



Oficio Circular No. DGCES-DG-00543 -2018

Ciudad de México, a 28 de marzo de 2018

Oficio Circular para notificar la forma del registro en la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (ESTAD)

CC. Secretarios de Salud de las Entidades Federativas y Titulares de los Servicios de Salud de las Instituciones Públicas del Sistema Nacional de Salud

Presentes

Atendiendo a lo establecido en el artículo 18 fracciones I y II, VI y VII del Reglamento Interior de la Secretaría de Salud; con el fin de garantizar lo establecido en los artículos 6º fracción I y 10 de la Ley General de Salud; tomando en consideración que la Secretaría de Salud, debe promover y coordinar la participación en el Sistema Nacional de Salud de los prestadores de servicios de salud, de los sectores público, privado y social, así como de sus trabajadores y de los usuarios de los mismos, a efecto de dar cumplimiento al artículo 4º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y a lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, en su estrategia 5 que señala la necesidad de impulsar un sector salud eficiente, con mecanismos que permitan mejorar su desempeño y la calidad de los servicios y en congruencia con ello, incidir en el cumplimiento del objetivo 2 del Programa Sectorial de Salud 2013-2018 para asegurar el acceso efectivo a servicios de salud con calidad. Esta Dirección General de Calidad y Educación en Salud, tiene entre otras atribuciones, la de establecer los instrumentos de rectoría necesarios para mejorar la calidad y la seguridad de los pacientes en los servicios de atención médica y de asistencia social, así como promover, supervisar y evaluar su cumplimiento.

En razón de lo anterior, se llevó a cabo un análisis de la Encuesta de Trato digno y se detectó la necesidad de incluir nuevos aspectos que evalúen el trato Adecuado y Digno que se otorga a los usuarios de los servicios de salud en los establecimientos de atención médica; por tal motivo, se informa que, el reporte de la aplicación de la **Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (ESTAD)** para el Monitoreo Institucional y Ciudadano se realiza conforme a lo siguiente:

Oficio Circular No. DGCE-S-DG00543 -2018

- 2 -

PRIMERO.- Dado que los instrumentos para el monitoreo ciudadano se vinculaban a la Guía Operativa del Aval Ciudadano 2016 misma que ha sido actualizada este año, se informa que ya no deberán utilizarse los siguientes formatos:

1. Encuesta de Trato Digno F1/TD/02
2. Concentrado de la Encuesta de Trato Digno F2/TD/02
3. Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano F2-AC/03

En razón de lo anterior, serán eliminados de los sistemas a cargo de la Dirección General de Calidad y Educación en Salud.

SEGUNDO.- La Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (ESTAD) para el Monitoreo Ciudadano y el Monitoreo Institucional en las áreas correspondientes: Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias de los establecimientos de atención médica del Sistema Nacional de Salud deberá reportarse en el Sistema de la Encuesta de Trato, Adecuado y Digno (SESTAD) a partir del primer cuatrimestre de 2018, cuya liga de acceso está disponible en la siguiente página: http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/calidad_salud.html.

TERCERO.- Con el inicio de la aplicación de la ESTAD, se elimina la captura en el Sistema INDICAS Local de la información relacionada al Índice de Trato Digno en Primer Nivel y al Índice de Trato Digno en Segundo Nivel Urgencias y los Formatos vigentes para el **Monitoreo Institucional** son:

1. Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno,
2. Concentrados de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno,
3. Lineamiento para el Monitoreo Institucional.

CUARTO.- De igual manera, para la aplicación de la ESTAD los Formatos vigentes para el **Monitoreo Ciudadano** son:

1. Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno
2. Concentrados de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno
3. Formato para el Monitoreo Ciudadano 2018 (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Carta Compromiso)
4. Carta Compromiso 2018
5. Guía operativa del Aval Ciudadano 2018



Oficio Circular No. DGCE-S-DG- **00543**-2018

- 3 -

Los cuales estarán publicados en la siguiente página electrónica para su consulta y descarga:
http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/calidad_salud.html.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para enviarle un cordial saludo.

Atentamente

EL DIRECTOR GENERAL DE CALIDAD Y
EDUCACIÓN EN SALUD

DR. SEBASTIÁN GARCÍA SAISÓ

Responsables de la Información y Validación de la misma:

LA DIRECTORA GENERAL ADJUNTA
DE CALIDAD EN SALUD

DRA. ODET SARABIA GONZÁLEZ

Lic. Lilia Arcelia Tinoco Morales
Jefa del Departamento de Monitoreo y
Fortalecimiento Ciudadano

Dr. Fernando Andrés Rodríguez Farfán
Jefe del Departamento de Monitoreo, Mejora
y Estandarización de los Servicios de Salud

C.c.p.- Dr. José Meljem Moctezuma.- Subsecretario de Integración y Desarrollo del Sector Salud.- Presente
Responsable Estatal/Institucional de Calidad en los Servicios de Salud.- Presente