



RESOLUCION DIRECTORAL N° 000123-2025-GR.LAMB/GERESA/HRL-DE [515682775 - 5]

VISTO:

El Memorando N° 000100-2025-GR.LAMB/GERESA/HRL-DE [515682775-2] de la Dirección Ejecutiva, sobre "PLAN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA, CONSULTA EXTERNA Y HOSPITALIZACIÓN AÑO 2025", y;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, se establece que es responsabilidad del Estado, promover las condiciones que garantice una adecuada cobertura de prestación de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, con Resolución Ministerial N.° 527-2011-MINSA de fecha 11 de julio de 2011 se aprobó la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo", que es de aplicación en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del Ministerio de Salud, de los Gobiernos Regionales, y de los Gobiernos Locales; y de uso referencial para EsSalud, Sanidades de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional del Perú, y establecimientos privados;

Que, la mencionada guía tiene como objetivo general establecer una metodología y herramientas estandarizadas para la evaluación de la satisfacción del usuario externo; y como objetivos específicos promover la evaluación periódica del nivel de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo y promover la implementación de acciones o proyectos para la mejora continua de la calidad en salud en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo;

Que, además la guía tiene como finalidad contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo¹, para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo;

Que, con Informe Técnico 000003-2025-GR.LAMB/GERESA/HRL-OGC-LRGD [515682775-3] de fecha 05 de febrero de 2025 la Oficina de gestión de la Calidad hace de conocimiento que dentro del plan de actividades planificadas para el año 2025 ha elaborado el plan de encuestas usuario externo en los servicios de emergencia, hospitalización y consulta externa este se basa en el NT N° 527-2011-MINSA con RM del 11 de julio del 2011 "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo" el que se remite para su aprobación respectiva. Cabe mencionar que estas actividades brindan resultados requeridos en los macroprocesos de la autoevaluación para la acreditación e informe como actividad operativa para CEPLAN;

Que, mediante el memorando del visto la Dirección Ejecutiva del Hospital Regional Lambayeque, solicita emitir el acto resolutorio para la aprobación del plan anual de las encuestas de satisfacción del usuario externo, el mismo que será ejecutado en el año 2025 en los Servicios de Emergencia, Hospitalización y Consulta Externa.;

Que, el numeral 72.2 del artículo 72° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, dispone que toda entidad es competente para realizar las tareas materiales internas necesarias para el eficiente cumplimiento de su misión y objetivos, así como para la distribución de atribuciones que se encuentran comprendidas dentro de sus competencias;

Estando a lo actuado, con la visación de la Unidad de Asesoría Jurídica del Hospital Regional Lambayeque, así como en el uso de las facultades conferidas a la Unidad Ejecutora 403 Hospital Regional Lambayeque mediante Ordenanza Regional N° 009-2011-GR.LAMB/CR, el Decreto Regional N° 043-2013-GR.LAMB/PR, así como la Resolución Gerencial General Regional N° 000018-2025-GR.LAMB/GGR [515648965-3];

RESOLUCION DIRECTORAL N° 000123-2025-GR.LAMB/GERESA/HRL-DE [515682775 - 5]

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el "PLAN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA, CONSULTA EXTERNA Y HOSPITALIZACIÓN AÑO 2025", el mismo que forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR a la Oficina de Gestión de la Calidad para la ejecución de las acciones correspondientes para la implementación y aplicación del Plan antes indicado.

ARTÍCULO TERCERO.- NOTIFICAR la presente resolución a los responsables de los diferentes órganos y áreas funcionales y **AUTORIZAR** su publicación en la página Web Institucional para su conocimiento y fines.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE



Firmado digitalmente
PERCY DANTE ORDEMAR VASQUEZ
DIRECTOR DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE
Fecha y hora de proceso: 17/02/2025 - 08:26:55

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Gobierno Regional Lambayeque, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sisgedo3.regionlambayeque.gob.pe/verifica/>

VoBo electrónico de:

- UNIDAD DE ASESORIA JURIDICA
KELLY EMPERATRIZ MARINO AGUILAR
JEFE DE LA UNIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA
14-02-2025 / 13:16:32