



## Resolución Directoral

Iquitos, 17 de abril del 2,024

Visto el Memorando Nº 434-2024-GRL-GRS-L-HICGG/30.17.01

### CONSIDERANDO:

Que la Resolución Ministerial Nº 527-2011/MINSA del 11 de julio del 2011, que aprueba la **"Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo"**, tiene como finalidad contribuir e identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo 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 dicha Norma Técnica tiene como Objetivo General Establecer una metodología y herramientas estandarizadas para la evaluación de la satisfacción del usuario externo y Objetivos Específicos, promover la evaluación periódica del nivel de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, además de 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, el Artículo 22º del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Iquitos Cesar Garayar García, aprobado por Resolución Ejecutiva Regional Nº 2027-2010-GRL-P, establece que, la Oficina de Gestión de la Calidad, es la Unidad Orgánica encargada de implementar el sistema de gestión de la calidad en el Hospital para promover la mejora continua de la atención asistencial y administrativa, con la participación activa del personal;

Que, de acuerdo al Artículo 23º del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Iquitos Cesar Garayar García, aprobado por Resolución Ejecutiva Regional Nº 2027-2010-GRL-P, establece que la Unidad de Garantía de la Calidad, está encargada de desarrollar acciones en forma sistemática con la finalidad de normar, vigilar y mejorar el desempeño en forma continua, permitiendo que la prestación de servicios de salud sea eficaz, eficiente y segura, orientada a la satisfacción del usuario.





## Resolución Directoral

Iquitos, 17 de abril del 2,024

Que, de acuerdo a la propuesta realizada por la Oficina de Gestión de la Calidad, el Documento Técnico: **“Plan de Trabajo de Percepción de la Satisfacción del Usuario de los Consultorios Externos-Año 2024”** del Hospital Apoyo Iquitos “Cesar Garayar García”;

Con el Visto Bueno de la Dirección Adjunta, la Oficina de Gestión de la Calidad, la Dirección Administrativa, la Oficina de Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos, la Oficina de Planeamiento Estratégico y Unidad de Asesoría Legal.

De acuerdo a las atribuciones y competencias conferidas al director del Hospital Iquitos Cesar Garayar García mediante Resolución Ejecutiva Regional Nº 066-2024-GRL-GR, del 08 de enero del 2024.

### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO 1º.-** Aprobar el **“PLAN DE TRABAJO DE PERCEPCION DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LOS CONSULTORIOS EXTERNOS-AÑO 2024”** del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García”.

**ARTICULO 2º.-** La Oficina de Gestión de la Calidad será la encargada de socializar y efectuar el seguimiento para el cumplimiento de dicho plan para una adecuada atención a los usuarios internos y externos.

**ARTICULO 3º. -** Disponer a la Unidad de Estadística e Informática, la publicación de la presente Resolución en la página Web del Hospital.

Regístrese, comuníquese y cúmplase

GOBIERNO REGIONAL DE LORETO  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
HOSPITAL IQUITOS "CESAR GARAYAR GARCIA"  
M.C. CARLOS ALBERTO CORRAL GONZALES  
Director Ejecutivo (e)  
C.M.P. Nº 030438