

Resolución Ejecutiva Directoral

Moquegua, 06 de octubre de 2025.

VISTOS: Informe Nro. 066-2025-DIRESA-HRM/05/MMVL, de fecha 10 de agosto de 2025 de la Profesional de Salud de la Unidad de Gestión de la Calidad, Informe Nro. 408-2025-DIRESA-HRM/05 de fecha 12 de agosto de 2025 de la Jefatura de la Unidad de Gestión de la Calidad, Informe Nro. 219-2025-DIRESA-HRM/03-0/PLAN, de fecha 21 de agosto de 2025, de la Responsable del Área de Planeamiento, Informe Nro. 1049-2025-DIRESA-HRM-03, de fecha 25 de agosto de 2025, de la Jefatura de la Oficina de Planeamiento Estratégico, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Ejecutiva Regional N° 0101-2011-GR/MOQ, del 15 de febrero del 2011, se resuelve crear la Unidad Ejecutora 402 Hospital Regional de Moquegua, en el Pliego N° 455 Gobierno Regional del Departamento de Moquegua, para el logro de objetivos y la contribución de la mejora de la calidad y cobertura del servicio público de salud y que por la función relevante la administración de la misma requiere independencia para garantizar su operatividad, teniendo como representante legal a su director;

Que, los numerales I, II, y VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, disponen que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, siendo la protección de la salud de interés público; por lo tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla. En consecuencia, 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, la Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud", que promueve la mejora continua de los servicios de salud con enfoque en la satisfacción del usuario y establece los lineamientos técnicos para la implementación de procesos de calidad en todas las unidades prestadoras de servicios de salud. Este sistema de gestión requiere que las instituciones de salud desarrollen planes específicos que permitan evaluar y mejorar periódicamente la calidad de la atención brindada, incorporando estándares y indicadores que midan el cumplimiento de los objetivos de calidad, siendo el plan presentado un instrumento idóneo para cumplir con estos requerimientos normativos.

Que, mediante la Ley N° 30023, se instituye el 13 de agosto de cada año como el "Día Nacional de la Salud y del Buen Trato al Paciente", con el objeto fundamental de que todas las entidades prestadoras de servicios de salud, en conjunto con los profesionales, técnicos y auxiliares, desarrollen actividades destinadas a brindar un excelente trato a los pacientes, mostrando sensibilidad y consideración en la atención. Esta ley establece un marco normativo específico que obliga a las instituciones de salud a implementar acciones concretas orientadas a mejorar la calidad de la atención y el trato humano hacia los usuarios, promoviendo una cultura de respeto y dignidad en los servicios de salud a nivel nacional, lo que justifica plenamente la aprobación del presente plan institucional;

Que, la Ley N° 29414 y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 027-2015-SA, establecen de manera detallada los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud, entre los que se encuentran específicamente el acceso a los servicios de salud, el acceso a la información clara y oportuna, la atención y recuperación de la salud con calidad, y el consentimiento informado para todos los procedimientos. Estas disposiciones legales crean obligaciones concretas para las IPRESS, como nuestro hospital, de garantizar que estos derechos se cumplan efectivamente, requiriendo la implementación de mecanismos y protocolos que aseguren su pleno respeto, lo cual se ve reforzado mediante la ejecución del plan presentado;

Que, la Resolución Ministerial N° 527-2009/MINSA establece la Política Nacional de Calidad en Salud, que incluye entre sus ejes estratégicos fundamentales la humanización de la atención y el buen trato al paciente como componentes esenciales para lograr servicios de salud de calidad. Esta política mandata a todas las instituciones del sector salud a implementar acciones concretas que promuevan la calidad de la atención con enfoque humanístico, fomentando el trato digno, respetuoso y empático hacia los usuarios, así como la participación activa de los pacientes



Resolución Ejecutiva Directoral

Moquegua, 06 de octubre de 2025.

en su proceso de atención, principios que se encuentran plenamente alineados con los objetivos y actividades propuestas en el plan presentado;

Que, el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, aprobado por Resolución Ministerial N° 156-2013-PCM, dispone la implementación de planes y acciones que fortalezcan la calidad de los servicios públicos, estableciendo estándares de atención al ciudadano y mecanismos de evaluación de la satisfacción usuaria. Este manual constituye un instrumento de gestión obligatorio para todas las entidades públicas, que busca garantizar que los servicios se brinden con calidad, oportunidad y calidez, requiriendo la implementación de herramientas de gestión que permitan medir y mejorar continuamente la percepción ciudadana sobre los servicios prestados;

Que, el Plan se articula estratégicamente con el Objetivo Estratégico Institucional (OEI) 11 del PEI 2024-2028 del Hospital Regional de Moquegua, específicamente con la Actividad Estratégica Institucional (AEI) 11.05, referida a la gestión administrativa y operativa efectiva, y con la Actividad Operativa 5002025 del POI 2025, relacionada con la gestión de la calidad. Esta articulación garantiza la coherencia del plan con la planificación institucional, asegurando que sus actividades contribuyan directamente al logro de los objetivos estratégicos de la organización, optimizando los recursos institucionales y alineando las acciones específicas del plan con los grandes lineamientos de gestión del hospital;

Que, El Informe N° 066-2025-DIRESA-HRM/05/MMVL, de fecha 10 de agosto de 2025, remitido por la Unidad de Gestión de la Calidad, mediante el cual se adjunta el "Plan por el Día Nacional de la Salud y el Buen Trato al Paciente 2025 del Hospital Regional de Moquegua";

Que, Plan por el Día Nacional de la Salud y el Buen Trato al Paciente 2025 del Hospital Regional de Moquegua, tiene como finalidad promover una cultura institucional de calidad en la atención y un trato amable hacia el paciente y sus familiares, a través del desarrollo de actividades orientadas a la difusión de los derechos de los usuarios y humanización de la salud, mejorando la percepción y logrando la satisfacción de nuestros usuarios en la atención prestada en los diversos servicios del Hospital Regional de Moquegua;

Que, el Informe N° 408-2025-DIRESA-HRM/05, de fecha 12 de agosto de 2025, emitido por la Oficina de Planeamiento Estratégico, que recomienda la remisión del plan al Área de Asesoría Legal para su evaluación correspondiente;

Que, con El Informe N° 219-2025-DIRESA-HRM/03-0/PLAN, de fecha 21 de agosto de 2025, emitido por la Oficina de Planeamiento Estratégico, que emite opinión favorable al plan en los aspectos de estructura, presupuesto y articulación con el PEI y POI;

Que, El Informe N° 1049-2025-DIRESA-HRM/03, de fecha 25 de agosto de 2025, que remite el plan para su aprobación definitiva.

En atención a la Ley N° 27783 Ley de Bases de la Descentralización y en uso de las atribuciones conferidas en el inciso c) y d) del Artículo 8° del Reglamento de Organización y Funciones (R.O.F.) del Hospital Regional de Moquegua aprobado con Ordenanza Regional N° 007-2017-CR/GRM;

SE RESUELVE:

Artículo 1º. APROBAR el "PLAN POR EL DÍA NACIONAL DE LA SALUD Y EL BUEN TRATO AL PACIENTE 2025 DEL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA", el cual consta de nueve (09) folios y forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2º. ENCARGAR a la **Unidad de Gestión de la Calidad**, la implementación, monitoreo y evaluación del plan, en coordinación con las áreas involucradas, de conformidad con lo establecido en el cronograma de actividades.



Resolución Ejecutiva Directoral

Moquegua, 06 de octubre de 2025.

Artículo 3º.- REMÍTASE a la Unidad de Estadística e Informática, para su respectiva publicación en la página web Hospital Regional de Moquegua (www.hospitalmoquegua.gob.pe).

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.

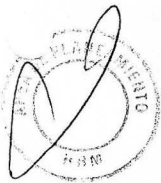
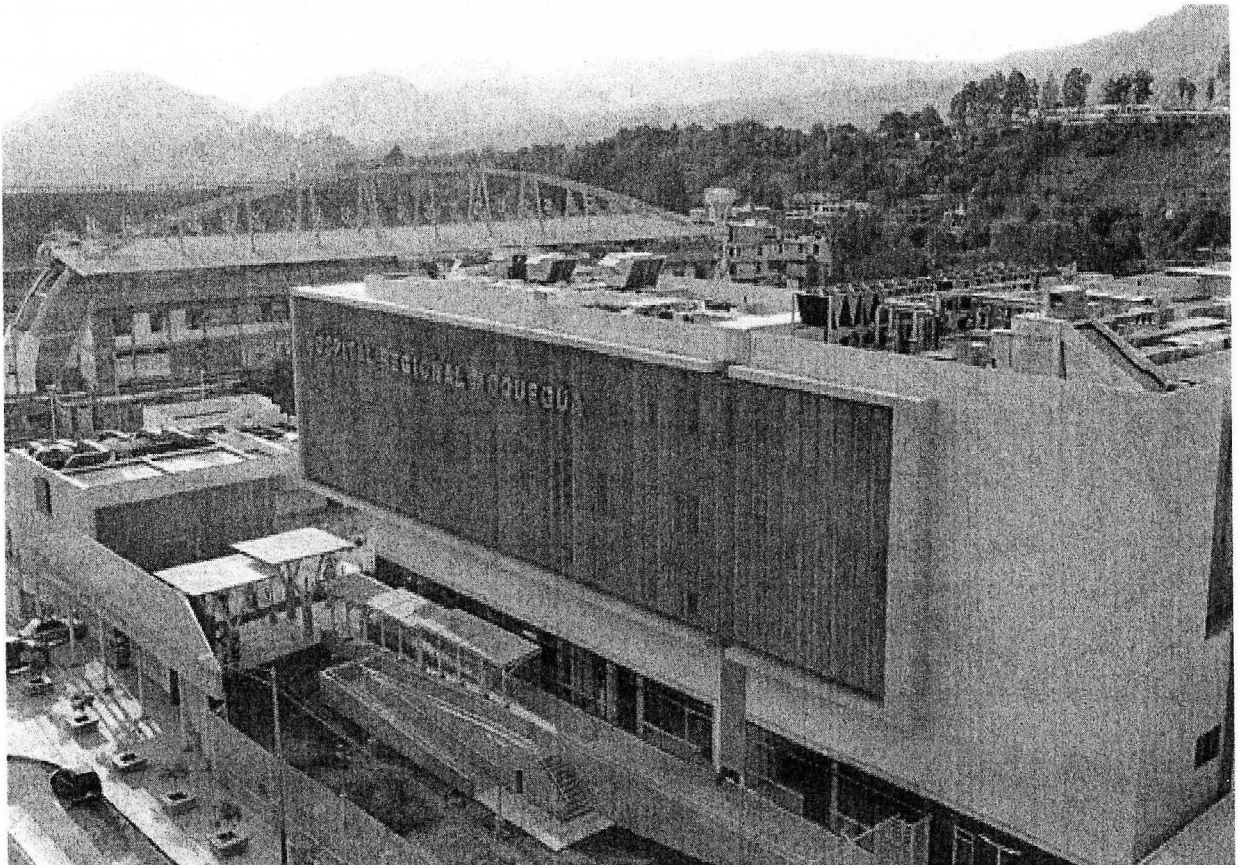


HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA

DR. OTTO OLIVEROS SUAREZ ANGLÉS
C.M.P. 034923 - R.N.E. 038198
DIRECTOR EJECUTIVO

OOSA/DIRECCIÓN
JCMH / MYAP / AL
(01) O. ADMINISTRACION
(01) O. PLANEAMIENTO
(01) U. G. DE LA CALIDAD
(01) ESTADÍSTICA
(01) ARCHIVO

PLAN POR EL DIA NACIONAL DE LA SALUD Y EL BUEN TRATO AL PACIENTE 2025 DEL HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA



ELABORADO POR:
RESPONSABLE DE LA PLATAFORMA DE ATENCION AL USUARIO EN SALUD
C.D MELISSA VELEZ LUNA

OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD

HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA
C.D. Melissa Mayuth Velez Luna
COP: 29442
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

II. INTRODUCCIÓN

Mediante la Ley N°30023, se instituye que cada 13 de agosto se celebre el Día Nacional de la Salud y el Buen trato al Paciente, con el objeto que todos las Entidades prestadoras de servicio de salud en conjunto con los profesionales, técnicos y auxiliares, desarrollen actividades destinados a brindar un excelente trato a los pacientes, mostrara sensibilidad y consideración.

Según la ley N°29414, establece que los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud son:

- a. Acceso a los servicios de salud
- b. Acceso a la información
- c. Atención y recuperación de la salud
- d. Consentimiento informado

Por lo que se hace necesario desarrollar un plan de actividades enfocadas a promover el buen trato a los usuarios del Hospital Regional Moquegua.

El cumplimiento del presente plan en todo el nivel de atención dependerá del personal responsable de brindar la atención y con llevar al bienestar de las personas que la solicitan, por lo tanto, todo el personal del hospital Regional Moquegua, desde el director hasta el personal de servicio, incluyendo el personal asistencial y administrativo, tiene la misión de cumplir este plan logrando mejorar el trato ejercicio con los usuarios con los que se relacionan.

III. FINALIDAD

Promover una cultura institucional de calidad en la atención y un trato amable hacia el paciente y sus familiares, a través del desarrollo de actividades orientadas a la difusión de los derechos de los usuarios y humanización de la salud, mejorando la percepción y logrando la satisfacción de nuestros usuarios en la atención prestada en los diversos servicios del Hospital Regional Moquegua.

IV. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente plan está dirigido a los usuarios internos y externos dentro del ámbito del Hospital Regional Moquegua.

V. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVOS GENERAL

Promover la atención centrada en el Buen trato al usuario del Hospital Regional Moquegua

4.2 Objetivos Específicos

- Promover la participación del personal administrativo y asistencial del Hospital Regional Moquegua para mejorar la cultura del buen trato al usuario.
- Evaluar la satisfacción de los usuarios externos respecto al trato recibido durante su atención en el Hospital Regional Moquegua.



Calidad en Salud, Tiene funciones de interrelación con el total de las unidades orgánicas y funcionales del hospital y los usuarios externos.

- Satisfacción del Usuario: Percepción del Usuario, sobre el grado en que se ha logrado satisfacer las expectativas depositadas en la institución o persona prestadora de servicios o bienes.
- Usuario: Persona natural que requiere o hace uso de los servicios, prestaciones o coberturas otorgados por la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS.
- Usuario externo: Es aquel que acude o es llevado a un establecimiento de salud o servicio médico de apoyo en búsqueda de atención, la cual puede estar referida a la prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento, recuperación y/o rehabilitación. Por extensión, se incluye en esta definición a los familiares y/o acompañantes.
- Usuario interno: Es la persona que brinda servicios en la institución de salud, ya sea en la atención asistencial o administrativa, brindando atención directa o indirecta en la atención al usuario externo.

7.2 ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL DEL ASPECTO SANITARIO Y ADMINISTRATIVO

7.2.1 ANTECEDENTES

La Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital Regional de Moquegua anexada a la Oficina de Gestión de la Calidad en Salud es responsable de brindar acogida, acompañamiento, orientación, atención de consultas, reclamos, sugerencias y otras acciones, actos y actividades destinadas a la atención y gestión de consultas y reclamos presentados por los usuarios.

Asimismo, la Plataforma de Atención al Usuario en Salud, se basa en un sistema de gestión de los servicios, prestaciones o coberturas que se brinda en la IPRESS, con enfoque centrado en el usuario, en la preentrega, entrega y post-entrega de la atención o servicio, se brinda orientación en base a los deberes y derechos del usuario en salud.

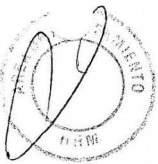
En el Día Nacional de la Salud y el Buen Trato al Paciente, que se celebra cada 13 de agosto, busca informar y sensibilizar a los usuarios y trabajadores del área asistencial y administrativa, como parte del acceso a una atención en salud de calidad.

7.2.2 PROBLEMATICA

La problemática del buen trato al paciente se centra en garantizar una atención respetuosa, digna y empática, que va más allá de la simple atención médica. Implica crear un entorno de confianza, comunicación efectiva y participación activa del paciente en su propio cuidado.

7.2.3 CAUSAS DEL PROBLEMA

Factores como la falta de tiempo, la sobrecarga de trabajo del personal, la complejidad de los sistemas de salud y la falta de formación en habilidades de comunicación y empatía contribuyen a esta problemática.



7.4.2 CRONOGRAMA

ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	UNIDAD FUNCIONAL	13/08/25	14/08/25
Charla informativa a los usuarios sobre empatía y buen trato.	Informe	Unidad de Hospitalización Salud Mental y Adicciones.	X	
Pausa activa en los diferentes servicios. Temas: trabajo en equipo, empatía y buen trato	unidad	Unidad de gestión de la calidad y área de comunicaciones	X	
Aplicación de encuestas para evaluar la satisfacción del usuario en la PAUS	INFORME	Unidad de Gestión de la Calidad	X	X
Difusión de los derechos y deberes en la página web y redes sociales	Informe	Área de comunicaciones	x	

VII. Responsabilidades

1. La oficina de gestión de la Calidad será responsable de la difusión del presente plan.
2. La Oficina de Comunicaciones será el apoyo técnico para la realización de actividades de corto o sketch sobre la actividad “La magia del buen trato”
3. La Oficina de gestión de la calidad será responsable del Informe Final del cumplimiento de la actividad del presente plan.

ANEXOS



HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA

 C. B. Melissa Mayuth Velez Luna
 C.O.P. 29442
 UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

C.D. Mónica M. Ayuth Velez Luna
COH. 29442
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA



DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"

1	Atención por el servicio de Emergencia	
2	Atención por Consultorio Externo	
3	Análisis y/o exámenes de apoyo al diagnóstico	
4	Hospitalización	
5	Procedimientos menores	
6	Procedimientos mayores	
7	Trámite documentario	
8	Consulta y/o estado trámite documentario	
9	otros	
	indicar:	

(***) Incorporar los motivos de la visita y colocar cuántas veces se repiten los motivos.

Nº	sugerencias de los encuestados para brindar una mejor atención
1	
2	
3	
4	
5	