



Resolución Directoral

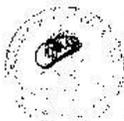
Callao, 28 de Abril del 2010

Visto, el Memorando Nº 176-2010-GRC/UGC-HSJ, de fecha 12 de abril de 2010, emitido por el Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad del nosocomio; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante el documento de visto, el Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad, solicita la aprobación de la Directiva para el Funcionamiento del Sistema de Atención de Quejas y Sugerencias del Usuario Externo en el Hospital San José;

Que, la Directiva para el Funcionamiento del Sistema de Atención de Quejas y Sugerencias del Usuario Externo en el Hospital San José, tiene como objetivo general: fortalecer la implementación del Sistema de Atención de Quejas y Sugerencias del usuario en el Hospital; y como objetivos específicos: definir los términos básicos necesarios para el desarrollo del Sistema de Atención de Quejas y Sugerencias del usuario en la institución, definir los procesos y procedimientos para la atención oportuna de las quejas y sugerencias de los usuarios de la entidad, definir las responsabilidades que competen a las diferentes unidades orgánicas o funcionales intervinientes, e implementar un sistema de monitoreo para evaluar el proceso de atención de las quejas y sugerencias a través de la instalación de un Comité de Quejas;



Que, la citada Directiva en el considerando precedente, tiene como finalidad contribuir al desarrollo y mejora continua de la calidad de la atención, a través de la recepción de las opiniones y sugerencias del usuario; constituyendo de esta manera parte de las políticas institucionales y lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud;



Que, conforme prevé el Artículo 7º de la Ley Nº 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, sobre el Régimen que regula los actos de administración interna, los cuales se orientan a la eficacia y eficiencia de los servicios y a los fines permanentes de las entidades; siendo emitidos por el órgano competente, observando que su objeto sea física y jurídicamente posible;



Estando a la solicitud formulada por el Unidad de Gestión de la Calidad, y con las visaciones de la Sub Dirección Ejecutiva, Unidad de Gestión de la Calidad y de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

En uso de las facultades conferidas mediante Resolución Ejecutiva Regional del Callao Nº 057-2010, de fecha 18 de febrero de 2010;



SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- Aprobar la Directiva N° 02-2010-GRC/UGC-HSJ "Directiva para el Funcionamiento del Sistema de Atención de Quejas y Sugerencias del Usuario Externo en el Hospital San José", que consta de nueve (09) acápite, con un total de trece (13) páginas, que forman parte integrante de la presente Resolución.



ARTÍCULO SEGUNDO.- Encargar el cumplimiento y monitoreo del presente acto resolutivo, a la Unidad de Gestión de la Calidad, en coordinación con la Sub Dirección Ejecutiva y los estamentos correspondientes.



ARTÍCULO TERCERO.- Notificar el presente Acto Resolutivo a los estamentos correspondientes, para su conocimiento y fines pertinentes, así como su publicación en la página Web de la institución.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
DIRESA - HOSPITAL SAN JOSE
[Signature]
DIRECCIÓN EJECUTIVA
C.M.F. 14436

DISTRIBUCIÓN:	
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO	()
MINISTERIO DE SALUD	()
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO	()
DIRECCIÓN EJECUTIVA	()
SUBDIRECCIÓN EJECUTIVA	()
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN	()
OFICINA DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO	()
OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA	()
ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	()
UNIDAD DE LOGÍSTICA	()
UNIDAD DE ECONOMÍA	()
UNIDAD DE PERSONAL	()
ÁREA DE INFORMÁTICA (PUB. PAG. WEB)	()
ÁREA DE LEGAJOS	()
INTERESADO	()
OYRO	()



Callao, 19 ABR 2010