



GOBIERNO REGIONAL
CUSCO

Gobierno Regional
de Cusco

Gerencia Regional
de Salud Cusco

Unidad Ejecutora 408
Hospital de Espinar

Asesoría Legal



“Año de la Reconstrucción y Consolidación de la Economía Peruana”



Resolución Directoral

N° 121-2025/GRSC/U.E.408-HE/AL.

Epinar, 11 de abril del 2025.

Visto: El Informe N° 0066-2025/GERESA-CUSCO/U.E.408-HDE/UGCS, de fecha 09 de abril del 2025, mediante el cual la Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad en Salud, solicita se reconozca mediante Resolución Directoral el **“PLAN TDR DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO Y EXTERNO** de la U.E. 408 – Hospital de Espinar para el año 2025”; mediante Proveedor de Dirección del 09 de abril del 2025, se viabiliza la presente Resolución, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Unidad Ejecutora 408 Hospital Espinar, es considerada dentro del ámbito de los hospitales como uno de baja complejidad (II-1), con personería jurídica de derecho público, responsable de organización y gestión de la prestación de servicios de salud del segundo nivel de atención, está encargado de planificar, organizar, coordinar, dirigir, ejecutar, monitorear, supervisar y evaluar las atenciones de salud en los servicios a su responsabilidad, según lo establecido en el artículo 1° del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Hospital Espinar, aprobado mediante Ordenanza Regional N° 082-2014-CG/GRC.CUSCO, de tres de diciembre del año dos mil trece.

Que, conforme establece el Art. 124° de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, en aplicación y cumplimiento de las normas de salud que dicta la Autoridad de Salud de nivel nacional, los órganos desconcentrados o descentralizados quedan facultados para disponer, dentro de su ámbito, medidas de prevención y control de carácter general o particular en las materias de su competencia;

Que, la Ley N° 29414, Ley que establece los Decretos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, y su respectivo Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 027-2015-SA, que tiene como objeto reglamentar la referida Ley, precisa el alcance de los derechos de acceso a los servicios de salud, a la atención integral de la salud que comprende la promoción de la salud, la prevención de enfermedades, el tratamiento, recuperación y rehabilitación de la salud; así como el acceso a la información y consentimiento informado;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 1263-2004/MINSA, se aprueba la Directiva N° 047-2004-DGSP/MINSA-V.01 Lineamientos para la Organización y Funcionamiento de la Estructura de Calidad en los Hospitales del Ministerio de Salud;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 041-20054/MINSA, se aprueba la Directiva N° 049/DGSC-V.01, Directiva para el funcionamiento de la oficina de calidad de Gestión de Calidad en las Direcciones de Salud- DIRESA

Que, mediante Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, que aprueba el Documento Técnico “Política Nacional de Calidad en Salud”, la cual tiene por 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, a través de la Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, se aprueba la Guía técnica de la evaluación de satisfacción del Usuario externo de los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo” cuyo objetivo general es establecer una metodología y herramientas estandarizadas para la evaluación de la satisfacción del usuario externo;



GOBIERNO REGIONAL
CUSCO

Gobierno Regional
de Cusco

Gerencia Regional
de Salud Cusco

Unidad Ejecutora 408
Hospital de Espinar

Asesoría Legal



“Año de la Reconstrucción y Consolidación de la Economía Peruana”



Resolución Directoral

N° 121-2025/GRSC/U.E.408-HE/AL.

Espinar, 11 de abril del 2025.

Que, con Informe N° 0066-2025/GERESA-CUSCO/U.E.408-HDE/UGCS, de fecha 09 de abril de 2025, mediante el cual la Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad en Salud, solicita se conozca mediante Resolución Directoral el “PLAN TDR DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO Y EXTERNO de la U.E. 408 – Hospital de Espinar para el año 2025”, para lo cual se adjunta el documento en físico, que forma parte de la presente resolución, el cual tiene como finalidad lo siguiente: *“Identificar las principales causas de insatisfacción del usuario externo e interno, a fin de contribuir con la mejora de la calidad de atención y la implementación de planes, acciones y/o proyectos de mejora”*. ;

Que, conforme a lo señalado se viabiliza mediante resolución autoritativa, acorde a lo establecido por los artículos 3° y 4°, referente a los requisitos de validez y formalidad del acto administrativo del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – “Ley del Procedimiento Administrativo General”;

Que, en uso de las facultades administrativas delegadas mediante Resolución Directoral N° 701-2004-MINSA, Ley 27783, Ley de Bases de la Descentralización, Ley 27867, concordante con el artículo 61 de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, así como la Resolución Gerencial Regional N° 0254-2025-GR.CUSCO/GERESA, de fecha 04 de abril de 2025, de Designación de Funciones de la Dirección de la Unidad Ejecutora 408 – Hospital de Espinar, de la Dirección Regional de Salud Cusco;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1.- APROBAR el “PLAN TDR DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO Y EXTERNO de la U.E. 408 – Hospital de Espinar para el año 2025”, el mismo que consta de ocho (08) folios y forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO 2.- NOTIFICAR la presente resolución a los interesados, e instancias correspondientes para su conocimiento y fines consiguientes, conforme lo establecido en el artículo 16° de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General.

ARTÍCULO 3.- ENCARGAR al Responsable del Portal de Transparencia la publicación de la presente Resolución Directoral en el Portal de Transparencia de la Unidad Ejecutora 408 – Hospital Espinar.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Elab/DSA

Distribución:

Interesado

Archivo

GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO
GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO
U.E. 408 - HOSPITAL DE ESPINAR

M. C. Orlando Alencastre
DIRECTOR EJECUTIVO
0442 36823