

RESOLUCIÓN DIRECTORAL

N.° 1290-2026-DIRESA-OGESS-AM/DG.

Moyobamba, 21 de mayo de 2026.

VISTO: el Memorando N.° 3299-2026-DIRESA-OGESS-AM/DG, de fecha 14 de mayo de 2026; Nota Informativa N° 110-2026-DIRESA-OGESS-ALTO MAYO/DGP, de fecha 13 de mayo de 2026; Informe Técnico N° 005-2026-GRSM-OGESS-AM/DGP-MMM, de fecha 12 de mayo de 2026; Nota Informativa N° 367-2026-DIRESA-OGESS-AM/DHR, de fecha 01 de abril de 2026; y;

CONSIDERANDO:

Que, la **Ordenanza Regional N.° 021-2017-GRSM/CR**, modificada por las Ordenanzas Regionales N.° 023-2018-GRSM/CR y N.° 019-2022-GRSM/CR, establece que las Oficinas de Gestión de Servicios de Salud (OGESS) son órganos desconcentrados de la Dirección Regional de Salud responsables de la gestión sanitaria territorial y de la provisión de servicios de salud, con la finalidad de garantizar el acceso y la calidad en la atención en función de las necesidades poblacionales;

Que, la Ley N° 26842 - Ley General de Salud, establece en el numeral VI del título preliminar que **"Es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garantice una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad"**; en ese mismo orden de ideas el artículo 123 de la precitada ley, modificada por la Única Disposición Complementaria Modificatoria del Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, establece que el Ministerio de Salud es la Autoridad de Salud de nivel nacional. Como organismo del Poder Ejecutivo **tiene a su cargo la formulación, dirección y gestión de la política de salud** y actúa como la máxima autoridad normativa en materia de salud;

Que, la Ley N° 29344 - Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud tiene como objeto establecer el marco normativo del aseguramiento universal en salud, a fin de garantizar el derecho pleno y progresivo de toda persona a la seguridad social en salud, así como normar el acceso y las funciones de regulación, financiamiento, prestación y supervisión del aseguramiento;

Que, el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1161 dispone que el Sector Salud está conformado por el Ministerio de Salud, como organismo rector, las entidades adscritas a él y aquellas instituciones públicas y privadas de nivel nacional, regional y local, y personas naturales que realizan actividades vinculadas a las competencias establecidas en dicha Ley, y que tienen impacto directo o indirecto en la salud, individual o colectiva; asimismo, los literales a) y b) del artículo 5 del mencionado Decreto Legislativo, modificado por la Ley N° 30895, señalan que son funciones rectoras del Ministerio de Salud **formular, planear, dirigir, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar la política nacional sectorial de promoción de la salud, prevención de Enfermedades, Recuperación y Rehabilitación en Salud**, bajo su competencia, aplicable a todos los niveles de gobierno. Así como dictar normas y lineamientos técnicos para la adecuada ejecución y supervisión de las políticas nacionales y sectoriales, entre otros;

Que, mediante Ley N° 27657 - Ley del Ministerio de Salud, establece en su artículo 2 "El Ministerio de Salud es un órgano del Poder Ejecutivo. Es el ente rector del Sector Salud que conduce, regula y promueve la intervención del Sistema Nacional de Salud, con la finalidad de lograr el desarrollo de la persona humana, a través de la promoción, protección, recuperación y rehabilitación de su salud y del desarrollo de un entorno saludable, con pleno respeto de los derechos fundamentales de la persona, desde su concepción hasta su muerte natural";

Que, mediante Ley N° 29414 - Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud, "Todos los establecimientos de salud, sin excepción, están obligados a prestar atención inmediata a toda persona en situación de emergencia, y de poner en conocimiento del público este derecho en algún lugar visible de la zona de atención por emergencia";



RESOLUCIÓN DIRECTORAL

N.° 1290-2026-DIRESA-OGESS-AM/DG.

Moyobamba, 21 de mayo de 2026.

Que, a través de la Resolución Ministerial N° 519-2006-MINSA, se aprobó el Documento técnico **"Sistema de Gestión de Calidad en salud"**, cuya finalidad es contribuir a fortalecer los procesos de mejora continua de la calidad en salud en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, se aprobó el Documento Técnico "Política Nacional de Calidad en Salud", que tiene como objetivo establecer las directrices que orienten el desarrollo de las intervenciones destinadas a mejorar la calidad de la atención de la salud en el sistema de salud del Perú;

Que, por su parte el numeral 5.1 Definiciones Operativas – Consideraciones Generales de la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, aprobada mediante Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, señala que la satisfacción del usuario externo es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones el usuario en relación a los servicios que esta le ofrece; asimismo el numeral 6.1 del precitado dispositivo normativo, refiere que el proceso de evaluación de la satisfacción del usuario externo se estructura en función a las siguientes fases: i) Planificación, ii) Recolección de Datos, iii) Procesamiento de datos, iv) Análisis de Interpretación de Resultados, v) Retroalimentación de resultados, vi) Implementación de Mejoras en base a resultados obtenidos;

Que, la Resolución Ministerial N° 095-2012-MINSA en su Artículo 1° resuelve: Aprobar la Guía Técnica: "Guía para la Elaboración de Proyectos de Mejora y la Aplicación de Técnicas y Herramientas para la Gestión de la Calidad";

Que, mediante Resolución Directoral Regional N° 137-2018-GRSM/DIRESA-OGESS, se aprueba el Manual de Operaciones de las Oficinas de Gestión de Servicios de Salud – OGESS, estableciendo en su artículo 15° las atribuciones y responsabilidades del Director General de la OGESS, entre las cuales se encuentran, la de emitir Resoluciones Directorales en los asuntos de su competencia, aprobar los planes y documentos de gestión internos (...);

Que, con Resolución Ministerial N° 502-2016/MINSA se aprobó la Norma Técnica de Salud N° 029-MINSA/DIGPRES V.02 "Norma Técnica de Salud de Autoría de la Calidad de la Atención en Salud", cuya finalidad es contribuir a mejorar la calidad de la atención en todos los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo en el Sector Salud;

Que, con Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA, se aprueba las "Normas de elaboración de documentos normativos del Ministerio de Salud", el cual tiene como finalidad "Fortalecer el rol de rectoría sectorial del Ministerio de Salud, ordenando la producción normativa de la función de regulación que cumple como Autoridad Nacional de Salud (ANS) a través de sus Direcciones u Oficinas Generales, Órganos desconcentrados y Organismos públicos adscritos";

Que, mediante la Resolución Ministerial N.° 215-2025-MINSA, se resuelve aprobar la Directiva Administrativa N° 375-MINSA/OGPPM-2025: "*Directiva Administrativa para la Formulación, Aprobación, Seguimiento y Evaluación de los Planes Específicos en el Ministerio de Salud*", el cual tiene como objetivo general "*Establecer los lineamientos metodológicos, pautas y procedimientos para el proceso de formulación, seguimiento y evaluación de los Planes Específicos en el Ministerio de Salud, de acuerdo a los instrumentos de gestión sectorial e institucional*";

Que, cabe agregar que el numeral 72.2 del artículo 72° del Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que: "*Toda entidad es competente para realizar las tareas materiales internas necesarias para el eficiente cumplimiento de su misión y objetivos, así como para la distribución de atribuciones que se encuentren comprendidas dentro de su competencia*";

Que, con Nota Informativa N° 367-2026-DIRESA-OGESS-AM/DHR, de fecha 01 de abril de 2026, el Director del Hospital II-1 Rioja, remite al Director de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud



RESOLUCIÓN DIRECTORAL

N.° 1290-2026-DIRESA-OGESS-AM/DG.

Moyobamba, 21 de mayo de 2026.

Alto Mayo el "Plan Anual de Satisfacción del Usuario Externo del Hospital II-1 Rioja 2026", para su aprobación mediante acto resolutivo;

Que, mediante Informe Técnico N° 005-2026-GRSM-OGESS-AM/DGP-MMM, de fecha 12 de mayo de 2026, la Coordinadora de Gestión de Calidad, emite opinión técnica para aprobación del "Plan Anual de Satisfacción del Usuario Externo del Hospital II-1 Rioja 2026" en la cual sustenta favorablemente la necesidad de su aprobación mediante la emisión del acto resolutivo correspondiente;

Que, con Nota Informativa N° 110-2026-DIRESA-OGESS-ALTO MAYO/DGP, de fecha 13 de mayo de 2026, el Director de Gestión Prestacional, solicita al Director de la OGESS Alto Mayo la proyección del acto resolutivo de aprobación del "Plan Anual de Satisfacción del Usuario Externo del Hospital II-1 Rioja 2026";

Que, mediante Memorando N° 3299-2026-DIRESA-OGESS-AM/DG, de fecha 14 de mayo de 2026, el Director de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Alto Mayo autoriza al Jefe de la Oficina de Asesoría Legal la proyección del acto resolutivo de aprobación del "Plan Anual de Satisfacción del Usuario Externo del Hospital II-1 Rioja 2026";

Que, el "Plan Anual de Satisfacción del Usuario Externo del Hospital II-1 Rioja 2026", tiene como finalidad: *"la satisfacción del usuario externo tiene como finalidad evaluar el grado en que los servicios de salud brindados responden a las necesidades, expectativas y percepciones de los pacientes y sus familiares, permitiendo identificar fortalezas y debilidades en la calidad de atención"*;

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, debiendo aprobarse el "Plan Anual de Satisfacción del Usuario Externo del Hospital II-1 Rioja 2026";

Por las razones expuestas y con el visto bueno de la Dirección de Planificación Gestión Financiera y Administración, Jefe de la Oficina de Asesoría Legal, Dirección de Gestión Prestacional; y el Director de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Alto Mayo en uso de sus atribuciones conferidas mediante Resolución Directoral Regional N° 016-2026-GRSM-DIRESA/DG, de fecha 09 de enero de 2026;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- APROBAR, con eficacia anticipada al 01 de enero del 2026, el documento técnico denominado "Plan Anual de Satisfacción del Usuario Externo del Hospital II-1 Rioja 2026", el mismo que consta de treinta y dos (32) páginas y que como anexo adjunto forma parte integrante de la presente resolución

Artículo Segundo.- Los gastos que ocasione lo aprobado en el artículo primero estará sujeto a disponibilidad presupuestal de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Alto Mayo (OGESS Alto Mayo)

Artículo Tercero.- NOTIFÍQUESE, el presente acto resolutivo a las áreas correspondientes con el fin de dar cumplimiento a lo resuelto en la presente.

Artículo Cuarto.- AUTORIZAR la PUBLICACIÓN de la presente resolución en el Portal Institucional (<https://www.oosaludaltomayo.gob.pe/>) en cumplimiento de la Ley N.° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y sus modificatorias.

Regístrese, comuníquese y cúmplase;

