	FORMATO DE ACTA	Fecha: 5/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-001 Versión: 03
		Página: 1 de 19

Nº DE ACTA	FECHA	HORA DE INICIO	HORA FINAL
07	14 de agosto 2025	2:30 pm	3:30 pm
LUGAR: AUDITORIO			

TIPO DE ACTIVIDAD:	SOCIALIZACION:		CAPACITACIÓN:		OTRO
	VISITA AUDITORIA:		COMITÉ /EQUIPO:	X	
OBJETIVO:	Realizar comité de ética e integridad correspondiente al mes de julio de 2025.				
RESPONSABLE:	Luisa Fernanda Castañeda González				
AGENDA:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saludo 2. Llamado a lista y verificación de Quorum 3. Aprobación de compromisos 4. Socialización del informe correspondiente mes de julio 2025. <ol style="list-style-type: none"> 4.1. Encuestas de satisfacción mes de julio. 4.2. Evaluación de la satisfacción global. 4.3. Observaciones que reducen el % en la prestación del servicio. 5. Indicadores de norma e Institucionales. <ol style="list-style-type: none"> 5.1. Satisfacción global de los usuarios en la IPS 5.2. Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos. 6. Acompañamiento a usuarios. 7. Socialización PQRS 8. Propositiones y varios 9. Informe del Call Center 				


1. Saludo de parte de la coordinadora de la Oficina de Atención al Usuario.

Teniendo En cuenta la Resolución 001 del 04 de enero del 2021 los integrantes que conforman el Comité de ética Hospitalaria e Integridad son los siguientes:

1. Gerencia o quien lo presida. (Dr. JOSE ANTONIO MUÑOZ PAZ)
2. Representante asistencial. (Dr. CESAR EDUARDO GONZALEZ DIAZ)
3. Representante equipo médico (DR. CLAUDIA CEDIEL)
4. Representante de enfermería. (JEFE TANIA ANDRADE- JEFE SUSANA ACOSTA)
5. Representante de Calidad. (Dra. BLANCA NUBIA RODRIGUEZ SAENS)
6. Asesor Administrativo. (OSWALDO RUBIO PLAZAS)

— Salud Integral, Impacto Real —

"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"

	FORMATO DE ACTA	Fecha: 5/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-001 Versión: 03
		Página: 2 de 19

7. Representante Jurídico. (ANA MARIA LUGO)
8. Representante de los Usuarios. (Sr. ENRIQUE RAMIREZ- HAROL LASSO)
9. Control Interno (MARLENY RAMON)
10. Talento Humano (Dr. RAFAEL LUNA)
11. Invitado permanente. (LÍDER CALL CENTER)
12. Invitados. (Humanización, Facturación, Agremiaciones,

DESARROLLO ORDEN DEL DÍA

La coordinador de la oficina de atención al usuario da un saludo a todo los miembros del Comité de ética y agradece por la asistencia.


2. Se realiza verificación de quorum en los cuales asisten los siguientes participantes.

PARTICIPANTES	
Marleny Ramon	Control Interno
Audrey Soraya Peña	Calidad
Luz Mery Fierro	Jefe de enfermería
Gabriel Lambis	Apoyo subgerencia
Yuly Elcira Medina	Líder Call Center
Enrique Ramírez	Representante ante la junta
Jenny Rocio Cerquera	Coordinadora Agremiación SGS
Susana Acosta	Jefe de enfermería Urgencias
Luisa Fernanda Castañeda González	Coordinadora Oficina Atención al Usuario
Carolina Yasno	Líder Humanización
Carlos Hernán Martínez	Líder PAME
Harol Lasso	Representante de la Asociación de usuarios

Se deja la salvedad por parte de la Oficina de atención al usuario de quienes hacen parte del comité por resolución no asisten y no envían representación a los comités programados gerencia. Talento humano, la jurídica no confirmo asistencia no se encuentra en el municipio.

3. Socialización de Compromisos a cargo de la subgerencia.

La Coordinadora del proceso expresa que se da a conocer los compromisos que se dejaron en el comité anterior.

	FORMATO DE ACTA	Fecha: 5/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-001
		Versión: 03
		Página: 3 de 19



COMPROMISOS COMITÉ ANTERIOR

La Plata Huila, 04 de agosto del 2025

Señores
Agregiación
La Plata Huila

Asunto: Reporte de PQRS relacionadas con quejas hacia el personal de salud

Respetados señores

Por medio del presente, me permito informarles el reporte consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) radicadas por los usuarios en contra del personal de salud, correspondientes al período comprendido entre el [01/08/2025] y el [11/08/2025].

A continuación, se detallan las quejas recibidas, así como los días de respuesta otorgados por el área encargada:

Número de PQRS	Fecha de radicación	Descripción de la queja	Involucrado	Fecha de respuesta	Estado actual
PQRS 159	02/08/2025	Personal médico sale de la Institución y nos deja esperando para que le de lectura a los laboratorios y llega comiendo helado	Médico general Pepito Pérez	06/08/2025	pendiente

Este informe se realiza con el propósito de mantener una comunicación transparente y colaborar en la mejora continua de la calidad del servicio brindado por el personal de salud; por lo tanto; **el análisis de la PQRS debe ser enviado al SIAU al termino de 2 días hábiles de recibir este correo.**

Quedamos atentos a sus comentarios y acciones pertinentes.

Formalizar la entrega de las PQRS a las agremiaciones con los tiempos de respuesta..

Salud Integral, Impacto Real

El compromiso era realizar un oficio formal ante las agremiaciones reportando las PQRS por recomendación de la auditora médica la doctora Claudia Cediell del área de calidad; teniendo en cuenta que la agremiación integridad humano no da respuesta a las quejas o peticiones del personal que tiene a cargo.

Se informa también la doctora Leidy de la agremiación integridad humana ya ha venido dando respuesta a cada una de las PQRS, se pone en consideración y es aprobado por los asistentes al comité de ética.


4. Socialización del informe correspondiente mes de julio 2025.

Teniendo en cuenta la cantidad de usuario a los que la Institución presto diferentes servicios, la muestra para realizar las encuestas se saca el 10% de paciente atendidos en el mes inmediatamente anterior, en la cual en el mes de junio ingresaron a nuestra institución 7.450 usuario se saca el 10% el total de encuesta a realizar es 745 distribuidas de la siguiente manera, en el equipo de trabajo del SIAU.

4.1. Encuestas de satisfacción mes de julio.

— Salud Integral, Impacto Real —

"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"

	FORMATO DE ACTA	Fecha: 5/11/2024 Código: MDE-GPDI-GD-F-001
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Versión: 03 Página: 4 de 19



Socialización del informe mes de Julio 2025

CONSULTA EXTERNA: 352

- Se aplicaron encuestas 352 las siguientes especialidades: Anestesiología, Cardiología, Cirugía, Fonoaudiología, Gastroenterología, Ginecología, Medicina Interna, Nutrición, Ortopedia, Otorrinolaringología, Pediatría, Psicología, Terapia Física, Urología.

SERVICIOS HOSPITALARIOS: 216

- Se aplicaron encuestas en los siguientes servicios: Urgencias, Hospitalización, Cirugía, Ginecoobstetricia y UCI.

APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO: 157

- Se aplicaron encuesta en los siguientes servicios: Rayos X, Tomografías, Ecografías y Laboratorio.


REFERENCIA: 20

Total de encuestas aplicadas: **745**

ENCUESTAS MES JULIO 2025						
RESPONSABLE	SERVICIOS	NUMERO DE ENCUESTAS A REALIZAR	ENCUESTAS REALIZADAS JULIO	TOTAL REALIZADAS AL MES		
YURY FETE GUIA BILINGÜE	GINECOLOGIA	40	40	191		
	MEDICINA INTERNA	40	40			
	PEDIATRIA	40	40			
	ORTOPEDIA	40	41			
	URGENCIAS	30	30			
CLAUDIA MILENA GONZÁLEZ JAVELA	URGENCIAS	30	30	100		
	CARDIOLOGIA	10	10			
	GASTROENTEROLOGIA	20	20			
	REFERENCIA	20	20			
	TAC	25	20			
	OBSTETRICIA	25	25			
	URGENCIAS	30	31			
MERCEDES USCANO	LABORATORIO	20	21	168		
	QUIROFANO	20	21			
	HOSPITALIZACION	30	30			
	UROLOGIA	20	20			
	UCI	20	20			
	TERAPIA	20	20			
	NUTRICION	20	21			
REINELIA CASTILLO	CIRUGIA	25	25	66		
	RAYOS X	35	34			
	ECOGRAFIAS PEREZ	40	40			
	OTORRINO	35	35			
DARIO ARIAS SALAZAR	ECOGRAFIAS MEDINA	40	41	220		
	PSICOLOGIA	20	20			
	URGENCIAS	30	30			
	ANESTESIA	20	20			
	TOTAL A REALIZAR SACANDO EL 10% DE LA CANTIDAD E USUARIOS DEL MES ANTERIOR	27 SERVICIOS	745		745	745

Salud Integral, Impacto Real

Dando cumplimiento al 100% a la meta propuesta se realizaron **745** encuestas de satisfacción .

	FORMATO ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Fecha: 05/11/2024 Código: MDE-GAUPC-AU-F-001 Versión: 04 Página: 1 de 2
---	--	--

"Su OPINIÓN es importante para nosotros"

FECHA:	DOMICILIO			URBANA	RURAL	EDAD:
GENERO:	M	F		LGTBI	OTRO	
ESCOLARIDAD:	PRIMARIA	SECUNDARIA	OTRO			
ETNIA	INDIGENA	MESTIZO	AFROCOLOMBIANO	OTRO		

Marque con una X todas sus respuestas al siguiente cuestionario:

Encuesta satisfacción global:

PREGUNTAS	E	B	R	M
1 Califica el tiempo entre la fecha de la solicitud de la cita y la fecha de la asignación:				
2 En el servicio los espacios para la espera y sillas de atención son:				
3 La limpieza y orden del servicio es:				
4 El trato brindado por el personal fue: <small>Excelente (E) Buena (B) Regular (R) Mala (M)</small>				

5 ¿Comprende usted sus deberes y derechos como usuario? SI NO

6 ¿Recomendaría usted utilizar los servicios de la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua a un Familiar o amigo?
Definitivamente sí (DS) Probablemente sí (PS) Definitivamente no (DN) Probablemente no (PN)

7 ¿Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua?
Muy buena (MB) Buena (B) Regular (R) Mala (M) Muy Mala (MM)

SUGERENCIAS:

Encuesta satisfacción por servicio:


PREGUNTAS	E	B	R	M
8 El tiempo de espera para ser atendido por el especialista:				
9 El trato brindado por el especialista fue:				
10 Las medidas de seguridad (identificación, presentación personal, guantes, topabocas, lavado de manos) para la atención del usuario por parte del personal son:				
11 La información brindada por parte del especialista fue:				

SUGERENCIAS:

Accesibilidad: es necesario investigar

Salud Integral, Impacto Real

"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"

	FORMATO DE ACTA	Fecha: 5/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-001 Versión: 03 Página: 5 de 19

4.1. Evaluación de la satisfacción global.

CONSOLIDADO DE SATISFACCIÓN GLOBAL DEL 2025													
SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Ginecología	97%	93%	100%	100%	100%	100%	100%						99%
Pediatría	90%	95%	100%	99%	100%	100%	100%						98%
Ortopedia	97%	95%	95%	99%	100%	100%	100%						98%
Cirugía general	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%						100%
Anestesiología	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%						100%
Psicología	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%						100%
Terapia Física	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%						100%
Urología	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%						100%
Medicina Interna	93%	100%	100%	100%	100%	100%	100%						99%
Nutrición	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%						100%
Otorrinaringología	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%						100%
Urgencias	96%	98%	98%	98%	97%	96%	99%						97%
Hospitalización	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%						100%
Cirugía-Quirofano	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%						100%
Obstetricia	96%	100%	100%	100%	100%	100%	100%						99%
UCI	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%						100%
Referencia	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%						100%
Laboratorio	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%						100%
Ecografías Ginecólogo	100%	100%	98%	100%	100%	100%	100%						100%
Ecografías Radiólogo	97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%						100%
Radiografías	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%						100%
Cardiología	100%	95%	100%	100%	100%	100%	100%						99%
Gastroenterología	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%						100%
Tomografía	100%	100%	100%	96%	100%	100%	100%						99%
Trabajo social	100%	100%	100%										100%
Fonoaudiología	100%	100%	100%										100%
PORCENTAJE POR MES	99%	99%	100%	100%	100%	100%	100%						100%

Fuente: Oficial SIAU ESE Hospital San Antonio de Padua La Plata Huila


Como podemos evidenciar en el cuadro de datos del porcentaje en la satisfacción de los usuarios ante los servicios prestados en nuestra Institución es favorable teniendo en cuenta que la calificación quedo mayor del 90% los servicios donde no tiene un reporte de porcentaje es porque no se presto el servicio por consulta externa.

Queremos felicitar el área de urgencias porque este mes subieron a un **99%** satisfactorio para el servicio, los usuarios no han dejado observaciones que permitan calificar en un porcentaje bajo.

4.1. Observaciones que reducen el % en la prestación del servicio.

Ginecología

- ❖ No me gusto como me tomo la muestra de la colposcopia, sentí maltratada 1081398151 - 3178887893. (Dr. vivero)
- ❖ Al especialista falta más de trato humano y empatía, cita postquirúrgica me asignaron al mes. 1081392825 - 3104828369 (Dr. vivero)

	FORMATO DE ACTA	Fecha: 5/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-001 Versión: 03
		Página: 6 de 19

Call Center

- ❖ Muy deficiente el servicio de call center cc 26473659 - 3117384234.
- ❖ Mucha demora para q conteste en call center 55212219 - 573133703081
- ❖ Mucha demora en la asignación de cita, dos meses esperando 31308590 – 3117329201.
- ❖ Malo el servicio de call center dos horas llamando para una cita 1145833960 – 3112911191.

Medina Interna

- ❖ Demora en la atención tenía la cita a las 11; 4 am y el Dr. me atendió a las 12:00 del mediodía pasada. 25844108 - 3052995995 (Dr. de armas).

Nutrición


- ❖ El especialista debe comunicarse en un lenguaje sencillo y evitar el uso de tecnicismo que dificulten la comprensión del paciente 1080265481 - 3132077458.

Facturación Consulta Externa

- ❖ Uno saluda a las de facturación y no contestan y no es la primera vez 55130716 - 3202661484.

Urgencias

- ❖ Solicito que los médicos nos expliquen los resultados de los exámenes en un lenguaje que sea entendible para nosotros como usuarios 3147472328 – 3106603406.
- ❖ Por favor que las enfermeras cuando toman las muestras de sangre nos expliquen que exámenes nos van a hacer y que los médicos nos expliquen bien los resultados de los exámenes ya que uno casi no entiende las palabras que ellos manejan por lo tanto no es claro para saber cómo salen 25570980 - 3113185536
- ❖ Ingrese desde el sábado a medianoche, hasta el momento no me han dicho que tengo, también escuche a los enfermeros decir que me habían aplicado los medicamentos mal, unos que no eran para mí, 1081395595 – 3208725874 - 3143142560
- ❖ como sugerencia que por favor cuando las enfermeras vengan a inyectar

	FORMATO DE ACTA	Fecha: 5/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-001
		Versión: 03
		Página: 7 de 19

medicamentos informes que nos van a inyectar, ya que a mí me pusieron dos ampollas en el suero, pero no me dijeron que era 1081417303 - 3175437774.

FELICITADOS POR MEDIO DE ENCUESTAS

Urgencias

- Quiero felicitar a la doctora María Paula Herrera de urgencias, por su amabilidad y buena disposición para la atención 12282889 – 3174821787.

Ginecología

- Excelente atención 36383249 - 3115885106. (Dra. plata).
- Excelente atención 55211979 - 3212073761. (Dr. vivero)
- Buena atención 1193155832 - 3213334096. (Dr. vivero)


Medicina interna

- Buena atención 5886926 - 321 9339136 (Dr. de armas).
- Excelente atención 1079409582 - 3134896211 (Dr. de armas).
- Excelente atención por parte del especialista 25582257 - 3102758128 (Dr. de armas).
- Excelente atención 12277030 - 3134947313 (Dr. de armas).
- Excelente atención por parte del especialista 26527748 - 3203183499 (Dr. de armas).
- Excelente atención por parte del especialista 55197558 - 3135035121 (Dr. de armas).

Ortopedia

- Excelente atención 1084579738 - 3224109578 (Dr. calderón).
- 1080934569 excelente atención de todo el personal cl 573219923137 (Dr. calderón).
- 1081419786 excelente atención por parte del especialista cl 3229383134 (Dr. calderón).
- Excelente atención 1007359717 - 3212695504 (Dr. calderón).

— Salud Integral, Impacto Real —

	FORMATO DE ACTA	Fecha: 5/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-001 Versión: 03 Página: 8 de 19

- Excelente atención por el especialista 12270841 - 573106890348 (Dr. calderón).
- Muy bien atendidos excelente atención 1081417303 - 573224229370 (Dr. calderón).

5. Indicadores de norma e Institucionales.

Durante el mes de julio se realizó socialización de los deberes y derechos a los usuarios por parte de equipo SIUA en todos los servicios, para un total de **2.024** usuario socializados en el cual se evaluaron a **1.716** usuarios dando cumplimiento en un **96%** la meta a cumplir es mayor al **80%** programado en el indicador.

DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS


RESULTADOS DE LA MEDICION 2025													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ANUAL
NUMERADOR	1.672	1.395	1.521	1.605	2.048	1.716	1933						11890
DENOMINADOR	1.973	1.595	1.639	1.709	2.079	1.935	2.024						12954
RESULTADOS	85%	87%	93%	94%	99%	89%	96%						91,66%

DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS NASA YUWE

RESULTADOS DE LA MEDICION 2025 NASA YUWE				
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
NUMERADOR	33			33
DENOMINADOR	33			33
RESULTADOS	100%			100%



En cuanto a los deberes y derechos de lo usuarios en dialecto nasa yuwe se socializaron 33 usuarios y fueron evaluados en su totalidad; hay que tener en cuenta que la población nasa ha bajado un gran porcentaje teniendo en cuenta que ya no tenemos usuarios de la AIC que en la mayoría eran indígenas.

	FORMATO DE ACTA	Fecha: 5/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-001 Versión: 03 Página: 9 de 19

DEBERES Y DERECHOS A COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN

RESULTADOS DE LA MEDICION 2025													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICEMBRE	ANUAL
NUMERADOR	15	19	15	25	121	7	42						244
DENOMINADOR	15	19	15	25	121	7	42	0	0	0	0	0	244
RESULTADOS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	100%

Durante el mes de julio se realizó la estrategia con los colaboradores de la siguiente manera, se socializaron por medio de diapositivas y la evaluación por medio de links a los médicos generales y especialistas; en el cual se evaluaron a **42** en total. De 434 colaboradores se han socializado a 244 hasta el momento.

SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS EN LA IPS

Numerador: Número de usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?

Fuente del numerador: Reporte de la oficina de SIAU

Denominador: Número de usuarios que respondieron la pregunta

RESULTADOS DE LA MEDICION 2025													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICEMBRE	ANUAL
NUMERADOR	689	766	734	826	804	905	744						5468
DENOMINADOR	690	766	738	826	806	906	745						5477
RESULTADOS	100%	100%	99%	100%	100%	100%	100%						99,8%

Como podemos evidenciar los usuarios califican que la experiencia global en los servicios prestados en la institución es muy buena y buena de **745** usuarios encuestados **744** calificaron muy buena la experiencia.

PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA SU IPS A FAMILIARES Y AMIGOS.


Numerador: Número de usuarios que respondieron "definitivamente sí" o "probablemente sí" a la pregunta ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS? / Numero de usuarios que respondieron la pregunta

Fuente del numerador: Reporte de la oficina de SIAU

Denominador: Número de usuarios que respondieron la pregunta

— Salud Integral, Impacto Real —

"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"

	FORMATO DE ACTA	Fecha: 5/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-001 Versión: 03 Página: 10 de 19

RESULTADOS DE LA MEDICION 2025													
	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCTB	NOV	DIC	ANUAL
NUMERADOR	690	766	738	826	806	906	745						5477
DENOMINADOR	690	766	738	826	806	906	745						5477
RESULTADOS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	100,0%

En cuanto a la proporción de usuarios que recomendarían nuestra IP de 745 encuestados los 745 recomiendan la IPS.


La coordinadora expresa que en el indicador de los colaboradores se ajustó porque estaba mal estructurado y no se cumplía con el porcentaje del indicador.

6. Acompañamiento a usuarios.

ACOMPANAMIENTO A USUARIOS Y FAMILIARES II TRIMESTRE 2025				
DETALLE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
ACOMPANAMIENTOS	903			903

Durante el mes de julio, el equipo de trabajo de la Oficina de Atención al Usuario se realizó el acompañamiento a los usuarios en diferentes procesos como:

- Solicitud de citas desde la ventanilla del SIAU y gestión de citas para las EPS SANITAS, de ruta preferencia, Nueva EPS (**cantidad de citas gestionadas desde el SIAU durante el mes de julio 272**).
- Gestión de citas solicitadas al correo de SIAU de los diferentes municipios.
- Gestión de citas para pacientes prioritarios dx: embarazo
- Durante le mes de julio no gestionamos citas extras.
- Acompañamiento en diferentes servicios por parte de los orientadores.
- Gestión ante los especialistas para que nos colaboren con los pacientes que llegan

	FORMATO DE ACTA	Fecha: 5/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-001
		Versión: 03
		Página: 11 de 19

tarde a las citas.

- Solicitud de autorizaciones ante la Nueva EPS,
- Diferentes trámites ante al call center por falencias evidenciadas en ventanilla.
- orientación a los usuarios de diferentes procesos.

6.1. FALENCIAS EVIDENCIAS EN VENTANILLA SIAU Y REPORTADAS AL WHATSAPP- JULIO


- ❖ Yuli, para reportar este caso, la cita estaba para las 08:40 am en el sistema y en el mensaje aparece a las 4 pm.
- ❖ El mensaje dice 11:20 am, En el sistema está asignado a las 2:20 pm el paciente viene de una vereda.
- ❖ Buenos días, esta usuaria indica que tenía conocimiento de la cita para hoy 18 de julio, pero que en ningún momento se le informo de que la cita se le adelantaba para el día de ayer 17 de julio.
- ❖ Buenas tardes, se le asigno cita de ginecología a la usuaria y ella había solicitado ecografía transvaginal, la usuaria viene del centro poblado villa losada.
- ❖ Buenas tardes, la usuaria tiene cita con ginecología y el mensaje que enviaron dice pediatría.
- ❖ ¿Se está evidenciando que las citas para los posquirúrgicos, no la están asignando si el paciente no contesta el llamado por celular...? ¿Qué vamos a hacer?

Los pacientes llegan a ventanilla molestos porque en ocasiones viven en áreas donde no cuentan con buena señal y no tiene datos, expresan que si los llamaron para preguntales cómo está la herida, que si tomamos el tratamiento, que si ya tienen la cita posquirúrgica a lo cual responden que no, se les expresa que deben estar pendientes de la llamada para la asignación de cita.

La líder de call center expresa que es muy difícil la comunicación con los usuarios los número de teléfono registrados en el sistema, hay usuarios que no contestan, sistema correo de voz y no es posible informarles la asignación de la cita.

La coordinadora de la oficina de atención al usuario manifiesta que hay que tener en cuenta que las líneas de movistar son pésimas si nos quejamos nosotros aquí en el área urbana, ahora como serán los usuarios del

— Salud Integral, Impacto Real —

	FORMATO DE ACTA	Fecha: 5/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-001
		Versión: 03
		Página: 12 de 19

área rural es complicado, lo mismo el internet.

La Doctora Audre expresa que hay que mejorar el servicio en cuanto al postquirúrgicos, hay que darles a saber la cita.

7. SOCIALIZACIÓN PQRS

Durante el mes de julio se registraron las PQRS radicadas por los usuarios por medio de buzón de sugerencias, página web, correo electrónico y ventanilla única.

CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES VEGENCIA 2025					
MANIFESTACIONES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
PETICIONES	1			1	4%
QUEJAS	24			24	96%
RECLAMOS	0			0	0%
SUGERENCIAS	0			0	0%
TOTAL	25			25	25%
PORCENTAJE	96%	0%	0%	96%	
Fuente: Oficial SIAU ESE Hospital San Antonio de Padua La Plata Huila					


Durante el mes de julio se presentaron las siguientes PQRSF en los diferentes medios que tiene la Institución para radicar las peticiones.

Se presentaron 24 quejas y 1 petición para un total de 25 PQRS resueltas en los términos vigentes.

FACTORES DE LAS PQRSF VEGENCIA 2025					
FACTORES DE LA PQRSF	N° PQRSF JULIO	N° PQRSF AGOSTO	N° PQRSF SEPTIEMBRE	TOTAL	%
Accesibilidad	0			0	0%
Actitud neg	2			2	6%
Oportunidad	8			8	26%
Pertinencia	7			7	23%
Inconformidad	4			4	13%
Continuidad	0			0	0%
Seguridad	0			0	0%
Satisfacción	0			0	0%
Insatisfacción	3			3	10%
Solicitudes H.C.	1			1	3%
Felicitaciones	6			6	19%
TOTAL	31	0	0	31	100%

— Salud Integral, Impacto Real —

"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"

	FORMATO DE ACTA	Fecha: 5/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-001 Versión: 03 Página: 13 de 19

Durante el mes de julio se presentaron PQRS por actitud negativa 2 en el cual se reporto a los lideres de cada servicios involucrado, supervisor del contrato y agremiaciones, con la finalidad de que realicen el debido proceso de descargos y análisis por parte de la agremiación y ejecuten planes de mejora.

REPORTE DE FELCITACIONES PERSONALES Y DE SERVICIOS.

CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES VEGENCIA 2025					
MANIFESTACIONES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
FELICITACIONES	6			6	100%
TOTAL	6			6	100%
PORCENTAJE	100%	0%	0%	100%	

Fuente: Oficial SIAU ESE Hospital San Antonio de Padua La Plata Huila

Durante este mes solo se reportaron 6 felicitaciones a servicios y personal de la institución.


CONSOLIDADO PQRSF POR SERVICIOS 2025													
Clasificación /Servicio	Urgencias	Consulta externa	Call Center	solicitudes	Personales	Pediatría	Ginecobstetricia	GASTRO	REFERENCIA	Hospitalización	SISTEMAS	Facturacion	TOTAL
P.Q.R.S.F	6	0	8	1	0	3	0	1	1	0	1	4	25
FELICITACIONES	0	0	0	0	4	1	0	0	0	1	0	0	6
TOTAL	6	0	8	1	4	4	0	1	1	1	1	4	31
%	19%	0%	26%	3%	13%	13%	0%	3%	3%	17%	25%	13%	11%

Los servicios que más han presentado PQRS son urgencias con 6 quejas, call center con 8 quejas, facturación 4 quejas son los servicios que más tuvieron quejas en el mes de julio.

8. Proposiciones y varios.

La coordinadora de SIAU expresa debido a las filas que se hacen en los teléfonos externos de consulta externa en los días que se apertura agenda, dieron la orden de quitarlos, pero yo les dije que eso no se podía hacer ese día, que si nos les parecía esa estrategia que los quitaran pero paulatinamente.

De igual manera les informo que esa estrategia se planteo porque las filas se hacían eran en la oficina de atención al usuario, por lo tanto; expreso aquí en comité que si quietan los teléfonos el SIAU se convierte nuevamente en un call center sacando citas y de una vez les digo yo no me comprometo a que desde la oficina se saquen las citas y la decisión de quitar los teléfonos que la tome el gerente.

	FORMATO DE ACTA	Fecha: 5/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-001 Versión: 03
		Página: 14 de 19

Harol Lasso representante de los usuarios da un saludo en lo cual manifiesta que hay que tener en cuenta que hay usuarios que no cuentan con buena señal e internet para sacar las citas y por eso tomas de decisión de venir hasta acá para solicitarla y la hacen de esos teléfonos.

Carolina Yasno manifiesta que desde el área de cirugía le solicitaron que el buzón de sugerencias sea ubicado dentro del área, a los cual manifestamos en comité que no, porque los que den de radicar una felicitación o queja sería familiar porque el paciente esta convaleciente.

Se da espacio para que la líder del call center rinda informe al comité de ética.

LLAMADAS EXITOSAS JULIO

Cola	Exitosas	Abandonadas	Tiempo de espera	Llamadas Totales
01	8416	1019	575:55:38	9435
Total	8416	1019	575:55:38	9435

En el mes de mayo se recibieron 6669 y en el mes de junio se recibieron 9435 se evidencia que aumenta un % 41,48.

LLAMADAS Y CITAS ASIGNADAS POR AGENTES JULIO

AGENTE	LLAMADAS RECIBIDAS	CITAS ASIGNADAS	CUMPLIMINETO
ANDREA VIEDA	2011	1223	60,82%
YULY MEDINA	1841	1438	78,11%
CESAR VALENCIA	1824	1442	79,06%
KIMBERLY CRUZ	1519	1485	97,76%
JULIAN GARCIA	1220	771	63,20%

— Salud Integral, Impacto Real —

"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"



FORMATO DE ACTA

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 5/11/2024

Código: MDE-GPDI-GD-F-001

Versión: 03

Página: 15 de 19

CONFIRMACION DE LLAMADAS Y WHATSAPP MES DE JULIO

TOTAL DE CITAS DEL MES DE JULIO	6268
CITAS CONFIRMADAS	5316
CITAS NO CONFORMADAS	238
FUERA DE SERVICIO	12
CITAS CANCELADAS POR PACIENTE	44
CANCELADAS POR EL HOSPITAL (CIRUGIA)	14
APAGADOS	33
NO PERMITE MENSAJES NI WHATSAPP	156
WHATSAPP	432
TOTAL CITAS REPROGRAMADAS	11
ERRADO	12

JULIO	
TOTAL, DE MENSAJES DE WHATSAPP	4.556
1 AL 5 DE JULIO ANDREA VIEDA Y CESAR VALENCIA	1062
7 AL 12 DE JULIO KIMBERLY CRUZ	710
14 AL 19 DE JULIO YULY MEDINA	608
21 AL 26 DE JULIO CESAR VALENCIA	518
28 AL 31 DE JULIO ANDREA VIEDA - KIMBERLY CRUZ Y YULY MEDINA	1658

ENVIO MENSAJES DE TEXTO MES DE JULIO

AGENTE	ESPECIALIDA	TOTAL MENSAJES ENVIADOS
ANDREA VIEDA	ECOGRAFIA GINECOLOGIA, MEDICINA INTERNA, OBSTETRICIA, PEDIATRIA, TRABAJO SOCIAL	1247
JULIAN GARCIA	PSICOLOGIA, UROLOGIA, FONOAUDIOLOGIA, CIRUGIA GENERAL, TERAPIA FISICA DISCAPACIDAD	725
CESAR VALENCIA	ORTOPEDIA, NUTRICION, OTORRINO, CARDIOLOGIA, ANESTESIOLOGIA	664
KIMBERLY CRUZ	ECOGRAFIA RADIOLOGO, GINECOLOGIA, RX, MAMOGRAFIA, TOMOGRAFIA	1556

Salud Integral, Impacto Real

"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"



FORMATO DE ACTA

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 5/11/2024

Código: MDE-GPDI-GD-F-001

Versión: 03

Página: 16 de 19

CITAS POR EPS – JULIO

EPS	ASIGNADAS	CUMPLIDAS	CANCELADAS	INCUMPLIDAS	%
AIC	226	193	15	18	10,72%
SANITAS	1423	1209	122	92	13,14%
NUEVA EPS	1938	1599	163	176	9,08%

EPS	ASIGNADAS	CUMPLIDAS	CANCELADAS	INCUMPLIDAS	%
AIC	177	140	22	17	9,60%
SANITAS	1626	1423	114	91	5,60%
NUEVA EPS	2314	1991	176	149	6,44%

OPORTUNIDAD DE CITA PARA EL MES DE JULIO


DISPONIBILIDAD CITAS 12 AL DE JULIO 2025

ESPECIALIDAD	DISPONIBILIDAD	LISTA EN ESPERA	PRIMERA VEZ	CONTROL
CIRUGIA	AL DIA		0	0
ORTOPEDIA	12 DIAS	36	12	24
24ECOGRAFIAS RADIOLOGO	AL DIA	0	0	0
PEDIATRIA	AL DIA	0	0	0
MEDICINA INTERNA	AL DIA	0	0	0
TERAPIAS FISICAS	AL DIA	0	0	0
GINECOLOGIA Y OSTETRICIA	12 DIA	21	12	9
ANESTESIOLOGIA	AL DIA	0	0	0
CARDIOLOGIA	AL DIA	0	0	0
OTORRINO	12 DIA	23	18	5
NUTRICION	AL DIA	0	0	0
MEDICO GENERAL	AL DIA	0	0	0
PSICOLOGIA	AL DIA	0	0	0
UROLOGIA	12 DIAS	19	13	6
ECOGRAFIAS GINECOLOGO	AL DIA	0	0	0
TOTAL		99	55	44

INDICADOR: CITAS ASIGNADAS / ICUMPLIDAS

— Salud Integral, Impacto Real —

"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"

	FORMATO DE ACTA	Fecha: 5/11/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-001 Versión: 03
		Página: 17 de 19

ASIGNADAS	INCUMPLIDAS	% INDICADOR
5603	368	6,57%

MEJORAS CALL CENTER

- Mejora en el agendamiento de posquirúrgicos
- Se da cumplimiento a la ruta IAMI
 - Agendando los RN
 - Agendando Cesáreas
- Se está validando la agenda cada hora para así verificar si los usuarios asisten a la cita y si no han facturado se les llaman
- Se está manejando la lista en espera para cubrir las agendad cuando cancelan citas
- Se realizo el plan de mejora del Call center

FALENCIAS CALL CENTER

- ✓ La señal telefónica
- ✓ Fallas en el sistema
- ✓ La disponibilidad de las agendas
- ✓ Estamos a la espera de la implementación de WhatsApp empresarial
- ✓ La agenda llega tarde

La Líder del call center debe realizar el acta correspondiente a lo presentado del call center.



FORMATO DE ACTA

Fecha: 5/11/2024

Código: MDE-GPDI-GD-F-001

Versión: 03

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Página: 18 de
19

PROPOSICIONES Y VARIOS:

No se presentaron proposiciones y varios.
No se dejaron compromisos en cuanto al comité de ética.

FECHA Y HORA PROXIMA REUNIÓN: 11 de agosto 2025-2:30 pm

LUGAR: Auditorio

REDACTÓ: Luisa Fernanda Castañeda González

ANEXOS: Lista de Asistencia

Anexo 1: Lista de asistencia

— Salud Integral, Impacto Real —

"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"



FORMATO DE ACTA

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL**

Fecha: 5/11/2024
Código: MDE-GPDI-GD-F-001
Versión: 03
Página: 19 de 19

	FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA	Fecha: 15/09/2022
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código: MDE-GPDI-GD-F-002
		Versión: 03
		Página: 1 de 2

FECHA: 14 de agosto 2025

HORA: 02:30 pm

ACTIVIDAD: Comité de ética mes de julio 2025

Nº	NOMBRE COMPLETO	No. IDENTIFICACIÓN	CARGO/ ACTIVIDAD	TIPO DE VINCULACIÓN	FIRMA
1	Yasmany Tamaro O	36382428	Asesor/ Asesor	C.P.S.	[Firma]
2	[Firma]	16989-120	USUARIOS	USUARIA	[Firma]
3	[Firma]	51-75-1114	Asesor	OPS	[Firma]
4	ARULON YASMINA	36384035	AUX-FAJ	PREMUNAL	[Firma]
5	YOLY ELAIO MEDINA	108139086	Call Center	Agremiación	[Firma]
6	Carla Elena Nubra	12274547	Lider Pamec	Agremiación	[Firma]
7	Gerson Soto S	36130065	enfermero	planta	Gerson Soto
8	Yenny Rocío Conquerra	1081419016	Coordinadora Sgs	Agremiación	[Firma]
9	Juzmary Ferro Ortiz	36169558	enfermera	planta	[Firma]
10	[Firma]	12262633	Secretaria Usuarios	ASO USUARIOS	[Firma]
11	Sabrina Joubin S.	1047438109	APDO. A. Subgerencia	Agremiación	[Firma]
12	Luisa Carvajal G	55131078	APDO. Profesional	Agremiación	[Firma]
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

— Salud Integral, Impacto Real —

"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"

— Salud Integral, Impacto Real —

"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"