
 <p>HOSPITAL Nuestra señora del Pilar</p> <p><i>Una nueva historia para tu salud.</i></p>	ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR BARRANCAS LA GUAJIRA GESTIÓN A LA CALIDAD	
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	VERSION: 02 CODIGO: M-GCSP 01

MANUAL DE ATENCION AL USUARIO

ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR

 <p>HOSPITAL Nuestra señora del Pilar</p> <p><i>Una nueva historia para tu salud.</i></p>	ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR BARRANCAS LA GUAJIRA GESTIÓN A LA CALIDAD	
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	VERSION: 02 CODIGO: M-GCSP 01

INTRODUCCIÓN

El usuario y su familia son el eje alrededor del cual gira la ESE Hospital Nuestra Señora del Pilar de Barrancas La Guajira, la estrategia de servicio, la gente y los procesos se conforman alrededor de sus necesidades y expectativas.

De esta forma, la información brindada al usuario para su acceso, permanencia y egreso de la institución, se constituye en un propósito permanente para lograr en la interacción, el máximo aprovechamiento par un mejor desempeño de las funciones que como institución nos han sido encomendadas y a su vez, para responder satisfactoriamente a las necesidades por las cuales acuden a nosotros los usuarios.

Por ello el presente manual ha sido elaborado con el objetivo de socializar la información más importante frente a portafolio de servicio, canales de comunicación, acceso a losservicios y recomendaciones a los usuarios para la atención, y servicios adicionales como registro civil de nuestros recién nacidos.

QUIENES SOMOS

MISIÓN

Somos una institución que presta servicios de atención en salud de baja y mediana complejidad, con un modelo de atención materno infantil, que busca mantener y mejorar el estado de salud de la comunidad a través de la gestión de los riesgos, la seguridad del paciente y la humanización de servicios como pilares del proceso de atención.


VISIÓN

Seremos en el 2.020 una entidad, con una eficiente gestión de los recursos; financieros, humanos, ambientales y tecnológicos, que trabaja en el mejoramiento continuo de sus procesos, consolidando una cultura de seguridad en la atención materno infantil y garantizando el equilibrio entre el riesgo el costo y el beneficio.

“Le estamos poniendo el corazón”

Calle 11 No. 10 – 56 – Tel. 7748028 – FAX: 7748026 – WWW.esebarrancas.gov.co

Atención al usuario 7748963

 <p>HOSPITAL Nuestra señora del Pilar <i>Una nueva historia para tu salud.</i></p>	ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR BARRANCAS LA GUAJIRA GESTIÓN A LA CALIDAD	
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	VERSION: 02 CODIGO: M-GCSP 01

VALORES CORPORATIVOS

RESPECTO: Se observará y tendrá respeto por los valores, las creencias, la cultura de todas las personas que trabajan en la Organización y de las personas que soliciten nuestros servicios, lo cual se traducirá en respeto hacia la comunidad, la familia, el equipo de trabajo, la Empresa.

RESPONSABILIDAD: Cada colaborador de la Empresa conocedor de sus funciones y obligaciones, será responsable consigo mismo, con sus compañeros de trabajo y con las personas a quienes brindemos nuestros servicios. Se cumplirá con la labor encomendada de la manera más eficiente posible.

TRABAJO EN EQUIPO: Nuestra organización trabaja con objetivos comunes claramente definidos y conocidos. Las habilidades individuales se entrelazan y dirigen a lograr mejores resultados compartiendo información y recursos.

SOLIDARIDAD: La solidaridad muestra la ayuda altruista, generosa y desinteresada que surge del corazón a partir de la máxima que afirma que “hay que dar sin esperar nada a cambio” porque aquel que da lo mejor de sí mismo al otro descubre que ya recibe el mayor premio y la mejor recompensa: el bien es un tesoro que aporta una inmensa satisfacción personal tanto aquel que da como a aquel que lo recibe.

AMOR: es un concepto universal relacionado a la afinidad entre los Seres humanos, está relacionado con el afecto y el apego productivo y propulsor de emociones, experiencias y actitudes frente a las actividades que se realizan y produce excelencia.

PRINCIPIOS


RESPONSABILIDAD SOCIAL: Nuestra organización es consciente del Impacto ambiental que tienen las actuaciones en salud y se compromete a educar la comunidad para minimizar estos riesgos.

SEGURIDAD: Conjunto de medidas estructurales, organizativas y protocolarias encaminadas a reducir el riesgo de que el paciente pueda sufrir algún evento adverso durante la atención sanitaria.

EFICIENCIA: Está vinculada a utilizar los medios disponibles de manera racional para llegar a una meta. Se trata de la capacidad de alcanzar un objetivo fijado con

“Le estamos poniendo el corazón”

Calle 11 No. 10 – 56 – Tel. 7748028 – FAX: 7748026 – WWW.esebarrancas.gov.co
Atención al usuario 7748963

 <p>HOSPITAL Nuestra señora del Pilar <i>Una nueva historia para tu salud.</i></p>	ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR BARRANCAS LA GUAJIRA GESTIÓN A LA CALIDAD	
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	VERSION: 02 CODIGO: M-GCSP 01

anterioridad en el menor tiempo posible y con el mínimo uso posible de los recursos, lo que supone una optimización.

CALIDAD: principio que permite centrar nuestra atención en el paciente y su familia, para comprender sus necesidades actuales y futuras, cumplir con sus requerimientos y esforzarnos por exceder sus expectativas.


GESTION POR PROCESOS:

El direccionamiento estratégico se plantea a traes de la gestión por procesos, que incluye el mapa de procesos y la caracterización de procesos y de procedimientos el cual fue discutido y aprobado por el grupo directivo del hospital mediante acuerdo numero de 2013, actualmente cuenta con 4 macro procesos y 17 procesos, que a su vez se desplegaran en subprocesos y procedimientos.



“Le estamos poniendo el corazón”

Calle 11 No. 10 – 56 – Tel. 7748028 – FAX: 7748026 – WWW.esebarrancas.gov.co
Atención al usuario 7748963

 <p>HOSPITAL Nuestra señora del Pilar <i>Una nueva historia para tu salud.</i></p>	ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR BARRANCAS LA GUAJIRA GESTIÓN A LA CALIDAD	
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	VERSION: 02 CODIGO: M-GCSP 01

Los macro procesos que componen el sistema de gestión de la calidad son:
Direccionamiento estratégico: dentro del cual se encuentran inmersos los procesos de direccionamiento gerencia, control interno planeación, aquí también se encuentran el subproceso de subdirección científica.

Misionales: dentro de este grupo se encuentran los procesos de; atención ambulatoria, atención urgencias, admisiones y SIAU, apoyo diagnóstico y terapéutico, materno infantil, hospitalización, hospital sin paredes promoción y prevención, odontología general y salud oral.

Apoyo: dentro de este grupo se encuentran los procesos de; gestión de recursos físicos e insumos, sistemas de información y tecnología, gestión humana, gestión financiera y contrataciones.

Control: dentro de este grupo se encuentran los procesos de; gestión de la calidad y auditorias.

NUESTROS SERVICIOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

El Hospital ha organizado una oferta de servicios de salud con énfasis en la atención materno infantil, integrando las actividades, procedimientos e intervenciones de mediano y alto nivel de complejidad en cuatro nodos asistenciales en el área rural del municipio.

SERVICIOS SEDE PRINCIPAL


Esta sede ofrece servicios de baja y mediana complejidad a la población usuaria con especial atención en la población materna infantil, desde las actividades de promoción de la salud hasta el diagnóstico y tratamiento de patología relacionadas con la gestación.

Contamos con los servicios de atención ambulatoria, urgencias, hospitalización, apoyo diagnóstico y terapéutico, organizado de la siguiente manera:

“Le estamos poniendo el corazón”

Calle 11 No. 10 – 56 – Tel. 7748028 – FAX: 7748026 – WWW.esebarrancas.gov.co

Atención al usuario 7748963

 <p>HOSPITAL Nuestra señora del Pilar</p> <p><i>Una nueva historia para tu salud.</i></p>	ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR BARRANCAS LA GUAJIRA GESTIÓN A LA CALIDAD	
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	VERSION: 02 CODIGO: M-GCSP 01

CONSULTA EXTERNA

MEDICINA GENERAL

ODONTOLOGIA
PSICOLOGIA
NUTRICION
CURACION/INYECTOLOGIA

MEDICINA ESPECIALIZADA

- GINECOLOGIA
- PEDIATRIA
- MEDICINA INTERNA

APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO

- LABORATORIO CLINICO
- IMAGENOLOGIA
- TERAPIA FISICA
- ECOGRAFIAS

PROMOCION Y PREVENCIÓN

- CONTROL PRENATAL
- CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO
- PLANIFICACION FAMILIAR
- CONTROL DEL JOVEN
- CONTROL DE ADULTO MAYOR
- AGUDEZA VISUAL
- CITOLOGIA
- SALUD ORAL
- VACUNACION

“Le estamos poniendo el corazón”

Calle 11 No. 10 – 56 – Tel. 7748028 – FAX: 7748026 – WWW.esebarrancas.gov.co
Atención al usuario 7748963

 HOSPITAL Nuestra señora del Pilar <i>Una nueva historia para tu salud.</i>	ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR BARRANCAS LA GUAJIRA GESTIÓN A LA CALIDAD	
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	VERSION: 02 CODIGO: M-GCSP 01

SERVICIOS HOSPITALARIOS

URGENCIAS

- CONSULTA DE URGENCIAS ADULTO Y PEDIATRICO
- PROCEDIMIENTOS
- OBSERVACION ADULTOS Y PEDIATRICOS
- SALA ERA
- SALA DE PARTOS

HOSPITALIZACION

- HOSPITALIZACION ADULTO
- HOSPITALIZACION PEDIATRICO


ATENCION EN LOS NODOS (ZONA RURAL)

MEDICINA GENERAL

PROMOCION Y PREVENCION

- CONTROL PRENATAL
- CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO
- PLANIFICACION FAMILIAR
- CONTROL DEL JOVEN
- CONTROL DE ADULTO MAYOR
- AGUDEZA VISUAL
- CITOLOGIA
- SALUD ORAL
- VACUNACION

Le estamos po
 Calle 11 No. 10 – 56 – Tel. 7748028 – F
 Atención al u

 <p>HOSPITAL Nuestra señora del Pilar <i>Una nueva historia para tu salud.</i></p>	ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR BARRANCAS LA GUAJIRA GESTIÓN A LA CALIDAD	
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	VERSION: 02 CODIGO: M-GCSP 01

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE NUESTROS PACIENTES

ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE OFRECE LA ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR


Uno de los aspectos más importantes debemos conocer al acceder a los servicios de salud que oferta la ESE Hospital Nuestra Señora del Pilar son los derechos y los deberes que los usuarios tienen.

DEBERES

- Tratar con respeto y amabilidad al personal que le brinda atención, a los demás usuarios y visitantes.
- Cuidar de su salud, acatando las indicaciones que le da el personal que lo atiende.
- Suministrar la información necesaria para su atención de forma completa y veraz.
- Autorizar a una persona para que reciba la información de su estado de salud cuando lo amerite.
- Respetar la privacidad de los demás usuarios.
- Expresar por escrito su aceptación o negación a los procedimientos o tratamientos. En caso de no estar en condiciones, deberá hacerlo a través de un tercero autorizado legalmente.
- Preservar las instalaciones y los equipos de la institución.
- Acatar los procesos internos de la institución y cancelar el valor correspondiente a los servicios recibidos cuando corresponda.

“Le estamos poniendo el corazón”

Calle 11 No. 10 – 56 – Tel. 7748028 – FAX: 7748026 – WWW.esebarrancas.gov.co
Atención al usuario 7748963

 <p>HOSPITAL Nuestra señora del Pilar <i>Una nueva historia para tu salud.</i></p>	ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR BARRANCAS LA GUAJIRA GESTIÓN A LA CALIDAD	
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	VERSION: 02 CODIGO: M-GCSP 01

DERECHOS

- Recibir un trato digno y amable por parte de los profesionales de la salud.
- Recibir servicios con calidad, seguridad y oportunidad.
- Recibir de forma clara, comprensible y oportuna la información necesaria sobre su estado de salud y la atención brindada.
- Disfrutar de la cercanía de sus seres queridos, siempre y cuando no interfiera con el proceso de atención.
- Tener privacidad durante su atención, así como confidencialidad de la información derivada de ella.
- Aceptar o negar la realización de procedimientos o tratamientos.
- A expresar su opinión, formular solicitudes, reclamos, sugerencias y felicitaciones a través de los medios que ofrece la institución, obteniendo respuesta correcta, oportuna y actualizada acerca de los servicios que presta la institución

TRAMITE PARA CITAS

ASIGNACIÓN DE LAS CITAS

Para la asignación de citas médicas, se cuenta con el medio presencial

La asignación de citas a medicina general y especializada se realiza a través de las ventanillas de atención general, de lunes a viernes en un horario de atención de 7:00am-12:00m y de 2:00pm-6:00pm.


Al momento de accederá las ventanillas tenga en cuenta que se llevaran a cabo las siguientes actividades para entregar satisfactoriamente la cita médica que requiere el usuario:

- Verificación de documentos
- Asignación de cita de acuerdo a la especialidad solicitada por el usuario. se ingresa en el aplicativo del sistema de información Krystalosy se entrega información en forma física al usuario sobre la cita asignada.
- Información acerca de pago o cuota de recuperación a realizar cuando corresponda.

“Le estamos poniendo el corazón”

Calle 11 No. 10 – 56 – Tel. 7748028 – FAX: 7748026 – WWW.esebarrancas.gov.co

Atención al usuario 7748963

 <p>HOSPITAL Nuestra señora del Pilar <i>Una nueva historia para tu salud.</i></p>	ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR BARRANCAS LA GUAJIRA GESTIÓN A LA CALIDAD	
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	VERSION: 02 CODIGO: M-GCSP 01

Para mayor comodidad y celeridad en el proceso de atención en el área de espera encontrará el digitador a través del cual se asignará de acuerdo a orden de llegada y prioridad de turnos para laboratorio clínico, apoyo diagnóstico, facturación de citas médicas.

CITAS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN:

- Señor usuario diríjase al área de promoción y prevención ya sea referido de otros programas o por iniciativa propia.
- Dependiendo de su solicitud de servicio se indicarán los requisitos para cada atención.
- Se indicarán si para recibir la cita requiere exámenes complementarios y se asignara la cita.

Si usted no requiere laboratorios se realiza asignación de cita, facturación y se atiende el mismo día.

CITAS DE REHABILITACION


- Señor usuario diríjase a rehabilitación y presente su documento de identidad y orden de terapias.
- Se le realizara asignación de cita y facturación dependiendo de su solicitud de cita en los horarios establecidos y el que usted requiera.
- Se le entregaran recomendaciones: estar 15 minutos antes de la cita asignada y vestir ropa adecuada para hacer ejercicios (cómoda)

CITAS CONSULTA EXTERNA

- Señor usuario diríjase a tomar su ficho.
- Espere el turno
- Acérquese a asignación de citas
- Entregue el documento
- Se le verificaran sus derechos
- Se le asignara la cita que usted solicita según la agenda
- Usted deberá dar cumplimiento a esta cita 15 minutos antes a la hora asignada

ATENCIÓN DE URGENCIA

“Le estamos poniendo el corazón”
Calle 11 No. 10 – 56 – Tel. 7748028 – FAX: 7748026 – WWW.esebarrancas.gov.co
Atención al usuario 7748963

 <p>HOSPITAL Nuestra señora del Pilar</p> <p><i>Una nueva historia para tu salud.</i></p>	ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR BARRANCAS LA GUAJIRA GESTIÓN A LA CALIDAD	
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	VERSION: 02 CODIGO: M-GCSP 01

- Señor usuario diríjase a admisiones y Entregue su documento- se realizará verificación de derechos
- Se le entregara un ficho
- Se le ingresara a triage
- Regresara a admisiones para la facturación
- Se le realizara la atención

CITAS LABORATORIO CLINICO (consulta externa)

- Señor usuario diríjase a tomar un ficho.
- Espere su turno.
- Acérquese a asignación de citas
- Se le realizara facturación y verificación de derechos
- Presente su orden medica en admisiones se le hará una entrevista
- Se le tomara la muestra.
- Se le entregara el resultado de forma oportuna dependiendo del tipo de examen que le hayan solicitado.

LABORATORIO CLINICO (atención de urgencia)

- Se le tomara la muestra en el servicio de urgencia.
- Se valorará la orden médica y se direccionará la muestra al laboratorio clínico
- la muestra será registrada en el libro (libro de registro de muestras de urgencia y hospitalización)
- Se entregará resultado como reporte al profesional tratante atreves del sistema (historia clínica)


RADIOLOGIA (consulta externa)

- Señor usuario diríjase a tomar su ficho
- Espere su turno
- Acérquese a asignación de con su orden medica
- Se le entregara un ficho
- Espere su turno
- Se le realizara inmediatamente (si el estudio es sin preparación)

“Le estamos poniendo el corazón”

Calle 11 No. 10 – 56 – Tel. 7748028 – FAX: 7748026 – WWW.esebarrancas.gov.co

Atención al usuario 7748963

 <p>HOSPITAL Nuestra señora del Pilar <i>Una nueva historia para tu salud.</i></p>	ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR BARRANCAS LA GUAJIRA GESTIÓN A LA CALIDAD	
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	VERSION: 02 CODIGO: M-GCSP 01

- Si el estudio es con preparación se le indagara si hizo todas las indicaciones que su médico le indico sino se entregaran las indicaciones nuevamente y se les programara su cita.
- Deberá esperar en sala de espera el resultado
- Se le entregara inmediatamente el resultado.

RADIOLOGIA (atención de urgencia)

- Señor usuario se le dirigirá directamente de la urgencia a radiología
- Deberá entregar la orden de su medico
- Se le realizara el estudio solicitado inmediatamente
- Usted deberá nuevamente dirigirse al servicio de urgencia
- Se le entregara el resultado directamente al médico solicitante

INFORMACION DE PACIENTES HOSPITALIZADOS

Para realizar el ingreso de pacientes al servicio de hospitalización es importante que tenga en cuenta la siguiente información:

- Para acceder al servicio de hospitalización el usuario debe ser remitido por el servicio de urgencias.
- No se permite el ingreso de alimentos o bebidas sin la prescripción médica de los mismos.
- En todo momento deben ser respetadas las normas del centro, así como las indicaciones de los profesionales del mismo.
- Mantener el debido silencio, y le recordamos que está prohibido fumar en todo el recinto hospitalario.
- Los elementos de aseo personal del paciente deben ser suministrados por el usuario y/o su familia.
- Agradecemos evitar venir de visita a aquellos que tengan resfriado, tos u otras enfermedades contagiosas.




Los horarios de visita al servicio de hospitalización se han definido de la siguiente manera por la mañana de 10:00am-11:00am y por las tardes de 4:00pm-5:00pm con el fin de garantizar la seguridad del

“Le estamos poniendo el corazón”

1 No. 10 – 56 – Tel. 7748028 – FAX: 7748026 – WWW.esebarrancas.gov.co

Atención al usuario 7748963


 <p>HOSPITAL Nuestra señora del Pilar <i>Una nueva historia para tu salud.</i></p>	ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR BARRANCAS LA GUAJIRA GESTIÓN A LA CALIDAD	
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	VERSION: 02 CODIGO: M-GCSP 01

paciente durante el proceso de atención y garantizar la compañía de sus familiares y allegados como parte del proceso de recuperación.

HORARIOS DE ATENCION CONSULTA EXTERNA	
MEDICINA GENERAL	8:00 AM-12:00 PM Y 2:00 PM-5.00 PM
ODONTOLOGÍA	8:00 AM-12:00 PM Y 2:00 PM-5.00 PM
TOMA DE MUESTRA LABORATORIO CLÍNICO	7:00 AM-9:00 AM
CITOLOGÍA	LUNES: 8:00-11:00 AM Y DE 2:00-4:00 PM MARTES: 2:00-4:00 PM MIÉRCOLES: 8:00-11:00 Y DE 2:00-4:00 PM JUEVES: 2:00-4:00 PM VIERNES: 8:00-11:00 AM ENTREGA DE RESULTADO: MIÉRCOLES Y JUEVES DE 4:00 A 5:00 PM
VACUNACIÓN	8:00 AM-3:00 PM
IMAGENOLOGÍA	8:00 AM-11:30 AM Y 2:00 PM-4:00 PM
NUTRICIÓN	MARTES, MIÉRCOLES Y JUEVES DE 2:00-5:00 PM
PSICOLOGÍA	MARTES, MIÉRCOLES Y JUEVES DE 8:00 AM-11:30 PM
CURACIONES, INYECTOLOGÍA	8:00-11:00 AM- 2:00-5:00 PM
COLOCACIÓN DE SONDAS	8:00- 10:00 AM
CONSULTA EXTERNA CONSULTA ESPECIALIZADA:	
CITAS PROGRAMADAS, REQUIEREN PREVIA AUTORIZACIÓN DE SU EPS. GINECOLOGÍA	

PROGRAMAS DE PROMOCION Y MANTENIMIENTO:
RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN EN SALUD MATERNO PERINATAL ESTA ATENCIÓN SE LE BRINDARA A LA MUJER EN EDAD FÉRTIL CON INTENSIÓN REPRODUCTIVA A CORTO PLAZO, A LA GESTANTE, MADRE Y RECIÉN NACIDO DE UNA FORMA INTEGRAL CON EL APOYO FAMILIAR.

“Le estamos poniendo el corazón”
Calle 11 No. 10 – 56 – Tel. 7748028 – FAX: 7748026 – WWW.esebarrancas.gov.co
Atención al usuario 7748963

 <p>HOSPITAL Nuestra señora del Pilar</p> <p><i>Una nueva historia para tu salud.</i></p>	ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR BARRANCAS LA GUAJIRA GESTIÓN A LA CALIDAD	
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO	VERSION: 02 CODIGO: M-GCSP 01

<p>RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN PARA PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD</p> <p>RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN PARA LA PRIMERA INFANCIA</p> <p>RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN PARA LA INFANCIA</p> <p>RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN PARA LA ADOLESCENCIA</p> <p>RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN PARA LA JUVENTUD</p> <p>RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN PARA LA ADULTEZ</p> <p>RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN EN SALUD PARA LA VEJEZ</p>
--

SUS PREGUNTAS

Con toda seguridad durante su estancia en la ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR Usted y sus familiares más cercanos tendrán algunas inquietudes sobre su diagnóstico, evolución, pronóstico, tratamiento y momento de la salida entre otros aspectos. Nosotros, estamos en la obligación de dar todas las respuestas de forma clara, oportuna y precisa