



PERÚ

Ministerio
de Salud

Hospital de Emergencias
Villa El Salvador

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana”

N° 105 -2025-DE-HEVES

RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Villa El Salvador,

24 MAR. 2025

VISTO:

La Nota Informativa N° 00008-2025/OPP/HEVES (E) del Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, el Proveído N° 00079-2025/UGC/HEVES (E) de la Jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad y el Informe N° 00020-2025/UAJ/HEVES (E) del Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

Que, el numeral VI del Título Preliminar de la Ley N° 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, la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, y su respectivo Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 027-2015-SA, que tiene como objeto reglamentar la referida Ley, precisando el alcance de los derechos de acceso a los servicios de salud, a la atención integral de la salud que comprende la promoción de la salud, la prevención de enfermedades, el tratamiento, recuperación y rehabilitación de la salud; así como el acceso a la información y consentimiento informado;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 519-2006-MINSA se aprueba el Documento Técnico “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”, el cual tiene por finalidad contribuir a fortalecer los procesos de mejora continua de la calidad en salud en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo;

Que, con Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA se aprobó el Documento Técnico “Política Nacional de Calidad en Salud”, la cual tiene por 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” cuyo objetivo general es establecer una metodología y herramientas estandarizadas para la evaluación de la satisfacción del usuario externo;

Que, con Resolución Directoral N° 38-2023-DE-HEVES, de fecha 20 de marzo del 2023, se aprobó la Directiva Administrativa N° 002-HEVES-2023-OPP/V.02 “Directiva Administrativa para la elaboración del Plan Anual de Trabajo en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador”, que tiene como objetivo establecer, ordenar, sistematizar y evaluar las actividades a realizar, en marco del POI aprobado indicando los objetivos, metas, actividades, responsables, cronograma y presupuesto a utilizar en el plan de trabajo;

Que, mediante Resolución Directoral N° 428-2024-DE-HEVES, se aprobó el Plan Operativo Institucional (POI) 2025 del Hospital de Emergencias Villa El Salvador, instrumento de gestión que orienta la asignación de recursos para implementar la estrategia institucional, el que contiene la programación de actividades operativas e inversiones valorizadas de las unidades orgánicas o centro de costos;

Que, mediante Resolución Directoral N° 126-2024-DE-HEVES de fecha 07 de mayo del 2024, se aprobó el “Plan de Trabajo para la evaluación de la satisfacción del usuario externo del Hospital de Emergencias Villa El Salvador, año 2024”,





Que, mediante Proveído N° 00079-2025/UGC/HEVES (E) de fecha 24 de enero del 2025, la Jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad, remite el Informe N° 0001-2025-GAUX-HEVES (E) a la Dirección Ejecutiva el proyecto de "Plan de Trabajo para la evaluación de la satisfacción del usuario externo del Hospital de Emergencias Villa El Salvador, año 2025", así como el sustento técnico correspondiente, para su aprobación mediante acto resolutivo correspondiente;

Que, el referido Plan tiene por finalidad identificar las principales causas de insatisfacción del usuario externo que contribuyan en la implementación de acciones para la mejora continua pasados en la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador;

Que, teniendo en consideración que en el citado Plan establece actividades teniendo como periodo de inicio de ejecución el mes de enero del 2025, es pertinente su aprobación con eficacia anticipada al mes de enero del 2025;

Que, con Nota Informativa N° 00008-2025/OPP/HEVES (E), de fecha 11 de marzo de 2025, el Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, emite pronunciamiento favorable sobre el proyecto de "Plan de Trabajo para la evaluación de la satisfacción del usuario externo del Hospital de Emergencias Villa El Salvador, año 2025", en atención al Informe N° 007-2025-AP-OPP-HEVES del Responsable del Área de Planeamiento de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto;

Que, en el citado Informe se concluye que los gastos que demande el citado Plan no requiere presupuesto adicional, al aprobado en el Plan Anual de Trabajo de la Unidad de Gestión de la Calidad;

Que, con la finalidad de continuar con el desarrollo de las actividades y procesos técnico-administrativos a nivel institucional, resulta pertinente atender lo solicitado por la Jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad y en consecuencia emitir el correspondiente acto resolutivo, aprobando el "Plan de Trabajo para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo del Hospital de Emergencias Villa El Salvador, año 2025", de acuerdo al marco normativo vigente;

Que, el numeral 17.1 del artículo 17 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, aprobado con Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, indica que "La autoridad podrá disponer en el mismo acto administrativo que tenga eficacia anticipada a su emisión, sólo si fuera más favorable a los administrados, y siempre que no lesione derechos fundamentales o intereses de buena fe legalmente protegidos a terceros y que existiera en la fecha a la que pretenda retrotraerse la eficacia del acto el supuesto de hecho justificativo para su adopción";

Con la visación del Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, el Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica y la Jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital de Emergencias Villa El Salvador; y

De conformidad con lo dispuesto en el inciso c) del artículo 10° del Manual de Operaciones del Hospital de Emergencias Villa El Salvador, aprobado con Resolución Jefatural N° 381-2016/IGSS, la cual faculta al Director Ejecutivo, la atribución y responsabilidad de expedir Resoluciones Directorales en asuntos de su competencia;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR con eficacia anticipada a enero del 2025, el **PLAN DE TRABAJO PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR, AÑO 2025**; que en documento adjunto forma parte integrante de la presente Resolución Directoral.



ARTÍCULO SEGUNDO: DISPONER que el Responsable del Portal de Transparencia, publique la presente Resolución Directoral, en el portal institucional del Hospital de Emergencias Villa El Salvador.

REGÍSTRESE COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



MINISTERIO DE SALUD
 HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR

MC. ALAN LUIS ARTEMIO ROSSET VARGAS
 CAMP 056478 FAX 034998
 DIRECTOR DE HOSPITAL II



ALARV/JLLL/WPCS/SPVC/kmhb

Distribución:

- () Oficina de Planeamiento y Presupuesto.
- () Unidad de Gestión de la Calidad.
- () Unidad de Asesoría Jurídica.
- () Responsable del Portal de Transparencia.
- () Archivo.



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el HEVES, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la lectura del código QR o el siguiente enlace:
<https://tramite.heves.gob.pe/consulta/diFile?var=t8GFuYOAfiWzqL%2FAj2W3qHi1iXCCr66Swo9hYGGgJ2kYFOjg3e3Yml1xKeGnHVaxqDUxQ%3D%3D>