UGBS-2013/HHV
- ✓ Informe a las oficinas, servicios y departamentos de los procesos de UGBS-HHV
- ✓ Potenciar y asignar actividades a los integrantes del equipo UGBS-HHV.
- ✓ Coordinación con servicio de vigilancia para distribución de formatos horario vespertino
- ✓ Solicitud de pedidos de equipos complementarios para agilizar la distribución de las sugerencias halladas, en los servicios involucrados.

COMUNICACIÓN INTERNA

- ✓ Elaboración y difusión del tríptico.
- ✓ Elaboración del banner del I fluxograma de la UGBS
- ✓ Elaboración y proyección de audiovisual en sala de espera de consultorios externos.

PROCEDIMIENTO DE APERTURA DEL BUZON DE SUGERENCIAS

1) Apertura de buzón.-

- ✓ Se realizara la apertura del Buzón de Sugerencias cada 28 de cada Mes con la presencia de todo el equipo de GBS
- ✓ Se remitirá cada 3 meses un informe de los hallazgos del BS, a la alta Dirección el cual será elevado a la DISA IV (circular 2008-SDG-DESP-DISAIV LIMA ESTE).

2) Registro en el libro de Actas

- Clasificación de las Sugerencias encontradas.
- Recomendaciones en base a lo hallado.
- Compromiso para el respectivo seguimiento.

3) Coordinaciones

- ✓ Comunicar y solicitar al jefe del servicio el levantamiento de las observaciones halladas en el BS.
- ✓ El levantamiento de las observaciones serán remitidas en un plazo de 5 días útiles el cual se informara a la alta Dirección
- ✓ A cada uno de los miembros del equipo se le asignara el seguimiento de la respuestas implementación de las medidas correctivas.

4) Seguimiento

- ✓ Los miembros del equipo de GBS designado hará el respectivo seguimiento y monitoreo de las respuestas con las Implementaciones y medidas correctivas asumidas por el servicio y/o persona involucrada.
- ✓ Planteará nuevas estrategias para mejorar los resultados (Felicitaciones/ Sanciones).

| CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE LA UGBS-HHV-OGC/2013 | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ACTIVIDADES | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
| 1 Preparación de las UGBS | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración del plan de gestión de la UGBS-2013/HHV | x | x | | | | | | | | | | |
| Informe a las oficinas, servicios y departamentos del procedimiento de UGBS-HHV | | x | | | | | | | | | | |
| Potenciar y asignar actividades a los integrantes del equipo UGBS-HHV | | x | | | | | | | | | | |
| Incorporación de los nuevos miembros del equipo UGBS-HHV y asignación de actividades | | x | | | | | | | | | | |
| Coordinación con servicio de vigilancia para distribución de formatos horario vespertino | | | | x | | | | | | | | |
| Coordinación de pedidos de medios informáticos | | | x | | | | | | | | | |
| 2 Comunicación Interna | | | | | | | | | | | | |
| Proceso de Elaboración y difusión del tríptico | | | x | x | | | | | | | | |
| Elaboración y difusión del material audiovisual para el sistema de información de la sala de espera de consulta externa | | | | | x | x | x | x | x | x | x | x |
| Elaboración del banner con el fluxograma de la UGBS | | | | | x | | | | | | | |
| 3 Procedimiento de Gestión del buzón de Sugerencias | | | | | | | | | | | | |
| Apertura del B.S mensualmente, registro, clasificación, recomendaciones y monitoreo | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| Informe trimestral a la DISA Dirección del levantamiento de B y S | | | x | | | x | | | x | | | x |