



GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC

HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS

DIRECCIÓN EJECUTIVA

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"



N° 341 -2024-HSR-AND-DE

RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Andahuaylas, 18 JUL. 2024

VISTO: El Informe N° 126-2024-OGC-HSRA., de fecha 02 de julio del 2024, Informe N° 256-2024-COORD.PPR-HSR-AND., de fecha 05 de julio del 2024, Informe N° 232-2024-O.O.P.M-HSR/AND., de fecha 05 de julio del 2024, y el Memorando N° 617-2024-HSR-AND-UND-RR-HH., de fecha 11 de julio del 2024, emitido por la Unidad de Desarrollo y Recursos Humanos del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, que dispone la proyección de la Resolución Directoral de aprobación del "PLAN DE APLICACIÓN DE SERVQUAL 2024, del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, y;

CONSIDERANDO:

Que, con Resolución Ministerial N° 519-2009-MINSA, se aprueba el documento técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud", que establece principios, normas, metodologías y procesos para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en Salud, orientado a obtener resultados para la mejora de la calidad de atención en los establecimientos de salud, orientado a obtener resultados para la mejora de la calidad de atención en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, a quienes corresponde como funciones monitorear y evaluar estándares e indicadores de la calidad en el establecimiento. Se considera en dicho instrumento a la información para la calidad como el conjunto de estrategias, metodologías, instrumentos y procedimientos que permitan con evidencias de manera permanente y organizada de la calidad de atención y niveles de satisfacción de los usuarios internos y externos;

Que, asimismo con Resolución Ministerial N° 640-2006/MINSA, se aprobó el "Manual para la Mejora Continua de la Calidad", cuyo objetivo es contar con un documento de consulta que provea la información necesaria al personal de salud, sobre la aplicación de herramientas y técnicas de mejora continua y la elaboración de proyectos de mejora continua, que define al análisis como el proceso orientado a identificar las causas de un problema mediante la identificación de datos y la interpretación de los mismos;

Que, por Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, se aprueba la Guía Técnica para la Evaluación del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios de Apoyo, con la finalidad de contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo, para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo, definiendo a la herramienta Servqual (que sugiere que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización puede constituir una medida de calidad del servicio;

Que, la Guía Técnica para la Evaluación del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo establece en su numeral 5.3 los Requerimientos Básicos para la aplicación de la encuesta, los cuales son: a) Plan de Trabajo incluido en el Plan Anual de Calidad, b) encuestadores externos capacitados en el tema de calidad en salud y la metodología SERVQUAL, modificada, c) encuesta SERVQUAL modificada para establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, d) guía del encuestador para la aplicación de la encuesta y para grupo focal, e) material de escritorio (tablillas, lapiceros, credenciales para los encuestadores),...

Que, la Resolución Ministerial N° 826-2021-MINSA, se aprueba las Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud, la cual tiene como objetivo general 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 marco de sus funciones rectoras,

Que, mediante el Informe N° 126-2024-OGC-HSRA., de fecha 02 de julio del 2024, el Responsable de la Oficina de Gestión de la Calidad del HSRA, solicita la emisión de la Resolución Directoral del **Plan de Aplicación SERVQUAL del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2024**, que tiene como finalidad, contribuir a identificar las principales





GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC

HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS

DIRECCIÓN EJECUTIVA

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
 "Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"



causas del Nivel de Insatisfacción del usuario externo, para la implementación de acciones para la mejora continua basados en la satisfacción del usuario externo en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, y como objetivo general determinar el índice de satisfacción de los usuarios atendidos en los servicios de hospitalización, consulta externa y emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, mediante la metodología de la encuesta Servqual;

Que, con Informe N° 0256-2024-COORD.PPR-HSR-AND., de fecha 05 de julio del 2024, el Coordinador de Programas Presupuestales del HSRA, admite el documento técnico Plan de aplicación de SERVQUAL en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, para proyección de resolución;

Que, asimismo con Informe N° 232-2024-O.O.P.M-HSR/AND., de fecha 05 de julio del 2024, el Jefe de la Oficina de Planificación, Presupuesto y Modernización del HSRA, de acuerdo al informe precedente requiere aprobar mediante acto resolutivo el Documento Técnico: **PLAN DE APLICACIÓN DE SERVQUAL DEL HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS – 2024;**

Con el visto bueno de la Oficina de Asesoría Jurídica, Unidad de Desarrollo de Recursos Humanos, Oficina de Planificación, Presupuesto y Modernización, y la Oficina de Administración;

En uso de las facultades conferidas a los Gobiernos Regionales por Ley 27867 que ejercen competencia exclusiva que les asigna la Constitución Política, Ley 27783 Ley de Bases de la Descentralización; y la Resolución Directoral N° 648-2023-DG-DISA.APURIMAC II., del 19 de setiembre del 2023, mediante el cual se designa al Mg. Walter Alfredo Ramírez Mamani, en el cargo y funciones de Director Ejecutivo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR, el Documento Técnico "**PLAN DE APLICACIÓN DE SERVQUAL DEL HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS – 2024**", el mismo que en anexo adjunto y forma parte de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR, a la Oficina de Gestión de la Calidad, y la Oficina de Planificación, Presupuesto y Modernización del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, el seguimiento, cumplimiento y difusión de lo dispuesto en el citado plan, según sus atribuciones.

ARTÍCULO TERCERO.- NOTIFICAR, a las áreas pertinentes para el cumplimiento del presente acto resolutivo.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
 HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS
 Mg. Walter A. Ramírez Mamar
 C.C.P. 6573
 DIRECTOR EJECUTIVO

Dirección Ejecutiva HSRA
 Oficina de Administración.
 Oficina de Asesoría Jurídica
 Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización
 Unidad de RR.HH
 Planes y Programas
 Oficina de Gestión de la Calidad
 Estadística (portal de transparencia)
 Interesados.
 Archivo
 WARM/kqgm

