



GOBIERNO REGIONAL DE HUÁNUCO

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUÁNUCO

RED DE SALUD HUÁNUCO



RESOLUCIÓN DIRECTORAL

N° 242-2025-GRHCO-DRS/DIREDHCO-DE-DA-URH.

Amarilis, 28 MAR 2025

VISTO:

El Expediente, con Hoja de Tramite con N° de registro 05577413 y N° de expediente N° 03322399 de fecha 11 de febrero de 2025 conteniendo los siguientes documentos: Informe N° 015-2025-GRHCO-DRSH-RSH/MRA-CSPC-GC de fecha 10 de febrero de 2025 y Oficio N° 232-2025-GRHCO-DRSH-RSH/MRA-CSPC-J.M. A., de fecha 10 de febrero de 2025; Hoja de Tramite con N° de registro 05605572 y N° de expediente N° 03322399 de fecha 20 de febrero de 2025 conteniendo los siguientes documentos: Informe N° 00031-2025-GRH-DIRESA-RSH/ODI/AIS/GCS de fecha 19 de febrero de 2025, Informe 0323-2025-GR-HCO/DRS-DIREHCO-DE-ODI/AIS de fecha 19 de febrero de 2025 e Informe N° 0086-2025-GRH-DRSH-DIREDHCO/ODI de fecha 20 de febrero de 2025 y Memorandum N° 158-2025-HCO-GR-DRS/DIREDHCO-DE, de fecha 03 de marzo de 2025.

CONSIDERANDO:

Que, la Unidad Ejecutora 404: Red de Salud Huánuco, en su ejercicio funcional es autónomo, con sujeción a la Constitución Política del Perú y a la Ley N° 27867, Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales, en pleno respeto de las garantías y derechos constitucionales de los trabajadores asistenciales y administrativos del ámbito de la jurisdicción de la Unidad Ejecutora 404: Red de Salud Huánuco.

Que, los artículos I y II del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, disponen que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, y que la protección de la salud es de interés público; por lo tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, la satisfacción del usuario es de relevancia como medida de la calidad de la atención, brindándonos información sobre las necesidades y expectativas de los usuarios, consolidando un proceso de retroalimentación permanente hacia la mejora de la atención en los servicios de salud.

Que, con Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA se aprueba la "GUIA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO", que tiene por objetivo establecer una metodología y herramientas estandarizadas para la evaluación de la satisfacción del usuario externo, cuya finalidad es contribuir a identificar las principales causas 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, el presente plan tiene como finalidad el de contribuir a identificar causas del nivel de insatisfacción del usuario externo, para la implementación de acciones para la mejora continua en las 07 IPRESS de la Microrred de Salud Amarilis.

Que, el presente plan tiene como Objetivo General medir el grado de satisfacción del usuario externo que solicita atención de salud, atendidos en los servicios de Hospitalización, Consulta Externa y Emergencia de las 07 IPRESS de la Microrred de Salud Amarilis, correspondiente al año 2025. Y que tiene como Objetivos Específicos: a) Medir el grado de satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de Consulta Externa en de las 07 IPRESS de la Microrred de Salud Amarilis; b) Medir el grado de satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de Hospitalización de las 07 IPRESS de la Microrred de Salud Amarilis; c) Medir el grado de satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de Emergencia de las 07 IPRESS de la Microrred de Salud Amarilis;

Que, a través del Informe N° 015-2025-GRHCO-DRSH-RSH/MRA-CSPC-GC de fecha 10 de febrero de 2025, la Encargada del Area de Gestión de Calidad del Centro de Salud Perú Corea, remite al Jefe de la Microrred Amarilis, el proyecto del documento técnico: "PLAN DE TRABAJO PARA

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA MICRORED AMARILIS - 2025", para su aprobación mediante Resolución Directoral;

Que, a través del Informe N° 00031-2025-GRH-DIRESA-RSH/ODI/AIS/GCS de fecha 19 de febrero de 2025, la Coordinadora de Gestión de la Calidad en Salud de la Unidad Ejecutora 404: Red de Salud Huánuco, remite a la Jefa de la Unidad de Atención Integral de Salud de la Red de Salud Huánuco, el proyecto del documento técnico: **"PLAN DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DE LOS 07 IPRESS DE LA MICRORED AMARILIS, CORRESPONDIENTE AL AÑO FISCAL 2025"**, para su aprobación mediante Resolución Directoral;

Que, a través del Informe N° 0086-2025-GRH-DRSH-DIREDHCO/ODI de fecha 20 de febrero de 2025, el Director de la Oficina de Desarrollo Institucional de la Red de Salud Huánuco, remite al Director Ejecutivo de la Red de Salud Huánuco, el proyecto del documento técnico: **"PLAN DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DE LAS 07 IPRESS DE LA MICRO RED AMARILIS"**, para su aprobación mediante Resolución Directoral; con la finalidad de contribuir a la mejora de la calidad y seguridad de la atención de salud que se brinda en los establecimientos de salud de la jurisdicción de la Red Huánuco.

Que, mediante Memorándum N° 158-2025-HCO-GR-DRS/DIREDHCO-DE, de fecha 03 de marzo de 2025, el Director Ejecutivo de la Red de Salud Huánuco, comunica al Director Administrativo de la Red de Salud Huánuco, realizar las acciones administrativas correspondientes con la finalidad de proyectar la Resolución de aprobación del **"PLAN DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DE LAS 07 IPRESS DE LA MICRORED AMARILIS"**.

Que, el numeral 17.1 del artículo 17° del D.S. N° 004-2019-JUS, establece 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;

Que, de conformidad con las normas precedentes, el Decreto Ley N° 22867, Ley de Desconcentración de Atribuciones de los Sistemas de Personal, Abastecimiento y Racionalización; Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización; Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y sus modificatorias, Ley N° 27902, Ley N° 31433, Ley N° 32096 y en uso de sus facultades conferidas mediante R.M. N° 963-2017-MINSA y Resolución Directoral N° 002-2025-GRH/DIRESA.

En mérito a los considerandos antes expuestos, y con el visto de la Jefatura de Recursos Humanos de la Dirección Administrativa y la Oficina de Asesoría Legal de la Red de Salud Huánuco;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR, el **"PLAN DE TRABAJO PARA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA MICRORED AMARILIS, CORRESPONDIENTE AL AÑO FISCAL 2025"**.

SEGUNDO.- ENCARGAR a la Dirección de la Oficina de Desarrollo Institucional de la Red de Salud Huánuco, adopten las acciones administrativas para el cumplimiento de la presente Resolución Directoral.

TERCERO.- DISPONER dejar sin efecto todo acto administrativo que se oponga a la presente Resolución Directoral.

CUARTO.- DISPONER que la Jefatura de la Unidad de Estadística e Informática efectúe la publicación de la Presente Resolución, en la página web de la Red de Salud Huánuco.

Regístrese, comuníquese y archívese.



MINISTERIO DE SALUD
GOBIERNO REGIONAL DE HUÁNUCO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUÁNUCO
MG. ESTHER MACHA ALBA
DIRECTORA EJECUTIVA