



N° 077 DG-HONADOMANI-SB-2017

RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Lima, 20 de MARZO de 2017.

Visto, la Nota Informativa N° 118-OP-HONADOMANI-SB/2017 y;

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 2° de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, establece que: "La presente Ley tiene por objeto establecer los principios y la base legal para iniciar el proceso de modernización de la gestión del Estado, en todas sus instituciones e instancias" y el Artículo 4° señala que: El proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos. El objetivo es alcanzar un Estado: a) Al servicio de la ciudadanía. b) Con canales efectivos de participación ciudadana. c) Descentralizado y desconcentrado. d) Transparente en su gestión. e) Con servidores públicos calificados y adecuadamente remunerados. f) Fiscalmente equilibrado";

Que, la Ley N° 26842, Ley General de Salud, establece que la salud es una condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, por lo que la protección de la salud es de interés público y por tanto responsabilidad del Estado regularla y promoverla, siendo de interés público la provisión de servicios de salud cualquiera sea la persona o institución que los provea y 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 Ministerio de Salud, con Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, aprobó el Documento Técnico de Política Nacional de Calidad en Salud, con la finalidad de contribuir a la mejora de la calidad de la atención de salud en las organizaciones proveedoras de servicios de salud mediante la implementación de directrices emanadas de la Autoridad Sanitaria Nacional;

Que, la Presidencia de Consejo de Ministros, mediante la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública", que busca brindar a las entidades públicas una herramienta práctica para elevar la calidad del servicio que prestan al ciudadano y poder hacer mejoras al mismo;



Que, mediante la Resolución Directoral N° 072-DG-HONADOMANI-SB-2017, se aprueba el Plan de Intervención para la Mejora del Clima Organizacional 2017, en el Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé", que considera implementar normas que regule las buenas prácticas de relaciones interpersonales entre los trabajadores de la institución, que contribuya a la mejora permanente del clima organizacional en la institución;

Que, mediante la Nota Informativa N° 118-2017-OP-HONADOMANI-SB, de fecha 13 de marzo de 2017, la Oficina de Personal, propone la Directiva de atención al usuario y mejora del clima organizacional, con la finalidad de gestionar las buenas prácticas orientadas a mejorar la calidad de atención al usuario y el clima organizacional buscando la eficacia y eficiencia en los servicios que brinda el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, para la revisión correspondiente a efectos de su aprobación;

Con la visación de la Oficina de Personal, Asesoría Jurídica, la Oficina Ejecutiva de Administración y la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé";

En uso de las facultades conferidas en el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé" aprobado con Resolución Ministerial N° 884-2003-SA-DM y la Resolución Jefatural N° 10-2017/IGSS, de fecha 20 de enero de 2017, mediante el cual se encarga las funciones de Director General de nuestra institución;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar la Directiva N° 001-2017-OP-DEA-HONADOMANI-SB, sobre las **Buenas Prácticas en la Atención al Usuario y de Mejora del Clima Organizacional**, del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, el mismo que forma parte de la presente resolución.

Artículo 2°.- Disponer que las unidades orgánicas de la institución adopten las acciones necesarias para el debido cumplimiento de la **Directiva N° 001-2017-OP-DEA-HONADOMANI-SB** sobre la Atención al Usuario y de Mejora del Clima Organizacional, del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, a que refiere el Artículo 1° de la presente Resolución.

Artículo 3°.- Encargar a la Dirección Ejecutiva de Administración que disponga las acciones necesarias para la debida y oportuna notificación de la presente Resolución a las unidades orgánicas, así como su publicación en el portal electrónico de la institución.

Regístrese, comuníquese y archívese

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE-NIÑO
"SAN BARTOLOME"

Dr. EDGARDO V. VASQUEZ PEREZ
Director General
CMP: 10636 RNE: 6307

EWVP/ DHCF /SGL/JMR

c.c:

- Dirección General (1)
- Ofic. Ejec. Administración (1)
- Unidades Organicas (25)
- Oficina de Personal (1)
- Archivo (1)