MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL DE HUAYCAN

N° 148 -2021-D-HH-MINSA

RESOLUCION DIRECTORAL

Huaycán, 25 JUN 2021

VISTO:

El **expediente N° 002221-2021** que contiene la **Nota Informativa N° 122-2021-AGC-HH/MINSA**, suscrito por la Coordinadora del Área de Gestión de la Calidad; el **Memorando N°638-2021-UPE/HH/MINSA**, suscrito por la Jefa de la Unidad de Planeamiento Estratégico; y

CONSIDERANDO

Que, los artículos I y II del Título Preliminar de la **Ley N° 26842** – Ley General de Salud dispone que "La salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, y que la protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla";

Que, mediante **Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA**, de fecha 29 de octubre de 2009, se aprobó el Documento Técnico "Política Nacional de Calidad en Salud" cuyo objetivo principal es contribuir a mejorar la calidad de la atención de salud en las organizaciones proveedoras de servicios mediante la implementación de directrices emanadas de la Autoridad Sanitaria Nacional;

Que, mediante **Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA,** de fecha 11 de julio de 2011, se aprobó la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo", que tiene por finalidad contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo; y, cuyo ámbito de aplicación es para todos los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del Ministerio de Salud (...);

Que, la **Ley N° 29414** – Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los servicios de Salud; establece los derechos relacionados al acceso de los servicios de salud, el acceso de 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;

MINISTERIO DE SALUD OFICINA DE ASESORIA JURIDICA HOSPITAL DE HUAYCAN

MINISTERIO DE SALUD V°B° GESTION DE CALIDAD HOSPITAL DE HUAYCAN

Escaneado con CamScanner

Que, mediante **Memorando N° 638-2021-UPE/HH/MINSA**, de fecha 16 de junio de 2021, la Unidad de Planeamiento Estratégico emite OPINION favorable al "Plan de Satisfacción del Usuario Externo del Hospital de Huaycán 2021", plan que guarda coherencia y cumplimiento con los objetivos del Plan Operativo Institucional 2021.

Que, mediante **Nota Informativa N° 122-2021-AGC-HH/MINSA**, de fecha 18 de junio de 2021, suscrito por la Coordinadora del Área de Gestión de la Calidad, donde solicita la aprobación del "Plan de Satisfacción del Usuario Externo del Hospital de Huaycán 2021", el mismo que tiene por objetivo medir la satisfacción del usuario externo en Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia del Hospital de Huaycán;

Que, con el propósito de proseguir las acciones y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales propuestos, resulta pertinente atender lo solicitado por el Jefe de Servicio de Consulta Externa y Hospitalización;

Que, el art. 11° del Reglamento de Organización del Hospital de Huaycán aprobado por Resolución Ministerial N°190-2004/MINSA, establece las atribuciones y responsabilidades del Director, entre la cuales se encuentran, la de expedir actos resolutivos en asuntos que sean de su competencia;

Contando con la visacion de la Unidad de la Coordinadora del Área de Gestión de la Calidad, y del Área de Asesoría Legal;

De conformidad con lo dispuesto por la **Resolución Ministerial N°190-2004/MINSA**, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Hospital de Huaycán; **Resolución Viceministerial N° 037-2020-SA/DVM-PAS**, de fecha 09 de noviembre de 2020, la **Resolución Viceministerial N° 002-2021-SA/DVMPAS** y Fe de Erratas, de fecha 16 de enero de 2021;

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.– APROBAR el **"PLAN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL HOSPITAL DE HUAYCÁN 2021"**, el mismo que forma parte de la presente Resolución y que consta de veinte (20) folios.

ARTICULO SEGUNDO.– DISPONER que el Área de Gestión de la Calidad cumpla con supervisar el cumplimiento del mencionado Plan.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que el Área de Comunicaciones é Imagen Institucional se encargue de publicar la presente resolución en la página web del Hospital de Huaycán.

Registrase, Comuníquese y Cúmplase.

MINISTERIO DE SALUD
OFICINA DE ASESORIA JURIDICA
HOSPITAL DE HUAYCAN

MINISTERIO DE SALUD
V°B°
GESTIÓN DE LA CALIDAD
HOSPITAL DE HUAYCAN

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL DE HUAYCAN
DR. LUIS ALLENDE MANCO MALPICA
C.M.P. 047457
DIRECTOR

LAMM/fla
DISTRIBUCIÓN
( ) Dirección
( ) U. Administración
( ) U. Planeamiento Estratégico
( ) A. Asesoría Legal
( ) A. Comunicaciones
( ) Archivo

Escaneado con CamScanner