



PERÚ

MINISTERIO
DE
SALUDHOSPITAL REGIONAL
"JOSE ALFREDO MENDOZA OLAVARRIA"
II-2 TUMBES

DIRECCIÓN EJECUTIVA



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Resolución Directoral

N° 119 -2023/GOB.REG.TUMBES-DRST-HR-JAMO-II-2-T-DE

Tumbes, 24 ABR 2023

VISTO:

El Memorándum N°415-2023/GOB.REG.TUMBES-DRST-HR-JAMO-II-2-T-DE de fecha 17 de abril del 2023; Informe N°070-2023-DRST-HR-JAMO-II-2-T-DE-UGC de fecha 31 de marzo del 2023, Informe N°052-2023/GOB.REG.TUMBES-DRST-HR-JAMO-II-2-DE-OPE de fecha 23 de febrero del 2023, Informe N°20-2023/GRT-DRSS-HR-JAMO-II-2-DE-U.PLA de fecha 23 de marzo del 2023, Informe N°031-2023/HR-JAMO-II-2-T-OPE-UDI de fecha 23 de marzo del 2023, Informe N°063-2023/DRST-HR.JAMO-II-2-T-DE-UGC de fecha 17 de marzo del 2023, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley General de Salud Ley N° 26842, establece que **la protección de la Salud es de interés público. Por tanto es responsabilidad del estado regularla, vigilarla y promoverla.** Asimismo prevé que **toda persona tiene derecho a exigir que los servicios que se le prestan para la atención de su salud cumplan con los estándares de calidad aceptados en los procedimientos y prácticas institucionales y profesionales.**

Que, mediante Resolución Ministerial N°519°-2016/MINSA de fecha 30 de mayo del 2006, se aprobó el documento Técnico denominado Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, con el objetivo de **"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, siendo uno de sus procesos la Seguridad del Paciente.**

Que, mediante Resolución Ministerial N°502-2016/MINSA de fecha 15 de Julio del 2016, se aprobó la NTS N°029-MINSA/DIGEPRES-V.02 Norma Técnica de Salud de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud, con la finalidad de **"Contribuir a mejorar la calidad de atención en todos los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del sector Salud";**

Que, Mediante Resolución Ministerial N°527-2011/MINSA de fecha 11 de julio del 2011, se aprobó la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios - Médicos de Apoyo", la misma que tiene por finalidad 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, basadas en la satisfacción del usuario externo.

En ese orden de ideas, mediante Informe N°063-2023/GOB.REG-DRST-HR-II-2-TUMBES.OGC de fecha 17 de marzo del 2023, la jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad, solicita a la Dirección Ejecutiva la aprobación del Plan Anual de Satisfacción del Usuario Externo Aplicando SERVQUAL - 2023.

Que, mediante Informe N° 052-2023/GOB.REG.TUMBES-DRST-HR-JAMO II-2-DE-OPE de fecha 23 de marzo del 2023 la Oficina de Planeamiento Estratégico alcanza a la Dirección Ejecutiva la información sobre el Plan Anual de Satisfacción del Usuario Externo aplicando SERVQUAL, remitiendo las recomendaciones formuladas por las oficinas competentes, es así, que adjunta el Informe N°115-2023-HR-JAMO-II-2-T-OPE-U.PPTO de fecha 22 de marzo del 2023; a través del cual la Unidad de presupuesto, informa que respecto a la Aprobación del "Plan Anual de Satisfacción del Usuario Externo Aplicando SERVQUAL - 2023" se ha alcanzado el primer día hábil del año en curso a la Unidad de Logística el PIA (Presupuesto Institucional de Apertura) y PIM (Presupuesto Institucional Modificado) a nivel de específica detallada de los Bienes y Servicios para la atención oportuna de expedientes y realice las Coordinaciones con el área usuaria para que ajusten el Plan Anual de Contrataciones sujetándolo a los montos de créditos presupuestarios aprobados, recomendando se coordine con la Unidad de Logística para la atención de lo solicitado, máxime, si no se cuenta con marco presupuestal para atender la compra de chalecos y la contratación de recurso humano; asimismo, mediante Informe N°031-2023-HR-JAMO-II-2-T-OPE-UDI de fecha 23 de marzo del 2023, la jefa de la Unidad de Desarrollo Institucional precisa que el citado Plan ha seguido el esquema estructural de la Resolución Ministerial N°826-2021/MINSA y 1143-2019/MINSA, aunado a ello, mediante Informe N°020-2023/GRT-DRSS-HR-JAMO-II-2-DE-U.PLA de fecha





PERÚ

MINISTERIO
DE
SALUDHOSPITAL REGIONAL
"JOSE ALFREDO MENDOZA OLAVARRIA"
II-2 TUMBES

DIRECCIÓN EJECUTIVA



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Resolución Directoral

N° 119 -2023/GOB.REG.TUMBES-DRST-HR-JAMO-II-2-T-DE

Tumbes, **24 ABR 2023**

23 de marzo del 2023, suscrito por la jefe de la Unidad de Planificación, quien informa que dentro de las actividades programadas en el aplicativo CEPLAN del Plan Operativo Institucional, figura la siguiente actividad: ENCUESTA PARA MEDIR GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN CONSULTORIOS EXTERNOS, EMERGENCIA Y HOSPITALIZACIÓN.

Bajo ese contexto, la jefe de la Unidad de Gestión de Calidad remite mediante Informe N°070-2023-DRST-HR-JAMO-II-2-T-DE-UGC de fecha 31 de marzo del 2023, a la Dirección Ejecutiva el "Plan Anual de Satisfacción del Usuario Externo Aplicando SERQUAL - 2023", señalando que ha existido falta de criterio para la emisión de la opinión técnica por parte de la Oficina de Planeamiento Estratégico, señalando que al no aprobarse el citado Plan como instrumento legal para el desarrollo del contenido, acarrearía responsabilidad administrativa, además de precisar que años anteriores se ha aprobado el Plan en mención como herramienta legal e institucional para cumplir nuestros objetivos.

Que, mediante Memorando N° 415-2023/GOB.REG.TUMBES-DRST-HR-JAMO-II-2-T-DE de fecha 17 de abril del 2023, la Dirección Ejecutiva dispone a la Oficina de Asesoría Jurídica proyecte el acto resolutivo aprobando el "PLAN ANUAL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO APLICANDO SERVQUAL - 2023" del Hospital Regional JAMO II-2-TUMBES.

Que, el Plan Anual de Satisfacción del Usuario Externo SERVQUAL 2023 del Hospital Regional JAMO II-2 Tumbes, tiene por finalidad "identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo en el Hospital Regional II-2 JAMO Tumbes, para la implementación de acciones de mejora continua en todos los servicios evaluados"; por lo que resulta ineludible su aprobación.

Estando a las consideraciones antes expuestas, y contando con la visaciones de la Oficina de Administración, Oficina de Planeamiento Estratégico, Oficina de Asesoría Jurídica y Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital Regional "José Alfredo Mendoza Olavarría" JAMO II-2 de Tumbes;

En uso de las atribuciones y facultades conferidas mediante Ordenanza Regional N° 00005-2013/GOB.REG.TUMBES-CR, Resolución Ejecutiva Regional N° 000049-2023/GOB.REG. TUMBES-GR de fecha 05 de enero del 2023 y Resolución Ejecutiva Regional N° 000055-2023/GOB.REG. TUMBES-GR de fecha 06 de enero del 2023.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el PLAN ANUAL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO APLICANDO SERVQUAL, del HOSPITAL REGIONAL JAMO II-2 TUMBES - año 2023, por los considerandos expuestos en la parte considerativa del presente acto resolutivo, el mismo que forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR a la Jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital Regional, la ejecución de las acciones correspondientes para la difusión, implementación, aplicación y supervisión del mencionado plan.

ARTÍCULO TERCERO.- ENCARGAR al responsable del Portal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la publicación de la presente resolución en el portal institucional de la página web.

ARTICULO CUARTO.- NOTIFICAR la presente resolución a las oficinas competentes del Hospital Regional "José Alfredo Mendoza Olavarría" JAMO II-2 de Tumbes;

Regístrese, Comuníquese, Cúmplase y Archívese

CAPM/DE
CJLFOAJ
Ysrvi/Asist. Adm.
OA
OPE
OAJ
U.G.C.
Arch.

GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES
Hospital Regional JAMO II-2 Tumbes
Dra. Cesar Augusto Palomino Maguina
DIRECTOR EJECUTIVO
CNP 50355 DNI 4000960

