



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax: 2539-0888  
Apdo: 10105

**ASS-150-2015**  
**13-07-2015**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Los resultados del estudio efectuado han permitido evidenciar que se requiere fortalecer la planificación e implementación de acciones dirigidas a conocer la percepción de calidez de los usuarios de los servicios de salud, y de esta forma establecer indicadores y estrategias que favorezcan los procesos de Enfermería.

Estas estrategias requieren de una gestión planificada que permita abordar los elementos de riesgo que se identifiquen y modificar conductas y/o prácticas inadecuadas que afecten la aplicación de principios de calidad y humanización, como el buen trato, cortesía y atención oportuna e individualizada.

Por lo anterior, se emiten dos recomendaciones orientadas a garantizar el cumplimiento efectivo de las actividades relacionadas con Calidez programadas por los servicios de Enfermería, así como incluir dentro de esta programación, la implementación efectiva de encuestas de satisfacción y otros instrumentos, a fin de conocer la percepción de los usuarios hacia los servicios de salud.