



PROTOCOLO ATENCIÓN PREFERENCIAL A LAS MUJERES EMBARAZADAS, MENORES DE EDAD, ADULTOS MAYORES, PERSONAS CON DISCAPACIDAD, USUARIOS CON VIH, CANCER, POBLACIÓN INDÍGENA Y AFRODESCENDIENTE.

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Fecha: 27/01/2021

Código: MDE-GAUPC-OIU-PT-004


Versión: 02

Página No. 1 de 20

ATENCIÓN PREFERENCIAL A LAS MUJERES EMBARAZADAS, MENORES DE EDAD, ADULTOS MAYORES, PERSONAS CON DISCAPACIDAD, USUARIOS CON VIH, CANCER, POBLACIÓN INDÍGENA Y AFRODESCENDIENTE

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”

	PROTOCOLO ATENCIÓN PREFERENCIAL A LAS MUJERES EMBARAZADAS, MENORES DE EDAD, ADULTOS MAYORES, PERSONAS CON DISCAPACIDAD, USUARIOS CON VIH, CANCER, POBLACIÓN INDÍGENA Y AFRODESCENDIENTE.	Fecha: 27/01/2021 Código: MDE-GAUPC-OIU-PT-004
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 02 Página No. 1 de 20

1. INTRODUCCIÓN

La ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua, se encuentra comprometida en brindar una atención centrada en el usuario, teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas, así como una atención humanizada y de calidad. Para ello se han establecido procesos, procedimientos, instrumentos, canales de comunicación y medios de participación ciudadana, que permiten facilitar la solución de los requerimientos de nuestros usuarios, para ofrecer servicios de salud de alta calidad tanto humana como tecnológica, a todos los ciudadanos. En nuestra oficina de atención al usuario y en los servicios priorizados de la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua, se cuenta con una ventanilla o un espacio para la atención preferencial, es decir, punto especial, en donde se da prioridad a niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad, los reclusos(as), los enfermos mentales, víctimas de la violencia, desplazados, víctimas del conflicto armado, personas que sufren de enfermedades huérfanas y pacientes de alto costo, comunidad indígena, y afrodescendiente. Con este manual buscamos garantizar los derechos de nuestros usuarios entre los que se encuentran:


- Recibir atención humanizada oportuna y eficiente,
- La orientación y comunicación permanente de manera cordial
- Recibir atención integral con principios de objetividad y buen trato.

1. OBJETIVO

Establecer lineamientos que adecuen, supervisen y controlen la atención preferente a mujeres embarazadas, niñas y niños (menores de edad), adultos mayores, personas con discapacidad, pacientes con VIH, Cáncer, población indígena y afrodescendientes

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”

	PROTOCOLO ATENCIÓN PREFERENCIAL A LAS MUJERES EMBARAZADAS, MENORES DE EDAD, ADULTOS MAYORES, PERSONAS CON DISCAPACIDAD, USUARIOS CON VIH, CANCER, POBLACIÓN INDÍGENA Y AFRODESCENDIENTE.	Fecha: 27/01/2021 Código: MDE-GAUPC-OIU-PT-004
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 02 Página No. 1 de 20

- Implementar en todos los puntos de atención de la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua, mecanismos de atención preferencial a los grupo priorizados, cumpliendo estándares, de acuerdo con la normatividad vigente; con el fin de eliminar cualquier barrera que impida el acceso al servicio solicitado y tener usuarios satisfechos con la atención que se les brinde.

2. FINALIDAD

Asegurar el uso y/o acceso adecuado de las Ventanillas de Atención Preferencial en la red.

3. VIGENCIA

La presente Directiva entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación.

4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

a. Atención Preferente

Atención a través de la Ventanilla Preferencial o del Administrador.

b. Adulto mayor


Persona que tenga 60 o más años de edad, condición que deberá ser acreditado mediante documento nacional de identidad (DNI).

c. Cliente preferencial

Clientes que se encuentran en el alcance de la Ley 28683 y la presente directiva: Mujer embarazada, niño o niña, personas con discapacidad, adulto mayor y persona con niño/a en brazos.

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”

	PROTOCOLO ATENCIÓN PREFERENCIAL A LAS MUJERES EMBARAZADAS, MENORES DE EDAD, ADULTOS MAYORES, PERSONAS CON DISCAPACIDAD, USUARIOS CON VIH, CANCER, POBLACIÓN INDÍGENA Y AFRODESCENDIENTE.	Fecha: 27/01/2021 Código: MDE-GAUPC-OIU-PT-004
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 02 Página No. 1 de 20

d. Discapacidad

Condición que impide o entorpece alguna de las actividades cotidianas consideradas normales, debido a la alteración de sus funciones intelectuales o físicas.

e. Persona con Discapacidad

La persona con discapacidad es aquella que tiene una o más deficiencias físicas, mentales, sensoriales, o intelectuales de carácter permanente que, al interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno, no ejerza o pueda verse impedida en el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás.

En caso de no presentar discapacidad aparente, se verificará su condición en el DNI o mediante documento emitido por el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad CONADIS.

f. Persona con niño/a en brazos

Mujer o varón con niño/a menor de 3 años de edad en brazos, cuya relación de parentesco pueda ser verificable mediante el DNI.

g. Menor

Niño o niña menor de 18 años de edad, identificado/a con documento de identidad, que requiera realizar operaciones a título personal con presencia de un representante legal.


h. Mujer embarazada

Mujer en estado de gestación.

i. Ventanilla Preferencial

Ventanilla dispuesta para la atención exclusiva de los clientes que se *"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"*

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"

	PROTOCOLO ATENCIÓN PREFERENCIAL A LAS MUJERES EMBARAZADAS, MENORES DE EDAD, ADULTOS MAYORES, PERSONAS CON DISCAPACIDAD, USUARIOS CON VIH, CANCER, POBLACIÓN INDÍGENA Y AFRODESCENDIENTE.	Fecha: 27/01/2021 Código: MDE-GAUPC-OIU-PT-004
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 02 Página No. 1 de 20

encuentran en el alcance de la Ley 28683 y la presente directiva.

5. DISPOSICIONES GENERALES

7.1 Todas los puntos de atención al público., Oficinas Especiales y Ventanillas Especiales de la institución destinarán lineamientos para la atención preferencial de mujeres embarazadas, menores, adultos mayores y personas con discapacidad, desplazados, enfermos terminales, población indígena y afrodescendientes, Sin perjuicio de ello, se exonerará de turnos o cualquier otro mecanismo de espera a las personas señaladas en el párrafo anterior; por lo que dichas personas deberán ser atendidas en cualquier ventanilla en forma preferente.

7.2 La ventanilla especial a que se refiere se distinguirá con el letrero "ATENCIÓN PREFERENCIAL", ubicado en un lugar visible para los clientes.


7.3 En ausencia de los clientes preferenciales, quienes tienen prioridad, la Ventanilla Preferencial podrá atender a otros clientes de la institución

7.4 Los Administradores deberán instruir al personal para brindar una atención preferencial y de forma inmediata a estos clientes a través de la Ventanilla de Atención Preferencial. Asimismo, supervisaran permanentemente que el personal que atiende al público cumpla con lo dispuesto en la presente Directiva, dirigiendo a los beneficiarios de la indicada Ley a la Ventanilla de Atención Preferencial.

7.5 Entiéndase a las Personas Sordociegas para la Atención Preferencial como personas con discapacidad, según lo contemplado en la Ley N° 29524, Ley que reconoce la sordo ceguera como discapacidad única y establece disposiciones para la atención de las personas sordo ciegas, SERVICIO DE GUÍA INTÉRPRETE PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS SORDOCIEGAS.

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"

	PROTOCOLO ATENCIÓN PREFERENCIAL A LAS MUJERES EMBARAZADAS, MENORES DE EDAD, ADULTOS MAYORES, PERSONAS CON DISCAPACIDAD, USUARIOS CON VIH, CANCER, POBLACIÓN INDÍGENA Y AFRODESCENDIENTE.	Fecha: 27/01/2021 Código: MDE-GAUPC-OIU-PT-004
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 02 Página No. 1 de 20

1. DESCRIPCIÓN:

Atención preferencial.


Portería: Los vigilantes identificarán las personas con atención preferencial, saludarán cordialmente a la persona siempre mirándola a los ojos, con actitud de cordialidad con la persona, inmediatamente les ofrecerán ayuda, es importante saber que si la persona no lo desea no se les puede obligar a recibirla, en este caso solo se les dará orientación hacia el lugar donde deben ir; cuando el usuario realice una consulta, se le prestara la atención debida y se deberá responder de inmediato. Los vigilantes de la institución deberán orientar a los usuarios al punto de atención que requieran. Adicionalmente, el personal de la institución verificara constantemente si existe alguna persona que requiere de atención preferencial, que se encuentre dentro de la entidad sin ser atendida, para darle las orientaciones pertinentes. Si el usuario necesita de silla de ruedas, el vigilante le realizará el préstamo de la misma dejando un documento de identidad, el cual será regresado cuando se haga devolución de la silla de ruedas, o en su defecto, el vigilante buscará el apoyo del servicio de mensajería, para que se traslade con una silla de ruedas y acompañe al usuario hasta el área de la institución a la cual se dirija.

S servicio de urgencia: las personas de atención preferencial que se encuentre en condición de discapacidad física puedan acceder al servicio. Se encuentra visible la señalización de atención preferencial y se dará prioridad de atención a los siguientes usuarios: Los niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad, los reclusos(as), los enfermos mentales, pacientes de alto costo, personas que sufren enfermedades huérfanas, víctimas de la violencia, desplazados y víctimas del conflicto armado.

En la ventanilla de facturación se hace la recepción de documentos de la persona

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”

 E.S.E. Hospital Departamental <i>San Antonio de Padua</i> LA PLATA	PROTOCOLO ATENCIÓN PREFERENCIAL A LAS MUJERES EMBARAZADAS, MENORES DE EDAD, ADULTOS MAYORES, PERSONAS CON DISCAPACIDAD, USUARIOS CON VIH, CANCER, POBLACIÓN INDÍGENA Y AFRODESCENDIENTE.	Fecha: 27/01/2021 Código: MDE-GAUPC-OIU-PT-004
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 02 Página No. 1 de 20

que necesita ser atendida, e inmediatamente se procederá a brindar la atención oportuna e integral.

Consulta externa:

Está ubicada en el edificio Centro del corredor de consulta externa, dentro de esta se encuentra una ventanilla de atención preferencial para los niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad, los reclusos(as), los enfermos mentales, pacientes de alto costo, personas que sufren enfermedades huérfanas, víctimas de la violencia, desplazados y víctimas del conflicto armado, población indígena y afrodescendiente, quienes son población de Protección Constitucional especial, y de los cuales según la ley 1751 en su artículo 11, habla sobre la atención preferencial y oportuna que deben tener este tipo de población.

Para este servicio se puede acceder en carro hasta la entrada del edificio y/o en silla de ruedas dentro del servicio; cuando el usuario necesite silla de ruedas, todas las personas que presten sus servicios en la institución deberán prestarle la atención integral requerida, si el usuario necesita una silla de ruedas, y tiene acompañante, éste deberá acercarse a la ventanilla de las auxiliares de enfermería, para que se les realice el préstamo de la misma, dejando un documento de identidad el cual será regresado cuando se haga devolución de la silla de ruedas; cuando la persona solicite camilla por su condición física, esta también le será prestada en el puesto de enfermería del servicio.

Atención al usuario: Oficina encargada de recibir peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones por parte de los usuarios de la institución.

Es la encargada de velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los pacientes, en esta oficina se cuenta con una señalización de atención preferencial para los niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”



PROTOCOLO ATENCIÓN PREFERENCIAL A LAS MUJERES EMBARAZADAS, MENORES DE EDAD, ADULTOS MAYORES, PERSONAS CON DISCAPACIDAD, USUARIOS CON VIH, CANCER, POBLACIÓN INDÍGENA Y AFRODESCENDIENTE.

Fecha: 27/01/2021

Código: MDE-GAUPC-OIU-PT-004

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Versión: 02

Página No. 1 de 20

embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad, los reclusos(as), los enfermos mentales, pacientes de alto costo, personas que sufren enfermedades huérfanas, víctimas de la violencia, desplazados y víctimas del conflicto armado, población indígena y afrodescendiente. Así mismo, en esta área podrán los usuarios que cumplen con estas características, acceder a la asignación de citas con especialistas. En la institución se atenderá con especial interés, las manifestaciones presentadas por la comunidad de personas de cualquier tipo o grado de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, los reclusos(as), los enfermos mentales, víctimas de la violencia, desplazados, víctimas del conflicto armado, personas que sufren de enfermedades huérfanas y pacientes de alto costo, población indígena y afrodescendiente, siempre de una manera atenta y respetuosa, ya que estas constituyen un insumo para el mejoramiento continuo de la calidad y accesibilidad al servicio. Proponer y generar soluciones simples e innovadoras a partir de dichas experiencias ayudará a la institución a mejorar el acceso a la información, a la comunidad y a los espacios físicos dispuestos para la atención a las personas con atención preferencial. Es el servicio el que debe ajustarse a las necesidades de la comunidad y no al contrario. Por lo tanto, los colaboradores de cada servicio, deberán revisar frecuentemente que barreras de acceso físico, de comunicación, de aptitud o actitud de atención, hacen que su servicio no sea accesible o incluyente y comprometerse a proponer e incorporar soluciones frente a cada uno de los obstáculos. Además deben tener en cuenta que:

*Las personas con atención preferencial tienen autonomía.


*Las personas con atención preferencial son ciudadanos como cualquier otro.

Tomar de manera natural el trato que van a brindar.

*Desde una visión clínica, las personas sordas de nacimiento no son mudas dado que producen sonidos, hablan pero con un lenguaje diferente. La lengua de señas colombiana fue reconocida por la ley 324 de 1996.

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”

	PROTOCOLO ATENCIÓN PREFERENCIAL A LAS MUJERES EMBARAZADAS, MENORES DE EDAD, ADULTOS MAYORES, PERSONAS CON DISCAPACIDAD, USUARIOS CON VIH, CANCER, POBLACIÓN INDÍGENA Y AFRODESCENDIENTE.	Fecha: 27/01/2021 Código: MDE-GAUPC-OIU-PT-004
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 02 Página No. 1 de 20

*Para las personas sordo-ciegas, es natural el contacto físico durante la interacción. *Cualquier exclusión o restricción que impida a una persona ejercer sus derechos a causa de su discapacidad, se puede constituir en un acto de discriminación y generar una responsabilidad disciplinaria para los servidores públicos o quienes ejerzan sus funciones. (Código de lo contencioso administrativo).

*Sugerir a los entes administrativos y asistenciales, la inclusión de ejercicios de capacitación a todos los colaboradores sobre los derechos y recomendaciones, para la atención de las personas con atención preferencial.


Denunciar cualquier acto de exclusión, discriminación o segregación contra las personas con discapacidad y de atención preferencial que se presente en la entidad. De acuerdo con la ley 1618 de 2013, las entidades públicas del orden nacional, departamental, municipal, distrital y local, incluirán en sus presupuestos anuales, en forma progresiva, en el marco fiscal a mediano plazo, las partidas necesarias para hacer efectivas las acciones contenidas a favor del ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad y atención preferencial.

Laboratorio: Nuestra institución cuenta con un laboratorio para toma de muestras en el primer piso, área de consulta externa, con fácil accesibilidad a nuestros usuarios, al igual que la atención oportuna

Área Hospitalización: Si el usuario necesita ayuda, esta le será brindada por cualquiera de los colaboradores del hospital, especialmente por los camilleros, El edificio cuenta con ascensores para acceder a los diferentes servicios del hospital, además en la zona de parqueo, se encuentran delimitados parqueaderos para personas en condición de discapacidad o sus acompañantes; cuando el usuario necesite una silla de ruedas, y el usuario esté con un acompañante éste deberá

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”

	PROTOCOLO ATENCIÓN PREFERENCIAL A LAS MUJERES EMBARAZADAS, MENORES DE EDAD, ADULTOS MAYORES, PERSONAS CON DISCAPACIDAD, USUARIOS CON VIH, CANCER, POBLACIÓN INDÍGENA Y AFRODESCENDIENTE.	Fecha: 27/01/2021 Código: MDE-GAUPC-OIU-PT-004
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 02 Página No. 1 de 20

acercarse a la oficina de información y pedir prestada una silla, para lo cual deberá dejar su documento de identidad, el cual le será devuelto cuando se regrese la silla.

Para recordar: Es importante tener en cuenta por todos los colaboradores de la institución deben cumplir con lo siguiente:

1. Se debe saludar cordialmente al usuario y su acompañante.
2. Siempre se debe mirar a los ojos cuando se establezca comunicación con el usuario de atención preferencial.
3. Siempre se debe vincular al usuario a la conversación, no solo al acompañante.
4. Mantener un trato de respeto con el usuario.
5. Ofrecer amablemente ayuda al usuario, si este decide no aceptarla, no se puede obligar a que la reciba.
6. Si la persona es invidente, y trae perro guía, se debe dejar entrar al animal, este es compañero del usuario y lo ayuda a orientar

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”



PROTOCOLO ATENCIÓN PREFERENCIAL A LAS MUJERES EMBARAZADAS, MENORES DE EDAD, ADULTOS MAYORES, PERSONAS CON DISCAPACIDAD, USUARIOS CON VIH, CANCER, POBLACIÓN INDÍGENA Y AFRODESCENDIENTE.

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Fecha: 27/01/2021

Código: MDE-GAUPC-OIU-PT-004

Versión: 02

Página No. 1 de 20

CONTROL DE REVISIONES

VERSIÓN	FECHA	COMENTARIO
1	15/08/2019	Elaboración Primera Versión
2	27/01/2021	Actualización Segunda Versión

Elaborado por: Nombre: Audrey Soraya Peña Rivera Cargo: Auditora de Calidad Firma	Fecha: 26/07/2019
Revisado por: Nombre: Marlene Moreno Caviedes Cargo: Sugerente Asistencial Firma	Fecha: 06/08/2019
Aprobado por: Nombre: Gladys Durán Borrero Cargo: Gerente Firma	Fecha: 27/01/2021

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”