



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CÓDIGO DE CONDUCTA

AVAL CIUDADANO

Dirección General de Calidad y Educación en Salud

Código de Conducta del Aval Ciudadano

Trato Digno

El Trato Adecuado y Digno es uno de los derechos de los pacientes que busca garantizar el Aval Ciudadano por parte de los prestadores de los servicios de salud, el cual debe estar enfocado en:

- Respetar los derechos humanos y características individuales de la persona
- Recibir información completa, veraz, oportuna y entendida por el paciente o acompañante
- Ofrecer una relación médico-paciente de máxima calidad humana
- Respetar ideologías, costumbres y religiones de cada región
- Empatizar hacia el usuario del servicio



El Aval Ciudadano se ha creado para asegurar que las instancias que atienden la salud de las personas lo hagan dignamente, atendiendo las costumbres y comportamientos de cada comunidad

Código de Conducta del Aval Ciudadano

El Código de Conducta del Aval Ciudadano es producto del trabajo participativo y consensuado de las organizaciones civiles, grupos colegiados y agrupaciones locales que lo integran

Su fin es orientar la actuación ética de los avales durante el Monitoreo Ciudadano, y así lograr mejores relaciones entre la comunidad, los pacientes y el personal de salud. El tiempo en el que los avales desempeñan sus funciones debe observar el siguiente código:

Yo Aval Ciudadano me comprometo a:

- 1. Poner todos mis conocimientos, esfuerzos y recursos técnicos al servicio de la mejora de la calidad de los servicios de salud*
- 2. Enaltecer con mi conducta al mecanismo Aval Ciudadano, para consolidar la cultura de transparencia y rendición de cuentas*
- 3. Conducir todos mis actos en estricto apego a los derechos humanos y a la tolerancia de todas las creencias e identidades culturales*

Código de Conducta del Aval Ciudadano

4. *Pugnar por aumentar la voluntad de participación ciudadana en los servicios de salud para impulsar políticas de cooperación y solidaridad entre instituciones de salud y ciudadanía*
5. *Abstenerme de usar el nombre o imagen del Aval Ciudadano para campañas electorales, promoción personal o de otras organizaciones*
6. *Coordinarme con las autoridades de salud para la solución de conflictos, manteniendo en todo momento mi independencia de opinión o juicio*
7. *La más estricta discreción y confidencialidad en el manejo de la información que obtengo en el monitoreo ciudadano*
8. *Fomentar el flujo e intercambio de información entre autoridades de salud, personal de las unidades y usuarios, de manera veraz y oportuna*
9. *Realizar mi trabajo con estricta neutralidad política, sin desempeñar funciones, ni intervenir en procedimientos que no correspondan a mi ámbito de acción*
10. *Evaluar mi trabajo desde una perspectiva objetiva y crítica, conservando la imparcialidad, aportando siempre evidencias para las decisiones de mejora, sin establecer relaciones o poner condiciones que comprometan el cumplimiento de los propósitos del monitoreo ciudadano*

Directorio

Dr. José Luis García Ceja

Director General de Calidad y Educación en
Salud

jose.garciac@salud.gob.mx

Dr. Nilson Agustín Contreras Carreto

Director de Mejora de Procesos

nilson.contreras@salud.gob.mx

Tel: (55) 2000 3476, ext. 59153

Mtra. Claudia Serrano Tornel

Subdirectora de Vinculación Ciudadana

claudia.serrano@salud.gob.mx

Tel: (55) 2000 3476, ext. 53476

Horacio Rogelio Alvarado Blancas

Apoyo Administrativo en Salud

rogelio.alvarado@salud.gob.mx

Tel: (55) 2000 3476, ext. 53444

Lic. Roberto Granados Cosme

Apoyo Administrativo en Salud

roberto.granados@salud.gob.mx

Tel: (55) 2000 3476, ext. 59026