Huancavelica, 06 de diciembre del 2022.

**INFORME N°008-2022/GOB.REG.HVCA/GRDS/DIRESA-DEGPSS–DGSyCS-yflr**

**A** : **OBSTA. KATHERINE KARLA QUISPE ANCCASI**

Directora de Gestión Sanitaria y Calidad en Salud

**ASUNTO** : SOLICITO IMPLEMENTAR RECOMENDACIONES POR GSRH-UORSH-HVCA

**Ref.** : INFORME Nº 2033-2022-GOB.REG.HVCA/DIRESA-HVCA/GSRH-UORSH/D

Es grato dirigirme a Usted, para saludarla cordialmente y a su vez remitir el presente informe con la finalidad de informar de las recomendaciones según resultados obtenidos, de la evaluación realizada de Satisfacción del Usuario Externo en Primer Nivel de Atención 2022 de la Unidad Operativa Red de Salud Huaytará.

**I.- ANTECEDENTES:**

* Con INFORME Nº 02033-2022-GOB.REG.HVCA/DIRESA-HVCA/GSRH-UORSH/D, de fecha 02 de diciembre del 2022, se remite información del Resultado de Encuesta de Satisfacción del usuario Externo de Consultorio Externo, en Primer Nivel de Atención 2022 de la Unidad Operativa Red de Salud Huaytará.

**II.- BASE LEGAL:**

* Ley N° 26842 Ley General de Salud.
* Resolución Ministerial Nª 527- 2011/MINSA, que aprueba la “Guía Técnica para Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”.
* Resolución Ministerial Nª 095- 2011/MINSA, que aprueba la Guía Técnica para la elaboración de proyectos de Mejora y la aplicación de Técnicas y Herramientas para la Gestión de la Calidad.

**III.- METODOLOGIA:**

 **Población:**

Para la determinación de la muestra se ha considerado criterios señalados por la Resolución Ministerial Nº 527-2011/MINSA, que aprueba la Guía Técnica para Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y servicios Médicos de apoyo, siendo:

**Consulta Externa:**

1. Centro de Salud Huaytará: 180 encuestados
2. Centro de Salud Santa Rosa de Tambo: 22 encuestados
3. Centro de Salud Pilpichaca: 90 encuestados
4. Centro de Salud Chocorvos:100 encuestados
5. Centro de Salud Córdova: 90 encuestados
6. Centro de Salud Querco: 80 encuestados

C.c. Archivo

JCMA/FLCC/KKQA/yflr

|  |  |
| --- | --- |
| **REG. DOC** |  |
| **REG. EXP** | **1830497** |

**IV.- ANALISIS:**

**2.1. DEFINICIONES**

**Satisfacción del Usuario Externo:** Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.

**Usuario Externo:** Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad.

**Expectativa del Usuario:** Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la Institución de Salud. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca, e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio.

**Percepción del Usuario:** Cómo percibe el usuario que la organización cumple con la

entrega del servicio de salud ofertado.

**Fiabilidad (F):** Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

**Capacidad de Respuesta(CR):** Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

**Empatía(E):** Capacidad que tiene una persona para ponerse en lugar de otra persona, entender y atender adecuadamente las necesidades de otros.

**2.2. DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS**

**2.2.1. CONSULTORIO EXTERNO:**

1. **Centro de Salud Huaytará:**

Se aplicaron 180 encuestas obteniendo: Tipo de paciente (75% usuario y 25% acompañante), Sexo (40% femenino y 60% masculino), Tipo de Seguro (90.56% SIS,2.22% Ninguno y 6.67% otro seguro).

De los resultados por Dimensiones:

**FIABILIDAD: Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido**, se tiene un porcentaje de insatisfacción de 14.89% (Aceptable), y obteniendo en el ítem P4 ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención? con mayor porcentaje de insatisfacción 21.67% (Aceptable). **Recomendación**: Se deben de realizar esfuerzos conjuntos para garantizar el adecuado manejo en cuanto a la disposición historia clínica a fin de garantizar el menor tiempo de espera y cumplir con la atención según los horarios establecidos.

**CAPACIDAD DE RESPUESTA: disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable;** se tiene un porcentaje de insatisfacción de 19.89% (Aceptable), y obteniendo en el ítem P08 ¿la atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida? con mayor porcentaje de insatisfacción 19.86% (Aceptable). **Recomendación:** Realizar mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de Radiología y/o capacitación permanente del personal idóneo en la toma y procesamiento de resultados a fin de disminuir el tiempo de espera del paciente.

**SEGURIDAD: evalúa la confianza que general la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza;** se tiene un porcentaje de insatisfacción de 21.25% (Aceptable), y obteniendo en el ítem P12 ¿el médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud? con mayor porcentaje de insatisfacción 23.33% (Aceptable). **Recomendación:** El médico tratante explicará al paciente y/o familiar responsable los aspectos relacionados con su problema de salud utilizando los medios y mecanismos que faciliten la comprensión, asimismo explicará las indicaciones médicas a cumplir.

**EMPATIA: es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro;** se tiene un porcentaje de insatisfacción de 22.89% (Aceptable), y obteniendo en el ítem P17 ¿usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamento, dosis y efectos adversos? con mayor porcentaje de insatisfacción de 27.78% (Aceptable). **Recomendación:** Utilizar términos adecuados acorde al grado de instrucción y/o de comprensión de los usuarios, establecer mecanismos de información respetando las condiciones culturales de los usuarios, asimismo explicará las indicaciones médicas a cumplir.

**ASPECTOS TANGIBLES: son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad;** se tiene un porcentaje de insatisfacción de 17.64% (Aceptable), y obteniendo en el ítem P20 ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes? con mayor porcentaje de insatisfacción de 22.22% (Aceptable). **Recomendación:** El C.S debe garantizar que el personal de vigilancia y otro personal facilite el ingreso y la orientación al paciente y su familiar o acompañante, de preferencia que hable también el idioma quechua por las características culturales de la región.

1. **Centro de Salud Santa Rosa de Tambo:**

Se aplicaron 22 encuestas obteniendo: Tipo de paciente (91% usuario y 9% acompañante), Sexo (32% femenino y 68% masculino), Tipo de Seguro (100% SIS)

De los resultados por Dimensiones:

**FIABILIDAD: Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido**, se tiene un porcentaje de insatisfacción de 25.45% (Aceptable), y obteniendo en el ítem P01 ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa? con mayor porcentaje de insatisfacción 59.09% (En proceso). **Recomendación**: El C.S debe garantizar que el personal de informes deba brindar una atención de calidad (orientar al paciente y su familiar o acompañante, de preferencia que hable también el idioma quechua por las características culturales de la región).

**CAPACIDAD DE RESPUESTA: disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable;** se tiene un porcentaje de insatisfacción de 32.95% (Aceptable), y obteniendo en el ítem P06 ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida? con mayor porcentaje de insatisfacción 81.82% (Por mejorar). **Recomendación:** Simplificar los trámites para la atención en caja o módulo de admisión de Emergencia, principalmente para los usuarios con Seguro Integral de Salud (SIS).

**SEGURIDAD: evalúa la confianza que general la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza;** se tiene un porcentaje de insatisfacción de 47.73% (En proceso), y obteniendo en el ítem P11 ¿el médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido? con mayor porcentaje de insatisfacción 91.91% (por mejorar). **Recomendación:** Garantizar la ejecución del examen físico utilizando mínimo las técnicas de inspección, palpación, auscultación y percusión, de ser necesario aplicar otras técnicas para la valoración y el diagnóstico adecuado de los usuarios.

**EMPATIA: es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro;** se tiene un porcentaje de insatisfacción de 48.18% (En proceso), y obteniendo en el ítem P18 ¿usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán? con mayor porcentaje de insatisfacción de 81.82% (Por mejorar). **Recomendación:** Utilizar términos adecuados acorde al grado de instrucción y/o de comprensión de los usuarios, establecer mecanismos de información respetando las condiciones culturales de los usuarios, asimismo explicará las indicaciones médicas que el paciente debe cumplir.

1. **Centro de Salud Pilpichaca**:

Se aplicaron 90 encuestas obteniendo: Tipo de paciente (72% usuario y 28% acompañante), Sexo (43% femenino y 57% masculino), Tipo de Seguro Tipo de Seguro (92% SIS, 6% Ninguno y 2% otro seguro).

De los resultados por Dimensiones:

**FIABILIDAD: Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido**, se tiene un porcentaje de insatisfacción de 34.44% (Aceptable), y obteniendo en el ítem P01 ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa? con mayor porcentaje de insatisfacción 72.2% (Por Mejorar). **Recomendación**: El C.S debe garantizar que el personal de informes deba brindar una atención de calidad (orientar al paciente y su familiar o acompañante, de preferencia que hable también el idioma quechua por las características culturales de la región).

**CAPACIDAD DE RESPUESTA: disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable;** se tiene un porcentaje de insatisfacción de 58.33% (En proceso), y obteniendo en el ítem P09 ¿La atención en farmacia fue rápida? con mayor porcentaje de insatisfacción 71.1% (Por mejorar). **Recomendación:** Simplificar la atención en farmacia o módulo de admisión, principalmente para los usuarios con Seguro Integral de Salud (SIS).

**SEGURIDAD: evalúa la confianza que general la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza;** se tiene un porcentaje de insatisfacción de 44.44% (En proceso), y obteniendo en el ítem P10 ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio? con mayor porcentaje de insatisfacción 61.1% (por mejorar). **Recomendación:** los profesionales de salud deben aplicar los mecanismos bioéticos (confidencialidad médico-paciente), respetando las condiciones culturales de los usuarios.

**EMPATIA: es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro;** se tiene un porcentaje de insatisfacción de 60% (En proceso), y obteniendo en el ítem P18 ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán? con mayor porcentaje de insatisfacción de 73.3% (Por mejorar). **Recomendación:** Utilizar términos adecuados acorde al grado de instrucción y/o de comprensión de los usuarios, establecer mecanismos de información respetando las condiciones culturales de los usuarios, asimismo explicará las indicaciones médicas que el paciente debe cumplir.

**ASPECTOS TANGIBLES: son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad;** se tiene un porcentaje de insatisfacción de 60% (En proceso), y obteniendo en el ítem P21 ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención? con mayor porcentaje de insatisfacción de 68.9% (Por mejorar). **Recomendación** las IPRESS debe garantizar que los servicios que se prestan para la atención en salud cumplan con los estándares; de calidad aceptados en los procedimientos y practicas institucionales y profesionales, realizando los trámites dentro de los plazos establecidos.

1. **Centro de Salud Chocorvos:**

Se aplicaron 100 encuestas obteniendo: Tipo de paciente (88% usuario y 12% acompañante), Sexo (43% femenino y 57% masculino), Tipo de Seguro Tipo de Seguro (95.35% SIS, 4.65% Ninguno y 0% otro seguro).

De los resultados por Dimensiones:

**FIABILIDAD: Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido**, se tiene un porcentaje de insatisfacción de 31.63% (Aceptable), y obteniendo en el ítem P03 ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada? con mayor porcentaje de insatisfacción 36.05% (Aceptable). **Recomendación** Se deben de realizar esfuerzos conjuntos para garantizar la distribución adecuada de los médicos de consultorio externo y cumplir con la atención según los horarios establecidos.

**CAPACIDAD DE RESPUESTA: disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable;** se tiene un porcentaje de insatisfacción de 25.58% (Aceptable), y obteniendo en el ítem P06 ¿La atención en caja o en módulo de admisión del SIS fue rápida? con mayor porcentaje de insatisfacción 29.07% (Por mejorar). **Recomendación:** Simplificar la atención en caja o módulo de admisión, principalmente para los usuarios con Seguro Integral de Salud (SIS).

**SEGURIDAD: evalúa la confianza que general la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza;** se tiene un porcentaje de insatisfacción de 28.49% (Aceptable), y obteniendo en el ítem P12 ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud? con mayor porcentaje de insatisfacción 32.72% (Aceptable). **Recomendación:** Se debe cumplir con el paciente o representante legal, a qué se le dé en términos comprensibles información completa y continuada sobre su proceso, incluyendo el diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento, así como sobre los riesgos, contraindicaciones, precauciones y advertencias de los medicamentos que se le prescriban y administren. Para brindar esta información utilizar términos adecuados acorde al grado de instrucción y/o de comprensión de los pacientes, familiar directo o representante legal, estableciendo mecanismos de información adecuados y respetando sus condiciones culturales.

**EMPATIA: es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro;** se tiene un porcentaje de insatisfacción de 31.86% (Aceptable), y obteniendo en el ítem P14 ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia? con mayor porcentaje de insatisfacción de 34.88% (Por mejorar). **Recomendación:** Se debe cumplir con el paciente o representante legal, utilizar términos adecuados acorde al grado de instrucción y/o de comprensión de los usuarios, establecer mecanismos de información respetando las condiciones culturales de los usuarios.

**ASPECTOS TANGIBLES: son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad;** se tiene un porcentaje de insatisfacción de 31.10% (Aceptable), y obteniendo en el ítem P22 ¿Los consultorios y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos? con mayor porcentaje de insatisfacción de 39.53% (Aceptable). **Recomendación:** Se debe garantizar que las camillas de atención y sala de espera deban encontrarse en buenas condiciones (generando un ambiente saludable).

1. **Centro de Salud Córdova:**

Se aplicaron 90 encuestas obteniendo: Tipo de paciente (64% usuario y 36% acompañante), Sexo (31% femenino y 69% masculino), Tipo de Seguro Tipo de Seguro (60% SIS, 0% Ninguno y 40% otro seguro).

De los resultados por Dimensiones:

**FIABILIDAD: Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido**, se tiene un porcentaje de insatisfacción de 21.11% (Aceptable), y obteniendo en los diferentes ítems 21.11% (Aceptable). **Recomendación** Se deben de realizar esfuerzos conjuntos para garantizar una adecuada atención en los diferentes servicios (servicios de calidad)

**CAPACIDAD DE RESPUESTA: disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable;** se tiene un porcentaje de insatisfacción de 25% (Aceptable), y obteniendo en el ítem P06; P09 ¿La atención en caja o en módulo de admisión del SIS fue rápida? ¿La atención en farmacia fue rápida? con mayor porcentaje de insatisfacción 26.67% (Aceptable). **Recomendación:** Simplificar la atención en caja o módulo de admisión y farmacia principalmente para los usuarios con Seguro Integral de Salud (SIS).

**SEGURIDAD: evalúa la confianza que general la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza;** se tiene un porcentaje de insatisfacción de 25.56% (Aceptable), y obteniendo en el ítem P13 ¿El médico que le atendió le inspiró confianza? con mayor porcentaje de insatisfacción 31.11% (Aceptable). **Recomendación:** Se debe informar en términos comprensibles información completa y continuada sobre su proceso, utilizar términos adecuados acorde al grado de instrucción y/o de comprensión de los pacientes, familiar directo o representante legal, estableciendo mecanismos de confianza (información adecuados y respetando sus condiciones culturales).

**EMPATIA: es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro;** se tiene un porcentaje de insatisfacción de 36.22% (Aceptable), y obteniendo en el ítem P17 ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el medicó sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamento, dosis y efectos adversos? con mayor porcentaje de insatisfacción de 46.67% (En Proceso). **Recomendación:** Se debe cumplir con el paciente o representante legal, a qué se le dé en términos comprensibles información completa y continuada sobre su proceso, incluyendo el diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento, así como sobre los riesgos, contraindicaciones, precauciones y advertencias de los medicamentos que se le prescriban y administren. Para brindar esta información utilizar términos adecuados acorde al grado de instrucción y/o de comprensión de los pacientes, familiar directo o representante legal, estableciendo mecanismos de información adecuados y respetando sus condiciones culturales.

**ASPECTOS TANGIBLES: son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad;** se tiene un porcentaje de insatisfacción de 35.83% (Aceptable), y obteniendo en el ítem P19 ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes? con mayor porcentaje de insatisfacción de 43.33% (En proceso). **Recomendación:** Se debe actualizar y señalizar los ambientes comunes, con carteles, letreros y flechas con la finalidad de mejorar la orientación a los usuarios que acuden al establecimiento.

1. **Centro de Salud Querco:**

Se aplicaron 80 encuestas obteniendo: Tipo de paciente (100% usuario), Sexo (31% femenino y 69% masculino), Tipo de Seguro Tipo de Seguro (60% SIS, 0% Ninguno y 40% otro seguro).

De los resultados por Dimensiones:

**FIABILIDAD: Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido**, se tiene un porcentaje de insatisfacción de 45.25% (En proceso), y obteniendo en el ítem P05 ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad? con mayor porcentaje de insatisfacción 62.50% (Por mejorar). **Recomendación** Se deben de realizar esfuerzos conjuntos para garantizar la distribución adecuada de horarios de atención de consultorio externo y cumplir con la atención según los horarios establecidos.

**CAPACIDAD DE RESPUESTA: disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable;** se tiene un porcentaje de insatisfacción de 55% (En proceso), y obteniendo en el ítem P07 ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida? con mayor porcentaje de insatisfacción 67.50% (Por mejorar). **Recomendación** Garantizar que las tomas de muestra para exámenes de laboratorio se realicen en la brevedad posible y la entrega de resultados se debe expedir en los tiempos establecidos según el tipo de análisis y deben incluir como patrón de comparación, los valores normales.

**SEGURIDAD: evalúa la confianza que general la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza;** se tiene un porcentaje de insatisfacción de 46.25% (E proceso), y obteniendo en el ítem P11 ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido? con mayor porcentaje de insatisfacción 65% (Por mejorar). **Recomendación:** Garantizar la ejecución del examen físico utilizando mínimo las técnicas de inspección, palpación, auscultación y percusión, de ser necesario aplicar otras técnicas para la valoración y el diagnóstico adecuado de los usuarios.

**EMPATIA: es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro;** se tiene un porcentaje de insatisfacción de 25.25% (Aceptable), y obteniendo en el ítem P18 ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán? con mayor porcentaje de insatisfacción de 62.50% (Por mejorar). **Recomendación:** Utilizar términos adecuados acorde al grado de instrucción y/o de comprensión de los usuarios, establecer mecanismos de información respetando las condiciones culturales de los usuarios.

**ASPECTOS TANGIBLES: son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad;** se tiene un porcentaje de insatisfacción de 43.13% (En proceso), y obteniendo en el ítem P22 ¿Los consultorios y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos? con mayor porcentaje de insatisfacción de 80% (Por mejorar). **Recomendación:** Se debe garantizar que las camillas de atención y sala de espera deban encontrarse en buenas condiciones (generando un ambiente saludable).

**V.- CONCLUSIONES:**

* Los resultados obtenidos muestran que en la mayoría de las UPSS existe mayor porcentaje de insatisfacción, lo que indica que existen muchos procesos débiles en su implementación.
* No se dispuso de presupuesto necesario para aplicar correctamente la metodología de evaluación de satisfacción del usuario externo.

**IV.- RECOMENDACIONES:**

* Establecer mecanismos para cumplimiento de las recomendaciones señaladas en el presente informe, asimismo garantizar el cumplimiento de las recomendaciones (adjuntas) señaladas por cada EE.SS.
* La Unidad Operativa Red de Salud Huaytará (responsable de Calidad), deberá informar con evidencias el cumplimiento de la implementación de las recomendaciones.
* En caso de implementación a través de acciones de mejora, considerar las pautas mínimas: título, antecedentes, equipo participante, lugar de ejecución, duración, análisis, resultados esperados, conclusiones, sugerencias y recomendaciones.

Es todo cuanto informo para su conocimiento y demás fines.

Atentamente,

 ---------------------------------------

 C.D YUDITH FANNY LACHOR RAMOS

 EQUIPO TECNICO DGS Y CS

 COP 32114

C.c. Archivo

JCMA/FLCC/KKQA/yflr

|  |  |
| --- | --- |
| **REG. DOC** |  |
| **REG. EXP** | **1830497** |