



VISTO:

El Expediente N° 001047-2025-001064, su proveído N° D159-2025-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, mediante Ley N° 29414, Ley que Establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, se modificó diversos artículos de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, entre ellos el artículo 15, referido a los derechos de las personas usuarias en los servicios de salud, estableciendo los derechos relacionados al acceso a los servicios de salud, el acceso a la información adecuada y oportuna en calidad de paciente, a la atención y recuperación de la salud con pleno respeto a la dignidad e intimidad, y al consentimiento informado, libre y voluntario para el procedimiento o tratamiento en salud, no excluyendo a los demás derechos reconocidos en otras leyes, o los que la Constitución Política del Estado garantiza;

Que, el artículo 1° del Reglamento de Reclamos y Queja aprobado por Decreto Supremo N° 027-2015-SA; señala que la Superintendencia Nacional de Salud, se encarga de velar por la aplicación del presente Reglamento; y se elabora la lista de derechos de las personas usuarias contenidos en la Ley N° 26842, Ley General de Salud, y sus modificatorias y conexiones, junto con los mecanismos para su divulgación en las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS e Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS públicas, privadas y mixtas.

Asimismo; en la Tercera disposición complementaria final del citado decreto supremo, quedo establecido que, a propuesta de la Superintendencia Nacional de Salud, se aprobará el Reglamento de Quejas y Reclamos que contendrá el procedimiento para la atención de las Quejas y Reclamos de las personas usuarias de los servicios de Salud.

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 para la gestión de reclamos y denuncias por presunta vulneración del derecho a la salud;

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, 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, estando a los documentos del expediente, resulta procedente aprobar la conformación del “Comité y Cronograma de Apertura de Buzón de Sugerencias del Hospital General de Jaén – Año 2025”, con la 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;

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

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR la conformación del “Comité de Apertura de Buzón de Sugerencias del Hospital General de Jaén – Año 2025”, 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. Psic. Meylin Arnao Guerrero	Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS)
Lic. Obst. Fatima Karin Villanueva Bazauri	Servicio de Referencia y Contrareferencia
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	Consulta Externa – 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 – Año 2025”.

CRONOGRAMA DE APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS			
MES	DÍA	MES	DÍA
Enero	Viernes 31	Julio	Jueves 31



Febrero	Viernes 28	Agosto	Viernes 29
Marzo	Lunes 31	Setiembre	Martes 30
Abril	Miércoles 30	Octubre	Viernes 31
Mayo	Viernes 30	Noviembre	Viernes 28
Junio	Lunes 30	Diciembre	Miércoles 31

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

ARTÍCULO CUARTO: 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 PUBLÍQUESE.

DIANA MERCEDES BOLIVAR JOO

Directora
DIRECCIÓN EJECUTIVA