

Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades del Segundo Trimestre del 2025

La **ESE Hospital San Rafael del Municipio de Girardota** presenta los resultados recopilados de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS-F) correspondientes al segundo trimestre del año 2025. Estos datos constituyen una herramienta esencial para analizar y comprender las necesidades y percepciones de quienes confían en los servicios de la Institución.

La importancia de la buena atención al usuario en la actualidad no solo radica en garantizar su satisfacción, sino también en fortalecer el vínculo de confianza y humanización que debe caracterizar la prestación de servicios de salud.

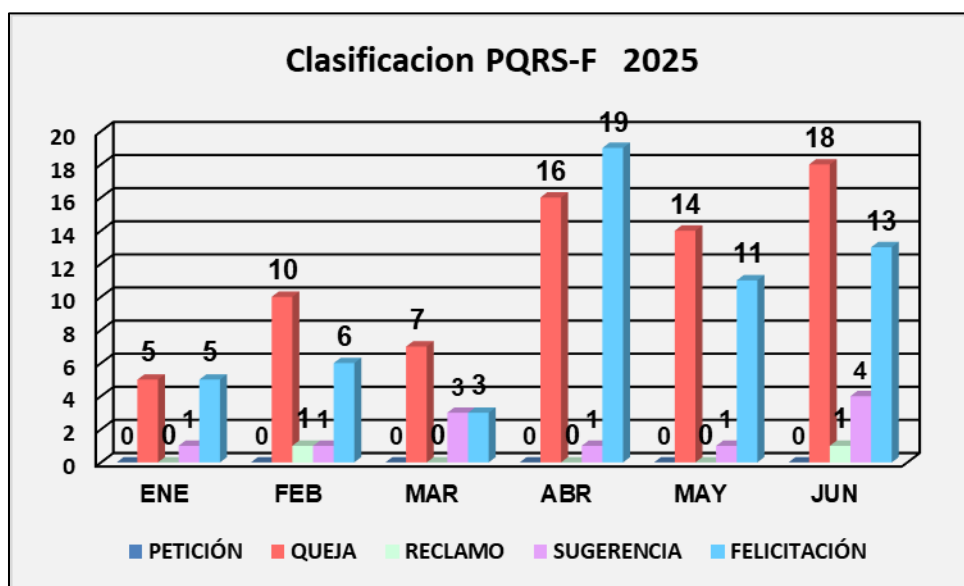
Al revisar esta información, el hospital reafirma su compromiso con la mejora continua de la calidad, adoptando decisiones estratégicas basadas en la retroalimentación de los usuarios. Así, buscamos convertir cada interacción en una oportunidad para aprender, crecer y ofrecer una atención que se destaque por su eficiencia, calidez y respeto. La voz de los pacientes y usuarios, sin lugar a dudas, el motor principal de nuestras iniciativas hacia la excelencia.

En el segundo trimestre del año 2025, la ESE Hospital San Rafael del Municipio de Girardota recopiló un conjunto significativo de PQRS-F (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades).

Estos datos reflejan las experiencias y percepciones de los usuarios sobre los servicios prestados, convirtiéndose en una valiosa herramienta para identificar áreas de mejora y fortalecer la calidad de atención. Desde solicitudes específicas hasta inquietudes sobre procesos, estos registros nos ofrecen una ventana directa hacia las expectativas y necesidades de la comunidad, destacando la importancia de escuchar y actuar en favor de un servicio médico más humano y eficiente. Es el momento de transformar cada experiencia en una oportunidad para crecer.



CLASIFICACIÓN PQRS-F - 2025	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
PETICIÓN	0	0	0	0	0	0	0
QUEJA	5	10	7	16	14	18	70
RECLAMO	0	1	0	0	0	1	2
SUGERENCIA	1	1	3	1	1	4	11
FELICITACIÓN	5	6	3	19	11	13	57
TOTAL	11	18	13	36	26	36	140



Análisis Clasificación PQRS-F 2025:

Fortalezas:

- **Alto número de felicitaciones (43):** Refleja una percepción positiva por parte de los usuarios, especialmente en abril, lo que puede estar relacionado con mejoras en la atención o campañas de humanización.
- **Participación activa de los usuarios:** El volumen de PQRS-F indica que los canales de comunicación están siendo utilizados, lo cual es un indicador de accesibilidad y confianza institucional.

- **Quejas (48 en total):** Representan la categoría más reportada.

Se recomienda:

- Analizar las causas recurrentes.
 - Identificar servicios o áreas con mayor número de reportes.
 - Implementar planes de mejora específicos.
-
- **Reclamos (2):** Aunque bajos en número, deben ser revisados con detalle por su potencial impacto legal o reputacional.
 - **Sugerencias (6):** Son una fuente valiosa de innovación. Se sugiere sistematizar su análisis para identificar oportunidades de mejora continua.
 - **Peticiones (0):** La ausencia puede indicar:

Quejas:

Causas de quejas más frecuentes del mes de abril:

1. Servicio de Urgencias:

Principales causas identificadas:

- Retraso excesivo en la atención médica.
- Falta de sensibilidad y apoyo en el ingreso (ej. pacientes sin silla de ruedas).
- Atención médica de baja calidad.
- Déficit de personal médico (solo un médico en turno).
- Errores en fórmulas médicas e historias clínicas.
- Demora injustificada con percepción de desinterés del personal.

Las quejas reflejan una combinación de problemas estructurales (falta de personal), operativos (errores en documentación) y actitudinales (trato poco empático).

La percepción de desinterés y deshumanización en la atención genera un impacto negativo en la experiencia del usuario, especialmente en situaciones de vulnerabilidad.

2. Servicio de Farmacia:

Principales causas identificadas:

- Falta de organización e información clara (ausencia de fichos, señalización de horarios y servicios)
- Retrasos excesivos en la entrega de medicamentos.
- Percepción de desinterés hacia los usuarios.
- Inconformidad con los horarios de atención.

3. Clasificación en Triage

Principales causas identificadas:

- Inconformidad con la clasificación del triage
- Falta de empatía en la valoración inicial
- Percepción de evaluación superficial del estado de salud
- Ausencia de atención preferencial y diferencial

Causas de quejas más frecuentes del mes de mayo:

1. Falta de atención preferencial y deficiente atención clínica Urgencias:

- Usuarios reportan demoras significativas en la atención de urgencias, incluso en casos con menores de edad.

2. Problemas en el trato y actitud del personal Admisiones Urgencias:

- Se evidencian actitudes descorteses, falta de empatía y desinterés por parte del personal de recepción, registro y egreso.
Esto perjudica la experiencia del usuario desde el primer contacto, afectando la imagen institucional.

3. Atención superficial TRIAGE:

- Se reporta falta de valoración clínica adecuada, omisión de protocolos y escasa escucha activa por parte del personal de triage.

Causas de quejas más frecuentes del mes de Junio:

1. Servicio de Urgencias: los usuarios que se quejaron en el mes de junio manifiestan:

- Retraso excesivo en atención médica
- Descoordinación personal médico con el personal administrativa
- Negación en la atención
- Atención deficiente y trato inadecuado
- No hay percepción de trato preferencial

Para tener en cuenta: Se evidencia una tendencia crítica en la gestión del servicio de urgencias, especialmente en horarios nocturnos.

Las quejas reflejan una deficiente comunicación entre el personal asistencial y el personal administrativo.

2. Atención Médica Profesional:

Principales causas de quejas asociadas:

- Negligencia médica en valoración de urgencias.
- Conducta inapropiada y falta de ética profesional.
- Desinformación sobre cobertura del SOAT.

Las tres quejas están relacionadas con el mismo profesional, lo que sugiere un patrón de comportamiento que debe ser investigado.

Se reportan fallas tanto en la atención clínica como en la comunicación con los usuarios.

3. Acceso a Citas y Canales de Atención

Principales causas identificadas:

- Negligencia institucional en la orientación al usuario
- Fallas persistentes en canales de agendamiento (línea telefónica y WhatsApp)

Las quejas reflejan barreras de acceso que afectan la oportunidad en la atención médica.

Se percibe una falta de responsabilidad por parte del personal del Call Center.

Felicitaciones:

Causas de Felicitaciones más frecuentes del mes de abril:

Áreas Mencionadas:

- Admisiones Consulta Externa y Urgencias
- Vacunación
- Farmacia

La amabilidad es un denominador común en todas las felicitaciones, lo que destaca una cultura de atención centrada en el usuario.

La comunicación efectiva y la calidad del servicio también son apreciadas, lo cual fortalece la percepción institucional.

Sería recomendable continuar fortaleciendo estos aspectos y compartir este reconocimiento con los equipos, como forma de motivación.

Causas de Felicitaciones más frecuentes del mes de mayo:

Áreas Mencionadas:

- Urgencias
- Farmacia
- Trabajo Social

El servicio de urgencias es reconocido no solo por su eficacia clínica, sino también por la armonía del equipo y la humanidad del trato.

Se valora altamente el trato humano del servicio de Farmacia. Este tipo de actitud mejora la experiencia del usuario y fomenta un entorno más cercano y confiable.

Se resalta la sensibilidad y el enfoque empático del personal de trabajo social.

Causas de Felicitaciones más frecuentes del mes de junio:

Áreas Mencionadas:

- Odontología
- Farmacia

El servicio de odontología se percibe como un espacio donde el trato humano y el profesionalismo van de la mano.

Se reflejan una percepción positiva sobre la eficiencia operativa de farmacia.

Reconocimiento específico a funcionarios (Maverick Casa y Maritza Rojas).

Es importante anotar que este ha sido el mes con mas felicitaciones del segundo trimestre.

Sugerencias:

Causas de Sugerencia más frecuentes del mes de mayo:

- La sugerencia expone una deficiencia en la infraestructura física disponible para los **acompañantes de pacientes** en el servicio de urgencias, especialmente en lo que respecta a comodidad y espacios adecuados de espera. Les genera inconformidad no poder ingresar con los pacientes a las instalaciones.

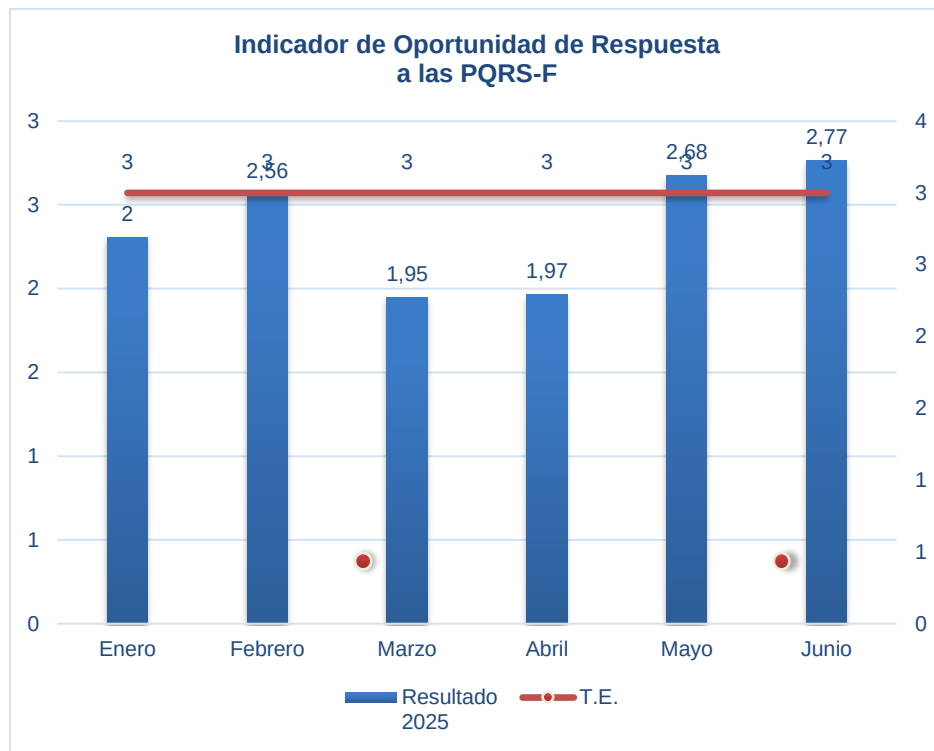
Es de anotar que en la Institución las personas autorizadas para ingresar acompañantes son las siguientes:

- ☒ Menores de edad.
- ☒ Pacientes en condición de discapacidad.
- ☒ Pacientes con enfermedades graves o crónicas.
- ☒ Adultos mayores.
- ☒ Pacientes en situación de vulnerabilidad emocional o psicológica.

Causas de Sugerencia más frecuentes del mes de Junio:

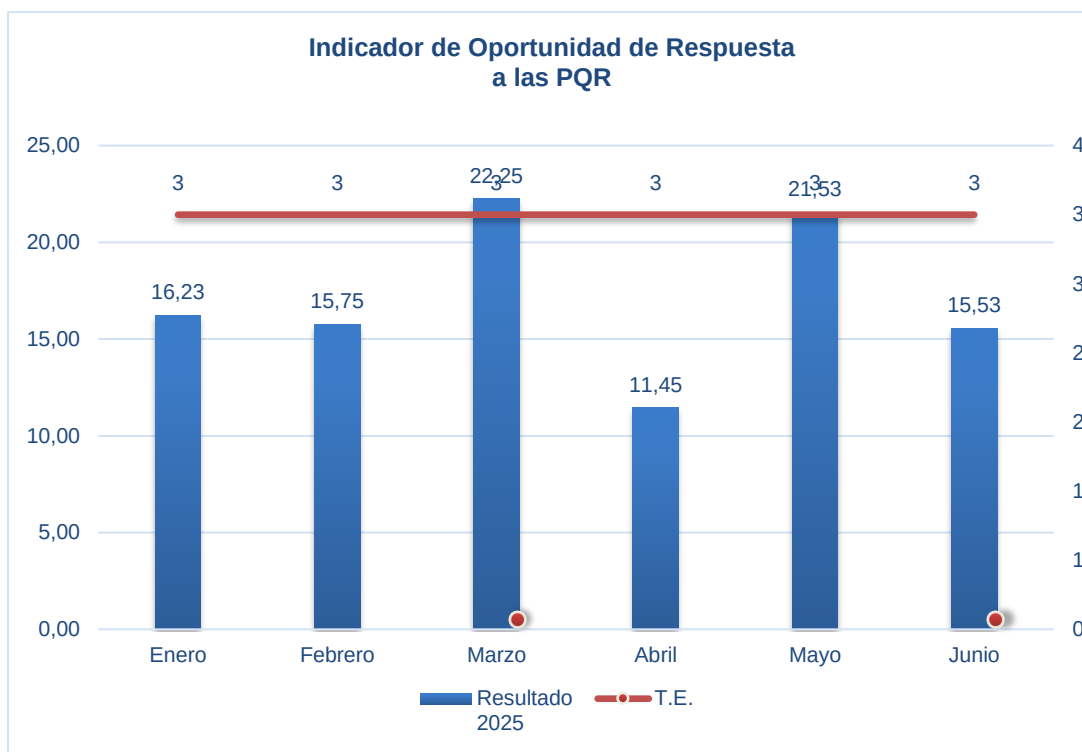
- **Farmacia – Atención Excluyente:** No existe un canal preferencial para adultos mayores en el servicio de farmacia.
- **Odontología:** Intervención incorrecta por parte del personal auxiliar y ausencia de continuidad en el tratamiento.
- **Infraestructura – Cambiadores de Bebés en Baños de Urgencias**
Ausencia de cambiadores en los baños de urgencias.

Oportunidad de Respuesta Atencion al Usuario:



Desde la respuesta emitida por Atención al Usuario, se evidencia que se cumple con la tendencia esperada en el indicador de oportunidad de respuesta. El aumento en los tiempos se relaciona con el hecho de que la encargada de la Asociación de Usuarios de realizar la apertura de buzones únicamente los días martes o miércoles.

Oportunidad de Respuesta Líderes de Servicios:



Desde los líderes de servicio no se ha logrado cumplir con la tendencia esperada en los tiempos de respuesta a las PQRS. El mes con mayor retraso fue marzo, con un promedio de 22 días, seguido de mayo con 21 días.

Es importante señalar que aún existen PQRS del primer y segundo trimestre que no han recibido respuesta, lo cual impacta negativamente en la oportunidad y calidad del servicio percibido por los usuarios.

PQRS del primer trimestre pendiente por responder: 5

1. Rad N°20250073
2. Rad N°20250199
3. Rad N°20250256
4. Rad N°20250281
5. Rad N°20250313

PQRS del segundo trimestre pendiente por responder: 29

6. Rad N°20250418
7. Rad N°20250419
8. Rad N°20250420
9. Rad N°20250611
10. Rad N°20250612
11. Rad N°20250613
12. Rad N°20250614

13. Rad N°20250635
14. Rad N°20250636
15. Rad N°20250638
16. Rad N°20250639
17. Rad N°20250670
18. Rad N°20250676
19. Rad N°20250736
20. Rad N°20250741
21. Rad N°20250742
22. Rad N°20250744
23. Rad N°20250747
24. Rad N°20250781
25. Rad N°20250790
26. Rad N°20250795
27. Rad N°20250824
28. Rad N°20250825
29. Rad N°20250826

Medios de Comunicación:

- PQRS-F ingresadas por Buzón: 77
- PQRS-F ingresadas por Correo: 9
- PQRS-F ingresadas personalmente: 10
- PQRS-F ingresadas Telefónicamente: 1

El **buzón físico** continúa siendo el canal más utilizado por los usuarios, lo que refleja una preferencia por medios tradicionales y posiblemente una brecha en el acceso o confianza en canales digitales.

La **baja participación del canal telefónico** sugiere oportunidades para fortalecer la visibilidad y accesibilidad de este medio.

Entidad/EPS:

- EPS Sura: 27
- EPS Savia: 35
- No registra EPS: 17
- EPS Fomag: 5
- Nueva EPS: 4
- Anónimo: 4
- Seguros Bolívar: 2
- EPS Salud Total: 3

Rango de Edad:

0 – 10 años: 5

10 – 20 años: 6

20 – 30 años: 9

30 – 40 años: 9

40 – 50 años: 17

50 – 60 años: 12

60 – 70 años: 15

70 – 80 años: 2

80 – 90 años: 1

No registra: 21

PQRS Ingresadas desde la EPS Savia Salud: 14

Abril: 5

- Medicina: 3
- Odontología: 2

Mayo: 4

- Psicología: 1
- Medicina: 2
- Odontología: 1

Junio: 5

- Medicina: 2
- Farmacia: 1
- Nutrición: 1
- Odontología: 1

Recomendaciones:

- Optimización de los canales digitales y telefónicos de agendamiento de citas
- Implementación de seguimiento a solicitudes no resueltas
- Refuerzo en competencias de comunicación y atención centrada en el usuario.
- Revisión y fortalecimiento del protocolo de triage y atención prioritaria.
- Capacitación en trato humanizado y gestión de tiempos de espera.
- Auditoría interna sobre tiempos reales de atención y flujos de pacientes.
- fortalecer la estrategia de promoción de canales virtuales (correo, línea telefónica) para diversificar el acceso y mejorar la trazabilidad.

Plan de Acción desde el Servicio de Atención al Usuario.

Oportunidad de Mejora – Fortalecimiento del Canal Digital de Atención al Usuario

Desde la Oficina de Atención al Usuario se ha impulsado significativamente el uso de canales digitales como estrategia para mejorar la accesibilidad, agilidad y cercanía con la comunidad usuaria. En este sentido, se ha habilitado un número de WhatsApp institucional (**323 561 0634**) a través del cual los usuarios pueden:

- Solicitar información sobre los diferentes servicios de la ESE.
- Resolver dudas e inquietudes de manera oportuna.
- Radicar PQRS-F de forma directa y sin desplazamientos.

Este canal ha mostrado una creciente aceptación y uso por parte de la comunidad, consolidándose como una herramienta clave para la humanización del servicio y la mejora en la experiencia del usuario.

ACTIVIDADES	EVIDENCIAS	No. ACTIVIDADES	FECHA	RESPONSABLE(S)	No DE ACTIVIDADES REALIZADAS	%
1. Jornada Educativa: Capacitación Derechos y Deberes en salud.	Acta Presentación Listado de Asistencia Evaluación	1	10-ene-25	Líder SIAU	1	100%
2. Socialización de informe PQRS-F y Satisfacción al usuario 2024.	Informe Presentación Listado de Asistencia	1	ene-25	Líder SIAU	1	100%
3. Reunión con el Equipo de Enfermería, Socialización temas importantes para mejorar la calidad del servicio de atención: Comunicación Asertiva - Reporte de Incidentes - Manejo de Usuarios Problemáticos - Derechos y Deberes en Salud - Socialización de PQRS-F.	Acta Listado de Asistencia Presentación	1	15-ene-25	Líder SIAU	1	100%
4. Solicitud de Avisos Importantes para la Sala de Espera: Acompañantes - Prohibido Grabar y Tomar Fotos - Números y Canales Telefónicos de la ESE.	Solicitud con numero radicado	1	ene-25	Líder SIAU	1	100%
5. Socialización Política Participación Social en Salud - Política de Atención Preferencial y Diferencial en la Jornada de Inducción.	Listado de Asistencia Acta	1	6-feb-25	Líder SIAU	1	100%

6. Informar y sensibilizar a las fundaciones del Municipio de Girardota sobre temas clave relacionados con la afiliación, portabilidad y la gestión de inasistencias médicas, con el fin de mejorar la atención y el acceso a servicios de salud para sus beneficiarios.	Comunicado a Fundaciones del Municipio	8	20-feb-25	Líder SIAU		0%
7. Incentivar la buena convivencia laboral a través de la entrega de mensajes inspiradores y motivacionales a todos los miembros del equipo. Este esfuerzo busca promover un ambiente de trabajo positivo, colaboración y respeto mutuo.	Registro Fotográfico Informe.	1	25-feb-25	Líder SIAU	1	100%
8. El Comité de Ética Hospitalario llevo a cabo una serie de sesiones informativas en las salas de espera del Hospital San Rafael de Girardota. Los temas a tratar incluyen: Derechos y Deberes en Salud - Clasificación del Triage - Canales de Comunicación de la ESE Hospital San Rafael de Girardota.	Acta Listado de Asistencia Registro Fotográfico	1	26-feb-25	Líder SIAU	1	100%
9. Solicitud Diseño de pieza grafica ¿Sabías qué? Socializado con los grupos internos de la Institución. Información de Satisfacción al Usuario socializada con todos.	Solicitud Pieza Grafica Pieza Grafica Socializado en grupos internos de la institución	1	13 – Mar - 25	Líder SIAU	1	100%
10. Jornada Educativa: Gestión de Capacitación con la secretaria de salud, referente al tema de afiliaciones, realizada por encargado de Aseguramiento Alcaldía Municipal.	Acta Capacitación Listado de Asistencia y evaluación Registro Fotográfico.	1	21 – Mar - 25	Líder SIAU	1	100%
11. Socialización y revisión de estatutos de la Asociación de Usuarios: Se solicito a la Gobernación de Antioquia la socialización de la importancia de contar con buenos estatutos, así como la explicación del objeto de la Asociación de Usuarios. Además, se propone la realización de un conversatorio abierto sobre el control social.	Acta Capacitación Listado de Asistencia y evaluación Registro Fotográfico	1	1/04/2025	Líder SIAU	1	100%

12. Articulación secretaria de Salud y ESE Hospital San Rafael con la Actividad: Barrera en el Acceso a los servicios de Salud e la IPS del Municipio de Girardota.	Acta de Reunion	1	3/04/2025	Líder SIAU	1	100%
13. ¡La voz de nuestros usuarios nos impulsa a crecer! 📌🔗 En toda la institución se socializa el informe de PQRS-F correspondiente al primer trimestre, compartiendo las opiniones de los usuarios y destacando los indicadores clave	Boletín informativo Evidencia compartida con la institución	1	24/04/2025	Líder SIAU	1	100%
14. Socialización Triage y Derechos y deberes en salud: Integrantes de la Asociación de Usuarios, junto con la encargada de atención al usuario, socializan el proceso de triage y los derechos y deberes en salud en la sala de espera. Además, realizan un recorrido durante el cual aplican una encuesta de satisfacción a los usuarios.	Informe Registro Fotográfico	1	14/04/2025	Líder SIAU	1	100%
15. Brigada de Salud Encenillos Actividad: Socialización de derechos y deberes en salud, información sobre canales de atención, instancias participativas y aplicación de encuesta de satisfacción al usuario.	Informe Registro Fotográfico Listado de Asistencia	1	22/05/2025	Líder SIAU	1	100%
16. Articulación secretaria de Salud y ESE Hospital San Rafael con la Actividad: Barrera en el Acceso a los servicios de Salud e la IPS del Municipio de Girardota.	Acta Listado de Asistencia	1	23/05/2025	Líder SIAU	1	100%
17. propuesta al comité directivo: Encuentro institucional con líderes comunitarios.	Acta Listado de Asistencia	1	26/05/2025	Líder SIAU	1	100%

18. Brigada Tu EPS en el Parque	Informes Listado de Asistencia Registro Fotográfico	1	30/06/2025	Líder SIAU	1	100%
19. Socialización de Derechos y deberes en salud en las salas de espera de la institución.	Registro Fotográfico Acta	1	Junio	Líder SIAU	1	100%
20. Jornada Educativa: Socialización informe de Satisfacción al usuario, informe PQRS-F y SUIT.	Acta Listados Asistencia Registro Fotográfico	1	13/06/2025	Líder SIAU	1	100%
21. Capsulas Informativas de Derechos y Deberes en salud.	Ecards Informativas	6	Junio	Líder SIAU	6	100%
22. Acompañamiento Oficina de Riesgo: Derechos y deberes en salud, Satisfacción al usuario y canales de comunicación con atención al usuario y institucionales.	Registro Fotográfico Encuestas Satisfacción	4	Junio	Líder SIAU	4	100%
23. Recorrido por los servicios de la Institución con el Comité de Ética, con mensajes alusivos a la importancia de la prestación de los servicios de parte de cada funcionario.	Acta Listado de Asistencia Registro Fotográfico	1	25/06/2025	Líder SIAU	1	100%
24. Solicitud de diseño Ecards oficina de atención al usuario	Ecards	1	26/06/2025	Líder SIAU	1	100%

Registro Fotografico:

Socializacion Derechos y Deberes en Salud:

DERECHOS

- TIENES DERECHO A:**
Elegir la institución, el médico y los profesionales de tu preferencia, que atenderán tu salud y la de tu familia de una forma integral.
- TIENES DERECHO A:**
Recibir un trato amable, digno, humano y ético.
- TIENES DERECHO A:**
Recibir una atención puntual en las citas y de no ser posible recibir las explicaciones de una forma clara y pertinente.
- TIENES DERECHO A:**
Que durante la enfermedad se te ofrezca la mejor asistencia médica dentro del primer nivel de complejidad, respetando tus preferencias en caso de una enfermedad irreversible.
- TIENES DERECHO A:**
Revisar y recibir las explicaciones acerca de los costos del servicio obtenido, al igual que las tarifas y trámites administrativos.
- TIENES DERECHO A:**
La cercanía de familiares y allegados siempre y cuando no interfieran con el tratamiento al paciente y las normas de la entidad.
- TIENES DERECHO A:**
Solicitar una segunda opinión por otro profesional acerca de tu condición médica.

DEBERES

- TIENES EL DEBER DE:**
Cuidar y respetar la institución, el médico, los profesionales, tu propia salud y la de tu familia de una forma integral.
- TIENES EL DEBER DE:**
Brindar un trato amable, humano y digno al personal asistencial y a los demás usuarios.
- TIENES EL DEBER DE:**
Asistir puntualmente a las citas y a los procedimientos programados y, de no ser posible, cancelarla mínimo con 6 horas de anticipación.
- TIENES EL DEBER DE:**
Participar activa y responsablemente del proceso de atención dentro del primer nivel de complejidad y de las actividades que realice la institución.
- TIENES EL DEBER DE:**
Realizar los pagos sobre los servicios prestados por la institución y brindar la información necesaria para los trámites administrativos que requieras.
- TIENES EL DEBER DE:**
Cumplir con las normas, requisitos e instrucciones del hospital y del personal que te brinda la atención, para usuarios y familiares.

hospitalgirardota.gov.co

SanRafael | ALCALDIA DE GIRARDOTA

hospitalgirardota.gov.co

SanRafael | ALCALDIA DE GIRARDOTA

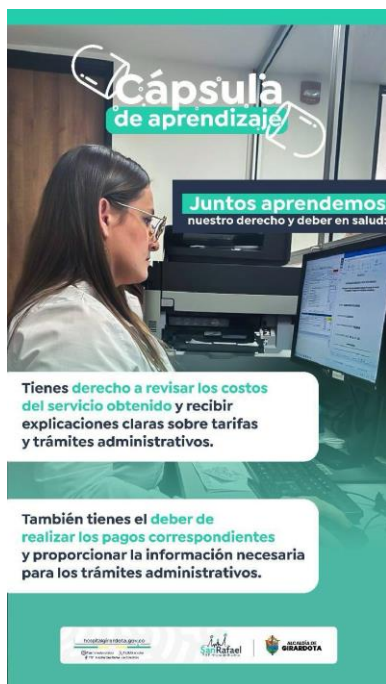




Jornada Educativa:



Pildoras Educativas en Redes Sociales:



Cápsula de aprendizaje

Juntos aprendemos
nuestro derecho y deber en salud:

Tienes derecho a **revisar los costos del servicio obtenido** y recibir explicaciones claras sobre tarifas y trámites administrativos.

También tienes el deber de **realizar los pagos correspondientes** y proporcionar la información necesaria para los trámites administrativos.

Hospital de Girardota
E.S.E. Hospital de Girardota
Girardota, Cundinamarca
Código Postal 110010



Cápsula de aprendizaje

Tu derecho y tu deber en salud:

Tienes derecho a **no ser discriminado** por razones de raza, política, cultura, credo religioso, situación social, económica o tu condición de salud.

También tienes el deber de **asistir a tus citas en condiciones adecuadas de aseo**, sin importar tu contexto cultural o social.

Hospital de Girardota
E.S.E. Hospital de Girardota
Girardota, Cundinamarca
Código Postal 110010



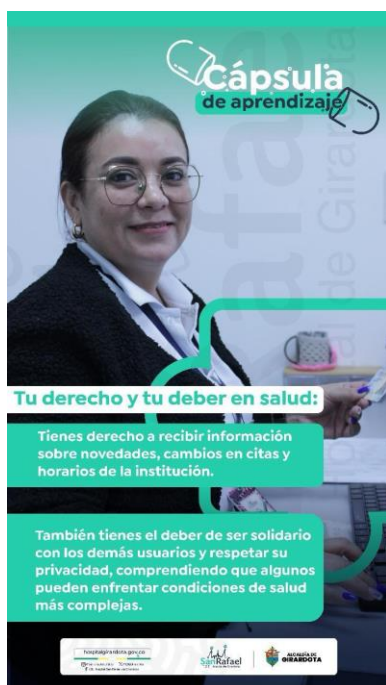
Cápsula de aprendizaje

Tu derecho y tu deber en salud:

Tienes derecho a una comunicación e indicaciones claras y comprensibles durante la atención, teniendo en cuenta su estado emocional y nivel de aprendizaje.

También tienes el deber de proporcionar información clara, veraz y oportuna al profesional de salud para garantizar una atención adecuada.

Hospital de Girardota
E.S.E. Hospital de Girardota
Girardota, Cundinamarca
Código Postal 110010



Cápsula de aprendizaje

Tu derecho y tu deber en salud:

Tienes derecho a recibir información sobre novedades, cambios en citas y horarios de la institución.

También tienes el deber de ser solidario con los demás usuarios y respetar su privacidad, comprendiendo que algunos pueden enfrentar condiciones de salud más complejas.

Hospital de Girardota
E.S.E. Hospital de Girardota
Girardota, Cundinamarca
Código Postal 110010



Cápsula de aprendizaje

No olvides
Tu derecho y deber en salud:

Tienes derecho a la cercanía de familiares y allegados, siempre que no interfieran con tu tratamiento ni con las normas de la entidad.

También tienes el deber de cumplir con las normas, requisitos e instrucciones del hospital y del personal que te atiende, tanto para usuarios como para familiares.

Hospital de Girardota
E.S.E. Hospital de Girardota
Girardota, Cundinamarca
Código Postal 110010



Cápsula de aprendizaje

Recordemos
Tu derecho y tu deber en salud:

Tienes derecho a recibir atención puntual en tus citas y, si hay retrasos, a obtener explicaciones claras y pertinentes.

También tienes el deber de asistir puntualmente a tus citas y procedimientos, y si no puedes hacerlo, cancelarlos con al menos 6 horas de anticipación.

Hospital de Girardota
E.S.E. Hospital de Girardota
Girardota, Cundinamarca
Código Postal 110010

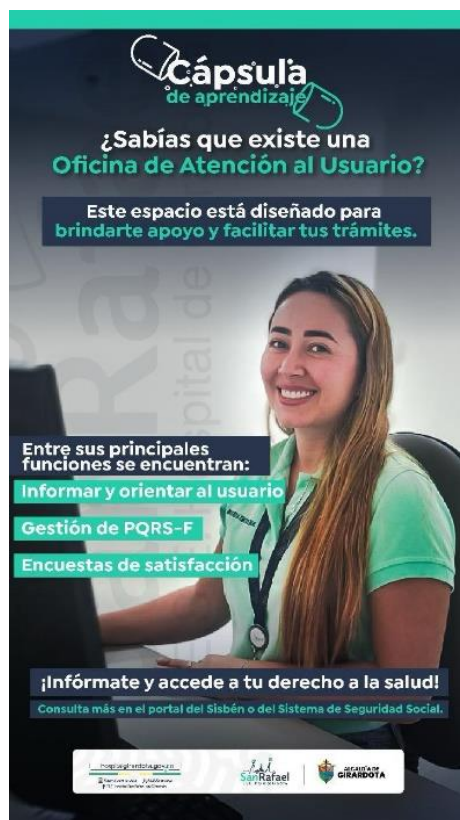
Acompañamiento de Oficina de Riesgo:



Recorrido ESE Hospital San Rafael de Girardota por el Comite de Etica:



Capsula Informativa:



Cápsula de aprendizaje

¿Sabías que existe una Oficina de Atención al Usuario?

Este espacio está diseñado para brindarte apoyo y facilitar tus trámites.

Entre sus principales funciones se encuentran:

- Informar y orientar al usuario
- Gestión de PQRS-F
- Encuestas de satisfacción

¡Infórmate y accede a tu derecho a la salud!

Consulta más en el portal del Sisbén o del Sistema de Seguridad Social.

Programa de Atención al Usuario
E.S.E. Hospital de Girardota

Ana Maria Muñoz Cano.

Realizado por:

Ana Maria Muñoz Cano.Trabajadora Social.
ESE Hospital San Rafael del Municipio de Girardota