

¿Por qué las unidades médicas necesitan del Aval Ciudadano?

- ✿ Para que sean la voz de los ciudadanos en los servicios de salud.
- ✿ Para contribuir a mejorar la confianza del paciente y la ciudadanía en las instituciones de salud.
- ✿ Para construir ciudadanía en salud.
- ✿ Como expresión de la participación social y la corresponsabilidad social en el derecho a la salud.

Participa como Aval Ciudadano si perteneces a una organización de la sociedad civil, agrupación, centro académico o a título individual.

75
AÑOS

1943 - 2018

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



“CONSTRUIR CIUDADANÍA EN SALUD: AVAL CIUDADANO”

FUNCIONES DEL AVAL CIUDADANO



**Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud
Dirección General de Calidad y Educación en Salud**

Marina Nacional No. 60, Piso 8, Colonia Tacuba, C.P. 11410,
Demarcación Territorial Miguel Hidalgo, Ciudad de México.
Tel. (55) 2000 3400, (55) 2000 3500,
www.calidad.salud.gob.mx

Ningún Centro de Salud y Hospital sin Aval Ciudadano

¿Qué es el Aval Ciudadano?

El Aval Ciudadano es un mecanismo de participación ciudadana que evalúa la percepción de los usuarios respecto a la atención médica y del trato otorgado por parte de las instituciones prestadoras de Servicios de Salud, con el fin de coadyuvar en la mejora del Trato Digno y la calidad en los servicios que brindan. En forma independiente y responsable contribuye a evaluar los Servicios de Salud, ayudando a las instituciones a mejorar la confianza de los usuarios.

Los avales ciudadanos son los enlaces entre las instituciones y los usuarios de los Servicios de Salud

¿Quién puede ser Aval Ciudadano?

- * Personas mayores de 18 años,
- * Que dediquen su tiempo y compromiso a la calidad percibida sin compensación económica o retribución alguna,
- * Que no sean servidores públicos o directivos de los servicios de salud,
- * Que acepten la capacitación que les permita desempeñar su tarea ,
- * Que garanticen la participación activa y el compromiso a favor de la calidad en las unidades de salud,
- * Que cuenten con los conocimientos para realizar sus funciones.



¿Cuál es la función del Aval Ciudadano?

- 1 Aplicar la “Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno” a una muestra aleatoria de los usuarios de las unidades médicas con el fin de conocer su opinión en relación al trato recibido. en los servicios.
- 2 Aplicar el “Formato de Monitoreo Ciudadano (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Carta Compromiso)” una vez cada cuatrimestre.
- 3 Recabar las “Sugerencias de los usuarios para mejorar la calidad en la atención” en el apartado específico del Formato para el Monitoreo Ciudadano.
- 4 Realizar cuatrimestralmente una revisión del estado que guardan las instalaciones de la sala de espera, sanitarios y consultorios, utilizando el Formato para el Monitoreo Ciudadano.
- 5 Difundir los Derechos Generales y las Responsabilidades de los Pacientes.
- 6 Canalizar al Sistema Unificado de Gestión a los usuarios que lo requieran.
- 7 Realizar propuestas de mejora en el Formato para el Monitoreo Ciudadano, (estas propuestas de mejora son el resultado de lo observado y recabado por el Aval Ciudadano durante el monitoreo).
- 8 Revisar junto con Responsable de la Unidad o el Gestor de Calidad, las opiniones y sugerencias de los usuarios derivados del Sistema Unificado de Gestión concernientes a aspectos de Trato Digno.
- 9 Recibir la “Carta Compromiso” elaborada por el Responsable de la Unidad Médica, atendiendo a las sugerencias emitidas por el Aval Ciudadano.
- 10 Realizar el seguimiento de los compromisos establecidos en la “Carta Compromiso” para verificar su cumplimiento.
- 11 Participar en el Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP) cuando se incluyan aspectos que afecten a la participación ciudadana en salud y/o al Trato Digno, así como asistir cuando sea convocado por el Gestor de Calidad.
- 12 Participar en la apertura del buzón del SUG en la medida de lo posible estará presente en la apertura del buzón una vez al mes, de no contar con el tiempo necesario, se le pedirá que asista por lo menos una vez durante el cuatrimestre.