



## RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Barranca, 06 de marzo del 2023.

### VISTO:

El expediente N° 2614719, que contiene el Informe N° 051-2023-GRL-GRDS-DIRESA-L-UE-1289/UGC emitido por la Unidad de Gestión de la Calidad solicitando la aprobación de la conformación del *“PLAN ANUAL DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO DE LA RED BARRANCA CAJATAMBO Y HOSPITAL DE BARRANCA 2023”* y el Memorando N° 198-2023-GRL-GRDS-DIRESA-L/UE1289/DE emitido por la Dirección Ejecutiva;

### CONSIDERANDO:

Que, en virtud de los dispuestos en el numeral I, II, III del Título Preliminar de la Ley N° 26842-Ley General de Salud, establece que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar, el bienestar individual y colectivo, la protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del estado, regularla, vigilarla y promoverla. Toda persona tiene derecho a la protección de su salud en los términos y condiciones que establece la Ley;

Que, los artículo 4° y 5° del Decreto Legislativo N° 1161, que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, establecen que el Ministerio de Salud es el ente rector del Sector Salud que conduce, regula y promueve la intervención del Sistema Nacional Coordinado y Descentralizado de Salud, con la finalidad de lograr el desarrollo de la persona humana, a través de la promoción, protección, recuperación y rehabilitación de su salud y del desarrollo de un entorno saludable, con pleno respeto de los derechos fundamentales de la persona, desde su concepción hasta su muerte natural;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 850-2016/MINSA, se aprueba la *“Norma para la elaboración de documentos normativos del ministerio de salud”*, el cual tiene como finalidad *“Fortalecer la rectoría sectorial del Ministerio de Salud ordenando la producción normativa de la función de regulación que cumple como Autoridad Nacional de Salud a través de sus direcciones u oficinas generales”*;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, se aprobó el documento *“Sistema de Gestión de la Calidad de Salud”*, el cual tiene por objeto establecer los principios, normas, metodologías y procesos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, orientado a obtener resultados para la mejora de la calidad de atención en los servicios de salud;

Que, Resolución Ministerial N° 527-2011-MINSA, prueban Guía Técnica *“Guía para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”*, que tiene como objetivo establecer metodología y herramientas estandarizadas para la evaluación de la satisfacción del usuario externo;

Que, mediante Resolución Directoral N° 053-2023-GRL-GRDS-DIRESA-L-UE/1289/DE/AL se aprueba el *“Comité de Satisfacción del Usuario Externo de la Red de Salud Barranca Cajatambo y Hospital de Barranca – 2023”*, la cual tiene como objetivo, brindar un lugar seguro para la atención de sus pacientes, disminuyendo el riesgo de las prestaciones brindadas y previniendo la ocurrencia de eventos adversos;

Que, mediante Informe N° 051-2023-GRL-GRDS-DIRESA-L/UE-1289/UGC, la Unidad de Gestión de Calidad propone el *“PLAN ANUAL DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO DE LA RED BARRANCA CAJATAMBO Y HOSPITAL DE BARRANCA 2023”*, para su aprobación; cuya finalidad es contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario Externo en la Red Barranca Cajatambo, para la implementación de acciones para la mejora continua en todas las prestaciones de los servicios de salud, basados en la satisfacción del usuario externo mediante,



