



1.- CARTA DE DERECHO AL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD CON TRATO DIGNO Y RESPETUOSO:

¿EN QUÉ CONSISTE?

Toda persona tiene derecho a acceder a servicios de salud en forma ágil y oportuna con trato digno y respetuoso a sus convicciones personales y morales, así como a su condición social, económica, geográfica, ideológica, cultural, étnica, migratoria, de género, edad, discapacidad, orientación sexual, preferencia sexual, de pudor y a su intimidad, creencias religiosas; cualquiera sea la situación de salud, y se haga extensivo a los familiares o acompañantes por parte del personal que labora en las instalaciones y comunidades que son parte de las Redes Integrales e Integradas de Salud (RIISS).

El personal de salud no negará atención a la persona que lo solicite o lo requiera, no importando que esta tenga cobertura por otros prestadores de servicios de salud; documentándose cuando sea posible.

RESPONSABILIDAD DEL PERSONAL

1. Dar la atención que la persona requiera, en el establecimiento de salud o en la comunidad, sea esta de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, curación, habilitación o rehabilitación.
2. Saludar e identificarse con nombre y cargo, según la capacidad de comprensión de la persona.
3. Dar un trato amable y cordial, utilizando un tono de voz adecuado y lenguaje respetuoso, claro y sencillo; o Lengua de Señas Salvadoreña (LESSA), según sea el caso.
4. Respetar a la persona, su familia o acompañantes, sus convicciones personales y morales, así como a su condición social, económica, geográfica, ideológica, cultural, étnica, migratoria, de género, edad, discapacidad, orientación sexual, preferencia sexual, de pudor y a su intimidad, creencias religiosas; cualquiera sea la situación de salud, y se haga extensivo a los familiares o acompañantes.
5. Prestar atención activa de manera consciente y cordial a lo expresado por la persona, para generar un espacio de confianza y privacidad.
6. Permitir el acompañamiento de un familiar o persona responsable en caso que lo amerite de acuerdo a su edad, condición de salud, discapacidad o riesgo social.
7. Garantizar la continuidad de la atención de salud, cumpliendo los Lineamientos Técnicos de referencia, retorno e interconsulta con calidad, enfatizando la calidez, en los niveles correspondientes, en tiempo adecuado, evitando demoras en el proceso, cumplimiento de los horarios de atención e informando oportunamente los cambios en este último.



HECHOS CONSTITUTIVOS DE VIOLACIÓN

1. Negar la atención de salud en el establecimiento o la comunidad.
2. No saludar ni se identificarse al momento de contacto con la población.
3. Recibir maltrato verbal a través de gritos y palabras soeces o actitudes indiferentes y despectivas.
4. Discriminar a la persona, su familia o acompañantes por sus convicciones personales y morales, así como a su condición social, económica, geográfica, ideológica, cultural, étnica, migratoria, de género, edad, discapacidad, orientación sexual, preferencia sexual, de pudor y a su intimidad, creencias religiosas; cualquiera sea la situación de salud, y se haga extensivo a los familiares o acompañantes.
5. No generar un espacio de confianza y privacidad durante la atención.
6. Negar el acompañamiento de un familiar o persona responsable en caso que lo amerite de acuerdo a su edad, condición de salud, discapacidad y riesgo social.
7. Garantizar la continuidad de la atención de salud,
8. Incumpliendo de la Normativa institucional en general.
9. Generar demoras en la atención y en cualquier proceso relacionado.
10. Incumplimiento de horarios de atención o incumplimiento de informar oportunamente acerca de cambios de los mismos.
11. Que el personal del Ministerio de Salud realice actividades comerciales en horarios laborales.