

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL DE HUAYCAN

N° 136 -2024-D-HH-MINSA



RESOLUCION DIRECTORAL

Huaycán, 08 AGO 2024

VISTO:

El Expediente N° 013240- 2024, que contiene la Nota Informativa N°0088-2024-UPE-HH, emitido por la Unidad de Planeamiento Estratégico, la Nota Informativa N° 445-2024-ETGC-D/HH, emitido por la Coordinadora del Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad; y

CONSIDERANDO:

Que, el artículo VI del Título Preliminar de la Ley 26842- Ley General de Salud, establece que es responsabilidad del Estado promover la 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 de fecha 30 de mayo del 2006, se aprobó el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud", que establece los principios, normas y metodologías y procesos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud; siendo los procesos de mejoramiento continuo de la calidad, parte importante de sus componentes, cuya metodología implica el desarrollo de un proceso permanente de acciones, programas y proyectos de mejora continua, a partir de la aplicación de los instrumentos de garantía de la calidad, a fin de cerrar las brechas existentes, desarrollar niveles de mayor competitividad y encaminarse a constituir una organización de excelencia";

Que, mediante Resolución Ministerial N°596-2007/MINSA se aprueba el Plan Nacional de Gestión de Calidad en Salud cuyo objetivo es mejorar continuamente la calidad de los servicios del sector salud, mediante el desarrollo de una cultura de calidad, sensible a las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos, que tengan un impacto en los resultados sanitarios;

Que, con Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, se aprobó el Documento Técnico. "Política Nacional de Calidad en Salud" cuya finalidad es contribuir a mejorar la calidad de la atención de salud en las organizaciones proveedoras de servicios de salud mediante la implementación de directrices emanadas de la Autoridad Sanitaria Nacional;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, se aprobó la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios- Médicos de Apoyo" cuya finalidad es 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;

Que, con Resolución Ministerial N° 090-2022/MINSA, se aprueba la Directiva Administrativa N°326-MINSA/OGPPM-2022, "Directiva Administrativa para la Formulación, Seguimiento y Evaluación de los Planes Específicos en el Ministerio de Salud", la cual tiene por finalidad contribuir al logro de los objetivos institucionales y



sectoriales mediante la estandarización de Planes Específicos en el Ministerio de Salud (MINSa) que se orienten a lograr la operatividad de las intervenciones sanitarias y administrativas relevantes;

Que, mediante la Nota Informativa N° 445-2024-ETGC-D/HH, la Coordinadora del Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad, eleva el documento denominado "Plan de Evaluación de Satisfacción del Usuario Externo 2024" a la Unidad de Planeamiento Estratégico;

Que, mediante Nota Informativa N° 0088-2024-UPE-HH, emitido por la Jefatura de la Unidad de Planeamiento Estratégico donde emite opinión favorable al documento denominado "Plan de Evaluación de Satisfacción del Usuario Externo 2024", el cual tiene como objetivo general: Evaluar la satisfacción del usuario externo con Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia del Hospital de Huaycán, solicitando emitir el acto resolutorio;

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 la Jefatura de la Unidad de Planeamiento Estratégico;

Contando con la aprobación de la Unidad de Planeamiento Estratégico y del Coordinador del Equipo de Trabajo de Asesoría Legal;

De conformidad con lo establecido en la Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Hospital de Huaycán; y en uso a las atribuciones delegadas mediante Resolución Ministerial N° 417-2024/MINSA;

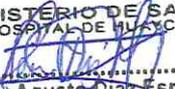
SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el "PLAN DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO 2024", el mismo que forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR a la Coordinadora del Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad, la difusión, implementación, monitoreo y supervisión, a fin de dar cumplimiento al acotado Plan aprobado en el Artículo 1° de la presente resolución, bajo responsabilidad.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que el Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional se encargue de publicar la presente resolución en la página institucional del Hospital de Huaycán

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.

 **MINISTERIO DE SALUD**
HOSPITAL DE HUAYCÁN

.....
M.C. César Augusto Díaz Espinoza
CMP: 57452
DIRECTOR

CADE/way
() Dirección.
() E.T. Legal
() Unidad de Planeamiento Estratégico
() E.T. de Gestión de la Calidad.
() E.T. Comunicaciones
() Archivo.