



Resolución Directoral

Santa Anita, 12 de febrero de 2026

Visto, el Expediente N 25GC-17516-00, conteniendo el Informe N° 005/OGC-HHV/2026, del Jefe 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 2026;

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° 26-OAJ-HHV-2026;

Con el visado del Jefe 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 2026, el que estará integrado en la forma siguiente:

- | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|
| • Lic. Lizbeth Miriam LOAYZA ALOSILLA | Oficina de Gestión de la Calidad. |
| • Sra. Galena CARRASCO PEÑA | Servicio de Consulta Externa. |
| • Lic. Carmen Rosa ZAMORA GALLARDO | Servicio de Trabajo Social. |
| • Lic. Bill Dany CORDOVA FLORES | Departamento de Apoyo al Diagnóstico. |
| • Sr. José Alejandro ARELLANO AMES | Oficina de Estadística e Informática. |

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"

Dr. EDWIN GEMAR APAZA ACEITUNO
Director General(e)
C.M. 20001 P.N.E. 21110

EGAA/RFS/CRMA
DISTRIBUCIÓN
OGC.
OEI
OP - Legajo
OAJ
INTERESADOS