



## RESOLUCIÓN DIRECTORAL

San Martín de Porres, 7 de Agosto de 2019

Visto el expediente N°15232-2019, con el Oficio N°099-OGC-OCOM.N°227-2019-HCH de la Oficina de Gestión de la Calidad, proponiendo a la responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital Cayetano Heredia;

### CONSIDERANDO:

La Resolución de Secretaría General N° 016-2016-SG/IGSS del 29 de abril de 2016, resuelve aprobar la Directiva Administrativa N°006-SG-IGSS/V.1 "Plataforma de Atención al Usuario en el Instituto de Gestión de Servicios de Salud", cuyo objetivo es organizar y articular la atención de consultas, reclamos y sugerencias a través de una Plataforma de Atención al Usuario de los servicios de salud en las instituciones prestadoras de Servicios de Salud, a fin de lograr la satisfacción de los usuarios, solicitando la difusión para facilitar la asistencia técnica que se requiere para su implementación;

Que, el Hospital Cayetano Heredia cuenta con una caseta donde funciona la Plataforma de Atención al Usuario, con el objetivo de organizar y articular la atención de reclamos y sugerencias a través de la Plataforma de Atención al Usuario de los Servicios de Salud, brindando orientación e información al usuario, también tiene como finalidad fortalecer las capacidades y competencias del personal para atender y resolver los requerimientos de los usuarios internos y externos;

Estando a lo propuesto por la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad, quien propone a la Lic. Rosa Adela Olivera Heredia como responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital Cayetano Heredia;

Con el visto de las Jefaturas de las Oficinas de Gestión de la Calidad y Asesoría Jurídica; y,

De conformidad con las facultades previstas en el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Cayetano Heredia, aprobado por Resolución Ministerial N°216-2007/MINSA;

### SE RESUELVE:

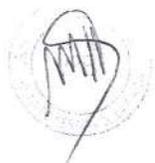
**Artículo Primero.- ASIGNAR** a la Lic. Rosa Adela OLIVERA HEREDIA, las funciones de Responsable de la **Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital Cayetano Heredia.**



**Artículo Segundo.- DISPONER**, que la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad en coordinación con la Responsable de la Plataforma deben dirigir y orientar el enfoque de la Plataforma de Atención al Usuario.

**Artículo Tercero.- DISPONER**, que la Oficina de Comunicaciones efectúe la publicación de la presente resolución en el portal de transparencia estándar del Hospital.

Regístrese y Comuníquese.



MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL CAYETANO HEREDIA  
Dra. AIDA DECILIA PALACIOS RAMIREZ  
DIRECTORA GENERAL  
C.M.P. 23579 R.N.E. 7024

GENÉRICO:  
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
Al que remite los datos pertinentes  
08 AGO. 2019  
Sra. Alicia Calderón Pérez  
SECRETARIA  
HOSPITAL CAYETANO HEREDIA