



RESOLUCIÓN DIRECTORAL

N° 229 -2024-DIRESA-OGESS-AM/DG.

Moyobamba, 19 FEB. 2024

Que, la Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA se aprueba la "Guía para la Elaboración de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios de Apoyo Médico";

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, 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 Resolución Directoral Regional N°137-2018-GRSM/DIRESA-SM/OPPS, 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, mediante Nota de Coordinación N° 108-2024-DIRESA-OGESS-AM/DHR, de fecha 01 de febrero de 2024, el Director del Hospital II-1 Rioja, solicita al Director de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Alto Mayo la emisión de la Resolución Directoral para aprobación del PLAN ANUAL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL HOSPITAL II-1 RIOJA 2024;

Que, mediante Memorando N° 521-2024-DIRESA-OGESS-AM/DG, de fecha 08 de febrero de 2024, 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 resolutorio de aprobación del PLAN ANUAL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL HOSPITAL II-1 RIOJA 2024;

Que, el presente PLAN ANUAL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL HOSPITAL II-1 RIOJA 2024, tiene como finalidad: "Mejorar la satisfacción del usuario externo en la atención que brinda el Hospital II-1 Rioja, identificando las principales causas que generan insatisfacción e implementando acciones para la mejora continua de los servicios médicos de apoyo";

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 Director del Hospital II-1 Rioja, debiendo aprobarse el PLAN ANUAL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL HOSPITAL II-1 RIOJA 2024;

Por las razones expuestas y con el visto bueno de la Directora de Planificación Gestión Financiera y Administración, Jefe de la Oficina de Asesoría Legal; y el Director de la Oficina de Gestión de



RESOLUCIÓN DIRECTORAL

N° 229 -2024-DIRESA-OGESS-AM/DG.

Moyobamba, 19 FEB. 2024

VISTO: el Memorando N° 521-2024-DIRESA-OGESS-AM/DG, de fecha 08 de febrero de 2024; Nota de Coordinación N° 108-2024-DIRESA-OGESS-AM/DHR, de fecha 01 de febrero de 2024; y;

CONSIDERANDO:

Que, conforme a la Ordenanza Regional N° 021 - 2017 - GRSM/CR, de fecha 13 de octubre del 2017 que aprueba el nuevo Reglamento de Organizaciones y Funciones del Gobierno Regional de San Martín modificado mediante Ordenanza Regional N° 023-2018-GRSM/CR, de fecha 10 de setiembre del 2018, que resuelve APROBAR la modificación del Reglamento de Organización Funciones - ROF del Gobierno Regional de San Martín; en los términos de la Nota Informativa N° 173-2018-GRSM/GRPyP emitido por la Gerencia Regional de Planeamiento y Presupuesto del Gobierno Regional de San Martín en la que indica en el Artículo 201° numeral 201.1 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, la provisión de servicios de salud y de asegurar los servicios de apoyo requeridos por los establecimientos de salud del I y II nivel de atención que conforman la Red Integrada de Servicios de Salud (RISS) del ámbito de su responsabilidad. Todo ello con el objetivo de asegurar las atenciones de salud en función a las necesidades de la población, así como de proponer e implementar en su ámbito políticas, normas y procesos relacionados a la salud. Las Oficinas de Gestión de Servicios de Salud - OGESS son UGIPRES;

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, 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, 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;



RESOLUCIÓN DIRECTORAL

N° 229 -2024-DIRESA-OGESS-AM/DG.

Moyobamba, 19 FEB. 2024

Servicios de Salud Alto Mayo en uso de sus atribuciones conferidas mediante Resolución Directoral Regional N° 536-2023-GRSM/DIRESA/DG, de fecha 09 de agosto de 2023;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR el PLAN ANUAL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL HOSPITAL II-1 RIOJA 2024, el mismo que como anexo forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO. - Los gastos que ocasione el presente Plan Anual estarán sujetos a disponibilidad presupuestal.

ARTÍCULO TERCERO. - Notificar el presente acto resolutivo a las instancias administrativas correspondientes e interesados, para su cumplimiento conforme a Ley.

Regístrese, comuníquese y cúmplase;



DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD SAN MARTÍN
DE SERVICIOS DE SALUD ALTO MAYO - OGESS
M.C. Aldo Enrique Pichí Flores
DIRECTOR

