



# Resolución Directoral N° 112 -2024

GRA/DIRESA/HR" MAMLL" A-DE

Ayacucho, **10 ABR 2024**

**VISTO:** El Informe N° 114-2024-DIRESA.HR" MAMLL" A. UGC-J de la jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad, Informe N° 06-2024-EGCC-PAUS-UGC-HR" MAMLL", sobre aprobación mediante acto resolutivo del documento técnico denominado "PLAN ANUAL DE SATISFACCIÓN AL USUARIO" 2024 del Hospital Regional de Ayacucho; y,

### CONSIDERANDO:

Que, los artículos I, II y VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de la Salud, establece que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, su protección es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla; siendo de interés público la provisión de servicios de salud, cualquiera sea la persona o institución que los provea. Es responsabilidad del estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, el artículo 123° de la Ley N° 26842 – Ley General de la Salud, señala; Entiéndase que la Autoridad de Salud de nivel nacional es el órgano especializado del Poder Ejecutivo que tiene a su cargo la dirección y gestión de la política nacional de salud y actúa como la máxima autoridad normativa en materia de salud;

Que, mediante Decreto Legislativo N° 1161, se aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, y establece en su artículo 11°, inciso a) *formular, proponer, implementar, ejecutar, evaluar y supervisar la política de salud pública, orientadas al mediano y largo plazo, así como a las intervenciones de promoción y protección de la salud de la población, de conformidad con la respectiva política nacional de salud;*

Que, mediante Ley N° 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, el numeral 72.1 del artículo 72° de la Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, señala que " La competencia de las entidades tiene su fuente en la Constitución y en la ley, y es reglamentada por las normas administrativas que de aquéllas se derivan", por lo que, toda entidad es competente para realizar las tareas materiales internas necesarias para el





# Resolución Directoral N° 112 -2024

GRA/DIRESA/HR"AMLL"A-DE

Ayacucho, 10 ABR 2024

eficiente cumplimiento de su misión y objetivos, así como para la distribución de las atribuciones que se encuentran comprendidas dentro de su competencia;

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 orientando a obtener resultados para la mejora de la calidad de atención en los servicios de salud;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 456-2007/MINSA, se aprobó la Norma Técnica de Salud N° 050-MINSA/DGSP-V.02: "Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo", cuya finalidad es contribuir a garantizar a los usuarios y al sistema de salud que los establecimientos de salud o servicios médicos de apoyo, según su nivel de complejidad, cuenten con capacidades para brindar prestaciones de calidad sobre la base del cumplimiento de estándares nacionales previamente definidos;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, se aprobó el documento técnico "Política Nacional de Calidad en Salud", el cual tiene como objetivo 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 un metodología y herramientas estandarizadas para la evaluación de la satisfacción del usuario externo;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA, de fecha 05 de julio del 2021, se aprueba las "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", con el objetivo general de establecer las disposiciones relacionadas con las etapas de planificación, formulación o actualización, aprobación, difusión, implementación y evaluación de los documentos normativos que expide el Ministerio de Salud, en el marco de sus funciones rectores;

Que, mediante informe N° 114-2024-DIRESA.HR"AMLL"A.UGC-J, de fecha 11 de marzo del 2024, la jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad, solicita aprobación mediante acto resolutivo el documento técnico denominado "Plan Anual de Satisfacción al Usuario" del Hospital Regional de Ayacucho; cuyo objetivo general es evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios externos personas naturales y jurídicas atendidos en los servicios de





# Resolución Directoral N° 112 -2024

GRA/DIRESA/HR“MAMLL”A-DE

Ayacucho, **10 ABR 2024**

hospitalización, consulta externa y Emergencia del Hospital Regional de Ayacucho, mediante la metodología de la encuesta SERVQUAL;

Estando a las consideraciones precedentes, con el visto bueno del Equipo de Gestión, y en uso de las facultades conferidas por Resolución Ejecutiva Regional N° 250-2023- GRA/GR;

### SE RESUELVE:

**ARTICULO PRIMERO.- APROBAR**, el documento técnico denominado “**PLAN ANUAL DE SATISFACCION AL USUARIO - 2024**” del Hospital Regional de Ayacucho, cuyo documento en anexo forma parte integrante de la presente resolución.

**ARTICULO SEGUNDO.- ENCARGAR**, a la Unidad de Gestión de la Calidad, realizar las acciones correspondientes para la difusión, implementación, aplicación, ejecución y supervisión del Plan aprobado, en cumplimiento de las funciones de su competencia.

**ARTICULO TERCERO.- NOTIFICAR**, la presente resolución a la Unidad de Gestión de la Calidad, y Unidades Orgánicas correspondientes para su conocimiento y fines.

**ARTICULO CUARTO.- DISPONER**, a la Unidad de Estadística e Informática, publique la presente resolución en el portal Institucional del Hospital Regional de Ayacucho.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**



Gobierno Regional de Ayacucho  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO  
M.C. JIMMY HOMER ANGO BEDRINANA  
DIRECTOR EJECUTIVO

JHAB/DE-HRA.  
JCHG/DIR-ADM.  
LAHM/DIR-OPP.  
ECNA/J  
HAVCI/J-UP.  
Rm/Selección.