

INFORME CONSOLIDADO PRIMER TRIMESTRE 2024

(ENERO-MARZO)

1. P.Q.R.S.F

Con el objetivo de mejorar los procesos y la prestación de los servicios, la ESE Hospital San Vicente de Paúl de Caldas busca a través de la oficina de atención al usuario, asegurar el relacionamiento con el usuario y el ciudadano, mediante la orientación y definición de mecanismos que permitan evaluar permanentemente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios y a través de éstas, dar soluciones y realizar acciones de mejoramiento, tendiente a la satisfacción de las necesidades y al mejoramiento continuo de los procesos.

Siendo así, Las PQRS (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias) se convierten en oportunidad de mejora, en donde se detectan las falencias y se contribuye al fortalecimiento de los servicios y la calidad de los mismos. Las felicitaciones, por su parte, ayudan a identificar nuestros aciertos y es un incentivo para seguir en la mejora continua dentro de nuestro modelo de atención.

En consecuencia, se presenta el siguiente informe que da cuenta de las manifestaciones de los usuarios durante el primer trimestre del año 2024, permitiendo evidenciar los servicios con mayor afectación y la identificación de los procesos a cualificar.

Para el trimestre analizado, se recibieron manifestaciones a través de diferentes canales de comunicación: teléfono, correo electrónico, oficina de atención al usuario, página web y buzones de sugerencias; éstas fueron clasificadas así:

MES	No Expresiones	NUMERO DE EXPRESIONES POR TIPO								
		F	S	Q	R	P	RS	RP	RVITAL	Q. C INTERNO
Enero	36	6	5	9	8	0	6	2	0	1
Febrero	22	6	1	1	3	2	9	0	0	2
Marzo	32	5	0	6	6	2	12	1	0	0
TOTAL	90	17	6	16	17	4	27	3	0	3

De la anterior grafica se analiza que para enero se radicaron 36 manifestaciones, de ellas 6 felicitaciones, 9 quejas, 8 reclamos, 5 sugerencias, 6 reclamos simples, 2 reclamos priorizados. Por su parte, 1 queja de cliente interno. En febrero se recibieron 22 manifestaciones, 6 felicitaciones, 1 sugerencia, 3 reclamos, 2 peticiones, 9 reclamos simples, 1 queja. En marzo fueron 32 manifestaciones, 5 felicitaciones, 6 quejas, 6 reclamos, 2 peticiones, 12 reclamos simples y 1 reclamo prioritario.

1.1. Causa de las manifestaciones QR (quejas y reclamos)

En este apartado se analizará la causa por la cual los usuarios radican las diferentes QR, este ítem está relacionado con la experiencia en el servicio de acuerdo al trato por parte del personal, a la información brindada, oportunidad, calidad en la atención, accesibilidad de los servicios, entre otros. Para este indicador se excluye las manifestaciones de felicitaciones, peticiones, sugerencias. Para el mes de enero, febrero y marzo se obtuvo la siguiente información:

Consolidado QR	Tipo	enero		febrero		marzo	
		Q	R	Q	R	Q	R
	Accesibilidad	0	12	0	10	0	14
	Calidad Técnica	5	2	1	1	3	4
	Comunicación	0	0	0	0	0	0
	Hotelería	0	0	0	0	0	0
	Información	0	1	0	0	0	0
	Infraestructura	0	0	0	0	0	0
	Oportunidad	0	0	0	1	0	1
	Privacidad	0	0	0	0	0	0
	Seguridad	0	0	0	0	0	0
	Trato	4	1	0	0	3	0
	TOTAL	9	16	1	12	6	19

En la gráfica anterior se identifica que la causa más frecuente que motiva a los usuarios a radicar las manifestaciones QR está relacionada con la accesibilidad en los diferentes servicios, calidad en la atención y el trato por parte del personal asistencial y administrativo del hospital.

1.2. Consolidado de las felicitaciones

En este apartado se analizará la causa por la cual los usuarios radican felicitaciones, este ítem está relacionado con la experiencia en el servicio.

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Consolidado Felicitaciones	Tipo	enero	febrero	marzo
		F	F	F
	Accesibilidad	0	0	2
	Calidad Técnica	0	2	2
	Comunicación	0	0	0
	Hotelería	0	0	0
	Información	0	0	0
	Infraestructura	0	0	0
	Oportunidad	0	0	0
	Privacidad	0	0	0
	Seguridad	0	0	0
	Trato	6	4	1
	TOTAL	6	6	5

En la tabla anterior se identifica que la causa más frecuente que motiva a los usuarios a radicar felicitaciones está relacionada con el buen trato por parte del personal asistencial y administrativo del hospital, también resaltan la calidad técnica y la accesibilidad.

1.3. Consolidado de Peticiones (P)

Consolidado peticiones	Tipo	enero	febrero	marzo
		P	P	P
	Accesibilidad	0	1	1
	Calidad Técnica	0	1	1
	TOTAL	0	2	2

En la tabla anterior se identifica que la causa más frecuente que motiva a los usuarios a radicar peticiones está relacionada con la accesibilidad y calidad técnica en los procesos de atención.

1.4. Manifestaciones por EPS

MES	enero	febrero	marzo
NO. EXPRESIONES F.S.R.			
EPS	TOTAL	TOTAL	TOTAL
AIC	0	0	0
Anaswayuu	0	0	0
ARL	0	0	0

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Capital salud	0	0	0
Coomeva	0	0	0
Coosalud	0	0	0
DLS (Vinculado)	0	0	0
DSSA (Vinculado)	0	0	0
Ecoopsos	0	0	0
Famisanar	0	0	0
No reporta	3	0	0
Nueva EPS	0	1	0
Otras	2	0	3
Particular	0	0	0
Salud Total	0	0	0
Saludvida	0	0	0
Sanitas	0	0	0
Savia Salud	18	18	23
SOAT	7	1	1
Sumimedical	1	0	1
SURA	5	2	4
TOTAL	36	22	32

Teniendo en cuenta la tabla anterior se evidencia que para enero fueron 18 usuarios de la EPS Savia Salud, 3 usuarios no registran EPS, 5 pertenecen a SURA, 7 ingresaron por accidente de tránsito y 2 son de otras EPS. Para febrero 18 usuarios de savia salud, 2 sura, 1 de soat, 1 de nueva EPS. Marzo 23 usuarios de savia salud, 4 de SURA, 1 de SOAT y 3 de otras EPS.

1.5. Canales radicaron las manifestaciones

MES	NÚMERO DE EXPRESIONES SEGÚN EL MEDIO USADO POR EL USUARIO							TOTAL
	Buzón	Correo	Encuesta	Otro	Personal	Telefónico	Página web	
ENERO	9	2	5	1	12	0	7	36
FEBRERO	5	2	2	1	12	0	0	22
MARZO	17	9	0	0	5	1	0	32
TOTAL	31	13	7	2	29	1	7	90

Para el mes de enero el canal más utilizado por los usuarios fue de manera presencial en la oficina de atención al usuario, seguido de los buzones PQRSF fueron 9 manifestaciones, 2 por correo electrónico, 5 a través de la encuesta, 7 por la página web y 1 por SAVIA CONEXIONES. En febrero, 12 se radicaron presencial, 2 por encuesta, 2 por correo, 5 por buzón. En marzo, 17 manifestaciones se radicaron en los buzones, 9 por correo electrónico, 5 presencial y 1 por teléfono.



INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Alimentación	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ambulancia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Archivos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Atención al usuario / Trabajo Social	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Atención quirúrgica	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Auditoria y Cuentas Medicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ayudas dx	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Call Center	0	0	0	2	0	7	0	0	9
Cartera	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulta especialista	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulta general	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Facturación	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Farmacia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hospitalización	2	0	0	1	0	0	0	0	3
Laboratorio	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Odontología	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina de anexos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PEDT	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Procedimientos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Programación de cx	0	0	0	0	0	2	0	0	2
Puesto de Información	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RCV	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Referencia y contrareferencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicios generales	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sin identificar	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subgerencias y oficinas asesoras	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Todos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Urgencias	1	2	1	0	0	0	0	0	4
Vacunación	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vigilancia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cirugía	1	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	6	2	1	3	1	9	0	0	22

Marzo,

MES	MARZO								
NO. EXPRESIONES F.S.R.	F	P	Q	R	S	RS	RP	RV	TOTAL
Admisiones	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Alimentación	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ambulancia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Archivos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Atención al usuario / Trabajo Social	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Atención quirúrgica	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Auditoria y Cuentas Medicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ayudas dx	1	0	0	1	0	0	0	0	2

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Call Center	1	0	0	1	0	11	1	0	14
Cartera	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulta especialista	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Consulta general	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Facturación	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Farmacia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hospitalización	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Laboratorio	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Odontología	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina de anexos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PEDT	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Procedimientos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Programación de cx	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Puesto de Información	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RCV	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Referencia y contrareferencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicios generales	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sin identificar	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subgerencias y oficinas asesoras	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Todos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Urgencias	0	2	5	3	0	1	0	0	11
Vacunación	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vigilancia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cirugía	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	5	2	6	6	0	12	1	0	32

Con base a la anterior información se identifica que los servicios con más manifestaciones por parte de los usuarios fueron call center, seguido de cirugía, hospitalización, urgencias, cirugía. En febrero, 9 manifestaciones para call center, hospitalización, 2 de programación quirúrgica, 1 de cirugía, 4 para urgencias.

2. PQR plataforma Conexiones EPS Savia Salud

La EPS Savia Salud a través de la plataforma Conexiones envía al hospital las manifestaciones de quejas, peticiones y reclamos de los usuarios frente a la atención brindada, estas deben ser tramitadas en tres días hábiles, para el mes de enero del 2024 fueron:

No expresiones mes	Manifestación inconformidad	Especialidad
17	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta general	Medicina general

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

18	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Cirugía general
15	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Urología
24	Inoportunidad en la asignación de citas para ayudas diagnosticas	Ecografía vías urinarias Radiografía Tomografías Ecografía abdominal
61	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Ortopedia
7	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Ginecología
28	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Medicina interna
2	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Pediatría
3	Inoportunidad en la asignación de citas para realización de exámenes	Nutrición y dietética
3	Inoportunidad en la asignación de programación procedimiento quirúrgico	Procedimientos quirúrgicos
178	TOTAL	

En febrero,

No expresiones mes	Manifestación inconformidad	Especialidad
3	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta general	Medicina general
6	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Cirugía general
7	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Urología
9	Inoportunidad en la asignación de citas para ayudas diagnosticas	Ecografía vías urinarias Radiografía Tomografías Ecografía abdominal
50	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Ortopedia
10	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Ginecología
10	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Medicina interna
3	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Pediatría

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

1	Inoportunidad en la asignación de citas para realización de exámenes	Nutrición y dietética
6	Inoportunidad en la asignación de programación procedimiento quirúrgico	Procedimientos quirúrgicos
105	TOTAL	

En marzo,

No expresiones mes	Manifestación inconformidad	Especialidad
6	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta general	Medicina general
17	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Cirugía general
23	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Urología
11	Inoportunidad en la asignación de citas para ayudas diagnosticas	Ecografía vías urinarias Radiografía Tomografías Ecografía abdominal
26	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Ortopedia
6	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Ginecología
9	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Medicina interna
3	Inoportunidad en la asignación de citas para consulta especialista	Pediatría
1	Inoportunidad en la asignación de citas para realización de exámenes	Nutrición y dietética
9	Inoportunidad en la asignación de programación procedimiento quirúrgico	Procedimientos quirúrgicos
7	Resultado de RX, laboratorio,	Otras solicitudes
118	TOTAL	

En el mes de enero se recibieron 178 PQR en la plataforma de SAVIA, estas inconformidades se radican en atención al usuario de SAVIA o en la SUPERSALUD. Es importante tener en cuenta la capacidad dedicada que desde la ESE se envía mensualmente a SAVIA SALUD, puesto que especialidades como medicina interna, ortopedia y cirugía, se generan autorizaciones que superan la capacidad, motivo por el cual los usuarios NO acceden de forma oportuna a las valoraciones con estos especialistas. Este tema ya se informó en reunión con el área de autorizaciones de la EPS. En febrero a través de la plataforma CONEXIONES se radicaron 105 PQR. En marzo se radicaron 118 PQR en CONEXIONES.

3. Medición de satisfacción

Para el mes de enero se realizaron 202 encuestas de satisfacción a los servicios de urgencias, hospitalización, consulta externa, servicios de la sede de barrios unidos, control prenatal y post parto. En el mes de febrero se aplicaron 195 encuestas.

MES	Satisfacción
Enero	89,5%
Febrero	87,7%
Marzo	89,6%

Para el mes de enero se obtuvo 89.5% de satisfacción por parte de los usuarios con respecto a los servicios ofertados en el hospital. En febrero la satisfacción fue del 87,7%. En marzo, 89.6%.

3.1 Indicador de oportunidad por servicios

La oportunidad en la atención es uno de los ítems que se mide en las encuestas de satisfacción, esta variable hace referencia a identificar el porcentaje de satisfacción con respecto a la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.

Para el mes de enero se obtuvo:

CONSULTA EXTERNA			URGENCIAS		HOSPITALIZACIÓN		SEDE BARRIOS UNIDOS	
Oportunidad	Atención médica	98%	Atención médica inicial	84%	Personal médico general y especialista	96%	Atención médica	100%
	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	98%	Atención de enfermería	100%
	Trámites administrativos	96%	Trámites administrativos	100%	Personal de servicios generales	94%	Trámites administrativos	100%
			Realización de exámenes y procedimientos	100%	Personal de vigilancia	92%		
					Personal administrativo	96%		

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSF Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

					Personal de camilleros	100%		
--	--	--	--	--	------------------------	------	--	--

Para el mes de febrero,

CONSULTA EXTERNA			URGENCIAS		HOSPITALIZACIÓN		SEDE BARRIOS UNIDOS	
Oportunidad	Atención medica	96%	Atención medica inicial	72%	Personal médico general y especialista	92%	Atención médica	100%
	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	74%	Atención de enfermería	96%	Atención de enfermería	100%
	Trámites administrativos	96%	Trámites administrativos	92%	Personal de servicios generales	98%	Trámites administrativos	100%
			Realización de exámenes y procedimientos	86%	Personal de vigilancia	96%		
Personal administrativo					100%			
Personal de camilleros	100%							

Para marzo,

CONSULTA EXTERNA			URGENCIAS		HOSPITALIZACIÓN		SEDE BARRIOS UNIDOS	
Oportunidad	Atención medica	96%	Atención medica inicial	70%	Personal médico general y especialista	96%	Atención médica	100%
	Atención de enfermería	98%	Atención de enfermería	78%	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	100%
	Trámites administrativos	100%	Trámites administrativos	100%	Personal de servicios generales	100%	Trámites administrativos	100%
			Realización de exámenes y procedimientos	94%	Personal de vigilancia	100%		
Personal administrativo					100%			

					Personal de camilleros			
--	--	--	--	--	------------------------	--	--	--

3.2. Indicador de trato por servicios

El segundo indicador de satisfacción corresponde al trato, esta variable hace referencia al derecho de los usuarios a ser tratados como personas, no solamente como pacientes, donde exista una cordialidad y respeto por sus particularidades. Para enero se tienen los siguientes resultados:

CONSULTA EXTERNA			URGENCIAS		HOSPITALIZACIÓN		SEDE BARRIOS UNIDOS	
Trato	Atención médica	100%	Atención médica inicial	100%	Atención médica inicial	98%	Atención médica	100%
	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	100%
	Trámites administrativos	100%	P. servicios generales	100%	P. servicios generales	100%	P. vigilancia	100%
			P. vigilancia	100%	P. vigilancia	98%		
	vigilancia	100%	P. administrativo	100%	P. administrativo	100%		
					P. alimentación	100%		
			P. camilleros	100%	P. camilleros	100%		

En febrero,

CONSULTA EXTERNA			URGENCIAS		HOSPITALIZACIÓN		SEDE BARRIOS UNIDOS	
Trato	Atención médica	100%	Atención médica inicial	98%	Atención médica inicial	98%	Atención médica	100%
	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	98%	Atención de enfermería	98%	Atención de enfermería	100%
	Trámites administrativos	100%	P. servicios generales	100%	P. servicios generales	100%	P. vigilancia	100%
			P. vigilancia	100%	P. vigilancia	100%		
	vigilancia	100%	P. administrativo	100%	P. administrativo	100%		
					P. alimentación	100%		
			P. camilleros	100%	P. camilleros	100%		

Para marzo,

CONSULTA EXTERNA			URGENCIAS		HOSPITALIZACIÓN		SEDE BARRIOS UNIDOS	
Trato	Atención médica	98%	Atención médica inicial	98%	Atención médica inicial	100%	Atención médica	100%
	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	100%	Atención de enfermería	100%
	Trámites administrativos	100%	P. servicios generales	100%	P. servicios generales	100%	P. vigilancia	100%
			P. vigilancia	98%	P. vigilancia	100%		
	vigilancia	100%	P. administrativo	100%	P. administrativo	100%	P. administrativo	100%
					P. alimentación	100%		
			P. camilleros	100%	P. camilleros	100%		

3.3. Indicador de privacidad por servicio

El tercer indicador hace referencia a la privacidad, variable que nos permiten analizar la satisfacción del usuario con respecto a la privacidad en los servicios, con respecto a infraestructura, confidencialidad de la información. Para enero y febrero los resultados son:

	Mes	Consulta externa	Urgencias	Hospitalización	S. barrios unidos
	Privacidad	Enero	100%	100%	99%
	Febrero	100%	100%	100%	100%
	Marzo	100%	100%	100%	100%

3.4. Indicador de comunicación por servicio

Otra variable que permite medir la satisfacción del usuario es la comunicación, relacionada con: presentación del personal (nombres), respuesta a las dudas presentadas, recomendaciones, socialización de los derechos y deberes.

	Mes	Consulta externa	Urgencias	Hospitalización	S. barrios unidos
Comunicación	Enero	50%	56%	65%	71%
	Febrero	50%	61%	61%	61%
	Marzo	50%	56%	59%	90%

3.5. Indicador de infraestructura por servicio

De igual manera en la encuesta de satisfacción se evalúa lo relacionado con el ambiente físico y la infraestructura, ítem que es de gran importancia para medir la calidad de nuestros servicios. Para el mes de enero y febrero se obtuvo la siguiente información:

	Mes	Consulta externa	Urgencias	Hospitalización	S. barrios unidos
Infraestructura	Enero	50%	95%	92%	100%
	Febrero	50%	100%	98%	100%
	Marzo	50%	100%	100%	100%

4. ACCIONES DE MEJORA DESDE ATENCIÓN AL USUARIO Y TRABAJO SOCIAL

De acuerdo con lo analizado en relación a las manifestaciones y a la satisfacción de los usuarios correspondiente, desde el área de atención al usuario y trabajo social se realizaron las siguientes acciones de mejora, que refuercen directamente a los atributos mayormente afectados:

- Capacitación al personal asistencial y administrativo en el modelo de escucha activa al cliente externo
- Capacitación a los usuarios en los trámites SUIT
- Capacitación al personal asistencial y administrativo en la política de participación social en salud

- Capacitación a los usuarios en la política de participación social en salud
- Apertura diaria de buzones de PQRSF en la sede principal y sede de barrios unidos.
-
- Intervención con los usuarios que presentan dificultades en la prestación del servicio
- Ajuste en los tiempos de respuesta y clasificación PQRSF.
- Rondas en la sede de barrios unidos para verificar satisfacción del usuario, brindar información e identificar inconformidades en la atención.
- Desde trabajo social se realizan rondas diarias por todas las salas de hospitalización y urgencias para identificar requerimientos por parte de usuarios.
- Desde atención al usuario y comunicaciones socialización de derechos y deberes en hospitalización y sede de barrios unidos.
- Información y orientación diaria a los usuarios para solicitar cita a través de los canales institucionales (línea y página).
- Desde trabajo social aplicación de las escalas de apgar familiar y Zarit en las intervenciones realizadas.

SANDRA MILENA ARCOS ZAMBRANO

Trabajadora Social – Atención al usuario
Corporación Balboa