



# HOSPITAL DEL NIÑO

Dr. José Renán Esquivel



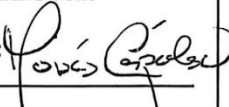
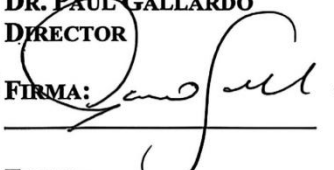
## PROTOCOLO DE TRATO DIGNO AL PACIENTE EN EL HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL


**ELABORADO POR:**

**Comisión de Trato Digno**

**ENERO 2026**

**PANAMÁ, REPÚBLICA DE PANAMÁ**

<b>ELABORADO POR:</b>  <b>COMISIÓN DE TRATO DIGNO</b>  <b>FIRMA:</b>   <b>FIRMA:</b>   <b>FECHA:</b> _____	<b>REVISADO POR:</b> <b>DR. MOISÉS CÉSPEDES</b> <b>SUB-DIRECTOR</b>  <b>FIRMA:</b>   <b>FECHA:</b> 23-enero-2026 _____	<b>APROBADO POR:</b> <b>DR. PAUL GALLARDO</b> <b>DIRECTOR</b>  <b>FIRMA:</b>   <b>FECHA:</b> 20. Enero. 2026 _____
---	---	--

	HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	CÓDIGO: PR 21-13	Página 2 de 32
	Título: PROTOCOLO DE TRATO DIGNO AL PACIENTE EN EL HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	Edición: primera	
	Elaborado: Comisión de Trato Digno	Revisión N°: 0	
	Aprobado: Dr. Paul Gallardo. Director	Revisado: Dr. Moisés Céspedes - Subdirector	

## **TABLA DE CONTENIDO**

### **I. Introducción**

### **II. Objetivo**

### **III. Alcance**

### **IV. Responsables**

### **V. Términos Claves**

### **VI. Principios Éticos Fundamentales**

### **VII. Deberes, Prohibiciones y Sanciones**

### **VIII. ¿Qué es el Trato Digno?**

### **IX. Mecanismos de difusión**

### **X. Líneas de Acción, Políticas Institucionales y Actividades (7) (8)**

### **XI. Flujograma de Gestión de Quejas por Trato Poco Digno**

### **XII. Procesos asistenciales y administrativos esenciales orientados al trato digno del paciente**


### **XIII. Acceso Equitativo**

### **XIV. Mejora Humana y Articulación Interdisciplinaria**

### **XV. Conclusiones**

### **XVI. Bibliografía**

### **XVII. Anexos**

	HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	CÓDIGO: PR 21-13	Página 3 de 32
	Título: PROTOCOLO DE TRATO DIGNO AL PACIENTE EN EL HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	Edición: primera	
	Elaborado: Comisión de Trato Digno	Revisión N°: 0	
	Aprobado: Dr. Paul Gallardo. Director	Revisado: Dr. Moisés Céspedes - Subdirector	

## I. Introducción

Para el Hospital del Niño Dr. José Renán Esquivel (HNJRE), brindar un trato digno y respetuoso es un compromiso fundamental de todo su equipo hacia la comunidad. Este compromiso se sustenta en valores esenciales y principios de la bioética: respeto, dignidad, inclusión y calidad, los cuales son la base de una atención integral y humanizada. El hospital reconoce la individualidad de cada paciente, valorando su autonomía y punto de vista en cada etapa de la atención.

Desde la recepción hasta la consulta y en cualquier interacción se exige un alto nivel de cortesía, transparencia y profesionalismo para garantizar el pleno respeto a la dignidad y los derechos de quienes acceden a sus servicios.


Este protocolo abarca todas las modalidades de atención y comunicación.

- Consultas presenciales
- Telemedicina
- Atención domiciliaria
- Procedimientos administrativos

Se aplica tanto para los usuarios internos como externos. Cada funcionario debe asumir la responsabilidad de cumplir con estos principios éticos y de buen trato, tanto en la relación con sus compañeros como con los usuarios a quienes servimos, contribuyendo así a consolidar la confianza y la satisfacción de la comunidad.

## II. Objetivo

Formalizar un protocolo de interacción con el usuario que estandarice los procedimientos de trato digno durante la atención en salud bajo los principios de respeto, cordialidad y la garantía de no discriminación.


	HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	CÓDIGO: PR 21-13	Página 4 de 32
	Título: PROTOCOLO DE TRATO DIGNO AL PACIENTE EN EL HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	Edición: primera	
	Elaborado: Comisión de Trato Digno	Revisión N°: 0	
	Aprobado: Dr. Paul Gallardo. Director	Revisado: Dr. Moisés Céspedes - Subdirector	

### III. Alcance

Este protocolo pretende ser una herramienta para que todos los funcionarios del hospital conozcan las políticas institucionales de trato digno, es de obligatorio cumplimiento para todo el personal del Hospital del Niño Dr. José Renán Esquivel y está enmarcado en la normativa nacional, entre ellas <sup>(1)</sup>:

#### Leves

- Ley n.º 68 de 20 de noviembre de 2003: Que regula los derechos y obligaciones de los pacientes, en materia de información y de decisión libre e informada
- Ley n.º 59 de 28 de diciembre de 2005: que adopta normas de protección laboral para las personas con enfermedades crónicas, involutivas y/o degenerativas que produzcan discapacidad laboral.
- Ley n.º 18 de 30 de septiembre de 2014: Que denomina Hospital del Niño doctor José Renán Esquivel, al Hospital del Niño.
- Ley n.º 15 de 31 de mayo de 2016: Que reforma la Ley 42 de 1999, que establece la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad.
- Ley n.º 7 de 14 de febrero de 2018: Que adopta medidas para prevenir, prohibir y sancionar actos discriminatorios y dicta otras disposiciones.
- Ley n.º 285 de 15 de febrero de 2022: Que crea el Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia y dicta otras disposiciones.

	HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	CÓDIGO: PR 21-13	Página 5 de 32
	Título: PROTOCOLO DE TRATO DIGNO AL PACIENTE EN EL HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	Edición: primera	
	Elaborado: Comisión de Trato Digno	Revisión N°: 0	
	Aprobado: Dr. Paul Gallardo. Director	Revisado: Dr. Moisés Céspedes - Subdirector	

### **Decretos**

- Decreto Ley n.º 17 de 23 de agosto de 1958: Por el cual se crea y organiza una institución de asistencia infantil que se denominará Hospital del Niño
- Decreto Ejecutivo n.º 41 de 02 de febrero de 2010: Por el cual se crea el Programa de Acompañamiento Humano y Espiritual del Enfermo.

### **Códigos**


- Código de la familia de la República de Panamá: edición actualizada, 2017 / República de Panamá - 13 ed. - Panamá: Sistemas Jurídicos, S.A. 2017.

### **Otros:**

- Código de ética del servidor público.
- Patronato del Hospital del Niño. Reglamento interno de recursos humanos. Panamá 2014.
- Resolución 1220 de 2019 del MINSA, sobre políticas de calidad y humanización en los servicios de salud.

## **IV. Responsables**

- Patronato
- Dirección
- Administración
- Oficina Institucional de Recursos Humanos
- Comisión de Trato Digno
- Jefaturas de departamentos, servicios, unidades, secciones y oficinas
- Todos los funcionarios del hospital
- Personal en etapa formativa y/o aprendizaje.

	HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	CÓDIGO: PR 21-13	Página 6 de 32
	Título: PROTOCOLO DE TRATO DIGNO AL PACIENTE EN EL HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	Edición: primera	
	Elaborado: Comisión de Trato Digno	Revisión N°: 0	
	Aprobado: Dr. Paul Gallardo. Director	Revisado: Dr. Moisés Céspedes - Subdirector	

## V. Términos Claves

**Acoso:** Cualquier acto o comportamiento repetitivo que genere molestia, amenaza, alarma o infunda miedo hacia una persona. Incluye acoso verbal, físico, sexual, laboral, digital y psicológico.

**Atención Integral:** Enfoque de salud holístico que busca atender todas las necesidades (físicas, emocionales, psicológicas y sociales) de una persona con el objetivo de mejorar su calidad y bienestar general.

**Autonomía:** Principio ético que promueve el respeto a la capacidad de los pacientes para tomar decisiones informadas sobre su salud y tratamientos.


**Bioética:** Disciplina que estudia los aspectos éticos de la Medicina y la Biología en general y de las relaciones del ser humano, con los restantes seres vivos.

**Colaborador:** Un trabajador que cree en la cultura y valores de la organización, incluye un sentido de pertenencia lo cual genera una motivación más completa.

**Comunicación:** Proceso de transmisión e intercambio de información interpersonal.

**Conducta Decorosa:** Comportamiento digno, respetable y apropiado que se ajusta a las normas sociales y morales establecidas.

**Deber:** Aquello a lo que las personas están obligadas por razones de orden moral, por determinación de las leyes, o como resultado de las obligaciones contraídas.

	HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	CÓDIGO: PR 21-13	Página 7 de 32
	Título: PROTOCOLO DE TRATO DIGNO AL PACIENTE EN EL HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	Edición: primera	
	Elaborado: Comisión de Trato Digno	Revisión N°: 0	
	Aprobado: Dr. Paul Gallardo. Director	Revisado: Dr. Moisés Céspedes - Subdirector	

***Derecho:*** Conjunto de principios, normas y costumbres de la comunidad jurídica, de los que derivan las reglas de ordenación de la sociedad y de los poderes públicos, así como los derechos de los individuos.

***Discriminación:*** Trato desigual, excluyente y desfavorable hacia una persona o grupo.

***Equidad:*** Implica que todas las personas deben tener las mismas oportunidades para alcanzar su pleno potencial en salud.


***Ética:*** Conjunto de reglas, principios y modelos de conducta que responden a criterios de corrección y de racionalidad plenamente identificados en cada una de las disciplinas involucradas.

***Ética Profesional:*** Disciplina que estudia los valores, principios, deberes y derechos que orientan a cada profesión con base en la responsabilidad.

***Funcionario:*** Toda persona nombrada temporal o permanentemente en cargos del Órgano Ejecutivo, Legislativo y Judicial, de los Municipios, Entidades autónomas o semiautónomas; y en general, las que perciban remuneración del Estado (art.299 Constitución).

***Igualdad:*** Derecho humano por el cual todas las personas deben ser tratadas de la misma forma, sin distinciones o favoritismos.

***Inclusión:*** Integrar a todas las personas en la sociedad, con el objetivo de que estas puedan participar, contribuir en ella y beneficiarse en este proceso.

	HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	CÓDIGO: PR 21-13	Página 8 de 32
	Título: PROTOCOLO DE TRATO DIGNO AL PACIENTE EN EL HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	Edición: primera	
	Elaborado: Comisión de Trato Digno	Revisión N°: 0	
	Aprobado: Dr. Paul Gallardo. Director	Revisado: Dr. Moisés Céspedes - Subdirector	

***Procedimientos Administrativos:*** Conjunto de pasos y acciones estandarizadas que regulan el funcionamiento interno de una institución para asegurar la eficiencia, eficacia y calidad en la atención.

***Protocolo:*** Se refiere a un conjunto de normas, reglas o procedimientos establecidos para la correcta gestión, ejecución y desarrollo de actividades y procesos dentro de una organización, públicos o privada.

***Respeto:*** Es la consideración profunda y reconocimiento del valor inherente de cada niño, familiar, visitante y compañero de trabajo. Implica tratar a todos con dignidad, cortesía y atención, valorando sus opiniones, creencias, cultura y privacidad.


***Responsabilidad:*** Cualidad que tiene un individuo que cumple sus obligaciones o promesas y asume las consecuencias de sus actos.

***Usuario:*** Persona que interactúa o recibe algún tipo de servicio, atención o información de la institución; abarca desde los pacientes y sus familias, hasta el propio personal que forma parte de la comunidad hospitalaria.

***Usuario Interno:*** Persona que forma parte del equipo hospitalario.

***Usuario Externo:*** Persona que recibe directamente los servicios de atención médica o visita las instalaciones del hospital.



	HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	CÓDIGO: PR 21-13	Página 9 de 32
	Título: PROTOCOLO DE TRATO DIGNO AL PACIENTE EN EL HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	Edición: primera	
	Elaborado: Comisión de Trato Digno	Revisión N°: 0	
	Aprobado: Dr. Paul Gallardo. Director	Revisado: Dr. Moisés Céspedes - Subdirector	

## VI. Principios Éticos Fundamentales

***Eficiencia:*** Se refiere a la capacidad de realizar las funciones con eficacia y optimizando los recursos.

***Idoneidad:*** El servidor público debe ser competente y adecuado para el desempeño de su cargo.


***Lealtad:*** Implica un compromiso y fidelidad inquebrantable con los intereses superiores del hospital, la normativa interna y la protección de la dignidad humana de todos los usuarios y compañeros.

***Probidad:*** Implica actuar con integridad, rectitud y honradez en todas las actuaciones del servidor público.

***Respeto:*** Se debe tratar a todos con dignidad y consideración, tanto al público como a los compañeros de trabajo.

***Trato Digno:*** Derecho de todo usuario a recibir atención con respeto, sin discriminación y garantizando su integridad física y emocional.

***Vocación de servicio:*** Es la disposición permanente y la actitud proactiva del funcionario para atender y satisfacer las necesidades de los usuarios de manera oportuna, empática y de alta calidad, superando las expectativas.

	HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	CÓDIGO: PR 21-13	Página <b>10</b> de <b>32</b>
	Título: PROTOCOLO DE TRATO DIGNO AL PACIENTE EN EL HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	Edición: primera	
	Elaborado: Comisión de Trato Digno	Revisión N°: 0	
	Aprobado: Dr. Paul Gallardo. Director	Revisado: Dr. Moisés Céspedes - Subdirector	

## VII. Deberes, Prohibiciones y Sanciones

### *Deberes y obligaciones*


- Cumplir con las leyes y reglamentos.
- Preservar los intereses del Estado.
- Mantener una conducta digna y decorosa.
- Actuar con transparencia y evitar conflictos de interés.
- No utilizar su cargo para obtener beneficios personales.
- Procurar el bienestar de la comunidad.

### *Prohibiciones*

- No discriminar a personas por raza, religión, género u origen social.
- No obtener beneficios o ventajas indebidas utilizando su cargo.
- No ejercer coacción o represalias contra otros funcionarios.
- No participar en actos de corrupción.
- No utilizar información privilegiada para obtener beneficios personales.

### *Sanciones*

- Amonestación verbal o escrita.
- Suspensión del cargo.
- Destitución.
- Multas y otras medidas según gravedad del caso.

	HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	CÓDIGO: PR 21-13	Página 11 de 32
	Título: PROTOCOLO DE TRATO DIGNO AL PACIENTE EN EL HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	Edición: primera	
	Elaborado: Comisión de Trato Digno	Revisión N°: 0	
	Aprobado: Dr. Paul Gallardo. Director	Revisado: Dr. Moisés Céspedes - Subdirector	

## VIII. ¿Qué es el Trato Digno?

### *Definición:*

Se considera Trato Digno al reconocimiento de todo ser humano como libres e iguales en dignidad y derechos <sup>(2)</sup>. Supone una protección contra distinciones o tratos arbitrarios para garantizar la paridad de oportunidades y disfrute de los derechos humanos de toda persona. Tratar dignamente a una persona equivale a respetarlas, escucharlas, ponerse en el lugar de ellas, y garantizar sus derechos sin importar su raza, género, edad u origen. En el contexto de la atención médica, por ejemplo, se considera un derecho de los pacientes y abarca aspectos como la información clara, la atención oportuna y el compromiso de los profesionales de salud.


Es un principio que está consagrado en normas nacionales como la Constitución Política de la República de Panamá (artículo 109) que establece el deber del Estado de garantizar servicios de salud adecuados y humanos, Ley N.º 68 de 2003 que regula los derechos y deberes de los pacientes. Así como en compromisos internacionales como la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN) y Declaración Universal de los Derechos Humanos 1948 (artículo 1) que ponen de manifiesto el respeto a la dignidad humana como un estándar universal que debe guiar toda atención médica en las instalaciones de salud.

En los hospitales pediátricos el derecho se extiende también hacia los padres o cuidadores, los cuales deben ser escuchados y tratados con equidad.

### *Implicaciones actuales y aplicaciones:*

Las implicaciones actuales del trato digno en salud abarcan:

- Ética profesional
- Humanización de la atención
- Calidad del servicio
- Derechos y Deberes de los pacientes

	HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	CÓDIGO: PR 21-13	Página 12 de 32
	Título: PROTOCOLO DE TRATO DIGNO AL PACIENTE EN EL HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	Edición: primera	
	Elaborado: Comisión de Trato Digno	Revisión N°: 0	
	Aprobado: Dr. Paul Gallardo. Director	Revisado: Dr. Moisés Céspedes - Subdirector	


El compromiso de todo funcionario que labora en el Hospital del Niño Doctor José Renán Esquivel gira en torno a los siguientes valores, cuya práctica pretende no solo beneficiar a los pacientes, sino que también mejorar la confianza en los sistemas de salud y la satisfacción general.



Fuente: Adaptado y modificado del Protocolo de Buen Trato al Usuario del Hospital Comunitario TiTil.

Para fines de este protocolo nos centramos en las siguientes líneas de acción y actividades a desarrollar:

- Pasos adecuados incorporados en el actuar diario de la institución destinados a una atención más respetuosa, más segura, más digna y en general que aumente la confianza en el resultado final.
- Adecuada comunicación entre el funcionario con el paciente y sus familiares.
- Comunicación efectiva interdepartamental.
- Lineamientos institucionales que puedan ser referencia para la enseñanza, evaluación, mejora y que perduren en el tiempo.

	HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	CÓDIGO: PR 21-13	Página 13 de 32
	Título: PROTOCOLO DE TRATO DIGNO AL PACIENTE EN EL HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	Edición: primera	
	Elaborado: Comisión de Trato Digno	Revisión N°: 0	
	Aprobado: Dr. Paul Gallardo. Director	Revisado: Dr. Moisés Céspedes - Subdirector	

El trato digno es un principio fundamental en la atención de salud, basado en el reconocimiento de la dignidad inherente a toda persona. Consagrado en normas nacionales como internacionales. Se extiende también a los padres o cuidadores, quienes tienen derecho a ser escuchados y tratados con equidad, en conformidad con la Convención sobre los Derechos del Niño, la cual obliga a los Estados a garantizar que la atención médica infantil se brinde en condiciones que respeten su integridad personal y emocional.


En un hospital pediátrico, este principio se refuerza por el compromiso internacional del país con la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN), la cual exige a los Estados que toda atención médica respete la vida, supervivencia y desarrollo del niño, así como su derecho a expresar su opinión en todos los asuntos que le afecten, conforme a su edad y madurez.

### ***¿Qué se espera que se haga en un trato digno?***

Las acciones específicas, son respaldadas tanto por el marco legal nacional e internacional y el marco ético vigente, orientadas a garantizar una atención centrada en el ser humano. Con atributos esenciales como:

❖ **Comunicación respetuosa y adaptada:** El personal debe dirigirse al paciente utilizando un lenguaje claro, inclusivo y respetuoso, adaptado a la edad del paciente, en línea con la Carta de los Derechos del Paciente de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la cual reconoce el derecho del paciente a ser tratado con consideración, respeto y dignidad. El paciente debe ser llamado por su nombre y se debe usar un lenguaje comprensible y empático.

❖ **Escucha activa y sin discriminación:** Escuchar activamente al paciente y a su familia, validando sus emociones y preocupaciones en cumplimiento del principio de participación.

	HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	CÓDIGO: PR 21-13	Página 14 de 32
	Título: PROTOCOLO DE TRATO DIGNO AL PACIENTE EN EL HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	Edición: primera	
	Elaborado: Comisión de Trato Digno	Revisión N°: 0	
	Aprobado: Dr. Paul Gallardo. Director	Revisado: Dr. Moisés Céspedes - Subdirector	

Se debe acoger con respeto y sin prejuicios a todos los pacientes, sin distinción de género, etnia, condición socioeconómica u otra característica.<sup>1</sup>

❖ **Protección de la confidencialidad:** Toda información sobre la salud del paciente debe mantenerse confidencial. Es necesario garantizar la confidencialidad y la no discriminación.<sup>2</sup>

❖ **Consentimiento informado:** Los procedimientos deben explicarse de forma clara y comprensible antes de su realización y se debe obtener el consentimiento libre e informado, de acuerdo con el marco ético y legal nacional.


❖ **Respeto a la intimidad y autonomía:** Durante los procedimientos médicos, técnicos y administrativos se debe proteger la intimidad, integridad física y emocional tanto del paciente como familiar que lo acompaña. Permitiéndole al paciente, según su edad y madurez, participar en las decisiones sobre su cuidado.<sup>1</sup>

❖ **Acción con empatía y responsabilidad:** Desempeñar sus funciones con empatía, cortesía y alto sentido de responsabilidad. Garantizando una atención humanizada, comprometida con la misión y visión del hospital. Protegiendo los derechos de la niñez así como del usuario del sistema.

Este enfoque refuerza la obligatoriedad de este protocolo y convierte cada acción recomendada en una práctica respaldada.

<sup>1</sup> Gaceta Oficial. Ley 202 del 8 de marzo 2021. Referente a la prevención de actos discriminatorios. [http://gacetas.procuraduria-admon.gob.pa/29235\\_56044.pdf](http://gacetas.procuraduria-admon.gob.pa/29235_56044.pdf)


<sup>2</sup> Gaceta Oficial. Decreto Ejecutivo N°1458 del 6 de noviembre de 2012. Que regula los Derechos y Obligaciones de los pacientes en materia de información y decisión libre e informada. Declaración Universal de los Derechos Humanos 1948. <https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/ABCannexessp.pdf>

	HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	CÓDIGO: PR 21-13	Página 15 de 32
	Título: PROTOCOLO DE TRATO DIGNO AL PACIENTE EN EL HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	Edición: primera	
	Elaborado: Comisión de Trato Digno	Revisión N°: 0	
	Aprobado: Dr. Paul Gallardo. Director	Revisado: Dr. Moisés Céspedes - Subdirector	

Para el funcionario del Hospital del Niño se designan los siguientes principios que marcarán el actuar en cada atención de carácter asistencial y/o administrativa.



**Figura 2:** Principios Éticos de los funcionarios del Hospital del Niño doctor José Renán Esquivel.

	HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	CÓDIGO: PR 21-13	Página <b>16</b> de <b>32</b>
	Título: PROTOCOLO DE TRATO DIGNO AL PACIENTE EN EL HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	Edición: primera	
	Elaborado: Comisión de Trato Digno	Revisión N°: 0	
	Aprobado: Dr. Paul Gallardo. Director	Revisado: Dr. Moisés Céspedes - Subdirector	

### ***IX. Mecanismos de difusión***

Posterior a los procesos de revisión y aprobación establecidos en la institución para asegurar la calidad y validez del documento el protocolo estará disponible en la página web del hospital.


Se establecerán programas de capacitaciones periódicas que garanticen el cumplimiento a nivel institucional de todos los funcionarios en el ejercicio de sus funciones, incluyendo aquellos en procesos de inducción. Al igual de propiciar espacios donde se promueva la replicación del protocolo en otras instituciones o en contextos similares.

De igual forma se velará por el cumplimiento del proceso de transparencia hacia la comunidad, a través de información generada de forma periódica sobre el impacto, así como los resultados de experiencias por parte de los funcionarios, pacientes y familiares una vez se implementen el protocolo a nivel institucional.

Las evaluaciones del cumplimiento serán en base a los indicadores establecidos y compartidos de forma transparente hacia los funcionarios como la comunidad.


Responsable Institucional: La Oficina Institucional de Recursos Humanos y la Comisión de Trato Digno serán responsables de la implementación, seguimiento y evaluación anual de este protocolo.



	HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	CÓDIGO: PR 21-13	Página 17 de 32
	Título: PROTOCOLO DE TRATO DIGNO AL PACIENTE EN EL HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	Edición: primera	
	Elaborado: Comisión de Trato Digno	Revisión N°: 0	
	Aprobado: Dr. Paul Gallardo. Director	Revisado: Dr. Moisés Céspedes - Subdirector	


## X. Líneas de Acción, Políticas Institucionales y Actividades. (7) (8)

Líneas de acción	Políticas	Actividades
Identificar elementos clave para promover el trato respetuoso.	Gestión de trato humanizado basado en evidencias.	Investigación de puntos del ciclo de atención en los cuales el trato respetuoso influye en la eficiencia de toda la institución.
Lograr difundir la cultura del trato humanizado en el HNJRE.	<p>Establecer la marca de Hospital Respetuoso desde todas las acciones de trabajo.</p> <p>Promulgar una actitud aliciente hacia el colaborador que ejerce el trato humano.</p>	<p>Educación continua a todos los involucrados en el trato humano empezando por las autoridades.</p> <p>Establecer un sistema de reconocimiento.</p>
Hacer del trato humanizado un estándar de calidad.	Puesta en marcha de actitudes institucionales acordes con los estándares de humanización.	<p>Decretar objetivos del trato respetuoso y hacerlos de conocimiento a cada funcionario de esta institución.</p> <p>Medir periódicamente indicadores de trato respetuoso.</p>


	HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	CÓDIGO: PR 21-13	Página 18 de 32
	Título: PROTOCOLO DE TRATO DIGNO AL PACIENTE EN EL HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	Edición: primera	
	Elaborado: Comisión de Trato Digno	Revisión N°: 0	
	Aprobado: Dr. Paul Gallardo. Director	Revisado: Dr. Moisés Céspedes - Subdirector	

## XI. Proceso de Gestión de Quejas por Trato Poco Digno

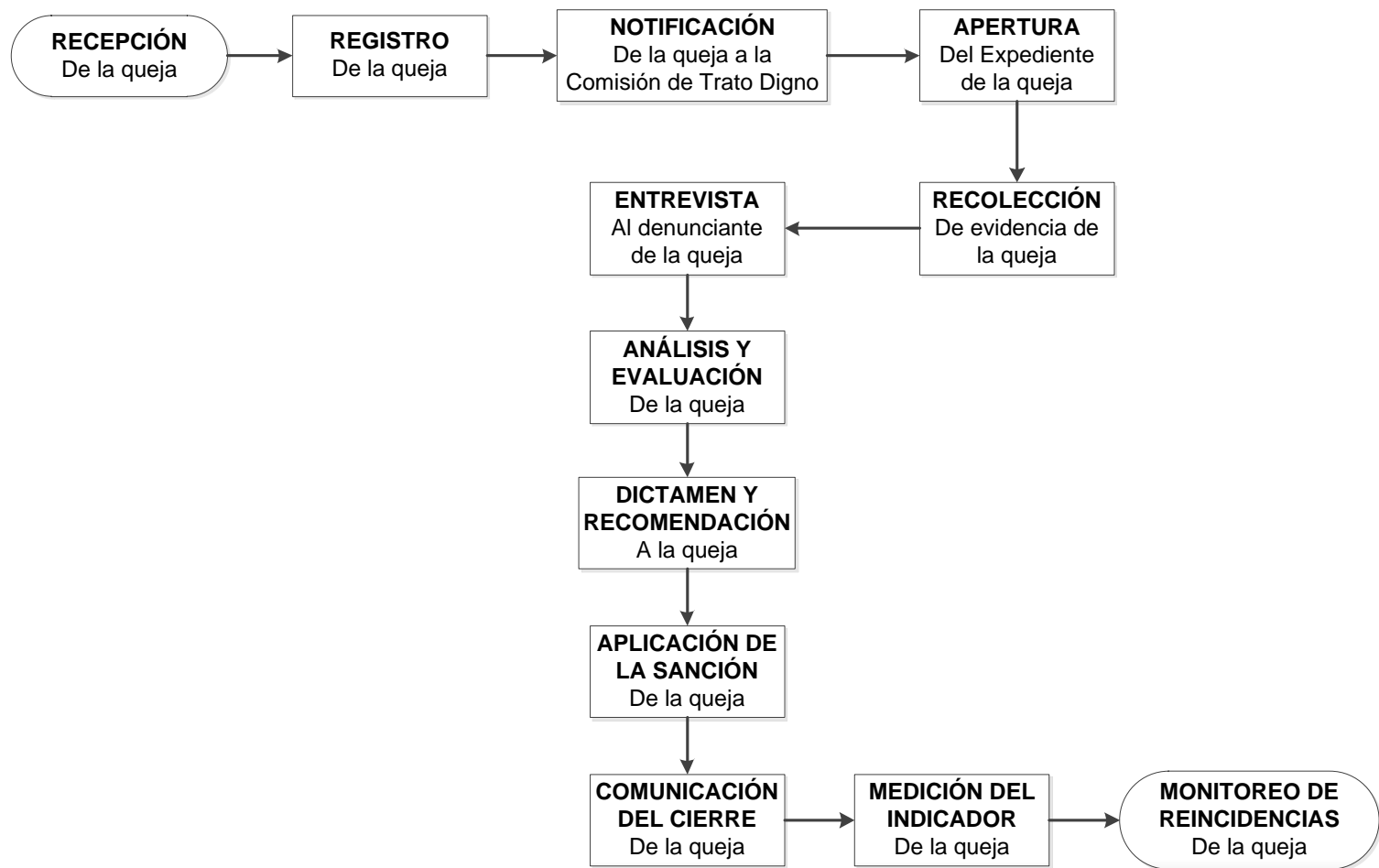
Acción	Responsables	Detalle	Plazo
<b>Recepción de la Queja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventanilla de Atención al Usuario.</li> <li>• Comisión de Trato Digno.</li> <li>• Jefatura de Departamento / Servicio/ Unidad/ Sección/ Oficina involucrado.</li> <li>• Usuario Externo (Paciente/Familiar/Cuidador)</li> <li>• Usuario Interno (Funcionario)</li> </ul>	Presenta la queja de forma verbal o escrita en cualquiera de las tres ubicaciones (Ventanilla de Atención al Usuario, Comisión de Trato Digno, Jefatura de Servicio / Departamento involucrado) por medio de buzones, formularios, y vía electrónica mediante correo o pagina web.	
<b>Registro de la Queja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventanilla de Atención al Usuario.</li> <li>• Comisión de Trato Digno.</li> <li>• Jefatura de Departamento / Servicio/ Unidad/ Sección/ Oficina involucrado.</li> </ul>	Registra la queja en el “Sistema de Gestión de Quejas”, ingresando: -Hora -Fecha -Medio de recepción -Datos de contacto del denunciante. -Detalles del evento -Clasificación preliminar (Trato Indigno, Discriminación, Negligencia).	Realizarse en un tiempo máximo de 24 horas, a partir de la recepción.
<b>Notificación de la Queja a la Comisión de Trato Digno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventanilla de Atención al Usuario</li> <li>• Comisión de Trato Digno</li> <li>• Jefatura de Departamento / Servicio/ Unidad/ Sección/ Oficina involucrado.</li> </ul>	Remite el caso completo a la <b>Comisión de Trato Digno</b> para su activación y toma de control.	Realizarse en un tiempo máximo de 24 horas, a partir del registro.
<b>Apertura del Expediente de la Queja</b>	<b>Comisión de Trato Digno</b>	Recibe el caso completo y designan a un miembro relator para liderar el caso y notifica al servicio o departamento involucrado y a la Oficina Institucional de Recursos Humanos (OIRH).	La apertura debe realizarse en un tiempo máximo de 2 días hábiles, a partir de la notificación.
<b>Recolección de Evidencia</b>	<b>Comisión de Trato Digno (Apoyada por Jefaturas).</b>	Recopila toda la información necesaria: testimonios de testigos y del personal señalado, revisión de registros clínicos o administrativos, y cualquier otra evidencia pertinente. Se garantiza el derecho a la defensa del personal involucrado.	La recolección de evidencia debe realizarse en un tiempo máximo de 5 días hábiles.
<b>Entrevista al Denunciante</b>	<b>Comisión de Trato Digno</b>	Contacta al denunciante para confirmar los detalles y ofrecer acompañamiento, si fuera necesario.	La entrevista al denunciante debe realizarse dentro del periodo de recolección de la evidencia.
<b>Análisis y Evaluación</b>	<b>Comisión de Trato Digno</b>	Revisa la evidencia y los testimonios.	El análisis y evaluación


	HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	CÓDIGO: PR 21-13	Página 19 de 32
	Título: PROTOCOLO DE TRATO DIGNO AL PACIENTE EN EL HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	Edición: primera	
	Elaborado: Comisión de Trato Digno	Revisión N°: 0	
	Aprobado: Dr. Paul Gallardo. Director	Revisado: Dr. Moisés Céspedes - Subdirector	

		Evalúa la gravedad de la falta y determina si existe una violación al Protocolo de Trato Digno o a la normativa institucional.	debe realizarse en un tiempo máximo de 3 días hábiles.
<b>Dictamen y Recomendación</b>	<b>Comisión de Trato Digno</b>	Elabora un dictamen formal dirigido a las autoridades internas y otro al denunciante de la queja, donde se incluye: -La conclusión sobre la queja (fundada o infundada). -Las recomendaciones de mejora para el servicio involucrado. -La recomendación de sanción (si aplica), la cual se remite a la OIRH.	
<b>Aplicación de la Sanción</b>	<b>Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos</b>	Aplica la sanción correspondiente de acuerdo con la recomendación de la Comisión según el Reglamento Interno de Recursos Humanos, que puede ser: Amonestación verbal, escrita, Suspensión del cargo o Destitución.	La sanción se aplica según plazos internos de la OIRH.
<b>Comunicación del Cierre</b>	<b>Comisión de Trato Digno (Anexo 7)</b>	Notifica formalmente al denunciante sobre la resolución del caso y las acciones correctivas o disciplinarias tomadas (manteniendo la confidencialidad de los datos personales del funcionario sancionado).	Realizarse en un tiempo máximo de 2 días hábiles, desde la aplicación de la sanción/resolución.
<b>Medición del Indicador</b>	<b>Comisión de Trato Digno</b>	Registra el <i>Tiempo de Respuesta</i> del caso y se suma al cálculo del indicador XI.	Realizarse inmediato al cierre.
<b>Monitoreo de Reincidencias</b>	<b>Comisión de Trato Digno</b>	Monitorean los casos cerrados para identificar reincidencias en trato poco digno o indigno por parte de personal previamente señalado. La cual serán considerados para futuras capacitaciones o medidas preventivas.	Realizarse mensualmente.

	HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	CÓDIGO: PR 21-13	Página <b>20</b> de <b>32</b>
	Título: PROTOCOLO DE TRATO DIGNO AL PACIENTE EN EL HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	Edición: primera	
	Elaborado: Comisión de Trato Digno	Revisión N°: 0	
	Aprobado: Dr. Paul Gallardo. Director	Revisado: Dr. Moisés Céspedes - Subdirector	

### Flujograma de Gestión de Quejas por Trato poco Digno



	HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	CÓDIGO: PR 21-13	Página 21 de 32
	Título: PROTOCOLO DE TRATO DIGNO AL PACIENTE EN EL HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	Edición: primera	
	Elaborado: Comisión de Trato Digno	Revisión N°: 0	
	Aprobado: Dr. Paul Gallardo. Director	Revisado: Dr. Moisés Céspedes - Subdirector	

## **XII. Procesos asistenciales y administrativos esenciales orientados al trato digno del paciente**

### ***Procesos Asistenciales***


- Recepción inicial de pacientes.
- Registro de datos.
- Trato en salas de espera.
- La calidad de interacción entre el personal, el paciente y su familia en cada uno de los departamentos.
- Admisión hospitalaria.
- Egreso del hospital.
- Interacción cordial en ventanillas
- La interacción durante la hospitalización del paciente pediátrico con el personal y de la familia con el personal.
- Las interacciones durante el transporte.
- Atención al final de la vida.
- Atención durante el proceso de pago.

### ***Procesos Comunicacionales (inter e intra disciplinar)***

- Identificación y solución de conflictos.
- Comunicación de malas noticias.
- Comunicación asertiva.
- Formación del personal en salud (actividades que tienen que ver con la enseñanza de las profesiones de la salud).

### ***Procesos No Asistenciales***

- Actividades ambientales (ecología).
- Actividades que promueven el uso racional de recursos.

	HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	CÓDIGO: PR 21-13	Página 22 de 32
	Título: PROTOCOLO DE TRATO DIGNO AL PACIENTE EN EL HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	Edición: primera	
	Elaborado: Comisión de Trato Digno	Revisión N°: 0	
	Aprobado: Dr. Paul Gallardo. Director	Revisado: Dr. Moisés Céspedes - Subdirector	

### **XIII. Acceso Equitativo**

Este protocolo se convierte en patrimonio institucional del Hospital del Niño doctor José Renán Esquivel, en línea con su visión de equidad y derecho universal a la salud.


### **XIV. Mejora Humana y Articulación Interdisciplinaria**

La implementación del protocolo se enlaza con otros equipos clave para garantizar un abordaje integral. A continuación, se detallan los equipos de enlace:

#### ***Equipos de enlace:***

- Comité de Humanización.
- Servicio de Cuidados Paliativos.
- Oficina de Equiparación de Oportunidades.
- Cuerpo de Voluntarias del Hospital del Niño.
- Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente.
- Oficina Institucional de Recursos Humanos.
- Oficina de Relaciones Públicas.


La articulación entre estos equipos permitirá fortalecer la cultura institucional de respeto, empatía y calidad, asegurando la sostenibilidad del trato digno como política transversal del hospital.

	HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	CÓDIGO: PR 21-13	Página <b>23</b> de <b>32</b>
	Título: PROTOCOLO DE TRATO DIGNO AL PACIENTE EN EL HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	Edición: primera	
	Elaborado: Comisión de Trato Digno	Revisión N°: 0	
	Aprobado: Dr. Paul Gallardo. Director	Revisado: Dr. Moisés Céspedes - Subdirector	

## **XV. Conclusiones**

Este protocolo representa un compromiso institucional, que permite replantear las prácticas y evolucionar a una atención centrada en las personas, más inclusiva, transformadora y en donde se promueva el reconocimiento de la subjetividad, intereses y necesidades del individuo permitiendo el fortalecimiento de la conexión entre los usuarios e institución.


Involucra la promoción de competencias y responsabilidades personales de cada funcionario, para el desarrollo de una empatía terapéutica y de compasión en todo el proceso de atención, así como en las situaciones de vulnerabilidad en donde se ve afectada la dignidad del ser humano.

	HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	CÓDIGO: PR 21-13	Página 24 de 32
	Título: PROTOCOLO DE TRATO DIGNO AL PACIENTE EN EL HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	Edición: primera	
	Elaborado: Comisión de Trato Digno	Revisión N°: 0	
	Aprobado: Dr. Paul Gallardo. Director	Revisado: Dr. Moisés Céspedes - Subdirector	

## XVI. Bibliografía

1. De, R., Hacer, A., Hacer, S., & Ser. (n.d.). PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO HUMANO Y ESPIRITUAL DEL ENFERMO. Recuperado el 7 de mayo, 2025 de: [http://www.minsa.gob.pa/sites/default/files/programas/libro\\_del\\_programa\\_de\\_acompanamiento\\_humano\\_2019.pdf](http://www.minsa.gob.pa/sites/default/files/programas/libro_del_programa_de_acompanamiento_humano_2019.pdf)
2. Conceptos. (2023, January 29). Definición de Trato digno» Qué es, Significado y Concepto. Concepto y Definición. <https://conceptoydefinicion.com/definicion-de-trato-digno-que-es-significado-y-concepto/>
3. Comité de Humanización y Cuidados Paliativos. (2012). Encuesta realizada HNJRE, junio a septiembre del año 2012 [Encuesta realizada HNJRE, junio a septiembre del año 2012].
4. OISS – Organización Iberoamericana de la Seguridad Social. (2018). Oiss.org. <https://oiss.org/protocolo-iberoamericano-de-humanizacion-de-la-salud/>
5. Previous-ACTA BIOETHICA vol.30 no.2 Santiago Oct. (2024). Recuperado Junio de 2025, de <https://actabioethica.uchile.cl/index.php/AB/issue/view/6230>
6. Andreucci-Annunziata, P., Mellado, A., Vega-Muñoz, A., & León-Correa, F. (2024). Revisitando conceptualmente la humanización y el trato digno en salud desde una perspectiva ética: una revisión sistemática de la literatura. Acta Bioethica, 30(2), 177–192. <http://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2024000200177>
7. ¿QUÉ ES “TRATO DIGNO” PARA LOS PACIENTES? Elementos que componen el trato digno Informe Global Departamento de Estudios y Desarrollo. (2013). [https://www.superdesalud.gob.cl/difusion/665/articles-9004\\_recurso\\_1.pdf](https://www.superdesalud.gob.cl/difusion/665/articles-9004_recurso_1.pdf)
8. Manual de Buenas Prácticas para la atención humanizada en la prestación de los Servicios de Salud, Alcaldía de Bogotá, 2022. Gov.co. Recuperado el 10 de mayo de 2025, de [https://www.saludcapital.gov.co/DDS/Documentos\\_I/Manual\\_buenas\\_prac\\_Atenc.pdf#search=atencion%20humanizada](https://www.saludcapital.gov.co/DDS/Documentos_I/Manual_buenas_prac_Atenc.pdf#search=atencion%20humanizada)
9. Hospital Comunitario TilTil, Protocolo de Buen Trato al Usuario. Versión No. 2. Chile 2024. <https://hospitaltiltil.cl/wp-content/uploads/2024/12/PROTOCOLO-DE-BUEN-TRATO-AL-USUARIO.pdf>



	HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	CÓDIGO: PR 21-13	Página 25 de 32
	Título: PROTOCOLO DE TRATO DIGNO AL PACIENTE EN EL HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	Edición: primera	
	Elaborado: Comisión de Trato Digno	Revisión N°: 0	
	Aprobado: Dr. Paul Gallardo. Director	Revisado: Dr. Moisés Céspedes - Subdirector	

## ANEXOS

### ANEXO 1. Encuesta de Satisfacción del Usuario




**HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL**

*ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - Hospitalización*

**B** *I* U  


¿Cómo fue su experiencia en el Hospital del Niño Dr. José Renán Esquivel?

<https://forms.gle/upGzM6xzUTGGqT9D8>




**HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL**

*ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - Consulta Externa*

**B** *I* U  

¿Cómo fue su experiencia en el Hospital del Niño Dr. José Renán Esquivel?

<https://forms.gle/oAMoM3FfpkmxabYp9>


	HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	CÓDIGO: PR 21-13	Página 26 de 32
	Título: PROTOCOLO DE TRATO DIGNO AL PACIENTE EN EL HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	Edición: primera	
	Elaborado: Comisión de Trato Digno	Revisión N°: 0	
	Aprobado: Dr. Paul Gallardo. Director	Revisado: Dr. Moisés Céspedes - Subdirector	

## ANEXO 2. Encuesta de Experiencia en el trato recibido



### ENCUESTA


	Muy Satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
¿Considera que al recibir atención médica para su hijo (a) el personal de salud le brinda información oportuna y comprensible sobre su estado de salud?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Considera que usted y su hijo(a) han sido tratados con dignidad y que se ha respetado su privacidad durante la atención?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Cuando asiste con su hijo(a) al hospital, el personal los llama por su nombre y los atiende con amabilidad?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Considera que la atención en salud brindada a su hijo(a) es segura y de calidad, conforme a los protocolos establecidos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Cuando acude al Hospital del Niño, se le informa de manera clara y adecuada sobre los posibles costos de la atención médica?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Cree usted que se respeta su privacidad y la de su hijo(a), al no ser grabados o fotografiados con fines de difusión sin su consentimiento?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Considera que la información sobre la salud de su hijo(a) se mantiene confidencial y no se comparte con personas ajenas al equipo de atención?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Sabe usted que tiene derecho a aceptar o rechazar tratamientos médicos para su hijo(a), así como a solicitar el alta voluntaria si lo considera necesario?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En caso de hospitalización de su hijo(a), ¿se le permite recibir visitas, acompañamiento familiar y asistencia espiritual?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Está usted informado de que tiene derecho a presentar consultas o reclamos sobre la atención recibida por su hijo(a)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Ha notado si el personal de salud que atiende a su hijo(a) porta una identificación visible con su nombre?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En caso de hospitalización, ¿el médico le entregó un informe claro y detallado sobre la atención recibida por su hijo(a)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	CÓDIGO: PR 21-13	Página 27 de 32
	Título: PROTOCOLO DE TRATO DIGNO AL PACIENTE EN EL HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	Edición: primera	
	Elaborado: Comisión de Trato Digno	Revisión N°: 0	
	Aprobado: Dr. Paul Gallardo. Director	Revisado: Dr. Moisés Céspedes - Subdirector	

### ANEXO 3. Flujograma de Atención del Buen Trato






	HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	CÓDIGO: PR 21-13	Página 28 de 32
	Título: PROTOCOLO DE TRATO DIGNO AL PACIENTE EN EL HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	Edición: primera	
	Elaborado: Comisión de Trato Digno	Revisión N°: 0	
	Aprobado: Dr. Paul Gallardo. Director	Revisado: Dr. Moisés Céspedes - Subdirector	


#### ANEXO 4. Acciones del Buen Trato Hospital Del Niño Dr. José Renán Esquivel



	HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	CÓDIGO: PR 21-13	Página 29 de 32
	Título: PROTOCOLO DE TRATO DIGNO AL PACIENTE EN EL HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	Edición: primera	
	Elaborado: Comisión de Trato Digno	Revisión N°: 0	
	Aprobado: Dr. Paul Gallardo. Director	Revisado: Dr. Moisés Céspedes - Subdirector	


## ANEXO 5. Indicadores de Evaluación

Líneas de acción	Indicador - definición	Fórmula
Identificar elementos clave para promover el trato respetuoso.	Número de elementos clave en la atención que influyen en la eficiencia de la institución por departamento.	Puntuación de satisfacción del cliente “Customer Satisfaction Score (CSAT)”.
	Número de elementos clave que han sido sometidos a mejoras en cuanto a comunicación / Número de elementos clave.	
Lograr difundir la cultura del trato humanizado en el HNJRE.	Número de actividades de educación en trato digno por departamento por año.	Registro de actividades educativas sobre trato humanizado realizadas por departamento en el año.
	Número de elementos clave que han tenido al menos una actividad de educación al año por departamento / Número de elementos clave.	
Hacer del trato humanizado un estándar de calidad.	Porcentaje de colaboradores que conoce el hecho de evaluación de trato humano por el comité creado para el mismo fin.	Encuestas de satisfacción que incluyan aspectos sobre conocimiento del proceso de evaluación del trato humano.


	HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	CÓDIGO: PR 21-13	Página <b>30</b> de <b>32</b>
	Título: PROTOCOLO DE TRATO DIGNO AL PACIENTE EN EL HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	Edición: primera	
	Elaborado: Comisión de Trato Digno	Revisión N°: 0	
	Aprobado: Dr. Paul Gallardo. Director	Revisado: Dr. Moisés Céspedes - Subdirector	

## ANEXO 6. Indicadores para evaluar la Implementación y Efectividad

Líneas de acción	Indicador - definición	Fórmula
<b>Acceso y atención con enfoque de trato digno</b>	Porcentaje de usuarios que reportan haber recibido un trato respetuoso y digno.	$(\text{Número de encuestas con respuesta positiva sobre trato digno} / \text{Total de encuestas aplicadas}) \times 100.$
	Número de quejas o denuncias mensuales relacionadas con maltrato, discriminación o negligencia.	Total de quejas clasificadas como trato indigno registradas en el mes.
	Tiempo promedio de respuesta del comité ante quejas por trato indigno.	$(\text{Suma de días calendario entre la recepción de la queja y la resolución de cada caso}) / \text{Número total de casos resueltos en el periodo.}$
	Porcentaje de servicios que cuentan con señalización inclusiva y accesible (visual, auditiva, cognitiva).	$(\text{Número de servicios con señalización accesible} / \text{Total de servicios evaluados}) \times 100.$
<b>Capacitación y sensibilización del personal</b>	Porcentaje del personal capacitado anualmente en trato digno, derechos del niño, discapacidad, diversidad cultural, y atención centrada en la familia.	$(\text{Número de funcionarios capacitados en el año} / \text{Total de funcionarios del hospital}) \times 100.$
	Número de jornadas o talleres realizados sobre trato digno y comunicación efectiva.	Conteo total de actividades formativas realizadas durante el periodo evaluado.
	Porcentaje de nuevas contrataciones que reciben inducción sobre el protocolo de trato digno.	$(\text{Nuevos ingresos con inducción realizada} / \text{Total de nuevas contrataciones}) \times 100.$
<b>Participación y empoderamiento de pacientes y familias</b>	Porcentaje de pacientes o familiares que conocen la existencia del Comité de Trato Digno.	$(\text{Número de encuestados que afirman conocer el comité} / \text{Total de encuestados}) \times 100.$
	Número de sesiones informativas realizadas a padres/madres, tutores o cuidadores sobre sus derechos y canales de queja.	Conteo de sesiones Informativas registradas oficialmente en el periodo.

	HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	CÓDIGO: PR 21-13	Página 31 de 32
	Título: PROTOCOLO DE TRATO DIGNO AL PACIENTE EN EL HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	Edición: primera	
	Elaborado: Comisión de Trato Digno	Revisión N°: 0	
	Aprobado: Dr. Paul Gallardo. Director	Revisado: Dr. Moisés Céspedes - Subdirector	

	Nivel de satisfacción de familiares respecto al acompañamiento recibido ante situaciones de trato inadecuado.	(Suma de puntuaciones obtenidas en encuestas / Total de encuestas aplicadas).
	Evaluación de satisfacción del paciente y familia al egreso.	Encuestas de satisfacción al familiar aplicadas al egreso del paciente.
<b>Gestión y seguimiento de casos</b>	Porcentaje de casos recibidos por el comité que han sido resueltos dentro de los plazos establecidos.	(Número de casos resueltos en el plazo / Total de casos recibidos) x 100.
	Porcentaje de recomendaciones del comité implementadas por las distintas áreas del hospital.	(Número de recomendaciones aplicadas / Total de recomendaciones emitidas) x 100.
	Número de reincidencias en trato indigno por parte de personal previamente señalado.	Conteo de casos en que una misma persona o servicio reincide en faltas similares.
<b>Inclusión y no discriminación</b>	Porcentaje de casos atendidos donde se identifica discriminación por condición de salud, discapacidad, nacionalidad o situación socioeconómica.	(Número de casos donde se identificó discriminación / Total de casos analizados) x 100
	Número de adaptaciones o ajustes razonables realizados para garantizar atención equitativa.	Conteo total de adaptaciones hechas para garantizar atención equitativa (físicas, comunicativas, organizacionales, etc.)
<b>Mejora continua</b>	Frecuencia de revisión y actualización del protocolo de trato digno (anual, bianual).	Conteo de revisiones oficiales del protocolo durante el periodo (ej. anual, bianual).
	Número de mejoras implementadas en los procesos de atención basadas en recomendaciones del comité.	Conteo de acciones o cambios implementados como resultado de recomendaciones del comité.

	HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	CÓDIGO: PR 21-13	Página <b>32</b> de <b>32</b>
	Título: PROTOCOLO DE TRATO DIGNO AL PACIENTE EN EL HOSPITAL DEL NIÑO DR. JOSÉ RENÁN ESQUIVEL	Edición: primera	
	Elaborado: Comisión de Trato Digno	Revisión N°: 0	
	Aprobado: Dr. Paul Gallardo. Director	Revisado: Dr. Moisés Céspedes - Subdirector	

### ANEXO 7. Áreas a representar de la Comisión de Trato Digno

	ÁREA QUE REPRESENTA	OBSERVACIONES
1	Dirección	
2	Administración	
3	Oficina Institucional de Recursos Humanos	
4	Asesoría Legal	
5	Departamento de Docencia	
6	Registros Estadísticos en Salud	
7	Consulta Externa Especializada	
8	Departamento de Medicina	Jefatura del Servicio de Pediatría y un representante de los jefes de cada sala
9	Departamento de Neonatología	Representante médico y de enfermería
10	Departamento de Apoyo al Diagnóstico	Representantes de la sección Administrativa de Laboratorio y Radiología
11	Departamento de Enfermería	Representante Clínica, administrativa y jefatura de sala
12	Servicio de Farmacia	
13	Trabajo Social	
14	Relaciones Públicas	
15	Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente	
16	Oficina de Equiparación de Oportunidades	
17	Coordinador del Comité de Humanización	
18	Cuerpo de Damas Voluntarias	
19	Seguridad y Vigilancia	
20	Atención al Usuario	