



E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
SUBPROCESO	
PROGRAMA DE ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO	

PROGRAMA DE ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO



EJES TEMÁTICOS DE LA ACREDITACIÓN

TRANSFORMACIÓN CULTURAL PERMANENTE 	MEJORAMIENTO CONTINUO 	GESTIÓN CLÍNICA EXCELENTE Y SEGURA 
ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO 	GESTIÓN DEL RIESGO 	RESPONSABILIDAD SOCIAL 
HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD 	GESTIÓN DE LA TECNOLOGIA 	

SANTIAGO DE CALI, SEPTIEMBRE 2020

	E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	SUBPROCESO	
PROGRAMA DE ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO		

CONTENIDO

1. OBJETIVO..... 3

2. ALCANCE..... 3

3. NORMATIVAD..... 3

4. DEFINICIONES..... 5

5. CONTENIDO..... 6

 5.1. MAPA DE PROCESOS 6

 5.2. POLÍTICAS GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS..... 7

 5.3. ACREDITACIÓN 8

 5.4. ATENCION AL USUARIO..... 11

6. INDICADORES..... 13

7. CONTROL DE REGISTROS..... 14

8. ELABORO, REVISO Y APROBÓ..... 14

COPIA NO CONTROLADA

	E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	SUBPROCESO	
PROGRAMA DE ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO		

1. OBJETIVO.

Establecer un programa de atención centrada en el usuario que permita que de manera gradual cumplir con los niveles de calidad superiores a los requeridos mínimos obligatorios para la atención en salud y que garantice la integralidad del proceso de atención, generando seguridad, calidad, mejorando la experiencia del usuario durante la prestación del servicio, definiendo medidas de control que permitan acciones de mejoramiento continuo.

2. ALCANCE.

El presente programa comprende a todos los colaboradores del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E, los usuarios y sus familiares.

Lo que implica garantizar a todos los pacientes el disfrute efectivo del derecho a la salud mediante la universalidad de la cobertura y el acceso, la integralidad de las respuestas del sistema y de los servicios de salud, la equidad en la utilización de los servicios según necesidad, la integración de las acciones de atención individuales y colectivas, para experiencia de los usuarios y su familia.

3. NORMATIVAD.

- **Ley 100**

“El sistema de seguridad social integral tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten. El sistema comprende las obligaciones del Estado y la sociedad, las instituciones y los recursos destinados a garantizar la cobertura de las prestaciones de carácter económico en salud”.

- **Ley 1751 de 2015**

Mediante la cual se establece las condiciones de prestación definiendo los elementos esenciales e interrelacionados, para garantizar la prestación de un derecho fundamental.

	E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	SUBPROCESO	
	PROGRAMA DE ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO	

- **Decreto 1011 de 2006**

Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

- **Resolución 2082 de mayo de 2014**

Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

- **Resolución 3100 de 2019.**

Definen los procedimientos y condiciones mínimas de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud

- **Resolución 3202 de 2016**

Las Rutas Integrales de Atención en Salud – RIAS-definen las condiciones necesarias para asegurar la integralidad en la atención por parte de los agentes del Sistema de Salud (territorio, asegurador, prestador) y de otros sectores.

- **Resolución 3280 de 2018**

Mediante la cual se adoptan los lineamientos técnicos y operativos de la Ruta Integral de Promoción y Mantenimiento de la Salud y la ruta de Atención para la Población Materno Perinatal y se establecen las directrices de operación.

PRINCIPIOS GENERALES DEL SISTEMA.

El Modelo de Prestación de Servicios de Salud implementado en el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E, considera los siguientes principios del modelo de atención de servicios de Salud, los cuales son:

- ✚ Divulgación de derechos y deberes de los pacientes al momento de recibir los servicios de salud.
- ✚ Enfoque en seguridad del paciente
- ✚ Ejecutar planes de mejoramiento para minimizar las barreras de acceso para la atención de los usuarios.
- ✚ Enfoque en la calidad.
- ✚ Toma de decisiones basada en la evidencia.
- ✚ Flexibilidad y adaptabilidad.

	E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	SUBPROCESO	
	PROGRAMA DE ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO	

- ✚ Atención integral.
- ✚ Acciones basadas en la efectividad.
- ✚ Reorientación de servicios.
- ✚ Alcanzar mejores desenlaces en salud y mayor bienestar.
- ✚ Satisfacer las expectativas de pacientes, familias y comunidades.
- ✚ Lograrlo con iguales o menores costos unitarios (sostenibilidad)

En el modelo de prestación de servicios de salud es necesaria la innovación y la proyección de la institución a niveles superiores en la calidad de la atención, con el fin de fortalecer la Red de servicios de nuestro departamento y facilitar la accesibilidad de nuestros usuarios a niveles superiores de atención.

4. DEFINICIONES.

Atención en salud: Servicios recibidos por los individuos o las poblaciones para promover, mantener, monitorizar o restaurar la salud.

Humanización: Acción y efecto de fomentar que las personas hagan el bien

Modelo de atención: El Modelo de Atención Integral en Salud enmarca la forma en que interactúan la EAPBS, la población y el prestador de servicios, dentro de un marco de cumplimiento del derecho a la salud, con base en el territorio y la población, articulando redes de atención integradas e integrales tanto institucionales como comunitarias. En este modelo se hace énfasis en la participación de la población en el proceso de generación de la salud, en el marco de una respuesta intercultural y se pueda gestionar los recursos a fin de garantizar la satisfacción de las necesidades en salud de forma equitativa, eficiente y de calidad.

Paciente: 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.

Derechos: Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna.

Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles.

	E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	SUBPROCESO	
PROGRAMA DE ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO		

Deberes: es establecido de manera previa a contraer la responsabilidad, y espera del individuo una conducta o una acción que favorezca su cumplimiento. Caso contrario, existe, en cualquier caso, la sanción o castigo por haber incumplido dichas responsabilidades.

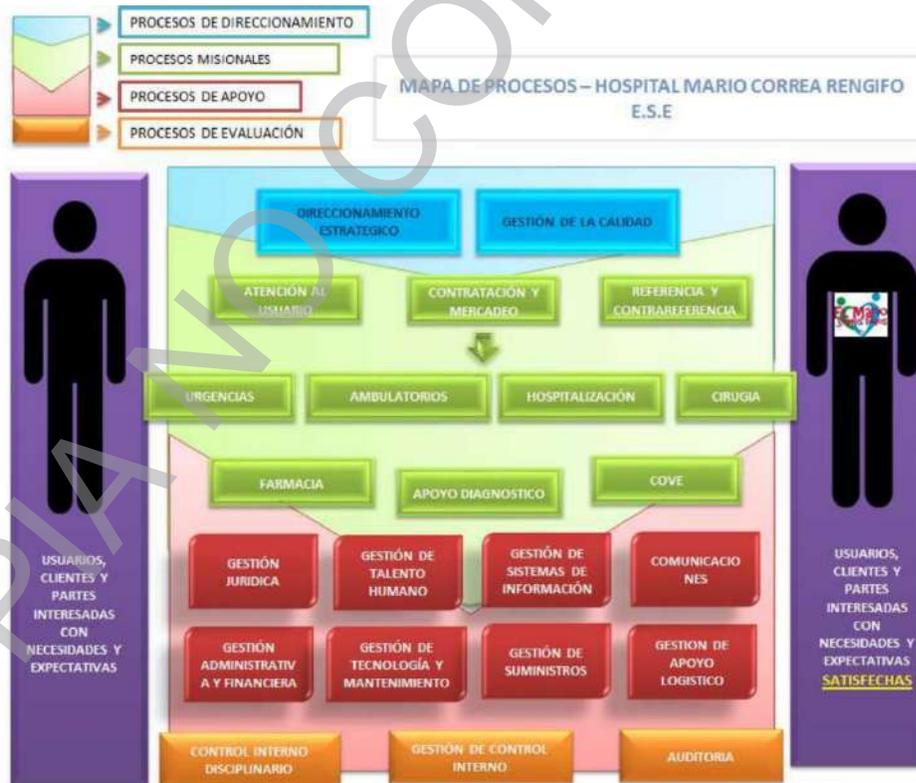
Evento adverso: Es el resultado de una atención en salud que de manera no intencional produjo daño. Los eventos adversos pueden ser prevenibles y no prevenibles:

Evento adverso prevenible: Resultado no deseado, no intencional, que se habría evitado mediante el cumplimiento de los estándares del cuidado asistencial disponibles en un momento determinado.

Evento adverso no prevenible: Resultado no deseado, no intencional, que se presenta a pesar del cumplimiento de los estándares del cuidado asistencial.

5. CONTENIDO.

5.1. MAPA DE PROCESOS



	E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	SUBPROCESO	
	PROGRAMA DE ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO	

5.2. POLÍTICAS GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Política de calidad

El Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E, se compromete a mejorar permanentemente la prestación de los servicios de salud, garantizando oportunidad en la atención, infraestructura y tecnologías óptimas, canales de comunicación eficaces, equilibrio financiero y vocación del servicio.

Política de humanización

El Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E. promueve una atención en servicio de salud con trato digno, cálido entre usuarios y funcionarios, fundamentada en el respeto, honestidad, compromiso, diligencia, Justicia y liderazgo; buscando que la interacción con nuestro personal, las condiciones físicas y tecnológicas de los servicios ofrezcan siempre ambientes de seguridad, confidencialidad, privacidad y bienestar garantizando un enfoque diferencial.

Política en la prestación del servicio de salud

El Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E, busca constantemente intervenir las barreras de acceso en la atención de salud, optimizar el uso de sus recursos, incorporar la labor tecnológica y de infraestructura, alineada con una gestión que busca la oportunidad, calidad, Integralidad y accesibilidad de nuestros usuarios al tratamiento y rehabilitación de la enfermedad, enmarcadas con la prevención de la misma y la promoción de la salud, generando en la población corresponsabilidad con el autocuidado.

Política de promoción y prevención

El Hospital Departamental Mario Correa Rengifo Ese II nivel, bajo una visión integral; se compromete a brindar un servicio de salud que beneficie y proteja al usuario mediante la prevención y promoción de la salud, además del fortalecimiento del tratamiento y la curación; generando estrategias que fomenten en el usuario hábitos de vida saludable con conciencia de autocuidado, siendo éste un acto de corresponsabilidad entre la institución, el usuario y su grupo familiar; en coordinación con otras organizaciones y comunidades relevantes en la prevención de enfermedades y la promoción, protección y mejoramiento de la salud de la población a la que presta sus servicios.

Política de confidencialidad del usuario

Garantizar a la población usuaria de la E.S.E Hospital Departamental Mario Correa Rengifo, velar por la seguridad del paciente a través de condiciones óptimas de

	E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	SUBPROCESO	
	PROGRAMA DE ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO	

privacidad para la reserva y suministro de la información clínica; a través de procedimientos institucionales y tecnología adecuada en el manejo de la información cumpliendo así con los principios éticos consagrados en la ley.

El compromiso del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo, asegura la confidencialidad y debido manejo de la información que obtenga, registre, use, transmita y actualice mediante autorización previa y expresa y voluntaria del titular de la información que lo anterior desarrolla en estricto cumplimiento de la ley.

Política seguridad del paciente

El Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E. Propende por la consolidación de un entorno seguro para los pacientes, en donde el riesgo de ocurrencia de un evento adverso sea minimizado a partir del proceso de atención, de la implementación de barreras de seguridad eficientes y de la consolidación de una cultura institucional proactiva de prevención, implementando gestión del riesgo, practicas seguras, reporte de incidentes, contribuyendo así al aprendizaje organizacional y construyendo una alianza con los diferentes actores institucionales, paciente y su familia.

5.3. ACREDITACIÓN

GERE-PRO-001-01 – PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

Humanizar es un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta frente a la de la sociedad y en el ámbito de la salud. Cuando los usuarios y sus necesidades nos llevan a diseñar políticas, programas y velar por las relaciones asociadas con la dignidad de todo ser humano, hablamos de humanización; por eso en el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo se trabaja por una política de humanización y estrategias hacia el buen trato.

Para la alta gerencia es de gran importancia contar con un enfoque orientando su labor hacia la humanización de los servicios de salud teniendo claro que el talento humano es un pilar fundamental dentro de su direccionamiento y en base a esto se crea la necesidad de buscar conductas que impacten positivamente en el crecimiento personal y profesional de cada uno de sus colaboradores, fomentando los valores de la plataforma organizacional, estrategias de humanización y la responsabilidad social, encaminando su labor hacia una prestación con calidad y calidez.

La relación con cada uno de nuestros usuarios debe estar basada en el contexto de la ética, los valores empresariales y personales, de este modo se pretende atender a los usuarios para suplir sus necesidades a nivel físico, emocional, intelectual y social. Por esta razón se pretende difundir la importancia a todos los servidores de trabajar en políticas de humanización y obtener como resultado final servicios de salud más humanizados.

	E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	SUBPROCESO	
	PROGRAMA DE ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO	

En el marco de nuestra constitución política donde se plantean los derechos fundamentales de primera línea como lo son el derecho a la vida y la salud los cuales deben ser garantizados por el estado, apoyados por los actores del sistema de seguridad social en salud quienes garantizan su cumplimiento no solo de forma técnica si no orientando sus procesos en el marco de una atención humanizada en donde los ciudadanos colombianos accedan a servicios enfocados en una atención con calidez.

GCAL-PRO-012-01 – PROGRAMA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

Establecer un plan de trabajo para promover, gestionar, e implementar prácticas seguras de la atención en salud; para apoyar la Política de Seguridad del Paciente del Hospital departamental Mario Correa Rengifo, estableciendo los mecanismos para responder con eficacia y de forma proactiva a los problemas de seguridad de los pacientes, reducir riesgos y errores con el fin de que exista mejora continua.

Este programa es de aplicación para todo el equipo multidisciplinario que participa en la atención asistencial y administrativa del usuario y su familia del Hospital departamental Mario Correa Rengifo.

El programa incluye una serie de prácticas disponibles en la literatura médica que son reconocidas como BUENAS PRÁCTICAS que incrementan la seguridad de los pacientes, además ayudan a prevenir y evitar la incidencia de Eventos adversos en la institución.

No aplican las prácticas de binomio madre/ hijo debido a que en la institución no contamos con servicio de maternidad.

GERE-PRO-001-06 – PROGRAMA DE GESTIÓN DE RIESGOS

Identificar y gestionar integralmente los riesgos de gestión y de corrupción, alineándolos a los objetivos estratégicos, sistemas y programas institucionales bajo el enfoque del sistema único de acreditación y el Modelo integrado de planeación y gestión, mediante la implementación y operación adecuada de controles que permitan mantener los riesgos en niveles aceptables, de modo que se garantice la calidad de la prestación de los servicios y la adecuada relación con los grupos de valor y partes interesadas.

- **Estándar 20. Código: (AsEV1)**

La organización tiene definido, y estandarizado el proceso de identificación de necesidades de Salud de todos los pacientes atendidos y evalúa su cumplimiento.

	E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	SUBPROCESO	
PROGRAMA DE ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO		

- **Estándar 46. Código: (AsEJ6)**
La organización cuenta con estrategias estandarizadas de educación en salud a los usuarios, las cuales responden a las necesidades de la población objeto.
- **Estándar 48. Código: (AsEVA2) 5 4 3 2 1**
La organización tiene un proceso estandarizado que monitoriza sistemática y periódicamente los comentarios de los usuarios manifestados como sugerencias, solicitudes personales, felicitaciones, quejas y reclamos de los usuarios y cuenta con un mecanismo para responder en forma oportuna y efectiva y retroalimentar al personal de la institución sobre el comportamiento o tendencia del proceso y la intervención implementada para su mejoramiento.
- **Estándar 79. Código: (DIR 4)**
La alta dirección promueve desarrolla y evalúa el resultado de acciones orientadas a la atención centrada en el usuario y su familia, el mejoramiento continuo, la humanización de la atención, el enfoque y la gestión del riesgo, la seguridad del paciente y los colaboradores, la gestión de la tecnología en salud, la transformación cultural y la responsabilidad social.
- **Estándar 89. Código: (GER1)**
Los procesos de la organización identifican y responden a las necesidades y expectativas de sus clientes y proveedores, internos y externos, de acuerdo con los objetivos de las unidades funcionales y evalúa la efectividad de su respuesta a los procesos.
- **Estándar 116. Código: (TH13)**
La organización cuenta con un proceso sistemático para evaluar periódicamente la satisfacción de los colaboradores y el clima organizacional.

	E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	SUBPROCESO	
PROGRAMA DE ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO		

5.4. ATENCION AL USUARIO

DEBERES DE LOS PACIENTES

HOSPITAL DEPARTAMENTAL
MARIO CORREA RENGIFO
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO



- 

Velar por su autocuidado integral de su salud, el de su familia y el de su comunidad 1
- 

Atender oportunamente las recomendaciones formuladas por el médico tratante 2
- 

Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios salud, cumplir las normas de la institución, cuidar las instalaciones. 3
- 

Actuar de buena fe frente al sistema de salud. 4
- 

Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio. 5
- 

Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago. 6



E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
SUBPROCESO	
PROGRAMA DE ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO	

DERECHOS DE LOS PACIENTES

HOSPITAL DEPARTAMENTAL
MARIO CORREA RENGIFO
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

- Recibir un tratamiento oportuno, digno, seguro, humanizado y de alta calidad, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos.
- Recibir atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite.
- A mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante.
- A obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos.
- A que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley..
- A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
- A recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias.
- Respetar la decisión de aceptar o rehusar procedimientos previo diligenciamiento del consentimiento informado incluso a lo referente a la donación de órganos.
- Recibir una segunda opinión médica si lo desea y a que su asegurador valore el concepto emitido por un profesional de la salud externo.
- A morir dignamente

	E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	SUBPROCESO	
	PROGRAMA DE ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO	

Se cuenta con el procedimiento de PQRSF (SEAU-P-002-17) el cual Inicia con la recepción adecuada de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones, seguido del análisis y clasificación de los requerimientos presentados por los usuarios del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E. y termina con la respuesta o solución brindada al usuario del Hospital y el informe entregado a la dirección sobre la efectividad del mismo. Esto permitiendo obtener una evidencia el cual sirve para mejorar los procesos para cumplir con las expectativas de los pacientes y sus familiares.

El Hospital Mario Correa Rengifo E.S.E. con el propósito de mejorar la calidad en la atención de salud para los usuarios, además de la comunicación e información pertinente suministrada a ellos, tiene implementada la guía de atención al usuario (SEAU-G-002-06), la cual permite prestar un adecuado proceso de atención que a su vez sea acogedora, orientadora y comprometida por parte del personal colaborador donde se pueda percibir una excelente disposición de los funcionarios y que se verá reflejada en los resultados de encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios.

6. INDICADORES.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA
Gestión de eventos adversos (según Circular Única)	$\frac{\text{total de eventos adversos gestionados}}{\text{Eventos adversos detectados}} * 100$
Proporción de cumplimiento capacitación de seguridad del paciente	$\frac{\text{total de actividades ejecutadas}}{\text{Eventos actividades ofrecidas}} * 100$
Proporción de cumplimiento capacitación de seguridad del paciente Nivel de satisfacción de cliente Externo	$\frac{\text{total de actividades ejecutadas}}{\text{Eventos actividades ofrecidas}} * 100$ $\frac{\text{Numero total de pacientes que se consideran satisfechos con la IPS}}{\text{Numero total de pacientes encuestados}} * 100$
Nivel de satisfacción de cliente Externo Proporción de usuarios que recomendarían su IPS a un familiar o amigo	$\frac{\text{Numero total de pacientes que se consideran satisfechos con la IPS}}{\text{Numero total de pacientes encuestados}} * 100$ $\frac{\text{Numero de usuarios que respondieron "definitivamente si" o "probablemente si" a la pregunta: ¿Recomendaria a sus familiares y amigos esta IPS?}}{\text{Numero de usuarios que respondieron a la pregunta}} * 100$

	E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO	
	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
	SUBPROCESO	
PROGRAMA DE ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO		

Proporción de usuarios que recomendarían su IPS a un familiar o amigo	$\frac{\text{Numero de usuarios que respondieron "definitivamente si" o "probablemente si" a la pregunta: ¿ Recomendaria a sus familiares y amigos esta IPS?}}{\text{Numero de usuarios que respondieron a la pregunta}} * 100$
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	$\frac{\text{Numero de usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta: ¿ Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a traves de su IPS?}}{\text{Numero de usuarios que respondieron a la pregunta}} * 100$
Adherencia a socialización de derechos y deberes	$\frac{\text{Numero de usuarios que respondieron SI a la socializacion de los derechos y deberes}}{\text{Total de usuarios evaluados}} * 100$
Oportunidad de atención en urgencias Triage 2	$\frac{\text{Sumatoria total de tiempo de espera entre el ingreso del paciente y la atencion del mismo en TRIAGE 2}}{\text{Numero total de consultas en el servicio de urgencias TRIAGE 2}}$

7. CONTROL DE REGISTROS.

Versión	Fecha	Modificaciones o cambios
1	Septiembre 2020	Elaborado por primera vez

8. ELABORO, REVISO Y APROBÓ.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
DANIELA GALVAN OROZCO Coordinadora Medica	ALEJANDRA NAVARRETE Jefe de Planeación	JUAN CARLOS MATINEZ GUTIERREZ Gerente