

	PEC-GC-R3	Versión: 3
	ACTA DE CAPACITACION COMITÉ DE ETICA EVALUAR QUEJAS Y RECLAMOS SOBRE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS	Página

N° acta	Fecha	Lugar	Hora de iniciación	Hora de terminación
01	15 Diciembre de 2021	Hospital San Juan Bautista	No aplica	No aplica
Objetivo de la reunión		<p>Conocer las inquietudes Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) es una herramienta que nos permite conocer las manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.</p> <p>Promover y mantener buenas relaciones entre los pacientes y los profesionales de la salud y, en particular, alentar a la participación activa del paciente.</p> <p>Asegurar la protección de los derechos humanos fundamentales y humanizar la asistencia que se presta a todos los pacientes</p>		
Responsable(s) de la reunión		Jennifer Bibiana Rodríguez Castellanos Coordinadora SIAU		

DESARROLLO DE LA AGENDA

Yo Jennifer Bibiana Rodríguez Castellanos, en calidad de Psicóloga – Coordinadora SIAU y trato humanizado, capacito a los integrantes del comité de ética hospitalaria en la forma de evaluar las quejas y reclamos en relación con los derechos de los usuarios , partiendo de la importancia de conocer los derechos y deberes , para de esta forma velar por el cumplimiento de los mismos .

La comunidad y usuarios en general cada vez que lo considere necesario podrá dejar sus comentarios en los buzones de sugerencias instalados en los diversos servicios del Hospital San Juan Bautista, debidamente identificados como Buzones de Sugerencias, esto como mecanismo adicional de comunicación a los canales oficiales de PQRS: Pagina Web Institucional, encuestas de satisfacción, medio escrito y verbal a través de la ventanilla única

El usuario que desea dejar su comentario, debe acercarse a uno de los buzones disponibles donde encontrará el registro Buzón de Sugerencias y lapicero, contando con estos elementos podrá escribir su felicitación, sugerencia, queja o comentario y finalmente depositarlo en el buzón. Nota: El registro PA-GMA-AU-R3, cuenta con campos disponibles para el nombre,

Elaborado por: Coordinador de Calidad	Copia controlada	Aprobado por: Gerente
Revisado por: Comité de Calidad		Fecha de Aprobación: 28/11/14



teléfono, Dirección y ciudad del Usuario. El primer día de cada semana el responsable de Atención al Usuario en compañía del Auxiliar del proceso, deben realizar apertura a los buzones, y realizar una lectura inicial para retroalimentar a las dependencias y mejorar continuamente Nota: Las llaves de los buzones solo debe estar bajo custodia del responsable de Atención al Usuario.

Una vez se cuente con todos los registros, se procede a realizar nuevamente lectura de cada uno con el fin de clasificarlos de acuerdo a su naturaleza: Queja, sugerencia o felicitación y realizar retroalimentación por correo electrónico a cada dependencia para aplicar las acciones correctivas o de mejora correspondientes.

Nota: Si existen comentarios que requieren ser respondidos por parte del Ente Territorial, se direccionará al funcionario y/o contratista competente para que proceda a dar respuesta, siempre y cuando el registro vaya acompañado de los datos de contacto del usuario, principalmente el nombre y contacto.

Finalmente, se levanta acta de apertura de los buzones "PA-GMA-AU-R3" como soporte al proceso

MEDIOS DE ENTRADA:

Los buzones de sugerencia del Hospital San Juan Bautista E.S.E se les realiza apertura el primer día de la semana, a las 8 am por parte de la auxiliar de información Yenny Constanza Granobles Leyton en compañía de uno de los miembros del comité de usuarios, actualmente lo realiza con Psicóloga Jennifer Bibiana Rodríguez Castellanos, por motivo de la Pandemia por Covid-19 y así no exponer a los usuarios a un mayor riesgo dentro del área hospitalaria.

Durante el periodo comprendido entre el 01 Octubre al 31 de Octubre de 2021 se radicaron 26 quejas, siendo el buzón de sugerencia el medio por el cual se registraron 22, 0 por ventanilla única y 4 por medio de correo electrónico, y 12 felicitaciones y 1 sugerencias, teniendo en cuenta que a su vez existen medios como la ventanilla.

En el periodo comprendido cabe mencionar que a diario, se hace de forma presencial por parte de Atención al Usuario (Yenny Constanza Granobles Leyton –Aux adm, Jennifer Bibiana Rodríguez - Psicóloga) el seguimiento a los usuarios, y acompañantes que requieren de los servicios prestados por el hospital, de esta forma en aras de brindar una atención, orientación y solución en la medida que se pueda de forma inmediata, y poder contribuir al trato humanizado con calidad, disminuyendo los índices de inconformidad y

Elaborado por: Coordinador de Calidad	Copia controlada	Aprobado por: Gerente
Revisado por: Comité de Calidad		Fecha de Aprobación: 28/11/14

atención en los servicios ofrecidos por nuestra institución .

Los derechos del paciente

Todos podemos ser pacientes en cualquier momento de nuestras vidas. Si bien, en sentido estricto, paciente es aquella persona que padece física y corporalmente, y especialmente quien se halla bajo atención médica. También se define como paciente, la persona que es o va a ser reconocida médicamente.

La figura del paciente , reconociéndosele una serie de derechos y de deberes. De acuerdo con dicha legislación, el paciente tiene derecho a recibir una atención sanitaria integral de sus problemas de salud y a ser tratado con respeto a su personalidad, dignidad humana e intimidad, sin que pueda ser discriminado por razones de tipo social, económico, moral o ideológico.



La Salud de los Jóvenes Nos Une
La Salud de los Grandes Nos Une

Derechos del Paciente #1

Recibir información entendible sobre mi enfermedad, tratamiento y cuidados.

HOSPITAL JUAN BANANA
HOSPITAL GENERAL DE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA
el Tolima

La Salud de los Grandes Nos Une

Derechos del Paciente

#2



Recibir información relacionada con los requerimientos para mi atención



La Salud de los Grandes Nos Une

Derechos del Paciente

#3



Presentar quejas y reclamos, que me corresponda oportunamente; también puedo hacer sugerencias y felicitaciones.



La Salud de los Grandes Nos Une

Derechos del Paciente #4



Recibir visitas de acuerdo con mi estado de salud, en los horarios y condiciones establecidas por el hospital.



La Salud de los Grandes Nos Une

Derechos del Paciente #5



Ser atendido de manera oportuna.



La Salud de los Grandes Nos Une

Derechos del Paciente

#6

Elegir el profesional de la salud de acuerdo con la disposición del hospital y obtener una segunda opinión médica sobre mi enfermedad cuando requiera.

¡Derecho a una segunda opinión!



La Salud de los Grandes Nos Une

Derechos del Paciente

#7

Ser atendido con seguridad, sin afectar mi integridad física y emocional.



*La Salud de los Menores Nos Une
La Salud de los Grandes Nos Une*

Derechos del Paciente

#8



*La Salud de los Menores Nos Une
La Salud de los Grandes Nos Une*

Derechos del Paciente

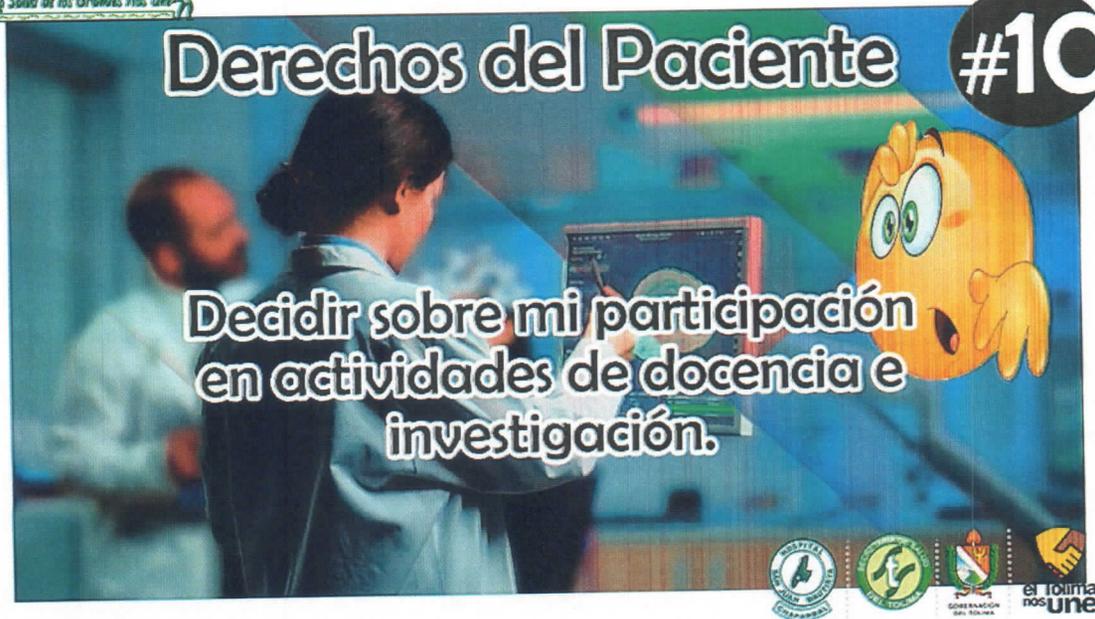
#9



Salud de los Grandes Nos Una

Derechos del Paciente #10

Decidir sobre mi participación en actividades de docencia e investigación.




Salud de los Grandes Nos Una

Derechos del Paciente #11

Recibir trato digno, respetando mis creencias, costumbres, identidad sexual y mi propia situación de salud.






PEC-GC-R3

Versión: 3

ACTA DE CAPACITACION COMITÉ DE ETICA EVALUAR QUEJAS Y RECLAMOS SOBRE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS

Página

La Salud de los Grandes Nos Une



Los deberes del paciente

Las personas que viven con una enfermedad tienen también que saber que su colaboración es fundamental y por ello se habla también de los deberes de los pacientes. Por ejemplo, tienen la obligación de colaborar en el cumplimiento de las normas e instrucciones establecidas en las instituciones sanitarias. Eso incluye tratar con el máximo respeto al profesional sanitario, a los otros enfermos y a sus acompañantes y colaborar en el buen mantenimiento de las instalaciones sanitarias.

Asimismo, todos los pacientes tienen el deber de solicitar información sobre las normas de funcionamiento de la institución sanitaria que le esté atendiendo y sobre los canales de comunicación existentes en la misma (quejas, sugerencias, reclamaciones y preguntas). También han de conocer el nombre del médico que se esté encargando de su caso.

Por otro lado, existe el deber de firmar el documento de alta voluntaria en caso de que no se acepten los métodos de tratamiento propuestos frente a su enfermedad y el de responsabilizarse del uso adecuado de las prestaciones ofrecidas por el sistema sanitario, fundamentalmente en lo que se refiere a la utilización de servicios, procedimientos de baja laboral o incapacidad permanente y prestaciones farmacéuticas y sociales.

Por último y no menos importante, el paciente tiene el deber de exigir que se cumplan todos sus derechos.

Diferentes normas de carácter autonómico (por ejemplo, artículo 16 de la Ley 1/2003, de 28 de enero, de la Generalitat Valenciana) y la Ley 41/2002 (LAP)¹ han contemplado el derecho a una segunda opinión dentro del sistema público de salud, cuando las circunstancias de enfermedad exijan tomar una decisión difícil, aunque su desarrollo plantea algunas dificultades prácticas.

La Salud de los Grandes Nos Une

Deberes del Paciente #1

Tratar con respeto al personal de salud que me atienda y a los demás pacientes.



HOSPITAL JUAN BAUTISTA CHAPARRAL
GOBIERNO REGIONAL DE VALENCIA
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE VALENCIA
GOBIERNO DE LA COMUNIDAD VALENCIANA
el Tolima nos une

La Salud de los Grandes Nos Une

Deberes del Paciente #2

Decir la verdad sobre mi filiación y estado de salud.



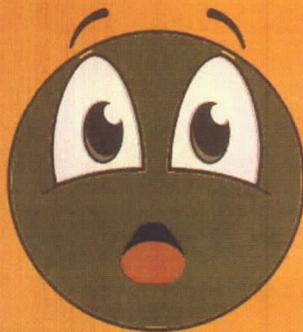
HOSPITAL JUAN BAUTISTA CHAPARRAL
GOBIERNO REGIONAL DE VALENCIA
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE VALENCIA
GOBIERNO DE LA COMUNIDAD VALENCIANA
el Tolima nos une

La Salud de los Grandes Nos Une

Deberes del Paciente

#3

Presentar el documento
de identidad
y demás requisitos
para ser atendido.



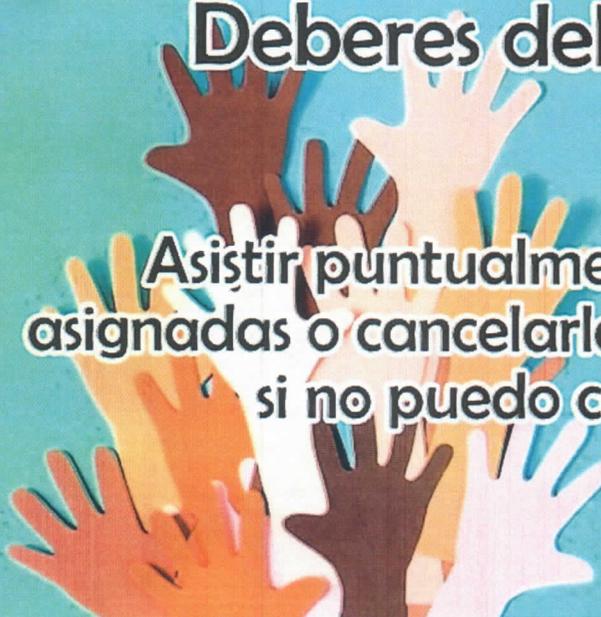
el Tolima
nos une

La Salud de los Grandes Nos Une

Deberes del Paciente

#4

Asistir puntualmente a las citas
asignadas o cancelarlas oportunamente
si no puedo cumplirlas.



La Salud de los Grandes Nos Une

Deberes del Paciente #5

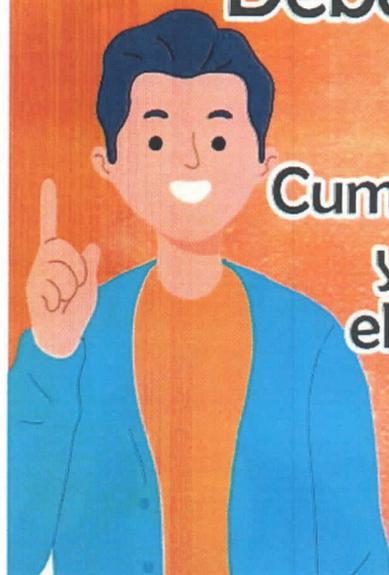


Pagar cuando corresponda
de acuerdo con mi afiliación
a salud.



La Salud de los Grandes Nos Une

Deberes del Paciente #6



Cumplir con las recomendaciones
y cuidados en casa dados por
el médico y el equipo de salud
para mi tratamiento.



La Salud de los Grandes Nos Une

Deberes del Paciente #7

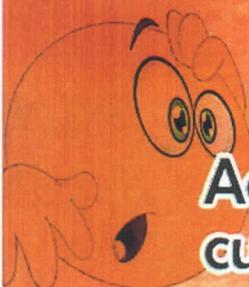


Utilizar los servicios de salud de forma adecuada, cuidar y hacer uso de los recursos instalaciones y equipos de la institución.

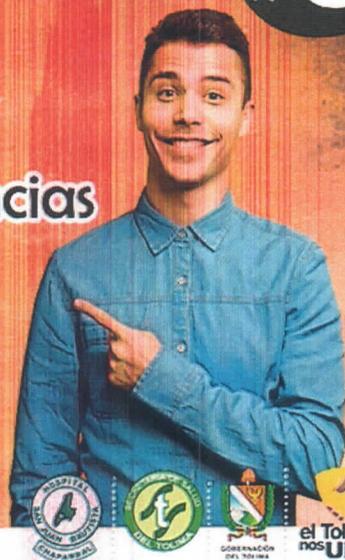


La Salud de los Grandes Nos Une

Deberes del Paciente #8



Aceptar las consecuencias cuando se rehúsa al tratamiento.





Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) es una herramienta que permite conocer las distintas inquietudes y manifestaciones de los grupos de interés con el objetivo de fortalecer el servicio ofrecido y continuar en el camino hacia la excelencia.

Usuario: Es la persona natural o jurídica que utiliza algún trámite o servicio.

Cualquier usuario que recibe un servicio cuenta con el derecho de presentar las oportunas peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Para ello, debe conocer el significado de cada uno de estos términos para poder ejercer dicho derecho correctamente:

- **Petición.** Actuación a través de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la organización cualquier tipo de información en relación con la prestación de servicio.
- **Queja.** Expresión o manifestación del usuario a la organización debido a la inconformidad que le genera la prestación del servicio recibido.
- **Reclamo.** Oposición o contrariedad presentada por el usuario con la finalidad de que la organización realice una revisión y una evaluación de una actuación relacionada con la prestación del servicio recibido en términos económicos.
- **Sugerencia.** Propuesta presentada por el usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la organización cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.

Beneficios del sistema de atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

Mediante el uso de un sistema de atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias puede proporcionarse un mejor servicio a los usuarios, a través de la automatización de procesos. Entre los beneficios que se incorporan podemos encontrar los siguientes:

- Facilita el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que reciba.
- Mejora la imagen al ofrecer sistemas avanzados a través de internet.
- Disminuye el coste al reducir congestiones y comunicaciones impresas y telefónicas.
- Disminuye tiempos de trabajo de los trabajadores gastado en administración de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Mejora la satisfacción al poder experimentar procesos de envío de peticiones, quejas,



reclamos y sugerencias desde cualquier lugar.

- Mejora la percepción de la entidad, al poder tener información a la mano sobre el estatus de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que ha enviado.
- Puede tener un mejor canal de comunicación con la institución.
- Facilita el proceso de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que envía a la institución

En un mundo tan competitivo como en el que convivimos actualmente, una buena atención al usuario se convierte en un factor clave para alcanzar el éxito y el crecimiento de cualquier institución.

La forma en como realices el manejo de quejas puede marcar la diferencia entre perder un usuario o fidelizarlo.

Para llevar a cabo un buen tratamiento de quejas y reclamaciones necesitas aprender a lidiar con disconformidades directamente a nivel servicio; u otros aspectos de la experiencia del usuario, como el tiempo de espera.

En este post conocerás la importancia de contar con herramientas de comunicación para el manejo de quejas, definición de conceptos asociados al departamento de reclamos y cómo manejar las quejas o reclamos del cliente.

La intención de las quejas: aprende a distinguir y priorizar

El motivo de inquietud del usuario no es siempre el mismo. Es importante distinguir la emoción que motiva cada llamado. Con esto aseguras que tu respuesta llene el vacío que surgió durante la experiencia del cliente y la falla será parcialmente perdonada.

Pedir disculpas y ofrecer obsequios no es una exageración. Todo es válido para recuperar la confianza. Es importante alinear la estrategia de resarcimiento de daños para no generar pérdidas , claro.

En el tratamiento de quejas y reclamaciones debes priorizar aquellas situaciones que comprometen la fidelización del usuario, principalmente las que podrían demandar más tiempo para su resolución.

Sin embargo, la eficiencia en el atendimento continúa siendo más importante que el factor tiempo.

Nuestro consejo: ¡nunca dejes ir a un usuario sin haber hecho todo lo que estaba a tu alcance para revertir su insatisfacción!

¿Qué es y cómo se aplica el manejo de PQR?

Durante el manejo de quejas, definición y gestión, los llamados se clasifican por tipos. Esto genera un sistema de siglas, susceptible de ampliación, aunque es posible generalizar como PQRs:



- PQR (peticiones, quejas y reclamos);
- PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias);
- PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias);
- PQRSDF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones).

El sistema PQRS abarca el proceso desde que el usuario o consumidor manifiesta su solicitud al proveedor, abre la oportunidad para subsanar las fallas del servicio brindado y establece un mecanismo de respuesta satisfactorio, que puede fortalecer tu operatividad.

Manejo de PQR: 5 pasos para ser asertivos

Independiente de las siglas que utilices, lo importante es saber que el manejo de cualquier tipo de PQR exige habilidades de negociación y comunicación asertiva. El énfasis debe estar en el uso de la escucha activa para crear una conexión con el cliente e identificar la necesidad por detrás de su reclamo.

El reclamo y la queja tienen características diferentes, pero en definitiva, deben funcionar como una oportunidad para revertir disconformidades del usuario y fortalecer su relación

Es el momento en el que el área de atención al usuario debe y seguir los siguientes pasos para el tratamiento de quejas y reclamaciones:

1. Mostrar empatía al escuchar el reclamo;
2. Comprender la queja sin juzgar ni ser reactivo;
3. Responder con paciencia, valorizando la interacción con el usuario;
4. Aplicar el pensamiento crítico para decidir la mejor alternativa;
5. Mostrarse resolutivo al conseguir un buen cierre para cada problema, en corto tiempo.

Ahora que conoces qué es el manejo de quejas, su definición y aplicación, ¿sabes cuál es el rol que desempeñas en un sistema de gestión de PQRs?

¿Qué se espera de ti en la gestión de PQRs?

El equipo de atención al usuario debe estar preparado para informar y dar soporte al paciente y/ o usuario en relación con los servicios que se brindan en la institución, mientras canaliza el servicio, quejas, reclamos y sugerencias.

Los analistas de PQR son responsables por mantener los estándares de calidad durante el tratamiento de quejas y reclamaciones. Es fundamental gestionar las fallas y tiempos de espera en el manejo de PQR, para servir de puente entre las áreas responsables por brindar una solución final al problema.

El área SIAU debe producir informes detallados al recibir un caso de manejo de quejas. El área responsable por dar una respuesta tiene que gestionar los PQR para atender los llamados en orden de prioridad, considerando tiempo de demora en la resolución y la gravedad de las fallas reportadas.

**ACTA DE CAPACITACION COMITÉ DE ETICA EVALUAR QUEJAS Y RECLAMOS SOBRE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS**

Las empresas líderes en la atención al cliente saben que una respuesta no debe extenderse más allá de pocos días ¡y eso solo en los casos más graves!

Para propiciar esta uniformidad en el tratamiento de quejas y reclamaciones, tenemos un manual de atención al usuario cliente para que tus empleados optimicen su lenguaje y formas de reversión de los agravios.

Quejas y reclamos: ¿cómo sacarles partido?

En función de los datos que logres recolectar, organizar y analizar estarás en mejores condiciones para responder quejas y reclamos de forma automatizada.

La diferencia entre unas y otros es que, mientras las quejas solo buscan manifestar descontento o inconformidad sobre algún aspecto del producto o experiencia, los reclamos persiguen una reevaluación del servicio obtenido..

Al mismo tiempo, estar al tanto de sus motivaciones y expectativas te proporciona herramientas para atender cada solicitud con un lenguaje apropiado.

Gestionar PQRs puede ser más sencillo si ya sabes hacia dónde dirigir tus esfuerzos para contentar al usuarios.

Durante el manejo de quejas y reclamos, debes estimular la interacción directa entre la institución y los usuarios.

Los usuarios se fideliza por la simpatía y por la confianza. Por eso es recomendable que busques formas creativas de hacer del contacto una experiencia que desencadena emociones positivas en el usuario

Etapas de la gestión de PQRs

1. Recepción de la queja o reclamo

Gracias a la unificación de los principios de gestión de calidad, los formularios de manejo de quejas poseen una estructura común que incluye:

- Datos del cliente;
- Descripción del PQRS;
- Nivel de respuesta deseada;
- Fecha;
- Firma;
- Documentos de respaldo.

Después de recibido, el formulario de quejas abre paso al tratamiento de la queja, lo que implica adicionar otras informaciones de la gestión, como:



- Código;
- Descripción PQR;
- Solución solicitada;
- Productos o servicios objeto de la queja;
- Fecha límite para el atendimento;
- Datos de origen de la queja;
- Acción inmediata establecida.

En seguida se notifica al usuario que la queja fue procesada y se le informa la fecha límite estimada para la solución del problema.

2. Análisis de la queja o reclamo

Es la fase de investigación que abarca todas las circunstancias referidas en la reclamación. Es importante reunir las evidencias y testimonios necesarios en la resolución del suceso.

La gestión de la queja puede resultar en una diversidad de acciones: , reparación, información, asistencia , compensación, pedido de disculpas

3. Acciones correctivas y preventivas

Con base en los resultados de la segunda fase, se decide cuál o cuáles serán las acciones tomadas para dar solución a la queja; en el menor tiempo posible y con el mayor nivel de satisfacción de la demanda del usuario.

En segundo lugar, las quejas funcionan como un catalizador de acciones preventivas, como: optimización de protocolos y procesos, evaluación del servicio de atención al usuario,

4. Respuesta al usuario

Por último, el cliente recibe una comunicación oficial del procesamiento del reclamo, que contiene:

- Datos de la queja;
- Argumentos que respaldan la decisión tomada por la institución
- Plazo de entrega de la resolución final;
- Enmiendas realizadas al proceso de queja original;
- Agradecimiento por el contacto

CÓMO ACTUAR ANTE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES: 7 PASOS

- Inmediatez a la hora de afrontar el problema. ...
- Escuchar con atención. ...
- Mostrar comprensión. ...
- Ofrecer disculpas. ...



- Buscar una solución. ...
- Resolver la queja lo más rápido posible. ...
- Asegurarse de la conformidad del cliente.

Como recibir las quejas de un usuario

- Atiende rápidamente al cliente. No hagas esperar al cliente. ...
- Entrégale una hoja de reclamaciones. ...
- Mantén la calma. ...
- Escucha atentamente las quejas del consumidor. ...
- Muestra aprobación con el cliente. ...
- Ofrece disculpas. ...
- Llega a un acuerdo ofreciendo una solución. ...
- Resuelve el problema.

Como se debe tratar un PQRS

- Mostrar empatía al escuchar el reclamo;
- Comprender la queja sin juzgar ni ser reactivo;
- Responder con paciencia, valorizando la interacción con el usuario;
- Aplicar el pensamiento crítico para decidir la mejor alternativa;

Para presentar una PQR debes contar con la siguiente información:

- Nombre y apellidos completos.
- Objeto de la PQR.
- Razones en las que se apoya.
- Aportar los documentos que se acompañan (si aplica)
- Dirección de respuesta.
- Firma de peticionario o autorización (si aplica)

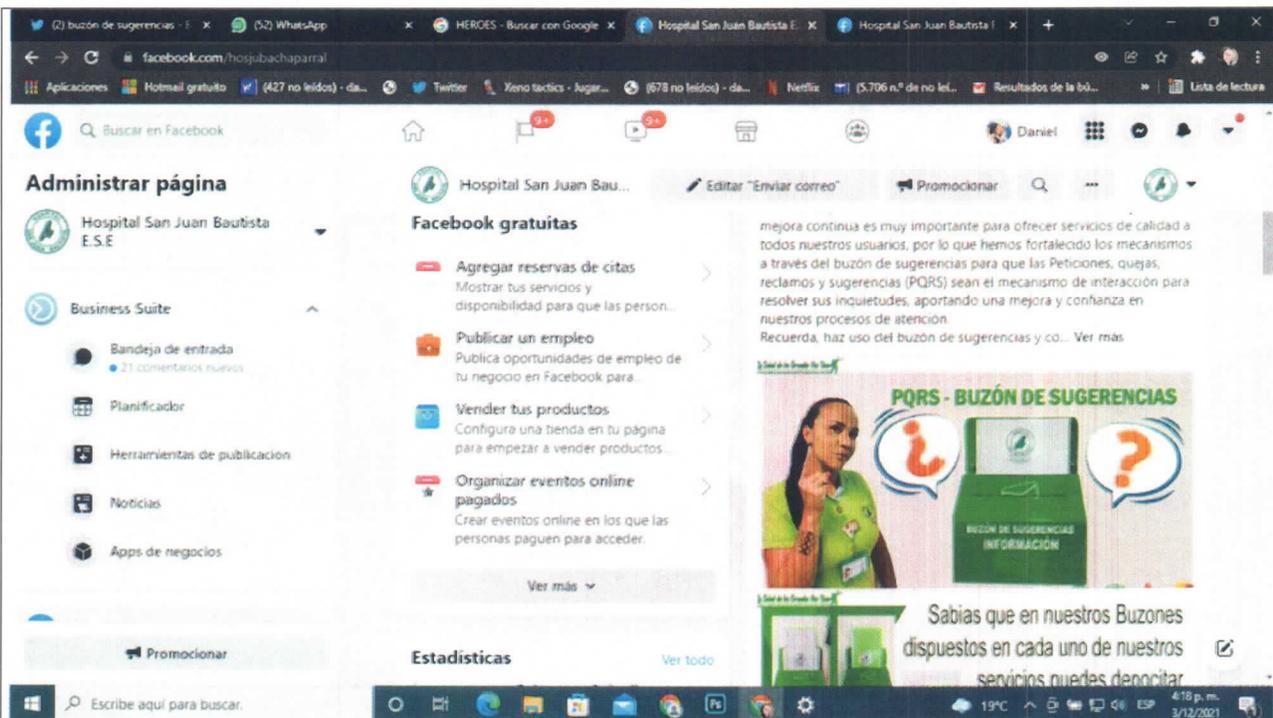


PEC-GC-R3

Versión: 3

ACTA DE CAPACITACION COMITÉ DE ETICA EVALUAR QUEJAS Y RECLAMOS SOBRE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS

Página



Elaborado por: Coordinador de Calidad
Revisado por: Comité de Calidad

Copia controlada

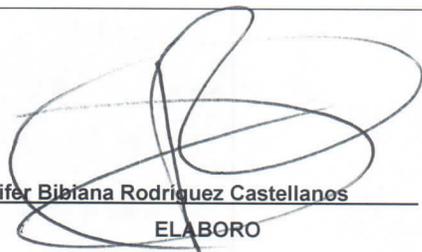
Aprobado por: Gerente
Fecha de Aprobación: 28/11/14

*La Salud de los Grandes Nos Une*

Sabias que en nuestros Buzones dispuestos en cada uno de nuestros servicios puedes depositar Las PQRCS



Para finalizar la capacitación a los integrantes del comité de ética de la institución se hizo una retroalimentación del consolidado de PQRS más recurrentes para la vigencia 2021 , con el objetivo de implementar un plan de mejora para el año 2022 y con esto la oportunidad de ofrecer servicios con calidad y trato humanizado .


Jennifer Bibiana Rodríguez Castellanos

ELABORO

REVISO



PEC-CG-R1

Versión: 1

REGISTRO DE ASISTENCIA

Página 1 de 1

Fecha:	Día	Mes	Año	Hora	am	pm	Lugar:	Sitio:	
	15	12	2021					Hospital San Juan Bautista (Auditoria)	
Inducción:	<input type="checkbox"/>	Reunión	<input type="checkbox"/>	Tema Tratado:	Capacitación Comité Ética en la Edificación de Evolución de los Programas de Encuentro Directos de los Usuarios.				
Capacitación:	<input checked="" type="checkbox"/>	Reunión	<input type="checkbox"/>	Estaba Programado:	<input checked="" type="checkbox"/>	No	Duración Capacitación:	15 min.	
Dirigido a:	Integrantes Comité Ética Hospitalaria								
Facilitador ó Expositor:	Rafael Rodríguez								
	Nombre del Asistente		Cargo	Área o servicio		Firma	HSJB	Out	Otros
1	MÓNICA PATRICIA BIZARRO		Psicóloga	Psicología		[Firma]	X		
2	Jorge Moreno D		Medico plantelero coord. Asub	Estadística		[Firma]			
3	LUCIVIA VAQUINO OLAY		Doc Dna Salud	SEAU.		[Firma]	X		
4	Rafael Rodríguez		Psicólogo	SEAU.		[Firma]	X		
5	Juan María Montes		Enfermero	Admisión		[Firma]			
6	Yenny Góndales Leyba		Aux-Administrat	SEAU		[Firma]	X		
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									

HSJB: Hospital San Juan Bautista Out: Outsourcing Otros: Personal Externo

Elaborado por: Aux. Admon Calidad Aprobado por: Gerente

Revisado por: Comité de Calidad Fecha de Aprobación: 13-11-2014

Copia controlada