

Anexo 3. Transcripción literal Entrevista

El 24 de enero de 2024 se llevó a cabo una entrevista con la funcionaria Lizeth Murcia, quien ocupa el cargo de Gerente del Hospital de San Francisco de Sales. Durante la entrevista, se abordaron las preguntas mencionadas anteriormente con el objetivo de identificar su visión y expectativas con respecto a la construcción de la política de atención al usuario. A continuación, se presenta la transcripción literal de la entrevista realizada con la gerente del hospital

Transcripción Literal Entrevista Lizeth Murcia, Gerente Hospital San Francisco Sales

Iván Mateo Rodríguez: Si gustas leo la presentación de la entrevista con el fin de llevar a cabo pues el ejercicio y acercamiento a los directivos que nos permite identificar la visión y expectativa con relación a la construcción de esta política de atención al usuario se realiza una entrevista en la cual se abordarán las siguientes preguntas y la primera pregunta: ¿cuál es nombre y cargo?

Lizeth Murcia: mi nombre es Lizeth Murcia Guana gerente de la ESE Hospital San Francisco de Sales del municipio de San Francisco Cundinamarca.

Iván Mateo Rodríguez: Listo, muchas gracias. Y hace ¿cuánto tiempo trabaja en el hospital?

Lizeth Murcia: yo estoy aquí desde el mes de agosto es del dos mil veintiuno como Sub gerente y en mayo asumí la gerencia en mayo del dos mil veintitrés

Iván Mateo Rodríguez: listo y ¿cuántos años de experiencia tiene en estas áreas pues de servicios médicos?

Lizeth Murcia: Casualmente cumplí ahorita en enero diez y seis años de experiencia en el sector público, en el área de la salud en diferentes áreas en el área de salud pública y en las S del nivel departamental obviamente IPS públicas asumí la gerencia también en el cuatreño

pasado de la E.S.E. Mimaima y pues esta vez aquí y anteriormente en el área de salud pública y de desarrollo social, pero siempre con entidades públicas.

Iván Mateo Rodríguez: Y ¿durante esa experiencia ha implementado en algún momento alguna política de atención al usuario y si es así cuáles fueron los resultados y las lecciones aprendidas?

Lizeth Murcia: pues más allá de implementar la política de atención al usuario es hacer que se cumplan las políticas que hay dentro de cada institución. Este tema de servicio o de atención a la comunidad que para nosotros es ya dentro de las S ha cumplido mucha fuerza digamos que en los últimos ocho años me atrevería a decir y acompañó además de todo el tema de humanización. Entonces, tanto en las Alcaldías como en las S municipales y departamentales siempre hay una persona dentro que se encarga de ir con cosas muy puntuales realmente más allá de la política como tal y es abrir los buses en estas sugerencias, hacer seguimiento a las PQRs, entonces digamos que esto me parece bastante interesante, porque vuelvo y repito, más allá de tener una política de atención al usuario entre las instituciones, se tienen actividades muy puntuales, de seguimiento.

Iván Mateo Rodríguez: listo y ¿refiriéndonos específicamente a la S de San Francisco de sales, en cuales cree que hayan sido los principales desafíos a los cuales se ha enfrentado en cuanto a la atención al usuario?

Lizeth Murcia: el tema de atención al usuario es un tema justo cultural con la comunidad. Definitivamente, es uno de los espacios más complejos a mi forma de ver porque pues es el contacto y es el recibir la percepción de la comunidad frente a la atención, en este caso pues de los servicios de salud, como es un tema cultural digamos que el desafío principal es hacer que la gente comunique su inconformidad frente a la atención recibida de manera formal.

Creo que aquí en San Francisco hemos tratado de ser bastante juiciosos y de enseñarle a la comunidad que hay unos formatos que se pueden acercar a mi oficina, por ejemplo, que se pueden acercar a la oficina de la persona encargada del profesional encargado para poner esas inconformidades o inclusive las felicitaciones también que pues han incrementado. Porque tampoco se tiene esa cultura de felicitar. Entonces realmente el principal desafío es hacer que la gente se acerque y que no salgan a hacer el comentario afuera, sino que lo hagan aquí adentro de manera escrita de manera verbal. Definitivamente todo eso nos permite fortalecer los procesos

Iván Mateo Rodríguez: listo y una pregunta saliéndome un poco de las preguntas que tenemos establecidas dentro de la entrevista es ¿cuál sería el proceso después de recibir la información formal de la queja o felicitación del usuario?

Lizeth Murcia: El proceso que se hace aquí es dar respuesta, primero reunir a la persona directamente involucrada o con la felicitación o con la queja. Y contestarle al usuario dentro de los dentro del término, entre los primeros quince días obviamente que la radique, si es de manera verbal, también lo hacemos claramente se llama a la persona que estuvo involucrada, funcionario, contratista y pues se le resuelven digamos que al usuario o en tiempo real o a través de oficio depende pues por el canal que haya llegado. En los

términos vuelvo y repito pues que digamos que la norma nos indica dándole solución y adicional a eso dentro de la institución, pues se hace un plan de mejora con el área involucrada y cuando es felicitaciones por lo general al final de mes se hace un cuadro el reconocimiento que se publican pues para que los demás compañeros estén enterados de esas felicitaciones.

Iván Mateo Rodríguez: Listo, sigo con las preguntas del cuestionario y es ¿cuáles son los indicadores clave que consideran importantes para evaluar la atención al usuario?

Lizeth Murcia: ¿Cuáles son los indicadores clave? Para medir es para medir, me repites

Iván Mateo Rodríguez: si para medir pues la satisfacción del usuario para evaluar pues el servicio que brinda como tal la entidad.

Lizeth Murcia: pues los indicadores, pues aquí se mide la satisfacción a través de encuestas tanto al cliente interno como al cliente externo. Se aplican un número de encuestas que sinceramente se me olvida en este momento el dato, pero yo lo consigo y pues eso se tabula y eso nos da un porcentaje de satisfacción. La Secretaría de Salud, pues digamos que más allá no sé si es palabra correcta exige. Nos pide que la satisfacción esté por encima del noventa por ciento. Entonces digamos que nosotros nos medimos a través de esas encuestas y vuelvo y repito el seguimiento a las PQRs que también se tabulan y que también al final de año nos arrojan un resultado, adicional a eso les comento que la Secretaría de Salud cada año contrata una entidad externa que viene y practica encuestas a los usuarios de manera aleatoria en las salas de espera y que crea un link para que todo el cliente interno, es decir, todos los que trabajamos acá. También realicemos pues digamos que esa encuesta de satisfacción.

Iván Mateo Rodríguez: Listo muchas gracias, no sé si Luis de pronto esté y tienes alguna pregunta adicional o seguimos

Luis Eduardo Montenegro: No seguimos, no hay problema.

Iván Mateo Rodríguez: Listo. La siguiente pregunta es: ¿Cuáles cree que son las principales necesidades de los usuarios en términos de atención médica en la entidad?

Lizeth Murcia: Bueno, dentro de las principales necesidades que tenía la S era su servicio de urgencia digamos que aquí nuestro punto álgido en todos los servicios de salud es el tema de urgencias. Es que urgencias, funcionaba sin sus apoyos complementarios como son laboratorio y el tema de imágenes diagnósticas. Inicialmente esa era esa era la mayor queja de la comunidad, porque todo era a través de clínica y todo debía ser remitido, pero pues por fortuna a hoy ya contamos, con el servicio de laboratorio clínico y toma de muestras veinticuatro siete y se está construyendo el servicio de imágenes diagnósticas. Las quejas principalmente aquí, son por la demora a veces en la atención en el servicio de Urgencias vuelvo y repito, y es que tenemos solo un médico que hace su turno de veinticuatro horas, con dos auxiliares de enfermería, eso ha disminuido también significativamente porque se logró contratar otro médico esté disponible, que pasaba antes, que era que el médico, que está en turno, se iba con la remisión, con el primario, a lo que diese ese lugar. Y el servicio se quedaba solo con auxiliar, entonces llegaba al paciente y había solamente una auxiliar y pues una auxiliar no puede hacer procedimientos sin la orden del médico, pues por lo general lo que hacía la gente era dar media vuelta e irse, además porque las auxiliares claramente temían de recibir a un paciente y que en el transcurso del tiempo mientras que volvía el médico, pues la situación se agravara. Las quejas siguen siendo quizás el tiempo de espera para tener su primera, su atención inicial en

el servicio de urgencias, porque a veces se satura. Por fortuna, no, ya no recibimos o ya no se han vuelto a recibir quejas por la mala atención, que para mí es, lo técnico y la espera, pues digamos que se educa a la gente, se sale, se le explica, pero pues el tema de la humanización y de la buena atención, eso sí, se ha mejorado significativamente y me atrevo a decir que en el último año no se ha vuelto a recibir ninguna queja de una mala atención digamos, del personal hacia el usuario. Entonces ese es como el panorama de las principales insatisfacciones del usuario.

Luis Eduardo Montenegro: Una pregunta, ¿las urgencias que ustedes atienden de qué nivel son?

Lizeth Murcia: Nosotros estamos catalogados con un prestador primario dos, es decir, lo que llamamos nivel uno. Entonces las urgencias, son urgencias, urgencias vitales, cuando hay, por ejemplo, un primario, se debe remitir a el hospital de Facatativá que es nuestro siguiente nivel de toda la región, estamos ubicados en la región del Gualivá, de acuerdo a la reorganización de las redes de Cundinamarca, estamos en la región del Noroccidente. Entonces nuestro siguiente nivel es el Hospital San Rafael de Facativa allá se remite. Porque aquí además no tenemos hospitalización entonces digamos que se hace el tema de observación durante las cuatro horas que la norma nos dice y luego pues se remite si amerita.

Luis Eduardo Montenegro: ok vale muchas gracias

Iván Mateo Rodríguez: listo, una pregunta ya que hablamos de la humanización ¿cuáles de pronto serían las acciones puntuales que está realizando pues la entidad para diferenciarse en cuanto a la atención al usuario y llegar a otro nivel la humanización y el servicio que se brinda?

Lizeth Murcia: Nosotros Anualmente digamos que se organiza un plan tanto de atención a la comunidad como de humanización, que para mí van muy de la mano. Entonces realizamos diferentes actividades sobre todo fortaleciendo el capital humano. El talento humano aquí dentro de la institución con actividades que pues profesionales hacen su momento que nos permita fortalecer sobre todo la actitud de servicio y el buen servicio. Entonces hacemos campañas, hacemos concursos, quien mejor lo haga, quien mejor atienda, quien mejor se invente algo que llame la atención, no sé, promocionamos un botón, por ejemplo, una infidencia, y es que yo solamente me he ganado uno y los pegamos al carnet, por ejemplo el año pasado creamos una mascota porque no teníamos, entonces eso nos permitió por redes sociales que la gente se involucra, que supiera y que nos contara también. Cuál era su mascota, la importancia de tener una mascota que identificar a que en este caso para nosotros, para la S de San Francisco, es un colibrí, que se llama panchito, Hacemos actividades como Ponte en los zapatos del otro, hacemos espacios donde nos permita compartir como equipo, entonces pues eso, creamos algunos letreros en las oficinas estamos en remodelación de servicio de urgencias pero en consulta externa adentro, entonces humanizo cuando sonrío, humanizo cuando saludo, humanizo cuando doy las gracias entonces pues así mismo la gente también cuando lee esta clase de cosas, visuales porque tratamos que sea todo muy visual, pues así mismo responde. Entonces somos muy juiciosos con ese tema de humanizar, de atender, de nunca tener la mala cara, cosas básicas como esas que nos permitan atender cada vez mejor al usuario, sobre todo porque digamos en estas poblaciones, en nuestros municipios, la mayoría de las poblaciones son del área rural. Entonces pues que mejor que el campesino o que el señor que viene de dos horas de camino se vaya con la mejor atención personal por parte de los profesionales.

Iván Mateo Rodríguez: listo, súper chévere y la siguiente pregunta es ¿cuáles son los principales obstáculos o barreras que los usuarios enfrentan al acceder a los servicios de atención médica en la entidad?

Lizeth Murcia: Las principales barreras, creo que lo decía ahorita y es que no contamos con todo el personal. Que les permita una atención más rápida, pero debo decir que nuestra oportunidad por ejemplo en la asignación de citas, está en dos punto uno, cuando digamos debería estar en tres nosotros lo tenemos en dos punto uno, es decir aquí ninguna persona se va sin citas. Ninguna se contesta, bueno, el año pasado también, algo curioso es que ejemplo, aquí no se imaginó al WhatsApp para citas, solamente era presencial o era por teléfono. Entonces se satura y presencial pues la gente hacia la fila no sé, desde las cinco de la mañana para poder tener su cita, porque a las nueve pues claramente ya no iban a tener cita, se habilita la línea de WhatsApp, que eso también nos ha permitido descongestionar y que la gente ya no haga esas filas, la gente ya viene a las ocho, con tranquilidad y hace su filita un ratico y se va. Entonces, digamos que la barrera creería que es el servicio de urgencias por el tiempo de atención inicial y porque no contábamos con los apoyos diagnósticos, a hoy todavía no contamos con el servicio de imágenes diagnósticas, por ejemplo. Entonces esa clase de cosas seguimos remitiéndolas. Se atiende si bien es cierto aquí vuelvo y repito, aquí el tema es si alguien llega un poquito tarde, si es rural, se atiende, así la agenda, los médicos saben de consulta externa, así la agenda se corra un poquito, aquí no se devuelve al usuario por llegar tarde cinco minuticos, si es del casco urbano pues claramente si se vuelve y se reprograma, Creería que la barrera es urgencias porque solo contamos con un médico veinticuatro horas.

Iván Mateo Rodríguez: Listo y siguiendo con la sección tres donde hablamos de la mejora de la atención al usuario, además de las estrategias que ya hemos mencionado de la humanización de la línea de WhatsApp que se estableció, ¿qué otras estrategias se han implementado con el fin de mejorar llena el usuario en la entidad?

Lizeth Murcia: ¿Qué otras estrategias se han incrementado?

Bueno entonces dijimos que el tema del WhatsApp, digamos que fortalecer todo el tema de la política de humanización, la contratación de más personal que nos permite, bueno, que nos permitió desde el año pasado contar con una persona que se encarga de la asignación de citas por todas las vías de comunicación y de atender al usuario. Resulta que antes por ejemplo esa misma persona facturaba todo consulta externa, entonces o se atiende el usuario o se factura, entonces contratar más personal se hizo necesario para que esta persona se encargara de la atención, contar con un profesional que antes no se contaba exclusivo para la atención del usuario, un profesional, tuvimos hasta el año pasado una trabajadora social, este año contamos con un profesional en el área de psicología, que nos permita atender, seguimos con un tema y es que no contamos con un espacio propio, digamos que el espacio de SIAU de atención a la comunidad, lo comparte con psicología, lo comparte con optometría, estos profesionales vienen una vez en la semana.

Pero seguimos, digamos eso si es un tema que si hay que fortalecer es que ese profesional cuente con su propio espacio como lo exige la norma para que cuando el usuario tenga alguna PQRs o cualquier tema o cualquier comentario se pueda acercarse a ese sitio que sea muy exclusivo el SIAU; qué más hemos hecho, tenemos un plan de capacitaciones para tanto para el cliente interno como el cliente externo, entonces todo el tiempo se está capacitando al cliente externo también en diferentes áreas de acuerdo al

cronograma, digamos aprovechando las salas de espera, se crea material visual, digamos que por las redes sociales, que pues ahora desde hace vario tiempo ya se da la información, creo que es un canal asertivo se tienen grupos de WhatsApp con los presidentes de las juntas de acción comunal, porque aquí funciona mucho el tema de las juntas de acción comunal, cada vereda tiene su representante, entonces con ellos estamos en una constante comunicación de las campañas, de la jornada, del especialista y digamos de esa clase de cosas de los cambios de horario, creería que eso es lo que se me viene ahorita la mente, que se ha hecho para fortalecer la atención al usuario.

Iván Mateo Rodríguez: listo, súper bien, y de pronto alguna estrategia que no se haya implementado aun pero que tengan los planes, que haya de pronto, con algún departamento de la entidad establecido algunas ideas como para una estrategia que mejore la atención al usuario tiene de pronto algunas ideas sobre eso o no por el momento.

Lizeth Murcia: Realmente a hoy les soy sincera y les digo, dentro de este primer trimestre mi objetivo es dejar un espacio para SIAU, un espacio que sea exclusivo, que sea agradable, que el usuario pueda con toda tranquilidad, llegar sentarse y comentar satisfacción o por el contrario decir qué bueno lo que están haciendo, vuelvo y les repito, digamos a hoy para mí ese es mi plan urgente y pues seguir digamos que con el plan que se tenga plasmado, que pues ahí sí se lo dejaría a la persona que se encargue del SIAU porque no me lo sé al detalle, yo participo cuando tengo espacio de estas actividades, pero digamos desde la gerencia el plan a corto plazo para fortalecer es que SIAU cuente con un espacio propio que no tenga que ser compartido con ningún otro profesional.

Iván Mateo Rodríguez: Listo, seguimos con las preguntas la siguiente es ¿qué recomendaciones haría para fortalecer la comunicación entre los colaboradores del hospital y los usuarios?

Lizeth Murcia: Aquí todo el tiempo se les repite la importancia de la comunicación, y pues digamos que siempre se les dice o mi lema siempre es que lo técnico se aprende, pero digamos que el tema de la humanidad y el tema del servicio sobre todo todos los que trabajamos en el área de la salud pues eso viene como uno, entonces creo que y lo puedo decir con toda seguridad y es que aquí todos mis compañeros, mis funcionarios, lo tienen bastante claro. Esta recomendación se hace cuando alguien inicia desde cero pero todo el tiempo se le está repitiendo. Sin embargo, por ejemplo, el tema de urgencias y por qué lo traigo tanto porque es que hayas donde vienen la mayoría de las quejas. Que han disminuido significativamente y es cuando el paciente está ahí, no se atiende rápido, no digamos, los auxiliares o el profesional que está en medio de su embolate, por decirlo de alguna manera. Se le olvida volver a pasar y decirle regálenos un momentico claro que si lo vamos a atender creo que y les pedí ahorita dinero cuando nos reunimos la primera semana y es fortalecer esa comunicación asertiva y puntual para que el usuario tenga capacidad de espera, porque pues obviamente que si uno está enfermo pues quiere que lo atiendan ya y a veces estamos con mil cosas y no lo logramos hacer ya y la gente aquí no está acostumbrada a esperar más de veinte minutos. Entonces digamos que aquí siempre decimos como bueno en Bogotá uno espera cuatro o cinco horas y ya hace un triage cinco al final y se va para la casa. Pero pues vuelvo y repito estamos en un pueblo donde el tema es cultural donde la gente no está acostumbrada a esperar un montón de tiempo entonces mi recomendación inicial la primera semana de enero fue esa comunicación más cercana si nos

debamos parar una y dos y tres veces de lo que estemos haciendo para que las personas tengan esa capacidad de espera y no se desesperen que es por lo general o lo que pasa.

Y a esto puedo decir que tenemos una comunicación asertiva, una buena comunicación de parte de todos los profesionales y de parte de todos los funcionarios, tanto como los asistenciales como administrativo con los usuarios, porque, ellos saben que esto es una empresa, pero que no vendemos zapatos, sino que vendemos servicios de salud. Entonces, no pues eso.

Iván Mateo Rodríguez: La siguiente pregunta es: ¿Cómo cree que se puede promover una cultura de servicio orientada al usuario dentro de la entidad?

Lizeth Murcia: Creo que ya he contestado en diferentes espacios el tema de la cultura de la atención.

Iván Mateo Rodríguez: listo, seguimos con la siguiente ¿cuáles son las estrategias de capacitación que consideran necesarias para mejorar la calidad de la atención al usuario?

Lizeth Murcia: Ahí sí, ahí sí voy a voy a responder y es que las estrategias de capacitación nos dimos cuenta desde el año pasado que tienen que ser de manera presencial y les dije que teníamos un plan de capacitación tanto para el cliente interno como para el cliente externo pero qué pasaba y es que por digamos que no todas las veces nos podemos reunir todos los compañeros para hacer esas actividades pero desde el año pasado una exigencia de gerencia que las capacitaciones se hagan por lo menos una vez al mes de manera presencial, sobre todo estas que tienen que ver con atención al usuario de humanización, hay cosas muy puntuales y muy técnicas de protocolos, guías y demás, que pues eso sí puede ser virtual, pero definitivamente el tema de capacitación para fortalecer el tema de atención lo cambiamos a presencial y ha tenido un mejor efecto obviamente porque

no es lo mismo el tema de la diapositiva, no es lo mismo reunirnos, hacer un compartir, hacer actividades donde podamos expresarnos donde podamos vivenciar donde podamos hacer otra clase de cosas como seres humanos que somos para poder transmitir eso mismo entonces digamos que esa estrategia nos ha funcionado, nos reunimos una vez al mes para tratar, para todo lo que tiene que ver con la atención al usuario.

Iván Mateo Rodríguez: Listo, siguiente pregunta ¿cómo se podría fomentar la empatía y la sensibilidad cultural entre los colaboradores hacia los usuarios?

Lizeth Murcia: Creo que ya lo he dicho, cierto el tema del tema de la empatía con las diferentes estrategias que hacemos, vuelvo y repito las profesionales que han estado y que nos han acompañado se inventan un montón de actividades, súper interesantes que nos permiten ahondar digamos en nuestra humanidad para poder transmitir eso.

Iván Mateo Rodríguez: Listo, siguiente pregunta: ¿Qué medidas o acciones se podrían implementar para reducir los tiempos de espera y agilizar los procesos de atención?

Lizeth Murcia: Creería que ya lo había dicho también y es contratar, contratar más personal, una vez el presupuesto no lo permita. Entonces ya les decía, ya se contrató más personas que facturen y eso permite tener una persona que asigné citas y demás, ahora en el sistema de urgencias en su momento cuando el presupuesto lo permita es contratar otro profesional, definitivamente eso hará que el tiempo de espera sea menor.

Iván Mateo Rodríguez: Listo, siguiente pregunta: ¿Qué elementos considera fundamentales en una política de atención al usuario efectivo?

Lizeth Murcia: Ya lo respondimos

Iván Mateo Rodríguez: Listo, siguiente pregunta ¿Cómo se podría promover la participación de los usuarios en la toma de decisiones relacionadas con la atención médica?

Lizeth Murcia: digamos que aquí dentro de SIAU se tiene, los buzones de sugerencias, se aplican las encuestas mensuales y se tiene la asociación de usuarios, esta asociación de usuarios se reúne de manera periódica y una persona de esta asociación, primero pertenece a la junta directiva, pues digamos que ahí está relacionada directamente con las decisiones macro de la S, y las demás personas son los voceros de sus diferentes espacios, de sus diferentes veredas, de sus diferentes barrios, que nos traen esas necesidades. Digamos que aquí se trata de fortalecer por las redes sociales esa participación activa haciéndole saber digamos, de los cambios, de las cosas nuevas, pero definitivamente, sí, no se me ocurre ahorita en este momento alguna estrategia que nos permita que el usuario participe de manera más activa, repito, digamos, tenemos la asociación de usuarios, manejamos las redes sociales, eso.

Iván Mateo Rodríguez: Listo, la siguiente pregunta es: ¿qué estrategias de comunicación y difusión utilizaría para asegurar que los usuarios conozcan y comprenda sus derechos y responsabilidades en relación con la atención médica?

Lizeth Murcia: El tema de los derechos y deberes o sus responsabilidades, lo hacemos uno, a través de material visual con folletos, que se le entrega a los usuarios desde el momento que factura ahí en la ventanilla, también a través de las redes sociales, vuelvo y repito que es muy buenas aliadas, digamos en este caso, y por los diferentes medios de comunicación, aquí por ejemplo la emisora, aquí en San Francisco cuenta con un canal de televisión, enviamos algunas piezas publicitarias promocionando el tema de los derechos y deberes.

Iván Mateo Rodríguez: listo, muchas gracias de pronto la siguiente es la última pregunta así que si los compañeros tienen algunas preguntas para que por favor las alisten

para terminar con la entrevista y la pregunta es: ¿qué grupos de usuario considera que requieren una atención especial o enfoques diferenciados?

Lizeth Murcia: pues sería que como en todas las instituciones, aquí el tema del enfoque, uno diferencial y dos, pero aquí la mayoría de la población con Cundinamarca es adulto mayor, entonces a ellos les damos prioridad en todo.

Tenemos un programa establecido para las poblaciones vulnerables, entonces las gestantes, los niños, pero definitivamente teniendo en cuenta el comportamiento de los ciclos de vida, San Francisco, al igual que la mayoría de los municipios de Cundinamarca en su mayoría población adulta mayor, entonces para ellos pues digamos que toda la prioridad, a ellos van a enfocar las brigadas de salud, a ellos van enfocados los programas de TID. Y el tema de salud pública también. Entonces esta es nuestra mayor población y pues la población que requiere más atención por pues por toda su morbilidad.

Iván Mateo Rodríguez: listo muchas gracias esas serían todas las preguntas.