

"Año de la consolidación del Mar de Grau"



RESOLUCION DIRECTORAL

San Borja, 26 ABR. 2016

VISTO:

El expediente N° 16-006108-001/INSN-SB, sobre la aprobación del Plan de Satisfacción del Usuario externo en los servicios de emergencia/consultorio externo/hospitalización del INSN-SB 2016; y,

CONSIDERANDO:

Que, 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, su protección es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, en los incisos a), b) y c) del Artículo 37 del Decreto Supremo N° 013-2006-SA, Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, se establece que al Director Médico le corresponde planificar, organizar, dirigir y controlar la producción de los servicios de salud, asegurando la oportuna y eficiente prestación de los mismos; asegurar la calidad de los servicios prestados, a través de la implementación y funcionamiento de sistemas para el mejoramiento continuo de la calidad de la atención y las estandarización de los procedimientos de la atención de salud; y, disponer las medidas para el cumplimiento de las normas técnicas de salud aprobadas por el Ministerio de Salud;

Que, el Artículo 96 del Decreto Supremo 013-2006-SA, Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, establece que a fin de garantizar la calidad y seguridad de atención a los pacientes, los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, deben evaluar continuamente la calidad de la atención de salud que brindan;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 456-2007/MINSA se aprueba la NTS N° 050-MINSA-DGSP-V.02, "Norma Técnica de Salud para la acreditación de establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo" y la RM N° 491-2012/MINSA que incorpora el anexo 4: Listado de estándares de acreditación para establecimientos de salud III-2, que contiene los criterios de evaluación GCA 2-7 "El Instituto evidencia la aplicación de las encuestas de satisfacción de usuarios externos según normativa vigente";

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; la cual estableció en el numeral 5.3, que el requerimiento básico para la aplicación

de la encuesta de satisfacción es un plan de trabajo incluido en el plan de calidad, y en el numeral 6.1.1 que el plan de trabajo incluye cronograma, responsables y tiempos;

Que, mediante Nota Informativa N° 00253-2016-UGC-INSN-SB, la Jefa de Oficina de la Unidad de Gestión de la Calidad, solicita a la Dirección General la aprobación del Plan de Satisfacción del Usuario externo en los servicios de emergencia/consultorio externo/hospitalización del INSN-SB 2016, el mismo que cuenta con opinión favorable de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, según consta en Nota Informativa N° 058-2016-UPP-INSN-SB;

Con el visto bueno del Director Adjunto, de la Jefa de Oficina de la Unidad de Gestión de la Calidad, del Director Ejecutivo de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto; y, del Jefe de Oficina de la Unidad de Asesoría Jurídica; y

De conformidad con la Ley N° 26842, Ley General de Salud, el Decreto Supremo 013-2006-SA, la Resolución Ministerial N° 456-2007/MINSA, la Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, la Resolución Ministerial N° 512-2014/MINSA, la Resolución Ministerial N° 090-2013/MINSA; y, la Resolución Jefatural N° 340-2015/IGSS;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- Aprobar el Plan de Satisfacción del Usuario externo en los servicios de emergencia/consultorio externo/hospitalización del INSN-SB 2016, el cual en anexo adjunto forma parte de la presente resolución.

ARTÍCULO 2°.- Encargar a la Unidad de Gestión de la Calidad como órgano competente, la difusión, implementación, monitoreo y supervisión del Plan aprobado por la presente resolución.

ARTÍCULO 3°.- Disponer la publicación de la presente resolución en el portal institucional de la entidad conforme a las normas de transparencia y acceso a la información pública.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE



INSN Instituto Nacional de Salud del Niño
San Borja

Dra. Zulma Tomás Gonzáles
DIRECTORA GENERAL



EZTG/JCRG/kfbs
Distribución

- () DA
- () UGC
- () UPP
- () UAJ
- () Archivo
- () Comunicaciones

