



Resolución Directoral N° 349 -2021

GRA/DIRESA/HR"MAMLL"A-DE

18 AGO 2021

Ayacucho,.....

VISTO: El Informe N° 0136-2021-DIRESA-HR"MAMLL"A.UGC, de la jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad, informe N° 036-2021-HR"MAMLL"-UGC-PAUS-IJQM, sobre aprobación mediante acto resolutivo del documento técnico denominado "PLAN PARA EL ENCUENTRO DE EXPERIENCIA EXITOSAS DE MEJORA CONTINUA Y BUEN TRATO AL USUARIO EXTERNO DENOMINADO (UN HOSPITAL CON BUEN TRATO, ES PARA TODOS GRATO)", y memorando N° 484-2021-DIRESA/HR"MAMLL"A-DE; y,

CONSIDERANDO:

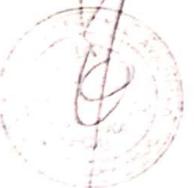
Que, los artículos 7° y 9° de la Constitución Política del Perú, señalan que todos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y la de la comunidad, y que el Estado determina la política nacional de salud, correspondiendo al Poder Ejecutivo normar y supervisar su aplicación, siendo responsable de diseñarla y conducirla en forma plural y descentralizadora para facilitar a todo 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, el artículo N° 123 de la Ley N° 26842 – Ley General de la Salud, señala; Entiéndase que la Autoridad de Salud de nivel nacional es el órgano especializado del Poder Ejecutivo que tiene a su cargo la dirección y gestión de la política nacional de salud y actúa como la máxima autoridad normativa en materia de salud;

Que, mediante Decreto Legislativo N° 1161, se aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, y establece en su artículo 11°, inciso a) *formular, proponer, implementar, ejecutar, evaluar y supervisar la política de salud pública, orientadas al mediano y largo plazo, así como a las intervenciones de promoción y protección de la salud de la población, de conformidad con la respectiva política nacional de salud;*

Que, mediante Ley N° 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias,





Resolución Directoral N° 340 _____ -2021

GRA/DIRESA/HR"MAMLL"A-DE

18 AGO 2021

Ayacucho,.....

dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;



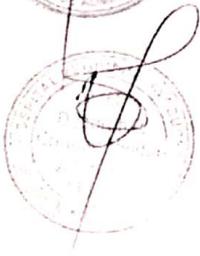
Que, mediante Ley N° 30023, ha establecido que el 13 de agosto de cada año, como el día nacional de la salud y del buen trato al paciente, estableciendo Actividades conmemorativas al Ministerio de Salud, los gobiernos regionales, los subsectores de salud y las instituciones públicas y privadas vinculadas al Sistema Nacional de Salud, en el Día Nacional de la Salud y del Buen Trato al Paciente, promueven y desarrollan actividades conmemorativas orientadas a la protección de la salud y la calidad de atención que se brinda a los pacientes y sus familiares;



Que, mediante Ley N° 29414, ha establecido los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud, modificándose los artículos 15°, 23°, 29° y el segundo párrafo del artículo 37° de la Ley N° 26842 – Ley General de Salud, señalando derechos de la persona que accede a los servicios de salud;



Que, el numeral 72.1 del artículo 72° de la Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, señala que " La competencia de las entidades tiene su fuente en la Constitución y en la ley, y es reglamentada por las normas administrativas que de aquéllas se derivan", por lo 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;



Que, mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, de fecha 10 de agosto de 2015, aprueban el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la administración pública, de alcance nacional y de cumplimiento obligatorio de todas las entidades de la Administración Pública comprendidas en los alcances del Artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General;



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;

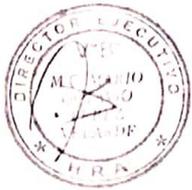




Resolución Directoral N° 340 -2021

GRA/DIRESA/HR"MAMLL"A-DE

Ayacucho, 18 AGO 2021



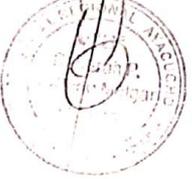
Que, mediante Resolución Ministerial N° 456-2007/MINSA, se aprobó la Norma Técnica de Salud N° 050-MINSA/DGSP-V.02: "Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo", cuya finalidad es contribuir a garantizar a los usuarios y al sistema de salud que los establecimientos de salud o servicios médicos de apoyo, según su nivel de complejidad, cuenten con capacidades para brindar prestaciones de calidad sobre la base del cumplimiento de estándares nacionales previamente definidos;



Que, mediante Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, se aprobó el documento técnico "Política Nacional de Calidad en Salud", el cual 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, mediante Resolución Ministerial N° 526-2011/MINSA, se aprueba las Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud, en cuyos objetivos específicos se señala que: "*Brinda a las instancias reguladoras del Ministerio de Salud una herramienta que facilite el desarrollo de sus funciones normativas; así como, estandarizar los elementos conceptuales, estructurales y metodológicos más relevantes en el ciclo de producción normativa; asimismo, establecer la aplicación de procesos transparentes y explícitos para la emisión de los documentos normativos*";



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", con el objetivo de promover la implementación de acciones o proyectos para la mejora continua de la calidad en salud y establecer un metodología y herramientas estandarizadas para la evaluación de la satisfacción del usuario externo;



Que, mediante Resolución Ministerial N° 1134-2017/MINSA, se aprueba la Directiva Administrativa N° 245-OGPPM/MINSA "Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos y procedimientos en el Ministerio de Salud", en concordancia al numeral 3.2. del anexo del Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, establece los "Pilares Centrales de la Política de Modernización de la Gestión Pública", siendo la gestión por procesos y la organización institucional uno de ellos, el cual debe implementarse en todas las entidades...";



Que, mediante Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA, de fecha 05 de julio del 2021, se aprueba las "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de



Resolución Directoral N° 340 -2021

GRA/DIRESA/HR"MAMLL"A-DE

Ayacucho, 18 AGO 2021

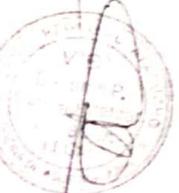
Salud", con el objetivo general de establecer las disposiciones relacionadas con las etapas de planificación, formulación o actualización, aprobación, difusión, implementación y evaluación de los documentos normativos que expide el Ministerio de Salud, en el marco de sus funciones rectores;

Que, mediante informe N° 0136-2021-DIRESA-HR"MAMLL"A.UGC, de fecha 15 de julio del 2021, la jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad, solicita aprobación mediante acto resolutivo el documento técnico denominado "Plan para el Encuentro de Experiencia Exitosas de Mejora Continua y Buen Trato al Usuario Externo Denominado: (Un Hospital con Buen Trato, es para Todos Grato)" del Hospital Regional de Ayacucho;

Que, el objetivo general de la precitada Plan para el Encuentro de Experiencia Exitosas de Mejora Continua y Buen Trato al Usuario Externo Denominado: (Un Hospital con Buen Trato, es para Todos Grato) del Hospital Regional de Ayacucho; es promover la difusión de experiencias exitosas en proyectos de mejora continua y el buen trato al usuario externo que acude al Hospital regional de Ayacucho; teniendo el objetivo específico de promover la participación del personal, asistencial y administrativo en las acciones para el fomento de la cultura proyectos de mejora y buen trato al usuario, socializar las experiencias exitosas en proyectos de mejora continua implementados en los departamentos, servicios, áreas y unidades de nosocomio, (...), con la finalidad de contribuir a mejorar la calidad de atención a los usuarios externos en los departamentos, servicios, unidades del Hospital Regional "Miguel Ángel Mariscal Llerena" de Ayacucho;

Que, los documentos de gestión interna, son el conjunto de normas o lineamientos técnicos formulados de acuerdo a las necesidades de gestión, asimismo, están orientados a establecer aspectos técnicos legales en materias específicas y así también, orientar regular y definir los procedimientos que deben de seguirse para la realización de actos administrativos y asistenciales de la administración interna;

En ese contexto, el Hospital Regional de Ayacucho, es una Unidad Ejecutora, dependiente del Gobierno Regional de Ayacucho, que brinda atención de salud integral y especializada de alta complejidad a la población en su ámbito referencial, a través de sus servicios ambulatorios, de hospitalización y de emergencia, con énfasis en la protección, recuperación y rehabilitación de su salud y del desarrollo de un entorno saludable, con pleno respeto de los derechos fundamentales de la persona, en tal virtud, es pertinente aprobar mediante acto resolutivo el documento técnico denominado "Plan para el Encuentro de Experiencia Exitosas de Mejora Continua y Buen Trato al Usuario Externo





Resolución Directoral N° 340 -2021

GRA/DIRESA/HR"MAMLL"A-DE

Ayacucho, 18 AGO 2021

Denominado: (Un Hospital con Buen Trato, es para Todos Grato)", conforme solicita en el informe N° 0136-2021-DIRESA.HR"MAMLL"A.UGC, con la finalidad de lograr como una herramienta de gestión permanente eficaz, eficiente, ética y transparente que contribuya al cumplimiento de los objetivos institucionales, y necesarios para el adecuado cumplimiento de sus funciones, de acuerdo al marco normativo antes descrito;

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° 309-2021- GRA/GR;

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR, el documento técnico denominado "PLAN PARA EL ENCUENTRO DE EXPERIENCIA EXITOSAS DE MEJORA CONTINUA Y BUEN TRATO AL USUARIO EXTERNO DENOMINADO: (UN HOSPITAL CON BUEN TRATO, ES PARA TODOS GRATO)" DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, en el marco legal del presente considerando, cuyo documento en anexo, forma parte integrante de la presente resolución.

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, 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.

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.

MOPV/DE-HRA
THT/DIR-ADM
HCO/DIR-OPP
DPCM/AJ
ENACH/J-UP
RFVG/Selección



GOBIERNO REGIONAL AYACUCHO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO

M.C. MARIO OCTAVIO PÉREZ VILLARDE
DIRECTOR EJECUTIVO

HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO
UNIDAD DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

Pase A: INFORMATICA
Para: SU PUBLICACION EN PORTAL
DE TRANSPARENCIA

FECHA 10-8-2011 FIRMA [Firma]