



RESOLUCIÓN DIRECTORAL

N° 869 -2022-DIRESA-OGESS-AM/D.

Moyobamba, 08 de abril de 2022.

VISTO: El Memorando N° 1265-2022-DIRESA-OGESS-AM/D, de fecha 11 de marzo de 2022, Nota Informativa N° 44-2022-DIRESA-OGESS-AM/DGP, de fecha 10 de marzo de 2022, Nota de Coordinación N° 167-2022-DIRESA-OGESS-AM/DHR, de fecha 07 de marzo de 2022, y el documento técnico denominado **"PLAN ANUAL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO 2022, DEL HOSPITAL II-1 RIOJA"**, 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 Organos 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, de acuerdo a la Ley N° 27867 — Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, en su Artículo 49° establece entre las funciones en materia de salud de los Gobiernos Regionales: "(...) f) Organizar los niveles de atención y administración de las entidades de salud del estado que brindan servicios en la región, en coordinación con los Gobiernos Locales, g) Organizar, implementar y mantener los servicios de salud para la prevención, protección, recuperación y rehabilitación en materia de salud, en coordinación con los Gobiernos Locales";

Que, los artículos I y II del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud disponen que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual 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 V del Título Preliminar de la Ley N° 26842 - Ley General de Salud, establece: Es responsabilidad del Estado vigilar, cautelar y atender los problemas de desnutrición y de salud mental de la población, los de salud ambiental, así como los problemas de salud del discapacitado, del niño, del adolescente, de la madre y del anciano en situación de abandono social;

Que, la Ley 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



RESOLUCIÓN DIRECTORAL

N° 869 -2022-DIRESA-OGESS-AM/D.

Moyobamba, 08 de abril de 2022.



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, mediante Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, se aprobó el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud", el cual tiene como objetivo establecer los principios, normas, metodologías y procesos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, orientado a obtener resultados para la mejora de la calidad de atención en los Servicios de Salud;



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

Que, mediante Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, se aprueba la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo", con el objetivo de promover la implementación de acciones o proyectos para la mejora continua de la calidad en salud y establecer una metodología y herramientas estandarizadas para la evaluación de la satisfacción del usuario externo;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA, se aprueba las "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", la cual establece las disposiciones relacionadas con los procesos de planificación, formulación o actualización, aprobación, difusión, implementación y evaluación de los documentos Normativos que expide el Ministerio de Salud;



Que, 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";

Que, con Nota de Coordinación N° 167-2022-DIRESA-OGES-AM/DHR, de fecha 07 de marzo de 2022, la Directora del Hospital II-1 Rioja, remite el Plan Anual de Satisfacción del Usuario en Consulta Externa, Emergencia Hospitalización del Hospital II-1 Rioja, año 2022, para su conocimiento y fines pertinentes;



RESOLUCIÓN DIRECTORAL

N° 869 -2022-DIRESA-OGESS-AM/D.

Mayobamba, 08 de abril de 2022.

Que, con Nota Informativa N° 172-2022-DIRESA-OGESS-AM/DGP, de fecha 08 de marzo de 2022, la Directora de Gestión Prestacional Solicita la evaluación y emisión de Resolución Directoral del "PLAN ANUAL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO 2022, DEL HOSPITAL II-1 RIOJA";

Que, mediante Memorando N° 1208-2022-DIRESA-OGESS-AM/D, de fecha 09 de marzo de 2022, el Director de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Alto Mayo, autoriza la proyección de la Resolución Directoral con la finalidad de aprobar el "PLAN ANUAL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO 2022, DEL HOSPITAL II-1 RIOJA";

Que, en el presente "PLAN ANUAL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO del Hospital II-1 Rioja, año 2022", tiene como objetivo general "Evaluar la satisfacción del usuario Externo en el Hospital II-1 Rioja de la UPSS de consulta externa, emergencia y hospitalización";

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 de Gestión Prestacional, debiendo aprobarse la conformación del "PLAN ANUAL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO 2022, DEL HOSPITAL II-1 RIOJA";

Por las razones expuestas y con el visto bueno del Director de Planificación Gestión Financiera y Administración, Jefe de la Oficina de Asesoría Legal; 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° 508-2020-GRSM/DIRESA/DG, de fecha 19 de noviembre de 2020;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- APROBAR en vía de regularización, y con eficacia anticipada al 01 de enero del año en curso el Documento Técnico: "PLAN ANUAL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO 2022, DEL HOSPITAL II-1 RIOJA", el mismo que es anexo adjunto y consta de un total de ocho (08) páginas, formando parte de la presente Resolución.

Artículo Segundo.- DISPONER que la Dirección de Gestión Prestacional a través de la Oficina de Gestión, Desarrollo y Calidad del Hospital II-1 Rioja, se encargue de la difusión, supervisión y seguimiento del presente Plan.

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

Regístrese, comuníquese y cúmplase;



OFICINA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD ALTO MAYO
U.E. 401 - SALUD ALTO MAYO - OGESS

M.C. Julio E. Alcantara Benjifo
DIRECTOR