

CAPITULO V

PROPUESTA DE TRABAJO SOCIAL SOBRE CAPACITACIÓN EN MATERIA DE “ DERECHOS HUMANOS DEL PACIENTE ”, DIRIGIDO A AUTORIDADES HOSPITALARIAS, PERSONAL MÉDICO, PARAMÉDICO Y USUARIOS DEL HOSPITAL GENERAL DEL ESTADO.

1. JUSTIFICACION

Nuestro problema de intervención: Los Derechos Humanos; tiene sus bases a nivel internacional, así tenemos que:

La Organización Mundial de la Salud (OMS), señala que: ... “La salud es el estado completo de bienestar físico mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades; y el logro del grado mas alto posible de salud es un objetivo social de la mayor importancia.”. La salud además de ser un bien biológico para que el individuo pueda desarrollarse de manera armónica, física y mentalmente, también es un bien social y cultural imprescindible para la convivencia humana en sociedad.

La declaración universal de los derechos humanos (1948), señala: “ toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud, el bienestar y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia medica y los servicios sociales necesarios”.

El pacto internacional de derechos económicos, sociales y culturales (1966), establece que : “ Los estados reconocen el derecho de toda persona al disfrute del mas alto nivel posible de salud física y mental.”

La declaración del alma ata (1978), dice que “La conferencia reitera firmemente que la salud es el estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades, es un derecho humano fundamental, y que el logro mas alto posible de salud es un objetivo

social sumamente importante en todo el mundo, cuya realización exige la intervención de muchos otros sectores sociales y económicos además del de la salud”

En México para cumplir estos objetivos se adiciono en 1983 un tercer párrafo al artículo 4º de la Constitución Federal que establece: “Toda persona tiene derecho a la protección de la salud” ajustándose a los lineamientos de los organismos internacionales en la materia como son la Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la Salud, así como a los compromisos adquiridos al ratificar diversos Tratados Internacionales que sobre derechos humanos han sido suscritos por nuestro país.

Aun cuando ya existían los antecedentes contenidos en el artículo 123 apartado “a” fracción XI de la Constitución Federal el cual plantea la seguridad social y la obligación de atender las enfermedades y accidentes de trabajo, también debemos mencionar que la Ley del Seguro Social aprobada en 1943 otorga amplias prestaciones y servicios sociales que permitieron la atención a las personas que habían perdido la salud por enfermedades profesionales y no profesionales.

El 7 de febrero de 1984, la Ley del Seguro Social nos dice que las finalidades del derecho de protección a la salud, se asume a esta como un factor determinante para el desarrollo integral del ser humano y por lo tanto de la sociedad.

El ejercicio del Derecho a la Protección de la Salud lleva implícitos conceptos de atención accesible, oportuna, personalizada, humanitaria y eficiente con el alto grado de calidad profesional por parte del personal que presta los servicios de salud.

El contenido ético y equitativo del derecho a la protección de la salud y la obligación estatal de garantizarlo, permite concluir que este derecho significa el acceso igual a la atención existente ante la misma necesidad, o sea, igual utilización de servicios de la misma calidad ante la misma necesidad (Whitehead, 1992) y la obligación de la sociedad de aportar los recursos

necesarios para cumplirlo a través de acciones e instituciones publicas, es posible sostener que el derecho a la salud ocupa un lugar especial entre los derechos ya que corresponde a una necesidad humana, absoluta y transhistórica más allá de la cultura y los valores de una sociedad concreta..

El profesional de la medicina debe practicar su saber en forma ética, respetando siempre la intimidad, individualidad y la confianza, sin abusar, sin engañar, con respeto a la vida, a la verdad y a los valores trascendentales del hombre, sin utilizar el conocimiento para la manipulación o el abuso del mas necesitado o comercializando con su salud.

La falta de respeto a los Derechos de los Pacientes puede implicar responsabilidad profesional del prestador de los servicios médicos, por irregularidades o negligencias cometidas en el ejercicio de su cargo, y estas pueden evitarse si los médicos son más cuidadosos, prudentes y tienen mayores conocimientos de la ciencia.

Como resultado de la investigación en torno a los Derechos Humanos en el Hospital General del Estado, se conoce poco sobre los Derechos del Paciente, no existe la preocupación por darlos a conocer, mucho menos por hacerlos cumplir.. Será necesaria la capacitación y enseñanza de los derechos del paciente, formar una comisión por autoridades medicas y paramédicas para instruir al personal que labora en la institución así como a los usuarios de la misma.

Estamos conscientes que el conocimiento de los Derechos del Paciente ayudan sobremanera a que el usuario participe en su propio crecimiento humano, integrándose a su bienestar social.

La trascendencia de trabajo social en este tema de Derechos del Paciente, se considera importante debido a que este recibe y soluciona la mayor parte de quejas de violación sobre sus derechos. El trabajador social es quien conoce mas de cerca al usuario, su situación económica, social y en muchas ocasiones emocional y moral; factores que influyen definitivamente en el tratamiento medico y pronta o lenta recuperación del mismo: todo esto encaminado a contribuir y/o mejorar la calidad de vida de la población que

acude al Hospital General.

Desde el trabajo social creemos que en torno a la problemática de no respeto a los Derechos del Paciente se deben puntualizar los siguientes aspectos:

Se deben hacer esfuerzos por implementar medidas que tiendan a capacitar a las autoridades hospitalarias, al personal medico y paramédico sobre los Derechos del Paciente; y al paciente sobre los derechos que tiene como usuario del hospital o de cualquier servicio de salud; toda esta capacitación encaminada a brindar con excelencia la calidad del servicio medico y favorecer así mismo el bienestar del paciente.

Se debe concientizar y sensibilizar a las autoridades de salud, sobre la importancia de desarrollar programas y/o brindar cursos de capacitación a nivel del personal medico y paramédico sobre nuestro tema de interés que son “Los Derechos del Paciente”, tomando en cuenta que el medico debe, en todos los tipos de práctica medica, dedicarse a proporcionar un servicio medico competente, con plena independencia técnica y moral, con pasión y respeto por la dignidad humana como lo menciona el código internacional de ética medica.

En el marco de la situación anteriormente tratada presentamos desde el trabajo social una propuesta que eleve al rango de obligatoriedad el respeto a los Derechos del Paciente por parte del personal medico y paramédico; que incluya forma de capacitación, información, vigilancia y evaluación del impacto de la propuesta para autoridades hospitalarias, médicos y pacientes.

2. OBJETIVO GENERAL

Que la atención otorgada a los pacientes del Hospital General del Estado por parte del personal medico y paramédico sea en forma ética, respetando sus derechos que como pacientes, los asisten.

3. OBJETIVOS PARTICULARES

1. Sensibilizar a las autoridades del Hospital General del Estado, en torno a la vigilancia y respeto de los Derechos Humanos de los Pacientes por el personal medico y paramédico.
2. Promoción y difusión en la población atendida en el Hospital General del Estado en torno a sus derechos como pacientes.
3. Presentar un modelo de propuesta de capacitación al personal medico y paramédico en relación a los Derechos Humanos del Paciente.

4. ESTRATEGIA DE INTERVENCION

Formalizar la participación y presencia de las autoridades del Hospital General del Estado, mediante la formación de una “Comisión de Capacitación Intrahospitalaria”, cuyas funciones se desarrollen dentro de la enseñanza - aprendizaje de los Derechos del Paciente dirigidos al personal medico, paramédico y pacientes.

En primer lugar se debe concientizar a las autoridades del Hospital General del Estado sobre la importancia del conocimiento de los Derechos del Paciente. A mayor grado de conocimiento, mejor será la calidad del servicio prestado, lo cual nos llevará a la excelencia en el servicio brindado que debe ser con calidad y calidez.

Con los médicos se debe realizar una labor convincente acerca del cumplimiento de los Derechos del Paciente porque el medico, según la investigación, es indiferente hacia este tema, le da poca importancia, rehuye a los temas que tengan que ver con cuestiones legales (de derecho).

Será necesario explicar a los pacientes sus derechos como usuarios del Hospital General del Estado; con el fin de que los reclamen y al mismo tiempo cumplan con sus obligaciones.

Se realizarán pláticas con las autoridades del Hospital General del Estado para crear conciencia sobre la capacitación de los Derechos del Paciente con médicos, pacientes y personal paramédico.

Se capacitará a los pacientes sobre sus derechos por medio de videos, folletos, trípticos y pláticas directas por trabajadores sociales del departamento.

Se llevarán a cabo sesiones de instrucción de los Derechos del Paciente dirigido a médicos y personal paramédico.

Se realizarán evaluaciones periódicas para conocer el nivel de

capacitación en médicos, personal paramédico y pacientes.

Se realizarán periódicamente encuestas de opinión a los pacientes con el fin de conocer cual es el trato brindado por el personal médico y paramédico.

5. PROGRAMA A DESARROLLAR

El presente programa consistirá en tres proyectos a realizar:

- Proyecto 1.- Autoridades
- Proyecto 2.- Pacientes
- Proyecto 3.- Médicos y paramédicos

PROYECTO 1

“PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO PARA EL PERSONAL DE SALUD EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES”

- **Propósito:** Sensibilizar a las autoridades del Hospital General del Estado sobre la importancia de la capacitación de los Derechos del Paciente.
- **Población destinataria:** todas las autoridades médicas del Hospital General del Estado.
- **Nivel de receptores:**
 - * Director
 - * Subdirector Medico
 - * Subdirector Administrativo
 - * Jefe de Asistencia
 - * Jefe de Enseñanza
 - * Jefe de Recursos Humano
 - * Jefe del Servicio de Urgencias
 - * Jefe del Servicio de Medicina Interna
 - * Jefe del Servicio de Ortopedia
 - * Jefe del Servicio de Cirugía
 - * Jefe del Servicio de Quirófano
 - * Jefe del Servicio de Urología
 - * Jefe del Servicio de Infectología
 - * Jefe de Servicio de Radiología
 - * Jefe de Servicio de Laboratorio
- **Objetivo Educativo:** que los participantes se concientizen en la importancia de que su personal se capacite en la materia “Derechos del Paciente”.

- **Contenido de la enseñanza:**

- * Importancia de los Derechos del Paciente.
- * Pros y contras de los Derechos del Paciente.
- * Código de Etica.
- * CONAMED (Comisión Nacional de Arbitraje Médico).
- * Exposición de casos de Iatrogenia y Atrogenia.

- **Actividades de Enseñanza – Aprendizaje:**

- * Conferencias de expertos
- * Videos
- * Folletos
- * Material bibliográfico

- **Recursos Humanos:** Personal invitado de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

- **Recursos materiales:**

- * Bibliografía seleccionada para cada tema
- * Artículos publicados sobre el tema
- * Guías para la lectura individual y discusión de grupo.
- * Aulas, material didáctico, sillas, proyectores de acetato, transparencias, videos.

- **Lugar :** Aulas del Hospital General del Estado

- **Duración:** Dos meses (40 horas.) inicio –mayo del 2000.

- **Evaluación de los resultados:** Aplicar prueba escrita y oral sobre temas, guías de observación comprobatorias para antes y despues del curso

PROYECTO 2

“ PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO PARA USUARIOS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS ”

- **Propósito:** Proporcionar información a pacientes y/o usuarios del Hospital General del Estado, acerca de los derechos del paciente.
- **Población destinataria:** Pacientes que acuden al Hospital General del Estado, a urgencias, consulta externa (curaciones, rayos x, laboratorio.) y hospitalización.
- **Nivel de receptores:** Todos los pacientes que acudan al Hospital General del Estado del mes de mayo a diciembre del 2000, en los servicios de consulta externa, urgencias y hospitalización cuyo nivel cultural es variado, fluctúa en:

Analfabetas,

- * Nivel primaria
 - * Nivel secundaria
 - * Nivel preparatoria
 - * Profesionistas de nivel superior y técnico
- **Objetivo educativo:** Que los pacientes conozcan sus derechos, identificarlos, para que puedan exigirlos en su atención.
 - **Contenido de la enseñanza:**
 - * Derechos Humanos
 - * Derechos del Paciente
 - * Derecho a la Vida
 - * Derecho a la Salud
 - * Derecho a la Autonomía
 - * Derecho a la Información
 - * Derecho a la Verdad

- * Derecho a la Confiabilidad
- * Derecho a la Libertad
- * Derecho a la Intimidad
- * Derecho al Trato Digno
- * Derecho a lo Mejor en Atención Médica Posible

- **Actividades de enseñanza – aprendizaje**

- * Exposiciones de expertos de la Comisión Estatal de los Derechos

Humanos.

- * Videos para ilustrar temas

- * Películas de circuito cerrado
 - * Folletos ilustrativos
 - * Material bibliográfico
 - * Cartulinas con los Derechos del Paciente claramente explicados, colocados en lugares visibles de fácil acceso

- **Recursos Humanos:**

- * Personal invitado de la Comisión Estatal de Derechos Humanos
 - * Autoridades médicas y personal paramédico del Hospital General del Estado
 - * Trabajadores sociales del Hospital General del Estado
 - * Otras personas expertas en el tema

- **Recursos Materiales:**

- * Bibliografía seleccionada
 - * Artículos publicados
 - * Guías para la lectura individual y discusión de grupo
 - * Aulas y sala de espera para consulta, R.X., laboratorio, urgencias.
 - * Videos

- * Folletos
- * Películas
- * Trípticos
- * Proyectoros

- **Lugar:** sala de espera consulta externa (curaciones, rayos x, laboratorio.), urgencias y hospitalización.
- **Duración :** 7 meses (420 hrs) con 3 horas; inicia mayo del 2000.
- **Evaluación de resultados:** Aplicar examen oral a los pacientes para conocer el grado de comprensión; utilizar guías comprobatorias de conocimiento antes y después de cada tema.

PROYECTO 3

“ PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO EN MATERIA DE DERECHOS DEL PACIENTE, AL PERSONAL MEDICO Y PARAMEDICO. ”

- **Propósito:** Proporcionar instrucción a médicos y personal paramédico del Hospital General del Estado acerca de los Derechos del Paciente.
- **Población destinataria:**
 - * Médicos especializados
 - * Médicos generales
 - * Residentes
 - * Médicos internos de pregrado
 - * Radiólogos
 - * Químicos
 - * Farmacéuticos
 - * Enfermeras
 - * Trabajadoras sociales
- **Nivel de receptores:**
 - * Médicos adscritos al Hospital General del Estado
 - * Residentes e internos de pregrado
 - * Personal técnico – paramédico
- **Objetivo educativo general:** Que los participantes conozcan los Derechos del Paciente, puedan enumerar cada uno de ellos; reconocerlos e identificarlos para la práctica de ellos.
- **Contenido de la enseñanza:**
 - * Códigos de ética
 - * Deberes de médico hacia enfermos

- * Derechos Humanos del Paciente
- * Derecho a la vida
- * Derecho a la salud
- * Derecho a la autonomía
- * Derecho a la información
- * Derecho a la verdad
- * Derecho a la confidenciabilidad
- * Derecho a la libertad
- * Derecho a la intimidad
- * Derecho al trato digno
- * Derecho a la mejor atención médica posible
- * CONAMED

- **Actividades de enseñanza – aprendizaje:**

- * Conferencias de expertos
- * videos
- * Películas
- * Folletos
- * Material bibliográfico

- **Recursos humanos:**

- * Personal invitado de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos
- * Autoridades médicas y de enseñanza del Hospital General del Estado
- * Otras personas expertas en el tema

- **Recursos materiales :**

- * Aulas
- * Sillas
- * Proyector
- * Videos
- * Películas
- * Material bibliográfico
- * Artículos seleccionados

* Guías para la lectura individual y discusión de grupo

- **Lugar :** Aulas del Hospital General del Estado
- **Duración:** 40 horas
- **Inicio:** mayo del 2000.
- **Evaluación de resultados:** Aplicar prueba oral y escrita sobre temas brindados, guías de observación en donde podamos comparar la atención brindada al paciente antes de ofrecer la capacitación - instrucción de los Derechos del Paciente comparándola después de haber tomado el curso.

6. EVALUACION Y SEGUIMIENTO

Es necesario en esta etapa conocer el impacto de la enseñanza en: los usuarios, médicos, personal paramédico y autoridades del Hospital General del Estado de una forma teórico – practica; en el ejercicio de la profesión y en la atención recibida por parte del usuario.

Al inicio del curso se aplicará una cédula prediagnóstica y postdiagnóstica al finalizar el mismo, contemplando los rubros siguientes: información sobre derechos que posee el usuario como paciente del Hospital General del Estado y posteriormente la cédula consistirá en evaluar el grado de aprendizaje. Esta misma técnica se aplicará a los médicos, personal paramédico y autoridades.

Con este programa de capacitación nos proponemos disminuir en un 50% el número de quejas recibidas del usuario en contra del personal médico y paramédico.

7. FUNCIÓN DEL PROFESIONAL DEL TRABAJO SOCIAL

La participación del trabajador social será:

1. En cada uno de los pasos del programa de capacitación a realizarse en el Hospital General del Estado, con usuarios, personal médico, paramédico y autoridades.
2. Sus funciones consistirán principalmente en coordinar el programa, organizando los grupos, viendo que el lugar se encuentre en óptimas condiciones así como que los expositores se presenten a tiempo, que los usuarios se sientan confortables, etc.
3. Periódicamente realizará una encuesta de opinión con el propósito de evaluar la calidad y calidez de los servicios recibidos, principalmente haciendo énfasis en los Derechos del Paciente, que es el tema que nos ocupa.
4. Será la Trabajadora Social la persona que junto con el equipo multiprofesional de salud elaboren estrategias de acción para ofrecer en el Hospital General excelencia en el servicio.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES PARA EL PROFESIONAL DEL TRABAJO SOCIAL

Como resultado de la investigación aplicada, se descubre un panorama general sobre los pocos conocimientos que en materia de “Derechos Humanos del Paciente” tienen las autoridades del Hospital General del Estado, así como el personal médico, paramédico y los pacientes que acuden a la institución. El departamento de trabajo social no ha abarcado su intervención en este rubro; existe poco interés en documentarse y en defender los derechos del paciente.

Es necesario que en el Departamento de Trabajo Social del Hospital General del Estado se organicen cursos específicos sobre los derechos del paciente; estamos seguros que la intervención del trabajador es imprescindible en la defensa de los derechos del paciente, en las instituciones de salud sobre todo en el Hospital General del Estado, al ser las personas que están más de cerca con los familiares y sirven de puente entre el personal médico y autoridades; son la parte del equipo interdisciplinario de salud que conoce el medio socio-económico ambiental y familiar en donde se desenvuelve el paciente.

El trabajador social debe investigar si la atención brindada al paciente y a su familia, es la adecuada; debe de estar al pendiente del respeto que se merecen ambas partes (paciente-personal-médico-paramédico y autoridades), siempre encaminando todo su saber profesional en la búsqueda de brindar al paciente la oportunidad de vivir dignamente.

Es necesario que el trabajador social sienta la necesidad de capacitarse sobre los derechos del paciente dentro del marco legal, ético - ideológico y teórico - metodológico. Al vivir en un estado de derecho debemos documentarnos y aprender que el Estado de Derecho lo constituyen una serie de leyes que regulan la función del gobierno y la acción de los individuos que tienen por objeto lograr una adecuada seguridad jurídica y garantizar la paz, la tranquilidad social y la felicidad del hombre que son las finalidades esenciales de cualquier estado legalmente constituido. Por lo tanto el trabajador social debe de estar inmerso en estas acciones para lograr el

bienestar integral de la salud dentro de la institución médica en que le toque trabajar.

A continuación escribiremos una definición de trabajo social en el área de salud, según la Revista de Trabajo Social no.37, de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Autónoma de México, México 1989,pp,32:

Definición operativa: “El trabajador social en el área de salud es un elemento del equipo de salud que desarrolla acciones metodológicas tendientes al estudio de carencias y necesidades sociales que inciden en el proceso salud-enfermedad, así como la identificación y la utilización de recursos disponibles para su atención y de esa manera, poder establecer alternativas de acción para promoción, educación, recuperación y rehabilitación de la salud; con la participación del individuo, grupos y comunidades”.

Así tenemos que el trabajador social debe intervenir más estrechamente en la investigación de los factores sociales que influyen en el proceso salud - enfermedad; debe intervenir en la identificación y carencias y necesidades concretas así como la búsqueda de recursos para atención de la salud; todo encaminado a contribuir al logro de la salud integral del usuario; debe promover la educación, conservación, recuperación y rehabilitación de la salud y en los derechos del paciente en base a la investigación de la realidad del paciente. Deben establecerse acciones tendientes a la planeación y elaboración de programas, dentro de los cuales el paciente y su familia participe directamente. Se debe aprovechar el equipo de salud multidisciplinario de las instituciones que tengan programas afines extramuros para que colaboren en la capacitación y/o solución de los problemas que impidan el logro del bienestar del paciente y sus derechos.

Todas las funciones que deben realizarse en el departamento de trabajo social son:

- Investigación
- Administración
- Orientación y educación
- Enseñanza y asistencia.

En nuestro tema de estudio "Los Derechos del Paciente", tenemos que la **investigación** es una función muy importante, debemos indagar sobre los derechos en mención, si se han establecido legalmente, si se han modificado, si se han violado; si en el Hospital General del Estado, se conocen y se llevan a cabo o si se aplican; tenemos que investigar si vienen acompañados de responsabilidades del paciente. Sabemos que al conocerlos, va a repercutir sobre manera en la conservación de la salud. Se debe realizar investigación documental, entrevista con la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, análisis hemerográfico, revisión bibliografía, elaboración y aplicación de cuestionarios a pacientes, autoridades, personal médico y paramédico; observación participante, fichas de trabajo, etc., con el fin de mantenernos actualizados en esta materia.

En lo relacionado a la **administración**, el trabajador social del Departamento de Trabajo Social del Hospital General del Estado, se coordinará con la Comisión Estatal de Derechos Humanos y demás Departamentos y Dependencias que nos documenten e informen acerca de los derechos que el paciente tiene y, elaborar conjuntamente Programas y Proyectos que tiendan a capacitar a los pacientes, autoridades, personal médico y paramédico, sobre los derechos y responsabilidades del paciente. Así mismo la elaboración del diseño de manuales de normas y procedimientos, como se sugiere al inicio del capítulo IV.

En lo referente a la **orientación y educación**, tenemos que el trabajador social debe abarcar los grupos transitorios de los pacientes-familiares, médicos, personal paramédico y autoridades de la institución de salud y demás personal del Hospital General del Estado y en la instrucción de los derechos humanos específicamente en los del paciente, sus responsabilidades y consecuencias. Debe así mismo elaborar material didáctico de orientación y colocarlos en lugares visibles y accesible para su rápida capacitación y logro de los objetivos.

En lo relacionado al cuarto punto que nos habla de la **enseñanza** o asesoría debe iniciar con la capacitación en el Departamento de Trabajo Social del Hospital General del Estado; asesoría a estudiantes o pasantes de trabajo social, debe participar y asistir a eventos académicos, sesiones bibliográficas, sesiones clínicas. Difundir programas del servicio de trabajo social ante nuevos miembros del equipo o grupos de estudiantes. Extramuros también el trabajador social debe de estar en constante comunicación con la Comisión Estatal de

Derechos Humanos con el fin de enterarse de los cursos que ésta organice, así como en las asociaciones de médicos locales y de la federación y los cursos que organice la Universidad de Sonora. En una palabra el trabajador social en el área de salud debe de estar actualizando constantemente.

La **asistencia** debe coordinar las acciones sobre la información y orientación continua a pacientes y/o familiares. Debe también coordinar las acciones del trabajador social con las del equipo de atención al enfermo. Debe de orientar a la población de reciente ingreso a los servicios sobre aspectos diversos, localización de familiares para informaciones diversas; orientaciones a pacientes y familiares en problemas concretos relacionados con la atención del servicio. Control de visitas familiares en problemas concretos relacionados con la atención del servicio, orientación médico-legal de pacientes con problemas legales o de medicina de trabajo; además se coordinará con el departamento de Asistencia Social para que el paciente tenga una adecuada continuidad en el tratamiento médico.

En todas las funciones arriba mencionadas es muy importante la empatía que debe de existir entre el trabajador social y el paciente; la confianza entre ambas partes ayuda sobre manera al logro de los objetivos de cualquier institución de salud: "lograr el bienestar físico social y mental del paciente" logrando de esta manera una vida digna a la que todo ser humano aspira y tiene derecho.

Deseamos que sea el DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL el pionero y responsable de iniciar la defensa de los DERECHOS HUMANOS DEL PACIENTE en el Hospital General del Estado, así mismo queremos comprometernos para hacernos responsables de que esta propuesta se realice; iniciando en el menor tiempo posible en el Departamento de Trabajo Social y calendarizando la capacitación para el resto del personal.

Aunado a lo anterior nos gustaría que esta misma propuesta de capacitación en materia de Derechos Humanos del Paciente se haga extensiva a las demás Instituciones de Salud públicas y privadas del Estado de Sonora con la anuencia de la Secretaría de Salud.