

**Asunto: BUEN TRATO AL USUARIO**

Nuestra institución como Hospital de referencia de la Zona 6, está empeñada en ser una institución que cumpla en brindar un buen trato al paciente; al ser una organización compuesta por varios grupos de usuarios internos y con la misión de atender al paciente que demanda acciones de alivio para el dolor. Las expectativas de relaciones y comunicaciones deben ser óptimas para no solamente llevar acciones técnicas orientadas a la curación sino también a entender al usuario externo como persona procedente de una familia, como elemento social activo y que transitoriamente se encuentra limitado por su situación de enfermedad, que en algunos casos son irreversibles con consecuencias que pueden alterar su entorno familiar, laboral y social.

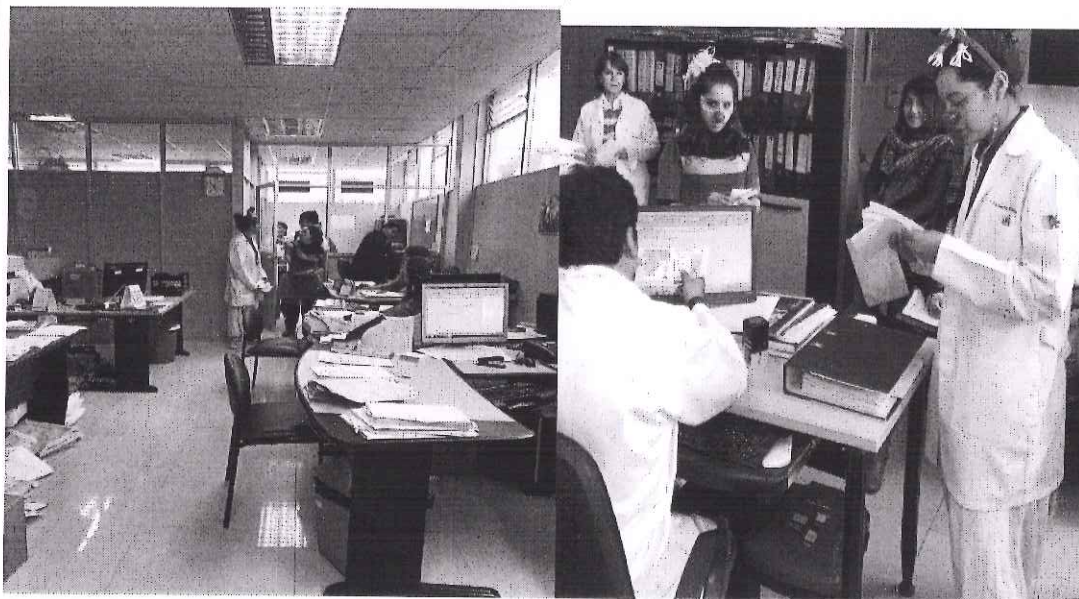
Objetivo:

Motivar al personal interno sobre la importancia del buen trato en la atención de salud, elevar el nivel de conocimientos sobre la comunicación como medio eficaz de interrelación entre usuario interno y externo.

Sensibilizar sobre deberes y derechos del usuario

Situación actual:

La unidad de atención al usuario y Trabajo Social impulsa la estrategia del buen trato al usuario, por lo que coordina con grupo de voluntarios para motivar al personal interno sobre la importancia del buen trato en la atención de salud y mejorar la comunicación entre profesional paciente.



VICEMINISTERIO DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD

 MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA <small>ORGANISMO RECTOR</small>	Subsecretaría Nacional de Provisión de Servicios de Salud.		Fecha de elab: 21/Febrero/2019
	INFORME TÉCNICO		Área/Proceso: Gestión Atención al Usuario
	G.A.U # 001		Página 2 de 2

El personal de Atención al Usuario entrega deberes y deberes al usuario interno con la finalidad que puedan conocer los mismos y exigirlos si cumplimiento.

Un trato por un
buen trato
es Salud

Un saludo respetuoso y una sonrisa brindan alegría y generan confianza

Derechos del paciente:

- A ser atendido en los establecimientos de salud públicos cualquiera sea su afiliación (IESS, Isapol, ISSFA o ninguna).
- Atención sin discriminación alguna (edad, etnia, género, creencia o condición social).
- Atención digna, cálida, amable y cordial.
- Atención completamente gratuita.
- A ser informado adecuadamente sobre su situación de salud.
- A la confidencialidad de toda la información.
- A saber en todo momento cuál es su estado de salud, y a recibir información comprensible.
- A ser informado sobre las alternativas de tratamiento y el riesgo de cada una de ellas.
- A no ser sometido a proyectos docentes sin otorgar por escrito su previo consentimiento y siempre que estos proyectos no presenten ningún riesgo para su estado de salud.
- Firmar, una vez informado y aclarado cualquier duda al respecto, el consentimiento correspondiente para el proceso al que vaya a ser sometido.

Deberes del paciente:

- Asistir puntualmente a las citas médicas.
- Respetar el turno de los demás usuarios.
- Tratar amablemente y respetuosamente al personal.
- Proporcionar información necesaria durante la atención.
- Cuidar las instalaciones de salud.
- Seguir el plan de tratamiento determinado por su médico.
- En caso de reclamos, hacer uso de medios establecidos.
- Si abandona el centro por decisión propia, debe firmar un documento de "alta voluntaria".

Si tiene comentarios sobre la atención recibida, llame el 171, opción 3

RED PÚBLICA INTEGRAL DE SALUD Ministerio de Salud Pública

Conclusiones:

Crear y fomentar la cultura del buen trato entre usuarios internos y externos para brindar servicios con calidez

	NOMBRE	CARGO	HOSPITAL VICENTE CORRAL MOSCOSO
Aprobado por:	Dr. Oscar Chango S.	Gerente	
Revisado por:	Dra. Lucila Barragán	Directora Médica Asistencial	
Elaborado por:	Lcda. Diana Pesantez R.	Responsable de la unidad de Gestión Atención al Usuario	

*Ministerio de Salud Pública
Av. 12 de Abril y Los Arupos
Cuenca - Ecuador*