

# CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Estado:

Nombre de la Unidad Médica:  
Nombre del responsable de la  
Unidad Médica:

Jurisdicción Sanitaria o  
Delegación:

## COMPROMISOS DEL DIRECTOR DE LA UNIDAD MÉDICA– AVAL CIUDADANO

|   | Área o indicador de trato digno con oportunidad de mejora detectada por el Aval Ciudadano<br>(Ver apartado 7 de la Guía de Cotejo) | Compromisos de mejora que adopta el establecimiento de salud<br>¿Qué se va a hacer y cómo se hará? | Responsable de coordinar el cumplimiento del compromiso | Fecha para iniciar el compromiso | Fecha para concluir el compromiso | Observaciones |
|---|--|--|---|----------------------------------|-----------------------------------|---------------|
| 1 |  |  |   |                                  |                                   |               |
| 2 |  |  |   |                                  |                                   |               |
| 3 |  |  |   |                                  |                                   |               |
| 4 |  |  |   |                                  |                                   |               |
| 5 |  |  |   |                                  |                                   |               |

La presente carta compromiso se firma por triplicado, una para cada una de las partes y la tercera para el gestor de calidad de la jurisdicción u hospital en la ciudad de \_\_\_\_\_, el día \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

La Carta Compromiso al Ciudadano tiene como propósito recuperar la confianza ciudadana al ofrecer respuesta a las sugerencias de mejora presentadas por el Aval Ciudadano. Permite impulsar la mejora continua de la calidad en los servicios de salud, mediante el análisis de los resultados presentados por el Aval Ciudadano, obtenidos de su intervención.

Es una herramienta que cumple dos funciones: externa, como elemento de comunicación y seguimiento al cumplimiento de compromisos frente a los usuarios y al Aval Ciudadano, e interna mediante la cual el personal de salud representado por el Director o Responsable, asume el encargo de trabajar en equipo para mejorar los servicios.

**NOTA: Se pueden registrar más de 5 compromisos agregando renglones al formato**

**Director o Responsable de la Unidad  
Médica**

**Nombre y Firma:**  
**Cargo:**

**Aval Ciudadano**

**Nombre y Firma:**  
**Organización:**

## **1. Carta compromiso como parte del proyecto “Construir Ciudadanía en Salud: Aval Ciudadano”**

- a. La Carta Compromiso es el resultado de la aplicación de los instrumentos (Formato de Trato Digno, Guía de Cotejo y Verificación de Instalaciones) que utiliza el Aval Ciudadano para conocer la opinión de los pacientes y familiares, en relación al trato que reciben de los prestadores de los servicios de salud.
- b. Tiene como propósito ofrecer respuesta a las sugerencias de mejora presentadas por el Aval Ciudadano.
- c. En una reunión de trabajo el Aval Ciudadano presenta al responsable de la unidad médica y al personal del servicio evaluado (consulta externa, urgencias u hospitalización) los resultados de la aplicación de encuestas a pacientes y familiares y sus sugerencias de mejora establecidas en el apartado 7 de la Guía de Cotejo.
- d. Una vez que el responsable de la unidad médica conjuntamente con su equipo de trabajo analiza las sugerencias de mejora que el Aval Ciudadano propone, establece los compromisos a cumplir.
- e. La Carta Compromiso entra en vigor a partir de la fecha en que la firmen ambas partes.

## **2. Aspectos que deben incluirse a la carta compromiso**

- a. Acuerdos referidos a las observaciones, resultados de la Encuesta de Trato Digno y de la Guía de Cotejo, así como de otros problemas que haya encontrado el aval ciudadano en sus visitas y entrevistas con usuarios y familiares de la unidad médica.
- b. Se recomienda no incluir más de cinco compromisos.

## **3. Seguimiento**

- a. La unidad médica se compromete de acuerdo a las sugerencias de mejora propuestas por el Aval Ciudadano y en base a un análisis del responsable de la unidad médica y su equipo de trabajo a realizar y cumplir los compromisos establecidos en esta “Carta compromiso” con la finalidad de contribuir en la mejora de la calidad de la atención y la prestación de los servicios de salud a los usuarios.
- b. La unidad médica se compromete a presentar avances bimestrales al Aval Ciudadano hasta el cumplimiento de las actividades comprometidas de acuerdo a las fechas establecidas.
- c. El Aval Ciudadano dará seguimiento de manera bimestral a los compromisos establecidos por la unidad, solicitando en todos los casos la evidencia física y/o documentada hasta su cumplimiento.