



RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Cañete, 14 MAR. 2024

VISTO

El Expediente Nº 3082988, que contiene la Nota Informativa Nº 44-2024-DIRESA-L.U.E.SBS CY-DE-OSAI el Director de la Oficina de Salud Integral, a través de la Nota Informativa Nº 0015-2024-DIRESA-L.U.E. SBSCY-DE-OSAI-GC, solicita la Aprobación del Plan Anual para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo 2024 de las 06 MICRORREDES que pertenecen a la Jurisdicción Sanitaria de los Servicios Básicos de Salud Cañete - Yauyos del Gobierno Regional de Lima; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante documento de visto, el Director de la Oficina de Salud Integral, a través de la Nota Informativa Nº 0015-2024-DIRESA-L.U.E. SBSCY-DE-OSAI-GC, solicita la Aprobación del Plan Anual para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo 2024 de las 06 MICRORREDES que pertenecen a la Jurisdicción Sanitaria de los Servicios Básicos de Salud Cañete - Yauyos del Gobierno Regional de Lima;

Que, en aplicación a la Ley Nº 27783 – Ley de Bases de la Descentralización, el objeto de “La presente Ley orgánica desarrolla el Capítulo de la Constitución Política sobre Descentralización, que regula la estructura y organización del Estado en forma democrática, descentralizada y desconcentrada, correspondiente al Gobierno Nacional, Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales. Asimismo, define las normas que regulan la descentralización administrativa, económica, productiva, financiera, tributaria y fiscal”;

Que, los numerales VI del Título Preliminar de la Ley Nº 26842, Ley General de Salud, establece que: “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, mediante Resolución Ministerial Nº 519-2006/MINSA, se aprobó el documento técnico de “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”; el cual tiene como objetivo establecer los principios, normas, metodologías del proceso 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, por Resolución Ministerial Nº 640-2006/MINSA de fecha 14 de julio del 2006, aprueba el “Manual para la Mejora Continua de la Calidad”, como finalidad es fortalecer las competencias técnicas del personal de salud en el uso de herramientas y técnicas para el mejoramiento continuo de la calidad y la elaboración de proyectos de mejora;

Que, por Resolución Ministerial Nº 727-2009/MINSA se aprobó el Documento Técnico “Política Nacional de la Calidad en Salud”; con el fin de desarrollar y fortalecer los Servicios de Salud bajo la estrategia de la calidad, que parte por reconocer que la prestación del servicio constituye la experiencia objetiva y tangible que pone en contacto directo a proveedores y usuarios en la realización de los procesos de atención;

Que, mediante la Resolución Ministerial Nº 527-2011/MINSA, se aprobó la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo, con la finalidad de contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo para la implementación de acciones, de mejora continua en los establecimientos de salud y Servicios Médicos de apoyo,



RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Cañete, 14 MAR. 2024

basados en la satisfacción del usuario externo; su objetivo general establecer una metodología y herramientas estandarizadas para la evaluación de la satisfacción del usuario externo;

Que, en el marco del proceso de descentralización y las políticas de salud, las organizaciones de salud, establecen y desarrollan acciones pertinentes de gestión de la calidad, a fin de mejorar los procesos, resultados, su clima organizacional y satisfacción de los usuarios internos y externos;

Que, siendo pertinente la planificación de las actividades a realizar en los Establecimientos de Salud de la jurisdicción sanitaria, es necesaria la elaboración de un Plan de Gestión de la Calidad en Salud de la Red de Salud Cañete Yauyos;

Que, a través del Artículo 7° del Reglamento de Organización y Funciones de la Dirección de Red de Salud de Cañete, aprobado por la Ordenanza Regional N° 14-2008-CR-RL, se delega funciones a la Dirección Ejecutiva de la Dirección de Red de Salud de Cañete y, en uso de las facultades conferidas en la Resolución Gerencial General N° 299-2023-GRL-GGR de fecha 20.NOV.2023, RECTIFICADA por Resolución Gerencial General N° 316-2023-GRL-GGR de fecha 14.DIC.2023; y,

Con el visto bueno de la Oficina de Salud Integral, Oficina de Administración, Oficina de Planeamiento y Presupuesto y Asesoría Legal de los Servicios Básicos de Salud Cañete - Yauyos de la Dirección Regional de Salud del Gobierno Regional de Lima.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – APROBAR el PLAN ANUAL PARA LA EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO 2024 DE LAS 06 MICRORREDES que pertenecen a la Jurisdicción Sanitaria de los Servicios Básicos de Salud Cañete - Yauyos, el mismo que consta de (25) folios, siendo los siguientes:

- | | |
|-------------------------|-------------|
| ✓ MICRORRED SAN VICENTE | (06) folios |
| ✓ MICRORRED IMPERIAL | (06) folios |
| ✓ MICRORRED LUNAHUANA | (06) folios |
| ✓ MICRORRED CATAHUASI | (06) folios |
| ✓ MICRORRED YAUYOS | (06) folios |
| ✓ MICRORRED TOMAS | (06) folios |

ARTÍCULO SEGUNDO. – Realizar la socialización y distribución del Plan Anual para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo de las Microrredes de los Servicios Básicos de Salud Cañete - Yauyos y considerar de prioridad su cumplimiento bajo responsabilidad.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional de la Red Integrada de Salud Cañete Yauyos (<https://www.gob.pe/drscy>).

Regístrese, comuníquese y publíquese.

CAPF/OCR/VRAPB/ALG/AMJD
Distribución:
() Dirección Ejecutiva
() Asesoría Legal
() Oficina de Administración
() Oficina de Salud Integral
() Coordinadora de Área de Gestión de la Calidad
() Portal Institucional
() Archivo

GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
SERVICIOS BÁSICOS DE SALUD CAÑETE YAUYOS
MC CRISTIAN ALFREDO PEREZ FRANCO
C.M.P. 37623
DIRECTOR EJECUTIVO
DE SERVICIOS BÁSICOS DE SALUD CAÑETE YAUYOS