



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO "ESE BARRANCABERMEJA"
INFORME DE ENCUESTA PARA LA SATISFACCION DE USUARIOS
MAYO 2021**

OBJETIVO:

Identificar posibles falencias en los servicios ofrecidos por la empresa para desarrollar acciones encaminadas a eliminarlas y así elevar el nivel de satisfacción de los usuarios.

ALCANCE:

Este procedimiento aplica para todas las encuestas de satisfacción que se apliquen a los usuarios de la ESE Barrancabermeja

POBLACIÓN OBJETIVO:

La población universo para la muestra está dada por el número de usuarios atendidos mensualmente y se aplica el instrumento a todos los servicios ofrecidos por la ESE, a saber: consulta externa, consulta odontológica, laboratorio clínico, farmacia, promoción y prevención, Urgencias, hospitalización.

MÉTODO DE RECOLECCIÓN:

La encuesta se realiza de manera personalizada a través del formato diseñado para tal fin. Cuando el usuario atendido es un menor de edad, la encuesta la debe responder la persona que estuvo con él durante la prestación del servicio. Pero los datos registrados serán los del usuario atendido.

ASPECTOS A EVALUAR:

Los aspectos a evaluar son los exigidos por la normatividad vigente, de conformidad con los indicadores de calidad, estipulados por la resolución 0256 de 2016: Evaluación de la experiencia global de los usuarios con los servicios recibidos y la respuesta a la pregunta sí recomendaría la institución a sus familiares y amigos. Servicios. Además se evalúan aspectos de accesibilidad y oportunidad, calidez del recurso humano, información del recurso humano e infraestructura (evaluación de áreas).



1. ANALISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MAYO 2021

Durante el mes de MAYO de 2021, se aplicaron 410 encuestas en los centros y puestos de salud de la ESE Barrancabermeja, a grupos etéreos diversos y en los diferentes servicios, con los siguientes resultados:

1.1 EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESEB MAYO DE 2021

Tabla 1. Evaluación de variables experiencia global respecto a los servicios recibidos en la ESE MAYO 2021

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	53	13
BUENA	272	66
REGULAR	32	8
MALA	53	13
MUY MALA	0	0
NO RESPONDE	0	0
TOTAL	410	100





Tabla 2 . Descripción y análisis del indicador Proporción de Satisfacción global de los usuarios en la ESE Barrancabermeja Mayo 2021

Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Unidad de medida	Cálculo Matemático del Indicador	Análisis de resultado
Proporción de Satisfacción global de los Usuarios en la ESE Barrancabermeja	Número de usuari@s que respondieron buena o muy buena a la pregunta: ¿ Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la ESE Barrancabermeja	Por 100%	$325/410 \times 100 = 79\%$	Se observa que la satisfacción global a percepción de los usuarios es del 79%. En comparación con la meta establecida por la ESEB, que es del 90%, hay una variación del 11%. Por lo tanto, no cumple

Fuente: Formato encuesta de satisfacción Mayo 2021-normatividad resolución 0256 de 2016

Tabla 3. Comparativo del Indicador Proporción de Satisfacción global de los usuarios en la ESE Barrancabermeja Mes anterior y Mismo periodo del año anterior.

MES ANTERIOR ABRIL 2021)	MES ACTUAL (MAYO 2021)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR MAYO 2020	ANÁLISIS DE RESULTADOS
78%	79%	93%	Se observa Tendencia a la disminución en un 14% con respecto al mismo periodo del año anterior y tendencia al aumento en un 1% con respecto al mes inmediatamente anterior

1.2 PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS

Tabla 4. Proporción de usuarios que recomendaría la ESEB sus familiares o amigos, Mayo 2021

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	325	79
PROBABLEMENTE SI	15	4
DEFINITIVAMENTE NO	24	6
PROBABLEMENTE NO	46	11
NO INFORMA	0	0
TOTAL	410	100



Tabla 5. Descripción y análisis del Indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos Mayo 2021

Nombre del indicador	Descripción del indicador	Unidad de medida	Cálculo matemático del indicador	Análisis de resultado
Proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos	Número de usuari@s que respondieron definitivamente si o probablemente si a la pregunta: ¿Recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos?	Por 100 (%)	$340 \times 100 / 410 = 83\%$	Se observa que la proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos es del 83%. En comparación con la meta establecida por la ESE Barrancabermeja que es del 90%, hay una variación del 7%. Por lo tanto, no cumple

Fuente: Formato encuesta de satisfacción Mayo 2021-normatividad resolución 0256 de 2016

TABLA 6. Comparativo del Indicador Proporción de usuarios que recomendaría la ESE Barrancabermeja a sus familiares y amigos Mes anterior y Mismo periodo del año anterior.

MES ANTERIOR ABRIL 2021)	MES ACTUAL (MAYO 2021)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR MAYO 2020	ANÁLISIS DE RESULTADOS
85%	83%	95%	Se observa Tendencia a la disminución con respecto al mismo periodo del año anterior en un 12% y con tendencia también a la disminución en un 2% con respecto al mes inmediatamente anterior

1.3 PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN POR GENERO, MAYO 2021

TABLA 7. Satisfacción por Género mayo de 2021

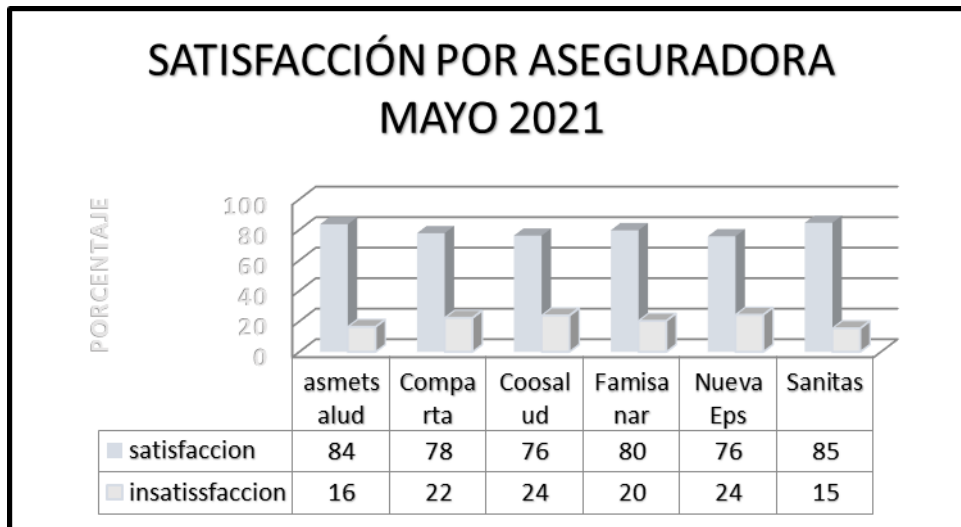
GENERO	SATISFACCION				INSATISFACCIÓN						TOTAL FR	TOTAL %	ANÁLISIS DE RESULTADOS
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA				
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%			
FEMENINO	40	14	188	67	23	8	29	10	0	0	280	100	El género femenino tiene una participación de 280 usuarios (68%) y el masculino de 139 (32%). Satisfacción femenino 81% y satisfacción masculino 75%
MASCULINO	13	10	84	65	9	7	24	18	0	0	130	100	



1.4 SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA MAYO 2021

Tabla 8. Satisfacción por aseguradora, MAYO 2021

ASEGURADORA	SATISFACCION						INSATISFACCION						TOTAL FR	TOTAL %	
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA				TOTAL FR
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%			
Asmetsalud	2	4	44	80	46	84	2	4	7	13	0	0	9	55	100
Comparta	9	10	61	68	70	78	11	12	9	10	0	0	20	90	100
Coosalud	8	19	27	63	35	81	5	12	3	7	0	0	8	43	100
Famisanar	10	18	36	64	46	82	5	9	5	9	0	0	10	56	100
Nueva Eps	19	14	87	62	106	76	9	6	25	18	0	0	34	140	100
Sanitas	5	19	17	65	22	85	0	0	4	15	0	0	4	26	100
TOTALES	53	13	272	66	325	79	32	8	53	13	0	0	85	410	100



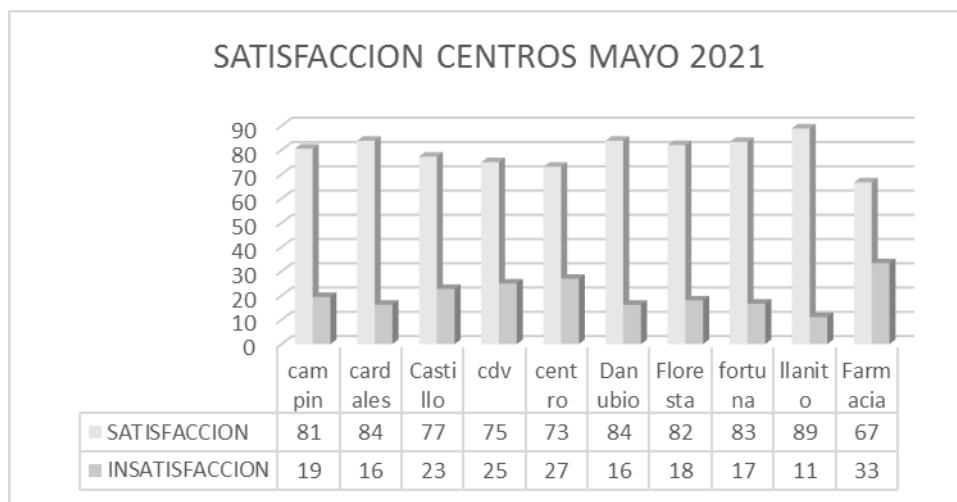
La satisfacción por EPS oscila entre el 76% y 85%, correspondiendo la mayor a Sanitas y la menor a Coosalud y Nueva Eps.



1.5 SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD, MAYO 2021

Tabla 9. Satisfacción centros de salud, MAYO 2021

CENTROS DE SALUD	SATISFACCIÓN						INSATISFACCIÓN								TOTAL FR	TOTAL %
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA		TOTAL FR	TOTAL %		
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Campín	1	3	28	78	29	81	4	11	3	8	0	0	7	19	36	100
Cardales	7	19	24	65	31	84	1	3	5	14	0	0	6	16	37	100
Castillo	15	34	19	43	34	77	5	11	5	11	0	0	10	23	44	100
Cdv	3	5	39	70	42	75	4	7	10	18	0	0	14	25	56	100
Centro	2	8	17	65	19	73	5	19	2	8	0	0	7	27	26	100
Danubio	8	12	49	72	57	84	6	9	5	7	0	0	11	16	68	100
Floresta	10	20	31	62	41	82	2	4	7	14	0	0	9	18	50	100
Fortuna	4	17	16	67	20	83	2	8	2	8	0	0	4	17	24	100
Llanito	0	0	24	89	24	89	1	4	2	3	0	0	3	11	27	100
Farmacia	3	7	25	60	28	67	2	5	12	29	0	0	14	33	42	100
TOTALES	53	13	272	66	325	79	32	8	53	13	0	0	85	21	410	100

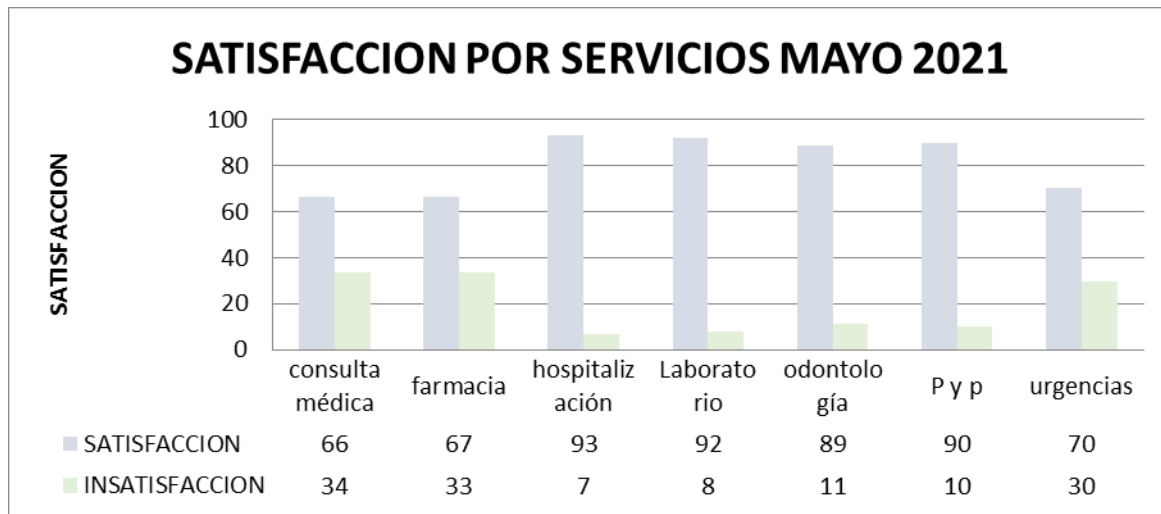


La satisfacción por áreas de atención oscila entre el 67% y 89%; siendo el mayor para Llanito y el menor para farmacia y centro



1.6 SATISFACCION POR SERVICIOS MAYO 2021
Tabla 10. Satisfacción por servicios Mes de Mayo 2021

SERVICIOS	SATISFACCION						INSATISFACCION						TOTAL FR	TOTAL %		
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA				TOTAL FR	TOTAL %
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Consulta médica	9	7	72	59	81	66	15	12	26	21	0	0	41	34	122	100
Farmacia	3	7	25	60	28	67	2	5	12	29	0	0	14	33	42	100
Hospitalización	3	20	11	73	14	93	1	7	0	0	0	0	1	7	15	100
Laboratorio	2	8	21	84	23	92	1	4	1	4	0	0	2	8	25	100
Odontología	8	15	39	74	47	89	3	6	3	6	0	0	6	11	53	100
P y p	23	18	90	71	113	90	6	5	7	6	0	0	13	10	126	100
Urgencias	5	19	14	52	19	70	4	15	4	15	0	0	8	30	27	100
TOTALES	53	13	272	66	325	79	32	8	53	13	0	0	85	21	410	100

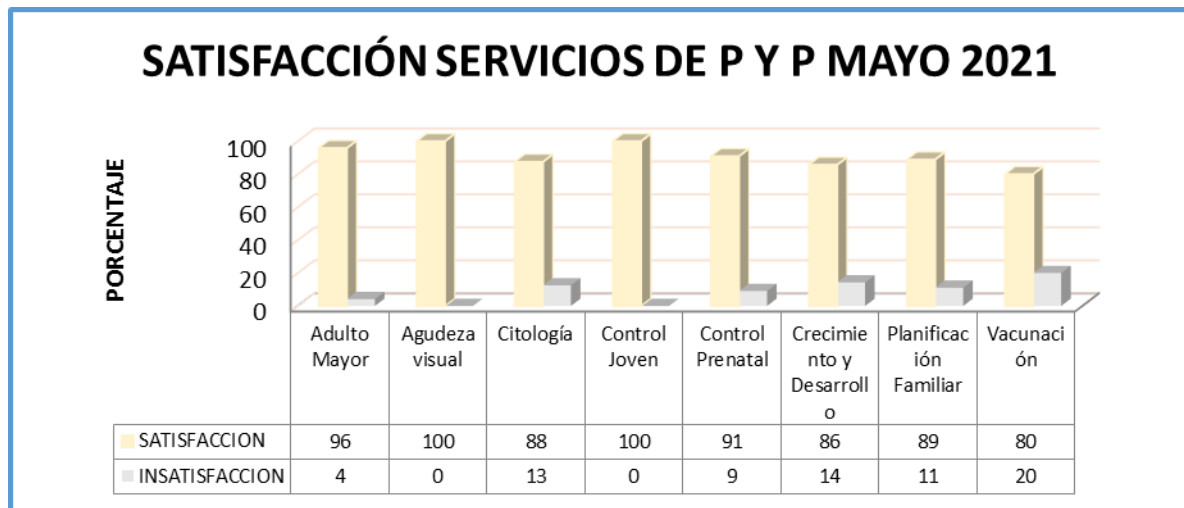




1.6.1 Satisfacción por servicios p y p Mayo 2021

Tabla 10. Satisfacción Servicios P y P Mayo 2021

SERVICIOS P Y P	SATISFACCIÓN						INSATISFACCIÓN						TOTAL FR	TOTAL %		
	MUY BUENA		BUENA		TOTAL FR	TOTAL %	REGULAR		MALA		MUY MALA				TOTAL FR	TOTAL %
	FR	%	FR	%			FR	%	FR	%	FR	%				
Adulto mayor	4	17	19	79	23	96	1	4	0	0	0	0	1	4	24	100
Agudeza visual	0	0	4	100	4	100	0	0	0	0	0	0	0	0	4	100
Citología	4	25	10	63	14	88	1	6	1	6	0	0	2	13	16	100
Control joven	2	14	12	86	14	100	0	0	0	0	0	0	0	0	14	100
Control prenatal	2	18	8	73	10	91	1	9	0	0	0	0	1	9	11	100
crecimiento y desarrollo	5	36	7	50	12	86	1	7	1	7	0	0	2	14	14	100
Planificación familiar	2	11	14	78	16	89	1	6	1	6	0	0	2	11	18	100
Vacunación	4	16	16	64	20	80	2	8	3	12	0	0	5	20	25	100
TOTALES	23	18	90	71	113	90	7	6	6	5	0	0	13	10	126	100



En lo que se refiere a satisfacción por servicios, oscila entre 66 y 93%, siendo la más alta para Hospitalización y la menor para consulta externa. En lo que se refiere a los programas de p y p oscila entre 80% y 100%, siendo los mayores para Control del joven y agudeza visual; y la más baja vacunación.



Tabla 11. Manifestaciones/expectativas de usuarios en los servicios ESEB Mayo 2021

SERVICIO	MANIFESTACIONES/EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS	ASPECTO O ATRIBUTO AFECTADO
CONSULTA MÉDICA	Oportunidad en la asignación de citas, responder por cualquier medio por el que se solicite la cita, disponer de suficientes agendas médicas para no tener que insistir y una vez en las solicitudes de citas	OPORTUNIDAD/ACCESIBILIDAD
FARMACIA	Oportunidad en la entrega de medicamentos, que se entreguen todos los pendientes, que se garantice un mayor confort en la zona de espera de medicamentos, que se dé una información adecuada al usuario	OPORTUNIDAD/INFORMACIÓN//SEGURIDAD
URGENCIA	Oportunidad en la atención del servicio, contratación de más horas médicas, Mayor claridad en la información brindada por el profesional	OPORTUNIDAD/INFORMACIÓN
ODONTOLOGÍA	Garantizar la disponibilidad de Agendas odontológicas, que se responda oportunamente a las citas solicitadas tanto telefónicamente, whatsapp/, como por el link. Mejor actitud de la auxiliar	OPORTUNIDAD, CALIDEZ
P Y P	Disposición del método de planificación y garantizar la disposición de las vacunas, Puntualidad en las atenciones	ACCESIBILIDAD/OPORTUNIDAD

1.7 ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD MAYO 2021

Tabla 12. Accesibilidad y oportunidad en Consulta externa/Odontología mayo 2021

SERVICIO	TIEMPO EN HORAS									TOTAL
	MENOS DE 24 HORAS			ENTRE 24 Y 48 HORAS			MÁS DE 72 HORAS			
	BUENA	REGULAR	MALA	BUENO	REGULAR	MALA	BUENO	REGULAR	MALA	
CONSULTA EXTERNA/ODONTOLOGÍA	16	0	0	115	0	0		19	25	175

Tabla 13. Accesibilidad y oportunidad Farmacia mayo 2021

SERVICIO	TIEMPO EN MINUTOS											TOTAL	
	MENOS DE 10				ENTRE 10 Y 15				MÁS DE 15				
	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR		MALA
FARMACIA	0	12	0	0	0	0	9	8	0	0	7	6	42

Tabla 14. Accesibilidad y oportunidad en laboratorio Mayo 2021

SERVICIO	TIEMPO EN HORAS											TOTAL	
	MENOS DE 24 HORAS				ENTRE 24 Y 48 HORAS				MÁS DE 72 HORAS				
	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR		MALA
LABORATORIO	0	0	0	0	0	21	0	0	0	0	4	0	25



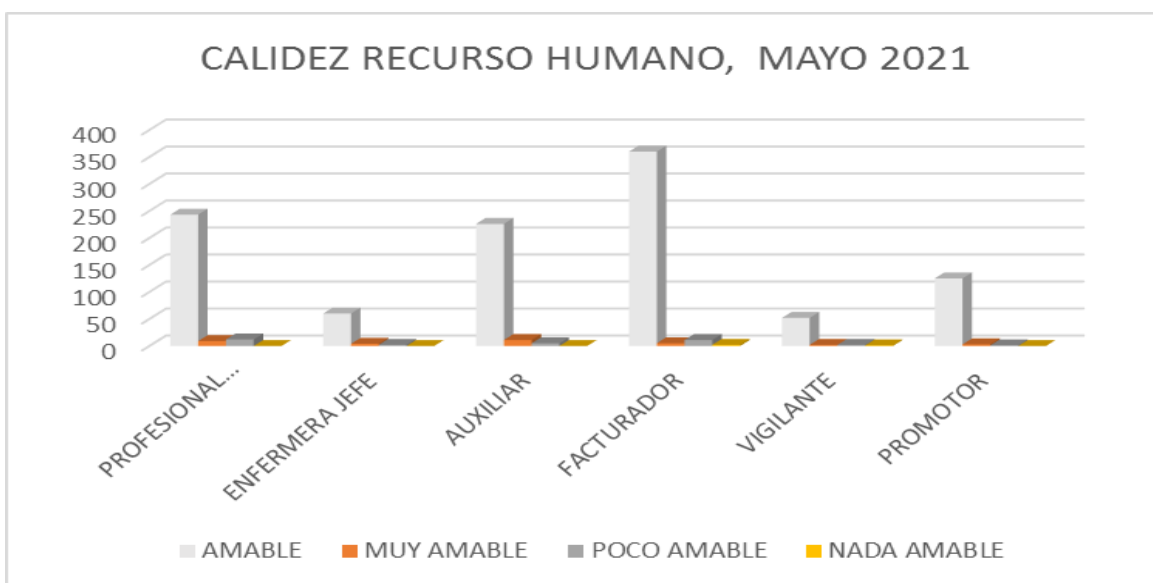
Tabla 15. Accesibilidad y oportunidad urgencias Mayo 2021

SERVICIO	TIEMPO EN MINUTOS												TOTAL
	MENOS DE 10				ENTRE 10 Y 30				MÁS DE 30				
URGENCIAS	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALA	
	0	19	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4	27

1.8 CALIDEZ

Tabla 16. Calidez talento humano ESEB Mayo 2021

RECURSO HUMANO	AMABLE	MUY AMABLE	POCO AMABLE	NADA AMABLE
PROFESIONAL TRATANTE	243	9	12	0
ENFERMERA JEFE	60	4	2	0
AUXILIAR	226	11	5	0
FACTURADOR	360	5	11	2
VIGILANTE	52	2	2	1
PROMOTOR	125	3	1	0





1.9 INFORMACION

Tabla 17. Información talento humano ESEB Mayo 2021

INFORMACION				
RECURSO HUMANO	MUY OPORTUNA, CLARA Y SUFICIENTE	OPORTUNA Y CLARA	POCO OPORTUNA, CONFUSA Y ESCASA	NO ME DIERON INFORMACION
PROFESIONAL TRATANTE	1	252	13	0
ENFERMERA JEFE	6	59	0	0
AUXILIAR	4	231	8	0
FACTURADOR	5	361	13	0
PROMOTOR	0	124	1	0
VIGILANTE	1	51	6	0

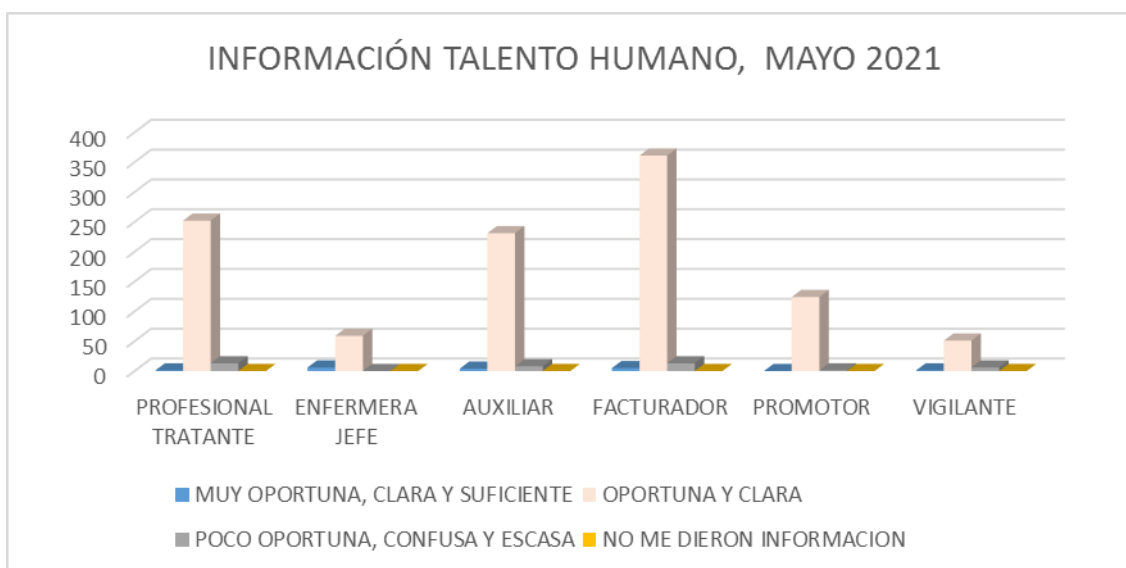


TABLA 18. INFORMACIÓN PROGRAMAS DE P Y P MAYO 2021

INFORMACIÓN PROGRAMAS P Y P		FUNCIONARIO QUE INFORMA					
		AUX ENF	ENFERMERA	MEDICO	ODONTÓLOGO	PROMOTOR	AUXILIAR ODONTOLOGIA
SI	400 (98%)	100	44	100	39	105	12
NO	10 (2%)						

TABLA 19. INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS, MAYO 2021

NOMBRE INDICADOR	RELACION MATEMÁTICA	INFORMACION				MEDIO DE INFORMACIÓN			
		SI		NO		CHARLAS	CARTELERA	PLEGABLE	PAGINA WEB
		FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%				
IMPACTO DE CAPACITACIONES EN DEBERES Y DERECHOS	NUMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS QUE RESPONDEN SI A LA PREGUNTA CONOCE Y COMPRENDE SUS DERECHOS Y DEBERES DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO / TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS X 100	370	90%	40	10%	8	250	98	14

TABLA 20. DERECHOS DESTACADOS POR LOS USUARIOS, MAYO 2021

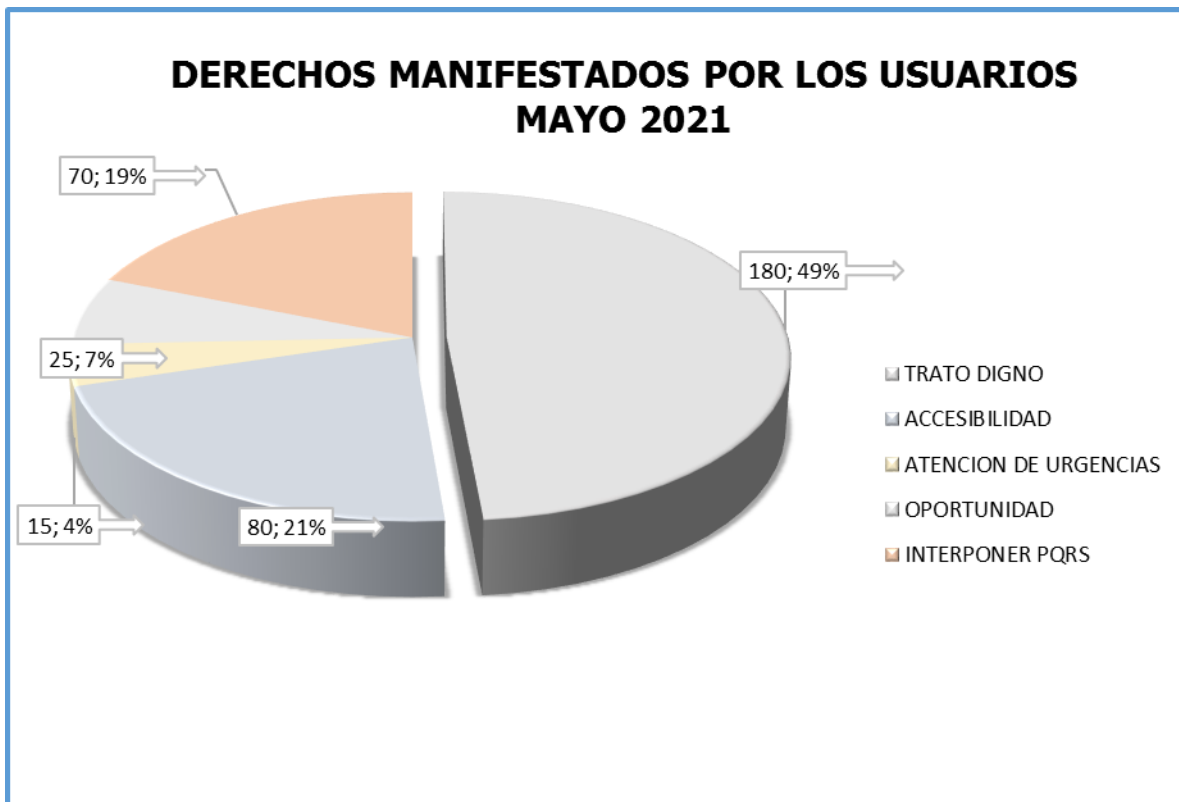
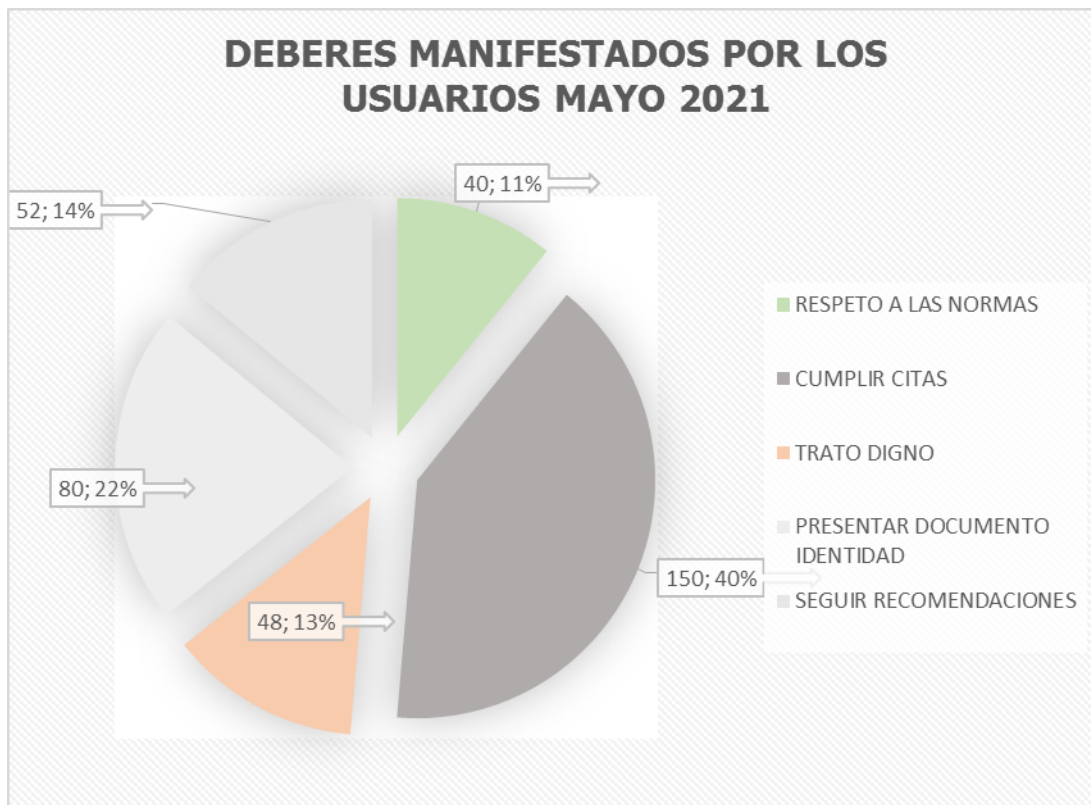


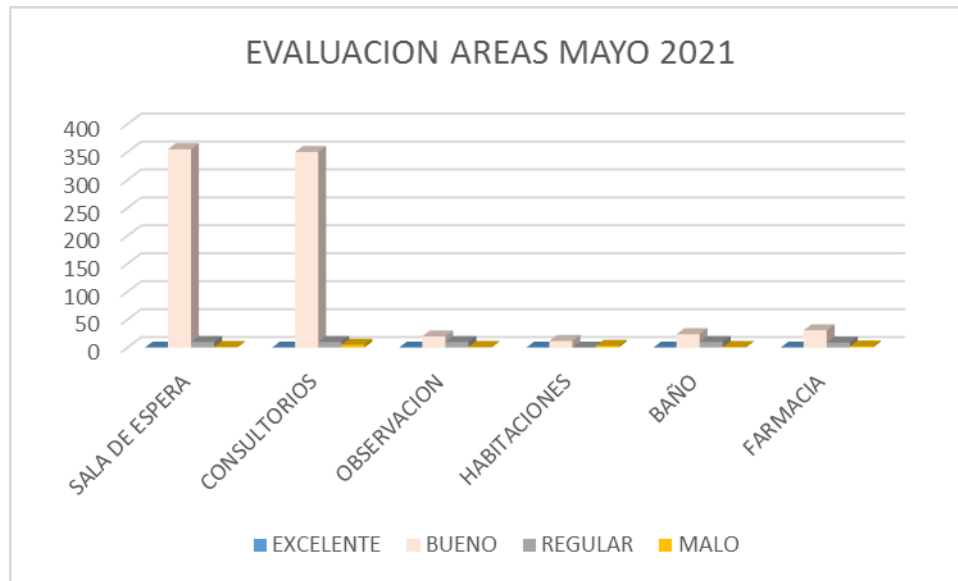
TABLA 21. DEBERES DESTACADOS POR LOS USUARIOS, MAYO 2021



1.11 INFRAESTRUCTURA

Tabla 22. Infraestructura mes de mayo 2021

AREAS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
SALA DE ESPERA	0	355	10	1
CONSULTORIOS	0	350	10	5
OBSERVACION	0	20	10	1
HABITACIONES	0	12	0	3
BAÑO	0	24	10	1
FARMACIA	0	31	9	2



CONCLUSIONES

De conformidad con los resultados analizados, a continuación, se infieren las siguientes conclusiones:

TABLA 23. Análisis de Indicadores de Satisfacción ESEB Mayo 2021

ASPECTO/INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO MES MAYO 2021	ANÁLISIS
PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL	90%	79%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 11%
PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS	90%	83%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 7%
SATISFACCIÓN POR GÉNERO	90%	MASCULINO 75%. FEMENINO 81%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO SANITAS: 85%, MENOR RESULTADO NUEVA EPS COOSALUD 76%	NINGUNA ASEGURADORA CUMPLE CON LA META
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO LLANITO 89%, MENOR RESULTADO FARMACIA 67%, CENTRO 73%	NINGÚN CENTRO CUMPLE CON LA META
SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYOR RESULTADO HOSPITALIZACION 93%, MENOR RESULTADO CONSULTA MÉDICA 66%; FARMACIA 67%	CUMPLEN CON LA META HOSPITALIZACION, P Y P, Y LABORATORIO



ACCESIBILIDAD/OPORTUNIDAD	LABORATORIO; ENTRE 24 Y 48 HORAS CONSULTA EXTERNA: MENOS DE 72 HORAS URGENCIAS: DE ACUERDO A CLASIFICACIÓN DEL TRIAGE	-SERVICIO CON MAYOR OPORTUNIDAD LABORATORIO - SERVICIOS DE URGENCIAS NO CUMPLEN LAS EXPECTATIVAS CONSULTA EXTERNA, URGENCIAS	EL SERVICIO CON MAYOR OPORTUNIDAD LABORATORIO CUMPLE CON EXPECTATIVAS EN ENTREGA DE RESULTADOS, NO CUMPLEN URGENCIAS (USUARIOS REFIEREN DEMORA EN LA ATENCIÓN, CONSULTA EXTERNA(CITAS A MÁS DE TRES DÍAS EN ALGUNOS CENTROS DE SALUD))
CALIDEZ	NA	SE IDENTIFICAN FALTA DE CALIDEZ EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS	SERVIDORES PÚBLICOS CON MENOR CALIDEZ: PROFESIONAL TRATANTE, FACTURADOR
INFRAESTRUCTURA	NA	SE IDENTIFICAN INCONVENIENTES EN LAS ADECUACIONES LOCATIVAS	SOLICITUDES DE MEJORAMIENTO EN SALAS DE ESPERA, MEJOR ILUMINACIÓN, ARREGLO DE AIRE ACONDICIONADO EN CENTRO DE SALUD CAMPIN, MEJORAMIENTO DE CONFORT EN LA PARTE EXTERNA FARMACIA (SOLICITUDES DE CARPAS PARA RESGUARDARSE DE LAS INCLEMENCIAS DEL CLIMA)
INFORMACIÓN	NA	PROGRAMAS DE P Y P 98%	PROFESIONALES QUE MAYOR INFORMAN: PROMOTOR
	90%	DEBERES Y DERECHOS 90%	CUMPLE CON LA META. DERECHO MAYOR CONOCIDO: TRATO DIGNO; DEBER MAYOR CONOCIDO: CUMPLIMIENTO DE CITAS

RECOMENDACIONES

Tabla 24. Recomendaciones para mejoramiento de los servicios ESEB Mayo 2021

CARACTERÍSTICA O ATRIBUTO AFECTADO	ACCIONES ADELANTADAS	ESTRATEGIAS PLAN DE MEJORAMIENTO PROPUESTO POR SIAU	SEGUIMIENTO A CUMPLIMIENTO DE ACCIONES
OPORTUNIDAD: Falta de respuestas oportunas a la solicitud de citas telefónicas o por el link de la página web	Las PQRD por este motivo fueron direccionadas a facturación y se gestionó la asignación de citas de usuarios que presentaron su insatisfacción por los canales telefónico, virtual y en forma presencial	Implementar acciones que garanticen la oportunidad en la respuesta a las solicitudes de citas y por medio virtual	Persiste la inconformidad de los usuarios por la falta de oportunidad en la respuesta a las solicitudes de citas



<p>OPORTUNIDAD: Falta de oportunidad en la entrega del medicamento</p>	<p>Las PQRD recepcionadas a través del SIAU por este motivo, fueron gestionadas con la regente de farmacia y remitidas a gerencia y servicios ambulatorios. Una vez hubo disponibilidad del medicamento se llamó a los usuarios para el reclamo del mismo en la farmacia asignada</p>	<p>Garantizar el abastecimiento y oportunidad de entrega de medicamentos. Contratación ágil y oportuna con el proveedor de los mismos, cumplimiento de entregas en los tiempos pactados.</p>	<p>La regente informa del suministro de medicamentos y la implementación de plan de mejora con la EPS COMPARTA (Entrega de medicamentos a domicilio usuarios crónicos, previa valoración médica)</p>
<p>TRATO DIGNO/CALIDEZ: insatisfacción presentada por los usuarios por el trato poco digno, la mala actitud en la información suministrada a los usuarios</p>	<p>A través de SIAU Se vienen desarrollando las capacitaciones al cliente interno sobre deberes y derechos, destacando el trato digno como pilar central en la atención con humanización</p>	<p>retroalimentar en los colaboradores el cumplimiento no negociable del trato digno a los usuarios y la atención con humanización en salud</p>	<p>Retroalimentación al cliente interno y a los usuarios sobre el derecho y deber de trato digno (entrega de plegable trato digno)</p>