



RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Cañete, 24 ENE. 2024

VISTO

El Expediente N° 03070178, que contiene la Nota Informativa N° 001-2024-DIRESA-L-U.E. SBS CY- DE-OSAI, el Director de la Oficina de Salud Integral, a través de la Nota Informativa N° 006-2024-DIRESA-L-U.E. SBS CY-DE-OSAI-GC solicita al Director Ejecutivo, la Aprobación del Plan Anual para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo 2024 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 N° 006-2024-DIRESA-L-U.E. SBS CY-DE-OSAI-GC solicita al Director Ejecutivo, la Aprobación del Plan Anual para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo 2024 de los Servicios Básicos de Salud Cañete -Yauyos del Gobierno Regional de Lima;

Que, en aplicación a la Ley N° 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, 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”, cuya finalidad es 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, basados en la satisfacción del usuario externo;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 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 N° 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, la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de la Personas Usuarias de los Servicios de Salud; establece los derechos relacionados al acceso de los servicios de salud, el acceso a la información adecuada y oportuna en calidad de paciente, a la atención y recuperación de la salud con pleno respeto a la dignidad e intimidad y al consentimiento informado, libre y voluntario para el procedimiento o tratamiento en salud, no excluyendo a los demás derechos reconocidos en otras leyes, o los que la Constitución Política del Estado garantiza;





RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Cañete, 24 ENE. 2024

Que, mediante la Resolución Ministerial N° 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, 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 los Servicios Básicos 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; 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 los Servicios Básicos de Salud Cañete - Yauyos, el mismo que consta de (8) folios.

ARTÍCULO SEGUNDO. – Realizar la socialización y distribución del Plan Anual para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo 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 los Servicios Básicos de Salud Cañete - Yauyos (<https://www.gob.pe/drscy>).

Regístrese, comuníquese y publíquese.

CARPIOCRALGLC/FFIE/AMJD
Distribución
() Dirección Ejecutiva
() Asesoría Legal
() Oficina de Control Institucional
() Oficina de Administración
() Oficina de Salud Integral
() Portal Institucional
() Archivo

GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
SERVICIOS BÁSICOS DE SALUD CAÑETE - YAUYOS
M^C CRISTIAN ALFREDO PEREZ FRANCO
C.M.R. 37621
DIRECTOR EJECUTIVO
J E SERVICIOS BÁSICOS DE SALUD CAÑETE YAUYOS