



VISTO:

El Informe N° D24-2024-GR.CAJ-DRS-HGJ-DE/UGC y proveído N° D166-2024-GR.CAJ-DRS-HGJ/DE, relacionado a la Conformación del “Comité y Cronograma de Apertura del Buzón de Sugerencias del Hospital General de Jaén” y;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley General de Salud N° 26842, establece que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, siendo responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla, así como, garantizar una adecuada cobertura de prestaciones de salud de la población en condiciones de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, la Ley N° 29414 ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, señala que, toda persona tiene derecho al acceso de los servicios de salud, a la información a la atención y recuperación de la salud al consentimiento informado;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, se aprobó el documento Técnico del Sistema de Gestión de Calidad en Salud” cuya Finalidad es contribuir a fortalecer los procesos de mejora continua de calidad de salud en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo;

Que, con Resolución Ministerial N° 727-2009-MINSA, se aprobó el documento técnico “Política Nacional de Calidad de Salud”, cuya finalidad es contribuir a la mejora de la calidad de la atención es el sistema de salud en las organizaciones proveedoras de servicios de salud mediante la implementación de directrices emanadas de la Autoridad Sanitaria Nacional.

Que, dentro de ese contexto, a través de la Resolución Ministerial N° 095-2012-MINSA, se aprobó la “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 calidad;

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, con el objetivo de establecer los procedimientos de para la gestión de reclamos y denuncias por presunta vulneración del derecho a la salud;



“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”
“AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA
CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO”

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 de las entidades, entre otros;

Que, estando al informe del visto de la Unidad de Gestión y Calidad y la normativa invocada, resulta procedente aprobar la conformación del “Comité y Cronograma de Apertura de Buzón de Sugerencias del Hospital General de Jaén – periodo 2024”, con finalidad de mejorar la calidad de atención a los usuarios externos a través de la atención adecuada y oportuna, el mismo que proporcionará información sobre la percepción de los usuarios respecto de los servicios, y es fundamental que la institución haga un seguimiento de los mensajes aquí recibidos y ofrezca una respuesta eficaz, debiendo emitirse el acto administrativo correspondiente.

Que, por las consideraciones expuestas, contando con los vistos correspondientes, la Dirección del Hospital General de Jaén, facultado mediante Resolución Ejecutiva Regional N° D000057-2019-GRC-GR;

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: APROBAR la conformación del “Comité de Apertura de Buzón de Sugerencias del Hospital General de Jaén – periodo 2024”, el mismo que estará integrado de la siguiente manera.

COMITÉ DE APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS	
Econ. Hernán Jared García Hernández	Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS)
Lic. Adm. Jessica María Chávez Juárez	Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS)
Lic. Adm. José Euler Oblitas Díaz	Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS)
Lic. Enf. Ladi Desly Coronel Pérez	Departamento de Enfermería - Consulta Externa
Bach. Cont. Lizet Katherine Rufasto Vásquez	Departamento de Enfermería
Téc. CC Cristian Oblitas García	Unidad de Relaciones Públicas e Imagen Institucional
Téc. Enf. Heiner Delgado Távara	Departamento de Enfermería - Gabinetes de Apoyo
Téc. Adm. Hebert Wilder Carrasco Alarcón	Unidad de Admisión y Registros Médicos

ARTÍCULO SEGUNDO: APROBAR, “El Cronograma de Apertura de Buzón de Sugerencias del Hospital General de Jaén – periodo 2024”.

CRONOGRAMA DE APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS			
Fecha		Fecha	
Enero	Miércoles 31	Julio	Miércoles 31
Febrero	Jueves 29	Agosto	Jueves 29
Marzo	Miércoles 27	Septiembre	Lunes 30
Abril	Martes 30	Octubre	Jueves 31
Mayo	Viernes 31	Noviembre	Viernes 29
Junio	Viernes 28	Diciembre	Lunes 30



GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
HOSPITAL GENERAL JAÉN
DIRECCIÓN EJECUTIVA



“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”
“AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA
CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO”

ARTÍCULO TERCERO: DEJAR sin efecto toda resolución y/o disposición que se oponga a la presente.

ARTÍCULO TERCERO: ENCARGAR al responsable de la administración y actualización del Portal de Transparencia para que publique la presente Resolución en el portal web Institucional del Hospital General de Jaén, www.hospitaljaen.gob.pe.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

DIANA MERCEDES BOLIVAR JOO
Directora
DIRECCIÓN EJECUTIVA