



Resolución Directoral N° 111 -2025

GRA/DIRESA/HR“MAMLL”A-DE

Ayacucho, 31 MAR 2025

VISTO: El Informe N° 209-2025-DIRESA.HR“MAMLL”A.UGC.J, de fecha 19 de marzo del 2025, Informe N° 31-2025-EGCC-PAUS-UGC-HR“MAMLL”, de fecha 17 de marzo del 2025, sobre aprobación del “**Plan Anual de Satisfacción al Usuario – 2025**”, del Hospital Regional de Ayacucho; y,

CONSIDERANDO:

Que, los artículos 7 y 9 de la Constitución Política del Perú señalan que todos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y la de la comunidad, y que el Estado determina la política nacional de salud, correspondiendo al Poder Ejecutivo normar y supervisar su aplicación, siendo responsable de diseñarla y conducirla en forma plural y descentralizadora para facilitar a todos, el acceso equitativo a los servicios de salud;

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, conforme a lo establecido en la Primera Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, modificado por la Ley N° 30895, el Ministerio de Salud es la Autoridad de Salud a nivel nacional, según lo establece la Ley N° 26842, Ley General de Salud, tiene a su cargo la función rectora a nivel nacional, la formulación, dirección y gestión de la política nacional de salud y es la máxima autoridad rectora en el Sector. Su finalidad es la promoción de la salud, la prevención de enfermedades, la recuperación de la salud y la rehabilitación de la salud de la población;

Que, mediante Ley N° 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, modificado mediante Decreto Legislativo N° 1554, 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, mediante Ley N° 29414 – Ley que Establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de la Salud, modifica los artículos 15, 23, (..) de la Ley N° 26842 - Ley





Resolución Directoral N° 111 -2025

GRA/DIRESA/HR“MAMLL”A-DE

Ayacucho, 31 MAR 2025

General de la Salud, en el que, artículo 15, señala; acceso a los servicios de salud, acceso a la información, atención y recuperación de la salud y consentimiento informado, (..);

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° 527-2011/MINSA, se aprobó 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 establecer una metodología y herramientas estandarizadas para la evaluación de la satisfacción del usuario externo, promover la evaluación periódica del nivel de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, con la finalidad de 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° 007-2019/MINSA, se aprobó la Directiva Administrativa N° 258/MINSA/2018-OGD-SG "Directiva Administrativa para la Atención del Libro de Reclamaciones, Quejas por Defecto de Tramitación y Sugerencias presentadas ante el Ministerio de Salud, con el objetivo de establecer los procedimientos para la admisión, derivación, seguimiento, atención y supervisión de los reclamos que presentan los usuarios del Ministerio de Salud, y de las entidades comprendidas en el ámbito de aplicación; a través del libro de reclamaciones físico y/o virtual; en el marco del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, establecer los procedimientos para la admisión, derivación y atención de las quejas por defecto de tramitación que interpongan ante la entidad;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 826-2021-MINSA, se aprobó el documento denominado "Normas para la elaboración de documentos normativos del Ministerio de Salud", con el objetivo 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 rectoras, con la finalidad de fortalecer el rol de Rectoría Sectorial del Ministerio de Salud, ordenando la producción normativa de la función de regulación que cumple como Autoridad Nacional de Salud (ANS) a través de sus Direcciones u Oficinas Generales, Órganos desconcentrados y Organismos Públicos Adscritos;





Resolución Directoral N° 111 -2025

GRA/DIRESA/HR" MAMLL" A-DE

Ayacucho, 31 MAR 2025

Que, mediante Informe N° 31-2025-EGCC-PAUS-UGC-HR" MAMLL", de fecha 17 de marzo del 2025, la personal de Plataforma de Atención al Usuario, solicita aprobación del Plan Anual de Satisfacción al Usuario – 2025, del Hospital Regional de Ayacucho;



Que, mediante Informe N° 209-2025-DIRESA-HR" MAMLL" A-UGC.J, de fecha 19 de marzo del 2025, la jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad, solicita aprobación mediante acto resolutivo del "Plan Anual de Satisfacción al Usuario – 2025", del Hospital Regional "Miguel Ángel Mariscal Llerena" de Ayacucho;



Que, el objetivo del precitado Plan, es evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios externos, personas naturales y personas jurídicas atendidos en los servicios de hospitalización, consulta externa y emergencia, mediante la metodología de la encuesta SERVQUAL, con la finalidad de contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo por medio de un sondeo de opinión, la recepción que tiene los usuarios sobre la calidad relacionada a los servicios ofrecidos por la entidad e implementar acciones que contribuyan la mejora continua basados en la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional de Ayacucho;



Que, la Dirección Ejecutiva es la unidad orgánica que constituye el Órgano de Dirección del Hospital Regional de Ayacucho "Miguel Ángel Mariscal Llerena"; está a cargo de un Director Ejecutivo, quien representa legalmente a la institución, conduce, dirige la gestión y hace cumplir las políticas, normas y objetivos en salud, de conformidad con lo previsto en el numeral 1.2 del ítem I del Manual de Organización y Funciones; y de acuerdo a lo previsto en el numeral 72.2 del artículo 72° de la Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, señala que, *"toda entidad es competente para realizar las tareas materiales internas necesarias para el eficiente cumplimiento de su misión y objetivos, así como para la distribución de las atribuciones que se encuentran comprendidas dentro de su competencia"*;



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 "Plan Anual de Satisfacción al Usuario – 2025", del Hospital Regional "Miguel Ángel Mariscal Llerena" de Ayacucho, cuyo documento en anexo, forma parte integrante de la presente resolución.





Resolución Directoral N° 111 -2025

GRA/DIRESA/HR "MAMLL" A-DE

Ayacucho, 31 MAR 2025

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 sus funciones de su competencia.

ARTICULO TERCERO.- NOTIFICAR, la presente resolución a la Unidad de Gestión de la Calidad, Oficina de Gestión Clínica 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.

REGISTRESE Y COMUNIQUESE.



GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO
DIRECCION REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO
M.C. JIMMY HOMERO ANGO BEDRIÑANA
DIRECTOR EJECUTIVO

JHAB/DE-HRA.
JCHG/DIR-ADM.
ABOV/DIR-OPP.
ECN/AJ.
HAVC/J-UP.
RFVG/Selección