



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

VISTO:

El Oficio N° 000055-2025-G.R. AMAZONAS/UDGD, de fecha 20 de marzo de 2025.

CONSIDERANDO:

El Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas, es una unidad ejecutora del Gobierno Regional Amazonas y cuenta con autonomía administrativa y económica.

El numeral 1.1 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo 004-2019-JUS, en adelante TUO, establece que son actos administrativos, las declaraciones de las entidades que, en el marco de normas de derecho público, están destinadas a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados dentro de una situación concreta.

La Ley N° 26842, Ley General de Salud establece que la protección de la salud es de interés público y, por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla. En su artículo VI del Título Preliminar de la citada ley; indica que: 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.

La Ley N° 29414, Ley que Establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, establece los derechos relacionados al acceso de los servicios de salud, el acceso de la información adecuada y oportuna en calidad de paciente, a la atención y recuperación de la salud con pleno respeto a la dignidad e intimidad y al consentimiento informado, libre y voluntario para el procedimiento o tratamiento en salud, no excluyendo a los demás derechos reconocidos en otras leyes, o los que la Constitución Política del Estado garantiza.

Mediante Resolución Ministerial N.° 527-2011/MINSA, se aprobó "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo", cuyo ámbito de aplicación son los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del Ministerio de Salud, de los Gobiernos Regionales, y de los Gobiernos Locales.

Mediante documento del visto, la Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad solicita la aprobación del "Plan para el Estudio de Satisfacción de Usuario Externo I Semestre 2025" del Hospital Regional "Virgen de Fátima" Chachapoyas, que tiene como finalidad contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo, para la implementación de acciones de mejora continua, basados en la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional "Virgen de Fátima" Chachapoyas.

De conformidad con las facultades que confiere la Resolución Ejecutiva Regional N.° 000086-2025-GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS/GR; y contando con el visto bueno de la Dirección de

N° EXPEDIENTE: UGD0020250000059



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

Administración, Oficina de Asesoría Jurídica y Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital Regional "Virgen de Fátima" Chachapoyas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1. – APROBAR, el "Plan para el Estudio de Satisfacción de Usuario Externo I Semestre 2025" del Hospital Regional "Virgen de Fátima" Chachapoyas, el mismo que en quince (15) folios forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO 2. – DISPONER, que la Jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad realice la difusión, implementación, monitoreo y supervisión del plan aprobado en el artículo precedente de la presente resolución, para su fiel cumplimiento.

ARTÍCULO 3. – DISPONER, que el responsable del Portal de Transparencia del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, cumpla con publicar este acto administrativo.

ARTÍCULO 4. – NOTIFICAR esta resolución a los órganos internos de esta Unidad Ejecutora, para los fines de Ley.

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE

Documento firmado digitalmente

JORGE ARTURO LA TORRE Y JIMENEZ
DIRECTOR EJECUTIVO

000998 - DIRECCION EJECUTIVA - HOSPITAL APOYO CHACHAPOYAS

JLY/coj
CC.: cc.: