

## LA OFICINA DE GESTIÓN DE CALIDAD REALIZÓ UNACAPACITACIÓN SOBRE “DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO” PARA TRABAJADORES QUE PRESTAN ATENCIÓN DIRECTA AL PACIENTE

La oficina de Gestión de Calidad a cargo de la Dra. Obst. Fanny Valdivieso Campos, realizó un Taller sobre los **“DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO”**, dirigido al personal administrativo y asistencial que tiene una relación directa en la atención a pacientes que concurren al Hospital Sergio E. Bernales.

Esta capacitación estuvo a cargo de la Abg. Shirley Cari, Expositora de una prestigiosa institución educativa, quien explicó sobre los derechos fundamentales del paciente que todo personal debe saber para actuar correctamente en sus actividades diarias, tales como; el acceso a los servicios de salud, a la información, el consentimiento informado y el respeto por la ley de atención preferencial.



Básicamente el objetivo de esta capacitación fue informar a los trabajadores sobre las normas que protegen en la actualidad al paciente cuyo objetivo es mejorar los indicadores de insatisfacción generado por una indebida atención, o ante largas colas de los servicios que dispensan las citas y en la atención del servicio de Emergencia, también las colas en las ventanillas de pagos o entrega de documentos.

Así mismo, se informó que los pacientes también tienen deberes que cumplir al ingresar al hospital para recibir una atención, por ejemplo deben acudir a su cita programada en la hora indicada, en caso que reciba una inadecuada atención en un servicio debe manifestarlo de manera respetuosa.



PERÚ

Ministerio  
de Salud

Hospital  
Sergio E. Bernales

“Año del diálogo y la reconciliación nacional”

La Oficina de Gestión de la Calidad ha tomado en cuenta los turnos rotativos del personal y programó este evento de capacitación en dos grupos, los días 5 y 6 de Julio, el primer grupo y luego del 9 al 10 el segundo grupo.



El interés del personal fue notorio por las constantes preguntas que realizaban a la expositora.

**Comas, 05 de julio de 2018**  
**Oficina de Comunicaciones**  
**NP°64- 2018 – HNSB**