



SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

Díptico

Aval Ciudadano

Dirección General de Calidad y Educación en Salud



Objetivos del Aval Ciudadano

- Ser la voz de los ciudadanos en los servicios de salud.
- Mejorar la confianza del paciente y la ciudadanía en las instituciones de salud.
- Construir ciudadanía en salud.
- Expresar la participación social y la corresponsabilidad social en el derecho a la salud.



Dirección General de Calidad y Educación en Salud

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



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



“Construir Ciudadanía en Salud: Aval Ciudadano”

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



Ningún Centro de Salud y Hospital sin Aval Ciudadano

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. 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 con las siguientes características:
- Dedicar tiempo y compromiso a la calidad percibida sin compensación económica o retribución alguna.
- No ser servidores públicos o directivos de los servicios de salud.
- Aceptar capacitaciones que les permita desempeñar su tarea.
- Garantizar la participación activa y el compromiso a favor de la calidad en las unidades de salud.
- Contar con los conocimientos para realizar sus funciones.



Funciones del Aval Ciudadano

- 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.
- Aplicar el "Formato de Monitoreo Ciudadano" (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Carta Compromiso), una vez cada cuatrimestre.
- Recabar las "Sugerencias de los usuarios para mejorar la calidad en la atención" en el apartado específico del Formato para el Monitoreo Ciudadano.
- Realizar cuatrimestralmente una revisión del estado de las instalaciones de la sala de espera, sanitarios y consultorios, utilizando el Formato para el Monitoreo Ciudadano.
- Difundir los Derechos Generales y las Responsabilidades de los Pacientes.
- Canalizar al Sistema Unificado de Gestión a los usuarios que lo requieran.
- Realizar propuestas de mejora en el Formato para el Monitoreo Ciudadano (resultado de lo observado y recabado por el Aval Ciudadano durante el monitoreo).
- Revisar junto con el 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.
- Recibir la "Carta Compromiso" elaborada por el Responsable de la Unidad Médica, atendiendo las sugerencias emitidas por el Aval Ciudadano.
- Realizar el seguimiento de los compromisos establecidos en la "Carta Compromiso" para verificar su cumplimiento.
- Participar en el Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP) cuando se incluyan aspectos que afecten la participación ciudadana en salud y/o al Trato Digno, así como asistir cuando sea convocado por el Gestor de Calidad.
- Participar en la apertura del buzón del SUG, en la medida de lo posible la apertura del buzón estará presente una vez al mes, de no contar con el tiempo necesario, se le pedirá que asista por lo menos una vez durante el cuatrimestre.



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN

Dirección General de Calidad y Educación en Salud
Dirección de Mejora de Procesos

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 A7

rogelio.alvarado@salud.gob.mx

Tel: (55) 2000 3476, ext 53457