

Sección I Datos del establecimiento

Nombre de la Unidad: _____ Institución: _____
 Estado: _____ Municipio: _____ Localidad: _____
 Nombre del Responsable del Establecimiento: _____
 Periodo a reportar: Enero - Abril Mayo - Agosto Septiembre - Diciembre

COMPROMISOS DEL DIRECTOR DE LA UNIDAD MÉDICA CON EL AVAL CIUDADANO

Área o aspecto de trato digno con oportunidad de mejora detectada pro el Aval Ciudadano (ver sección IV del Formato de Monitoreo Ciudadano)	Compromisos de mejora que adopta el Establecimiento de Atención Médica ¿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

La Carta Compromiso se realiza por duplicado: un original es para el Aval Ciudadano y el otro para resguardo de la Unidad Médica. 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: Solamente se puede establecer un compromiso por carta. Favor de realizar tantas cartas como compromisos sean en el cuatrimestre

Sección II Firmas

Director o Responsable del Establecimiento de Atención Médica

Aval Ciudadano

Nombre y firma: _____

Nombre y firma: _____

Cargo: _____

Organización o Agrupación: _____

1. Carta compromiso firmada con el Aval Ciudadano

- a. La Carta Compromiso es el resultado de la aplicación de los instrumentos (Encuesta de Satisfacción Trato Adecuado y Digno, Formato Monitoreo Ciudadano (Sugerencias de Mejora 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 la sección IV del Formato Monitoreo Ciudadano.
- 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 Formato Monitoreo Ciudadano (Sugerencias de Mejora y Verificación de Instalaciones), 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 realiza una Carta por cada compromiso.

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 cuatrimestrales al Aval Ciudadano hasta el cumplimiento de las actividades comprometidas de acuerdo a las fechas establecidas.
- c. El Aval Ciudadano dará seguimiento de manera cuatrimestral a los compromisos establecidos por la unidad, solicitando en todos los casos la evidencia física y/o documentada hasta su cumplimiento.