



## RESOLUCION DIRECTORAL

Huaycán, 30 DIC 2020

### VISTO:

El expediente N°007041-2020 que contiene la **Nota informativa N°284-2020-AGC-HH**, suscrito por la Coordinadora del Área de Gestión de la Calidad solicitando la aprobación del **"Plan de Satisfacción del Usuario Externo de los Pacientes Afectados por COVID 19 SERVQUAL del Hospital de Huaycán 2020"** con eficacia anticipada al 30 de junio de 2020;

### CONSIDERANDO

Que, los artículos I y II del Título Preliminar de la Ley 26842, Ley General de Salud, disponen 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, el artículo VI del Título Preliminar de la precitada Ley, establece que es de interés público la provisión de servicios de salud, cualquiera sea la persona o institución que los provea, siendo 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, el inciso b) del artículo 37 del Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, aprobado mediante Decreto Supremo N°013-2006-SA, establece que al Director Médico o al responsable de la atención de la salud le corresponde asegurar la calidad de los servicios prestados, a través de la implementación y funcionamiento de sistemas para el mejoramiento continuo de la calidad de la atención y la estandarización de los procedimientos de atención de salud;

Que mediante Nota Informativa N°284-2020-AGC-HH, la Coordinadora del Área de Gestión de la Calidad solicita la aprobación del **"Plan de Satisfacción del Usuario Externo de los Pacientes Afectados por COVID 19 SERVQUAL del Hospital de Huaycán 2020"**;

Que, mediante Memorando N°2446-2020-UPE/HH/MINSA, la Jefa de la Unidad de Planeamiento Estratégico emite opinión favorable al **"Plan de Satisfacción del Usuario Externo de los Pacientes Afectados por COVID 19 SERVQUAL del Hospital de Huaycán 2020"** según Pre – Aprobación de Planes de Trabajo N° 0025. Plan que guarda coherencia y cumplimiento con los objetivos del Plan Operativo Institucional 2020.

Que, el **"Plan de Satisfacción del Usuario Externo de los Pacientes Afectados por COVID 19 SERVQUAL del Hospital de Huaycán 2020"** propuesto, tiene como objetivo contribuir a identificar causas del nivel de



insatisfacción del usuario externo afectado por COVID 19, para la implementación de acciones para la mejora continua y servicios médicos de apoyo del Hospital de Huaycán;

Que, en este contexto, el numeral 1.10 del artículo IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley Del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, en concordancia con lo indicado en el artículo 17° Texto Único Ordenado de la Ley Del Procedimiento Administrativo General permite la posibilidad de establecer la eficacia anticipada de un acto administrativo **“sólo si fuera más favorable a los administrados, y siempre que no lesione derechos fundamentales o intereses de buena fe legalmente protegidos a terceros y que existiera en la fecha a la que pretenda retrotraerse la eficacia del acto el supuesto de hecho justificativo para su adopción”**; por ende, al ser necesario modificar la vigencia del **“Plan de Satisfacción del Usuario Externo de los Pacientes Afectados por COVID 19 SERVQUAL del Hospital de Huaycán 2020”**, dicha modificación debe emitirse con eficacia anticipada es decir desde el 30 de junio de 2020.

Que, el art. 11 de 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 visación de la Coordinadora del Área de Gestión de la Calidad y 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.

#### SE RESUELVE:

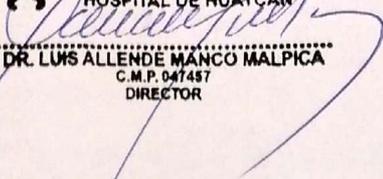
**ARTICULO 1°.- APROBAR** el **“Plan de Satisfacción del Usuario Externo de los Pacientes Afectados por COVID 19 SERVQUAL del Hospital de Huaycán 2020”** por las razones expuestas en la parte considerativa con eficacia anticipada al 30 de junio de 2020, el mismo que forma parte de la presente Resolución.

**ARTICULO 2°.- ENCARGAR** al Área de Gestión de la Calidad la ejecución y seguimiento del **“Plan de Satisfacción del Usuario Externo de los Pacientes Afectados por COVID 19 SERVQUAL del Hospital de Huaycán 2020”**, aprobado por el artículo 1° de la presente Resolución.

**ARTICULO 3°.- DISPONER** que la Oficina de Comunicaciones se encargue de publicar la presente resolución en la página web del Hospital.

Regístrase, Comuníquese y Cúmplase.

LAMMF/JIA  
DISTRIBUCIÓN  
 Dirección  
 U. Administración  
 U. Planeamiento Estratégico  
 A. Asesoría Legal  
 A. CALIDAD  
 A. Comunicaciones  
 Archivo

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