



RESOLUCION DIRECTORAL

Comas, 22 MAY 2025

Visto: El Expediente N°007366-2025, con la Nota Informativa N°099-OGC-HNSEB-2025 de la Oficina de Gestión de Calidad, sobre el Plan de Medición de Grado de Satisfacción del Usuario Externo del Hospital Nacional Sergio E. Bernalles – 2025, Informe N°016-2025-EP-OEPE-HNSEB e Informe N°008-2025-OEPE-HNSEB de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, e Informe Legal N°050-2025-OAJ-HNSEB de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, el numeral VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, establece que, es de interés público la provisión de servicios de salud, cualquiera sea la persona o institución que los provea y 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, mediante Resolución Ministerial N°519-2006/MINSA, se aprobó el documento Técnico denominado "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud" con la finalidad de fortalecer los procesos de mejora continua de la calidad en salud en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, mediante 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 de los Servicios de salud;

Que, con Resolución Ministerial N°727-2009/MINSA, se aprueba el Documento Técnico "Política Nacional de Calidad en Salud" que tiene como 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, por Resolución Ministerial N°527-2011/MINSA, se aprueba la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos 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; 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 la calidad del servicio;

Que, mediante Resolución Ministerial N°826-2021-MINSA, se aprueba el documento denominado "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud" que tiene como objetivo general establecer las disposiciones relacionadas con los procesos de formulación, aprobación, modificación y difusión de los Documentos Normativos que expide el Ministerio de Salud;

Que, mediante Resolución Ministerial N°215-2025/MINSA se aprueba la Directiva Administrativa N°375-MINSA/OGPPM-2025: "Directiva Administrativa para la Formulación, Aprobación, Seguimiento y Evaluación de los Planes Específicos en el Ministerio de Salud", cuya finalidad es contribuir al logro de los objetivos institucionales y sectoriales mediante la estandarización de Planes Específicos en el Ministerio de Salud, que se orienten a lograr la operatividad de las intervenciones sanitarias y/o administrativas relevantes;

OTITATIA NALAN OTITATIA OTITATIA OTITATIA
OTITATIA OTITATIA OTITATIA OTITATIA
OTITATIA OTITATIA OTITATIA OTITATIA

Que, con Resolución Directoral N°039-2025-SA-DG-HNSEB se aprueba el Plan de Gestión de la Calidad del Hospital Nacional Sergio E. Bernales – 2025, que tiene como finalidad contribuir a fortalecer los procesos de atención de los servicios, incorporando acciones de mejora continua de la calidad de atención en función a las oportunidades de mejora identificada que permitan contribuir en la satisfacción del usuario del Hospital Nacional Sergio E. Bernales

Que, mediante la Nota Informativa N°099-OGC-HNSEB-2025 el Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad, solicita la aprobación del Plan de Medición de Grado de Satisfacción del Usuario Externo - Hospital Nacional Sergio E. Bernales -SERVQUAL 2025, para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo en Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización en el HNSEB, con la finalidad de dar cumplimiento al Plan de Gestión de la Calidad de nuestro Hospital;

Que, con el Informe N°016-2025-EP-OEPE-HNSEB el Jefe del Equipo de Trabajo de Planificación, emite opinión favorable con respecto a la estructura del proyecto del Plan de Medición de Grado de Satisfacción del Usuario Externo del Hospital Nacional Sergio E. Bernales – SERVQUAL 2025, de acuerdo a las normas para la elaboración de documentos normativos del MINSA, y con el Informe N°008-2025-OEPE-HNSEB la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, señala que el mencionado proyecto está articulado a la Actividad Presupuestal 5000003 Gestión Administrativa, contará con el financiamiento requerido para la ejecución de sus actividades, así mismo recomienda se derive a la Oficina de Asesoría Jurídica, para el trámite correspondiente para su aprobación;

Que, mediante el Informe Legal N°050-2025-OAJ-HNSEB, el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, emite opinión favorable para la aprobación del Plan de Medición de Grado de Satisfacción del Usuario Externo del Hospital Nacional Sergio E. Bernales - 2025, mediante acto resolutivo;

Que, en atención a lo solicitado y a lo señalado en los considerados precedentes, resulta necesario generar el acto administrativo, por el cual se apruebe el Plan de Medición de Grado de Satisfacción del Usuario Externo del Hospital Nacional Sergio E. Bernales - 2025, el cual tiene como finalidad conocer el grado de satisfacción a nuestros usuarios externos para la toma de decisiones e implementar acciones para la mejora continua de la calidad;

En uso de las atribuciones conferidas por el Art. 11° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Sergio E. Bernales aprobado mediante R.M. N°795-2003-SA-DM, modificado por R.M. N°512-2004-MINSA, R.M. N°343-2007-MINSA y R.M. N°124-2008; y contando con la visación del Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico y del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

Artículo 1°. - Aprobar el Documento Técnico: “PLAN DE MEDICIÓN DE GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES AÑO 2025”, el mismo que en anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°. - La Oficina de Gestión de la Calidad, es responsable de la difusión e implementación del Plan aprobado en el artículo precedente, informando a la Dirección General de los resultados y sus planes de mejoramiento.

Artículo 3°. - Encargar a la Oficina de Comunicaciones, publique la presente Resolución y el correspondiente documento de gestión en el Portal Institucional del Hospital Nacional Sergio E. Bernales.

Regístrese, Comuníquese y Publíquese,

CABA/VRN/WPCS/mse

DISTRIBUCIÓN:

- () Dirección General
- () Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico
- () Oficina de Gestión de la Calidad
- () Oficina de Asesoría Jurídica
- () Oficina de Comunicaciones
- () Archivo

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES
M.C. CARLOS ALBERTO BAZÁN ALFARO
DIRECTOR GENERAL
CMP 017183 ANE 008217