

GUÍA OPERATIVA DE AVAL CIUDADANO



**MONITOREO CIUDADANO COMO MÉTODO
PARA FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA
EN LA TRANSPARENCIA Y MEJORA
DE LA CALIDAD DEL TRATO DIGNO**

Directorio

Dr. José Narro Robles
Secretario de Salud

Dr. José Meljem Moctezuma
Subsecretario de Integración y Desarrollo del Sector Salud

Lic. Marcela Velasco González
Subsecretaria de Administración y Finanzas

Dr. Pablo Antonio Kuri Morales
Subsecretario de Prevención y Promoción de la Salud

Dr. Onofre Muñoz Hernández
Comisionado Nacional de Arbitraje Médico

Dr. Manuel Mondragón y Kalb
Comisionado Nacional contra las Adicciones

Dr. Jesús Ancer Rodríguez
Secretario del Consejo de Salubridad General

Dr. Guillermo Miguel Ruiz Palacios y Santos
Comisionado Nacional de los Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad

Lic. Julio Sánchez y Tépoz
Comisionado Federal para la Protección Contra Riesgos Sanitarios

Dr. Gabriel J. O'Shea Cuevas
Comisionado Nacional de Protección Social en Salud/Seguro Popular

Lic. Máximo Alberto Evia Ramírez
Titular del Órgano Interno de Control

Dr. Ernesto H. Monroy Yurrieta
Titular de la Unidad Coordinadora de Vinculación y Participación Social

Mtro. Gustavo Nicolás Kubli Albertini
Titular de la Unidad de Análisis Económico

Dr. Isidro Ávila Martínez
Técnico del Consejo Nacional de Salud

Lic. Fernando Gutiérrez Domínguez
Coordinador General de Asuntos Jurídicos y Derechos Humanos

Dr. Sebastián García Saisó
Director General de Calidad y Educación en Salud

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	6
ANTECEDENTES	8
OBJETIVO DE LA GUÍA	10
MARCO JURÍDICO	11
ÁMBITO DE ACCIÓN	12
<u>PARTE I: CONFORMACIÓN DEL AVAL CIUDADANO</u>	13
CAPÍTULO I TRATO DIGNO	13
1.1. Derechos Generales de los Pacientes	14
1.2. Responsabilidades de los Pacientes y Usuarios de los Servicios de Salud	15
CAPÍTULO II ¿QUÉ ES EL AVAL CIUDADANO Y CUÁLES SON SUS OBJETIVOS?	17
2.1. Objetivos del Aval Ciudadano	17
CAPÍTULO III: AVAL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	19
3.1. Ventajas de la participación ciudadana en salud	20
CAPÍTULO IV PROCESO DE INSTALACIÓN DEL AVAL CIUDADANO Y DETERMINACIÓN DE SUS FUNCIONES	22
4.1. ¿Quién o quienes pueden ser un Aval Ciudadano?	22
4.1.1. Criterios de Selección del Aval Ciudadano	22
4.1.2. Perfil del Aval Ciudadano a Título Individual	23
4.1.3. Código de Conducta del Aval Ciudadano	24
4.2. Convocatoria y selección de las organizaciones ciudadanas	25
4.2.1. Convocatoria	25
4.2.2. Invitación directa	26
4.3. Instalación del Aval Ciudadano	26
4.3.1. Credencial del Aval Ciudadano	27
4.3.2. Reconocimiento al Aval Ciudadano	28
4.3.3. Clasificación de Aval Ciudadano	28
4.3.4. Conclusión de participación de las organizaciones	28
4.3.5. Cambio de Aval Ciudadano	29
4.4.1. Tipos de Aval Ciudadano	29
4.4.2. Organización del Aval Ciudadano	30
4.5. Definición de funciones y responsabilidades.	32
4.5.1. Funciones generales para el Aval Ciudadano	32

4.5.2. Funciones adicionales del Aval Ciudadano Jurisdiccional	33
4.5.3. Funciones adicionales del Aval Ciudadano Estatal, Regional y Delegacional	34
4.5.4. Funciones de los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad y de Aval Ciudadano	34
4.5.5. Funciones de los responsables de las unidades médicas relacionadas con el Aval Ciudadano	35
4.6. Capacitación al Aval Ciudadano	36
<u>PARTE II: MÉTODO MONITOREO CIUDADANO</u>	37
CAPÍTULO V MONITOREO CIUDADANO	37
5.1. Puesta en Práctica del Monitoreo Ciudadano	37
5.2. Tamaño de muestra	39
5.3. Muestreo para caravanas tipo I, II y III	40
5.4. Levantamiento de Encuestas de Trato Digno	40
5.5. Encuesta de Trato Digno	40
5.5.1. Encabezado	40
5.5.2. Cuerpo	41
5.5.3. Pie de página	41
5.5.4. Concentrado Manual de la Encuesta de Trato Digno	42
5.6. Aplicación de la Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano	43
5.6.1. Requisitos para el levantamiento de la información de la Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano	44
5.6.2. Requisitos para el llenado de la Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano Formato F2-AC/03	45
Apartado 1. Acceso a la información	47
Apartado 2. Seguimiento de la Carta Compromiso	47
Apartado 3. Método de Monitoreo Institucional y Ciudadano	48
Apartado 4. Difusión de resultados del Monitoreo Ciudadano	51
Apartado 5. Sugerencias de los usuarios para conocer su opinión	51
Apartado 6. Índice de integridad, limpieza y comodidad	53
5.7. Sugerencias de Mejora del Aval Ciudadano	53
CAPÍTULO VI ANÁLISIS Y TOMA DE DECISIONES PARA LA MEJORA	56
6.1. Firma y entrega de la Carta Compromiso	56
6.2. Seguimiento a la Carta Compromiso	57
6.3. Ejemplos de llenado de Carta Compromiso	58
6.4. Ejemplo incorrecto de llenado de Carta Compromiso	60

6.5. Planes de Mejora Continua	62
CAPÍTULO VII COMUNICACIÓN DE RESULTADOS A USUARIOS Y CIUDADANÍA	63
7.1. Entrega de la información de Aval Ciudadano a la Dirección General de Calidad y Educación en Salud	63
7.2. Flujo de Información del Monitoreo Ciudadano para la Toma de Decisiones	64
7.3. Intercambio de experiencias de Aval Ciudadano	65
7.4. Reconocimiento del Aval Ciudadano a las unidades médicas	65
Glosario	66
ANEXOS	68
Anexo 1: Encuesta de Trato Digno	68
Anexo 2: Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano	70
Anexo 3: Carta Compromiso	73
Anexo 4: Formato de Informe de Seguimiento de Aval Ciudadano	74
Anexo 5: Proceso para la Implementación de Aval Ciudadano	76
Documentos Fundacionales de la Línea de Acción Aval Ciudadano	77

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, en todos los gobiernos democráticos se busca tomar en cuenta la opinión de los usuarios. En nuestro país, existen diversos mecanismos de participación ciudadana que fomentan el involucramiento de los ciudadanos en la toma de decisiones de las instituciones públicas. En los Servicios de Salud desde el año 2001 se creó un mecanismo de participación ciudadana denominado Aval Ciudadano, el cual consiste en avalar las acciones de calidad percibida y Trato Digno realizadas por 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 se brinda a los usuarios.

Para fortalecer la confianza de los usuarios con respecto al Sistema de Salud, desde hace más de 14 años de trabajo efectivo, el Aval Ciudadano ha realizado acciones cualitativas que revelan que obtener la confianza de los usuarios es un punto de partida para la creación de espacios para el diálogo con la sociedad, el desarrollo de atención a la salud de mayor calidad y seguridad, y el inicio de una etapa de servicios sensibles que correspondan a la inquietud ciudadana.

En nuestro país, la mayoría de la población recibe los servicios de atención a la salud a través de las diversas instituciones de salud del sector público. No obstante, algunas personas se les dificulta el acceso a dichos servicios, o bien, no les tienen confianza y prefieren optar por los Servicios de Salud privados, por la medicina tradicional o por las medicinas alternativas que han proliferado en los últimos años.

La introducción del Seguro Popular ha construido un nuevo impulso a la calidad en los servicios, creando una presión adicional a favor de la mejor atención médica, no solamente en términos clínicos, sino también en la percepción de la atención por parte de los usuarios.

El Aval Ciudadano se establece con fundamento en el artículo 54 de la Ley General de Salud que a la letra dice “Las autoridades sanitarias competentes y las propias instituciones de salud, establecerán procedimientos de orientación y asesoría a los usuarios sobre el uso de los Servicios de Salud que requieran, así como mecanismos para que los usuarios o solicitantes presenten sus quejas, reclamaciones y sugerencias respecto de la prestación de los Servicios de Salud y en relación a la falta de probidad, en su caso, de los servidores públicos”. Así mismo, el Aval Ciudadano se alinea con la estrategia 2.3.4 del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 “Garantizar el acceso efectivo a Servicios de Salud de calidad” y con el Programa Sectorial de Salud 2013-2018 en la estrategia 2.2.5 que establece “Actualizar mecanismos que permitan homologar la calidad técnica e interpersonal de los Servicios de Salud”. De esta manera, el Aval Ciudadano, constituye un canal de comunicación entre los usuarios y los Servicios de Salud, cuyos alcances se manifiestan en un diálogo franco en donde se plantean las necesidades percibidas por la comunidad y los recursos reales que tiene el servicio de salud para satisfacerlas.

Con la experiencia acumulada de los primeros años de la operación del Aval Ciudadano, en el año 2005 surge el instrumento llamado “Carta Compromiso”; este instrumento es un documento que se formula después del análisis detallado realizado por el Aval Ciudadano, los Responsables de las Unidades de Salud y los Gestores de Calidad, de las demandas de los usuarios que pueden ser cumplidas localmente, es decir en la Unidad Médica, y cuáles deben ser remitidas a niveles administrativos superiores, autoridades jurisdiccionales o estatales para su atención.

El Aval Ciudadano, desde su primera etapa, conjuntó los esfuerzos de los involucrados en la mejora de los Servicios de Salud; personal de las unidades médicas, usuarios y autoridades de salud, acentuó la noción de salud como derecho, reconoció a los usuarios como titulares del mismo y por lo tanto, participantes activos del proceso de atención, además de generar espacios de participación ciudadana que permitieron que las decisiones relacionadas con la calidad de los Servicios de Salud se tomen de manera colectiva, reconociendo el pluralismo, la libertad y la dignidad humana.

Por otra parte, el éxito de vincular a los usuarios con el proceso de evaluación del Trato Digno en los Servicios de Salud, ha permitido mostrar que es posible, desarrollar acciones de calidad con mucho mayor alcance.

Esta nueva etapa de consolidación del Aval Ciudadano, tiene como principal objetivo fortalecer la participación ciudadana en la evaluación de los Servicios de Salud, como un aliado del personal de salud, para fomentar la mejora del Trato Digno y la calidad de los Servicios de Salud.

ANTECEDENTES

El Aval Ciudadano se originó por la necesidad de dar respuesta a la pregunta ¿Cómo recuperar la confianza de la ciudadanía si la población no confía en sus instituciones? Fue entonces que se diseñó este mecanismo que faculta a ciertos grupos, organizaciones civiles, instituciones académicas y ciudadanos a título individual, con representatividad social, prestigio y credibilidad entre la población, a visitar unidades de salud para avalar las acciones en favor del Trato Digno que en ellas se llevan a cabo y garantizar que los informes emitidos por las instituciones de salud se apeguen a la realidad.

En el año 2002 cuando entra en operación el Aval Ciudadano y hasta la fecha, se han instalado avales ciudadanos en unidades médicas de la Secretaría de Salud de todas las entidades del país y en la Ciudad de México, así como en el ISSSTE, IMSS Prospera, ISSEMYN y Cruz Roja. Actualmente se cuenta con la participación de Organizaciones de la Sociedad Civil, Universidades e Instituciones Académicas, Agrupaciones Diversas, Grupos de Ciudadanos y Ciudadanos a Título Individual, mismas que se han incorporado a los diferentes niveles de la estructura institucional, local, jurisdiccional/delegacional y estatal, con lo que se ha logrado una comunicación efectiva entre ciudadanos y autoridades de los Servicios de Salud.

Las experiencias a través de los 14 años de actividades del Aval Ciudadano, han demostrado resultados de extraordinaria riqueza, que van desde los trabajos concretos de validación de datos de Trato Digno, hasta el planteamiento de problemáticas más profundas como la gestión de recursos ante las autoridades municipales para beneficio de las unidades médicas, la remodelación y ampliación de algunas unidades médicas u hospitales, la mejora de la calidad de la atención y del trato otorgado a los usuarios, entre otras.

La incorporación de la experiencia acumulada de la figura del Aval Ciudadano aprovecha el espacio democrático abierto en la que se formulan propuestas más puntuales, concretas y sensibles a las exigencias de la población, acordes a las necesidades de cada localidad, esto habla de una nueva etapa del Aval Ciudadano como mecanismo de participación ciudadana, que corresponda a los retos de la calidad percibida en los Servicios de Salud a lo largo de todo el país.

La parte medular de la contribución del Aval Ciudadano a la mejora de la calidad en los Servicios de Salud es el seguimiento de los compromisos resultantes de la negociación entre avales ciudadanos y autoridades de los Servicios de Salud en los distintos niveles de atención, lo que logra una cadena efectiva de comunicación y resultados, con lo que la participación no solamente alcanza frutos, sino que también puede mostrarlos.

Como parte del trabajo conjunto entre avales ciudadanos y personal de salud, dos organizaciones registradas como Aval Ciudadano (“Con ganas de vivir” y “Conocer para vivir”)

propusieron las “Responsabilidades de los pacientes y usuarios”¹ partiendo de la experiencia que han tenido al interactuar con los usuarios de los Servicios de Salud y con el personal de las unidades médicas. Las responsabilidades que definieron, fueron aprobadas por la Dirección General de Calidad y Educación en Salud en el año 2012 y se han distribuido a las instituciones de salud para su difusión a los usuarios.

En el año 2003² se creó el Sistema de Protección Social en Salud conocido como Seguro Popular, como una forma de aseguramiento de carácter público y voluntario, que brinda protección financiera en materia de salud a las familias que, por su condición laboral y socioeconómica no son derechohabientes de las instituciones de seguridad social.

“La protección social en salud es un mecanismo por el cual el Estado garantizará el acceso efectivo, oportuno, de calidad, sin desembolso al momento de utilización y sin discriminación a los servicios médico-quirúrgicos, farmacéuticos y hospitalarios que satisfagan de manera integral las necesidades de salud, mediante la combinación de intervenciones de promoción de la salud, prevención, diagnóstico, tratamiento y de rehabilitación, seleccionadas en forma prioritaria según criterios de seguridad, eficacia, costo, efectividad, adherencia a normas éticas profesionales y aceptabilidad social. Como mínimo se deberán contemplar los servicios de consulta externa en el primer nivel de atención, así como de consulta externa y hospitalización para las especialidades básicas de: medicina interna, cirugía general, ginecoobstetricia, pediatría y geriatría, en el segundo nivel de atención”³.

A fin de dar certidumbre a los servicios que presta el Seguro Popular, los establecimientos que otorguen estos servicios esenciales deberán estar acreditados respecto a la capacidad instalada con la que cuenta (personal, materiales y equipo), seguridad (cumplimiento de las normas técnicas establecidas) y calidad (medición de los niveles de calidad para la mejora continua), así como instalar la figura de Aval Ciudadano. De esta forma las familias aseguradas tienen la certeza de que recibirán Servicios de Salud de Calidad.

¹ En el año 2012 cuando se aprobaron, se denominaban “Obligaciones de los pacientes”.

² Mediante publicación en el Diario Oficial de la Federación de fecha 15 de mayo de 2003, se adiciona un Título Tercero Bis a la Ley General de Salud denominado “De la Protección Social en Salud” comprendiendo los artículos 77 Bis 1 al 77 Bis 41 y con tal reforma el seguro popular dejó de ser un programa gubernamental y se convirtió en ley.

³ Ley General de Salud. Título Tercero bis. De la protección Social en Salud, Art. 77 Bis 1

OBJETIVO DE LA GUÍA

Describir los elementos para implementar un Aval Ciudadano en las unidades médicas del Sector Salud. Así como las actividades del Monitoreo Ciudadano dirigido a los avales ciudadanos y a los interesados en esta Línea de Acción y dar seguimiento a su operación.

MARCO JURÍDICO

En el Marco de la Estrategia Nacional para la Consolidación de la Calidad en los Establecimientos y Servicios de Atención Médica 2013-2018⁴, la participación ciudadana permite a miembros de la comunidad a contribuir voluntariamente en un proceso de diálogo vivo entre la sociedad y los Servicios de Salud. De este diálogo surge un conocimiento más detallado de las prioridades colectivas, de las necesidades que los usuarios de cada una de las unidades médicas en particular requieren y de algunos aspectos de dichos servicios que la comunidad reconoce como factores de calidad. El Aval Ciudadano contribuye así, con ideas innovadoras que faciliten y coadyuven en la mejora de la calidad y el Trato Digno que se otorga en los Servicios de Salud.

El Marco Normativo base del mecanismo Aval Ciudadano es el siguiente:

- Ley General de Salud (Artículo 58 fracción V).

ARTÍCULO 58. La comunidad podrá participar en los Servicios de Salud de los sectores público, social y privado a través de las siguientes acciones:

V. Formulación de sugerencias para mejorar los Servicios de Salud;

- Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 (Estrategia 2.3.4)

Garantizar el acceso efectivo a Servicios de Salud de calidad.

Instrumentar mecanismos que permitan homologar la calidad técnica e interpersonal de los Servicios de Salud.

Implementar programas orientados a elevar la satisfacción de los usuarios en las unidades operativas públicas.

- Programa Sectorial de Salud 2013 -2018 (Objetivo 2, Estrategia 2.2.5.)
2.2.5. Actualizar mecanismos que permitan homologar la calidad técnica e interpersonal de los Servicios de Salud
- Programa de Acción Específico. Estrategia Nacional para la Consolidación de la Calidad en los Establecimientos y Servicios de Atención Médica 2013-2018 (Línea de Acción 1.1.4.)
1.1.4. Fortalecer los mecanismos existentes de retroalimentación para la mejora de calidad y seguridad mediante la alianza del Aval Ciudadano y el Sistema Único de Gestión.

⁴ El Programa de Acción Específico. Estrategia Nacional para la Consolidación de la Calidad en los Establecimientos y Servicios de Atención Médica 2013-2018 (Línea de Acción 1.1.4.) es el instrumento operativo del PROSESA 2013 - 2018 encargado de conducir y operar la Estrategia nacional para la consolidación de la calidad en los establecimientos y servicios de atención médica, considerando la formación y capacitación de los profesionales de salud.

ÁMBITO DE ACCIÓN

La presente será aplicable en las unidades de atención médica de las instituciones del Sector Salud.

PARTE I

CONFORMACIÓN DEL AVAL CIUDADANO

CAPÍTULO I

I. TRATO DIGNO

El Trato Digno, es un componente del trato adecuado y se enfoca en la atención con respeto, atendiendo a los derechos humanos y características individuales de las personas, tomando como base los derechos generales de los pacientes, promoviendo la comunicación asertiva, orientado a cubrir las necesidades y expectativas de los usuarios, en un ambiente agradable y de confort para lograr su confianza y satisfacción.

Para evaluar la calidad de los Servicios de Salud en relación con el trato recibido, desde 2001⁵ se evalúa el índice de Trato Digno a través de una encuesta que permite conocer la satisfacción de los usuarios, las variables que contempla la encuesta son las siguientes: oportunidad en la atención (tiempo de espera), oportunidad para que el paciente hable sobre su estado de salud, la información provista por el médico sobre el estado de salud (diagnóstico), información sobre el tratamiento a seguir, información sobre cuidados a seguir, la claridad de la información que se proporciona, el surtimiento de medicamentos y el trato.

Para el tiempo de espera e información al paciente y familiares, la meta o estándar establecido en los Lineamientos del Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud (INDICAS) en Salud⁶ es que en promedio, el 85 % de los usuarios se sientan satisfechos tanto por el tiempo de permanencia en la Unidad Médica previo a recibir atención o información, como por la claridad de información proporcionada del médico. Es deseable que el 90 % de los usuarios se sientan satisfechos con el trato recibido. Finalmente, para el surtimiento de medicamentos, la meta establecida es que en promedio, el 95 % de los usuarios reciba el surtimiento completo de sus recetas y se sienta satisfecho⁷.

El Trato digno considera:

⁵ La puesta en marcha del monitoreo sectorial, durante 2001 y 2002, se realizó en 4,794 unidades médicas de primero y segundo niveles de atención, en las que se hizo seguimiento a 6 indicadores de Trato Digno. (Lineamientos Operativos del Sistema de Monitoreo para la Gestión de Calidad, 2003). En el caso del Monitoreo por parte de Aval Ciudadano, se comenzó hasta el año 2002).

⁶ Secretaría de Salud. Lineamientos Operativos del Sistema de Monitoreo para la Gestión de la Calidad, 2002

⁷ Secretaría de Salud. Manual de Presentación e Inducción. Aval Ciudadano. México, 2005, pág. 14

- El respeto a los derechos humanos y a las características individuales de la persona.
- Que la información que se le proporciona al usuario sobre la situación por la que acude a los Servicios de Salud sea completa, veraz, oportuna y entendida por el paciente, usuario o acompañante.
- El trato amable hacia los usuarios de los Servicios de Salud para que la relación personal de salud - usuario sea de la máxima calidad humana.

Trato Digno significa:

- Que profesamos diferentes valores y costumbres que deben ser respetadas.
- Que somos individuos diferentes con derecho a pensar y reaccionar de acuerdo a nuestra manera particular.
- Que seguimos diversas ideologías, costumbres y religiones que deben ser respetadas.
- Que se debe comprender por el momento que está pasando el individuo que acude a los Servicios de Salud.

Importancia del **respeto** a los **derechos** de los pacientes o usuarios:

- Respetar su dignidad y autonomía.
- Garantizar la confidencialidad de la información generada en la relación personal de salud - usuario.
- Ofrecer un Trato Digno a los usuarios.

1.1. Derechos Generales de los Pacientes

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED), formuló 10 derechos básicos de los pacientes, que hasta la fecha siguen vigentes para su cumplimiento en las unidades de salud y que a continuación se enlistan:

1. Recibir atención médica adecuada.
2. Recibir Trato Digno y respetuoso.
3. Recibir información suficiente, clara, oportuna y veraz.
4. Decidir libremente sobre su atención.
5. Otorgar o no su consentimiento válidamente informado.
6. Ser tratado con confidencialidad.
7. Contar con facilidad para obtener una segunda opinión.
8. Recibir atención médica en caso de urgencia.
9. Contar con su expediente clínico.
10. Ser atendido cuando se inconforme por la atención recibida.

Uno de los Derechos Generales de los Pacientes que busca garantizar el Aval Ciudadano es recibir un Trato Digno y respetuoso por parte de los prestadores de los Servicios de Salud.

El Trato Digno es parte de la dimensión interpersonal de la calidad de la atención médica, que engloba características como el respeto a los derechos humanos y a las características individuales de las personas atendiendo a sus valores, costumbres e ideologías, recibir información completa, veraz, oportuna entregada por el personal de salud y entendida por el usuario, garantizando su confidencialidad, interés manifiesto en la persona, en sus mensajes, sensaciones y sentimientos, respetando su dignidad y autonomía, en un ambiente agradable y comfortable.

1.2. Responsabilidades de los pacientes y usuarios de los Servicios de Salud

El cuidado de la salud no sólo depende del médico o del personal de salud, también depende de los propios usuarios, quienes son los que deben dar seguimiento a los tratamientos y cuidados que el personal de salud les indique, esto genera un acto de responsabilidad compartida entre usuarios y personal de salud, la responsabilidad compartida se define como corresponsabilidad. Esto quiere decir que dicha responsabilidad es común a dos o más personas, que comparten una obligación o compromiso.⁸

Como parte de esta corresponsabilidad, se establecieron las Responsabilidades de los Pacientes y Usuarios, su objetivo es fomentar el autocuidado de la salud, a continuación se presentan:

- Poner atención a su cuerpo y acudir a la Unidad Médica periódicamente en función de su edad, sexo y antecedentes clínicos.
- Cumplir con los señalamientos preventivos que emita la autoridad, para conservar la salud en función de su edad, sexo y antecedentes clínicos.
- Comunicar al personal de salud sus síntomas, antecedentes y cualquier otra información que le sea requerida de manera honesta y lo más específica posible.
- Asistir en tiempo y forma a las citas, tratamientos y estudios que le sean señalados por el personal de salud.
- Atender y guardar la información que el personal de salud aporte sobre su enfermedad y tratamiento, momento en el cual podrán ejercer su derecho de ampliar y aclarar dicha información.

⁸ La corresponsabilidad en el Sistema de Salud se define como el “Compromiso de la ciudadanía y las instituciones de acatar las decisiones mutuamente convenidas, reconocer y garantizar los derechos de los ciudadanos a decidir sobre los asuntos públicos”. Secretaría de Salud, Aval Ciudadano, Monitoreo de Indicadores de Trato Digno, Guía Operativa Sectorial 2002 para el fomento de la participación ciudadana en la garantía del Trato Digno en los Servicios de Salud, México. 2002, Pág. 12

- Conservar todo documento o material de diagnóstico que le sea encomendado por el personal de salud.
- Cumplir con el tratamiento acordado con el personal de salud, y en caso de interrupción u omisión, avisar al médico honesta y oportunamente.
- Cumplir con los trámites administrativos relacionados al diagnóstico y atención del usuario en tiempo y forma.
- Tratar con respeto al personal de salud que los atiende, sin que esto signifique menoscabo al ejercicio de sus derechos.
- Utilizar las instalaciones, equipos, medicamentos y materiales médicos que se le asignen de forma adecuada, procurando su conservación y aprovechamiento.

Para satisfacer una demanda, se requiere una respuesta corresponsable: un tratamiento adecuado y el compromiso de autocuidado de la salud por parte del usuario.

CAPÍTULO II

¿QUÉ ES EL AVAL CIUDADANO Y CUÁLES SON SUS OBJETIVOS?

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.

Su **objetivo** es promover la participación de la ciudadanía en la evaluación y mejora de la calidad de los Servicios de Salud.

Los avales ciudadanos son los enlaces entre las instituciones y los usuarios de los Servicios de Salud, esto genera un vínculo democrático, en donde la sociedad civil expresa su voz y opinión respecto a la calidad interpersonal de la atención y el Trato Digno.

Los avales ciudadanos no forman parte del personal de las instituciones de salud, están comprometidas con la sociedad y dedican, de manera altruista, parte de su tiempo y esfuerzo de manera individual o grupal, a la búsqueda de la mejora continua del trato que se otorga en las unidades médicas, comprobando la calidad de los Servicios de Salud, aportando sugerencias y opiniones para mejorarlos desde su perspectiva como observador externo.

2.1. Objetivos del Aval Ciudadano

- Participar en la **identificación de necesidades y expectativas de mejoras de calidad** de los Servicios de Salud para una mejor atención de los usuarios.
- Contribuir a **generar transparencia de la información y resultados en materia de Trato Digno** emitidos por las instituciones de salud.
- **Participar con autoridades y personal de salud en la toma de decisiones**, para mejorar el Trato Digno en las instituciones públicas de salud.
- Contribuir a **mejorar la confianza del paciente y la ciudadanía** en las instituciones de salud.
- Participar en la **difusión de la información** dirigida a los usuarios de los servicios y a la población en general, en materia de Trato Digno, de derechos y responsabilidades de los pacientes.
- Generar nuevas iniciativas que propicien una participación más amplia de la ciudadanía, en la búsqueda de la calidad óptima de los Servicios de Salud.



El Aval Ciudadano opera con una estructura y organización propia, en los distintos contextos de las unidades médicas de las instituciones de salud; por tanto, es variable y flexible, puede asumir distintas funciones, desde las operativas, hasta la integración de la información, coordinación con otros avales ciudadanos, capacitación y gestión.

Cuando la población participa y las acciones responden a planteamientos y demandas reales que se formulan, es posible observar una mayor eficiencia de los sistemas de salud, paulatinamente el propio trabajo de los integrantes del mecanismo de Aval Ciudadano, su interés y sus experiencias, han permitido consolidar su funcionamiento y sus actividades, cada vez con perspectivas más amplias en cuanto a su participación coordinada con las instituciones de salud, para adquirir el compromiso mutuo de lograr avances sustantivos en la calidad de los Servicios de Salud y el Trato Digno.

CAPÍTULO III

AVAL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En la Dirección General de Calidad y Educación en Salud de la Secretaría de Salud definimos la **participación ciudadana** como el conjunto de acciones y disposiciones que proponen, facilitan, regulan y hacen efectiva la intervención de los ciudadanos en actividades de la administración pública que los afectan, sin integrarse en las estructuras institucionales⁹.



El Aval Ciudadano es un mecanismo que hace efectiva la participación ciudadana. El principio de participación ciudadana es el que define las reglas de acceso de los mexicanos en las decisiones gubernamentales.

El Aval Ciudadano se distingue por dar cauce a la expresión de dos aspectos claramente diferenciados de la participación ciudadana: la participación individual, como usuario de un servicio de salud y la participación colectiva, como parte de la comunidad, que siente, conoce sus necesidades en materia de salud y formula proposiciones para satisfacerlas, estos

⁹ Secretaría de Salud. Monitoreo Ciudadano como método para fomentar la participación social en la transparencia y mejora de la calidad del Trato Digno. México, 2004, p. 19. Las definiciones se encuentran incluidas en el Glosario de esta Guía.

aspectos son complementarios y fundamentales para el entendimiento entre partes que conduce a mejoras efectivas en un servicio de salud.

3.1. Ventajas de la participación ciudadana en salud

La participación ciudadana en los Servicios de Salud permite a los miembros de algunas organizaciones sociales a contribuir voluntariamente a un proceso de diálogo vivo entre la sociedad y los Servicios de Salud. Esta participación implica un esfuerzo para conjuntar aportaciones individuales, sociales e institucionales, con el objeto de crear condiciones que fomenten la capacidad crítica, la exigencia y la corresponsabilidad en los procesos y la calidad de la atención a la salud, tanto en función de individuos, como de colectividades con necesidades de salud particulares.

En cada Unidad Médica, debe existir un Aval Ciudadano que participe en la detección de necesidades de los usuarios de los Servicios de Salud de su comunidad.

De la misma manera que el Aval Ciudadano abre una vía de comunicación entre las autoridades y los ciudadanos, también propicia espacios de discusión que permiten plantear y analizar algunas de las complejas razones por las cuales los ciudadanos, hasta hoy, no habían exigido sus derechos. Estos foros de discusión se realizan entre las autoridades de salud, personal de las unidades médicas y los avales ciudadanos, entre avales ciudadanos de diferentes unidades médicas y entre avales ciudadanos de diferentes entidades.

Esta interacción genera múltiples beneficios en donde es posible distinguir algunos resultados importantes:

- El individuo adquiere nuevos conocimientos a través de experiencias compartidas con otros, gana autoestima y confianza en sí mismo a la hora de exigir un Trato Digno y de proponer mejoras.
- La sociedad civil organizada fomenta condiciones para la participación ciudadana en situaciones concretas, como la mejora de los Servicios de Salud que le son prioritarios.
- Los Servicios de Salud aprenden a escuchar a la opinión ciudadana y respondiendo a las necesidades planteadas, se enriquecen y mejoran la calidad de la atención.
- Los Servicios de Salud, adoptan las mismas pautas democráticas exhibidas por la ciudadanía y empiezan a tomar decisiones compartidas entre las autoridades y el personal operativo.
- La ciudadanía asume la parte que le corresponde del poder de decisión y aprender a negociar, después las acciones necesarias para efectuar las mejoras, con ello se maximizan las sinergias entre individuo, sociedad civil organizada y Servicios de Salud.



CAPÍTULO IV

PROCESO DE INSTALACIÓN DEL AVAL CIUDADANO Y DETERMINACIÓN DE SUS FUNCIONES

4.1. ¿Quién o quienes pueden ser un Aval Ciudadano?

Los siguientes actores de la Sociedad Civil pueden ser avales ciudadanos siempre y cuando cumplan los criterios de selección:

- A { Organizaciones de la Sociedad Civil
- Universidades
- Otras Instituciones Educativas
- Empresas Privadas
- B { Agrupaciones Diversas no constituidas jurídicamente
- Agrupaciones Locales integradas por pacientes o usuarios
- C { Ciudadanos a Título Individual

4.1.1. Criterios de Selección del Aval Ciudadano

Los criterios para seleccionar a las organizaciones o ciudadanos para ser avales ciudadanos son:

Cuadro 1. Criterios de selección de avales ciudadanos		
Para las Organizaciones de la Sociedad Civil, Universidades, otras Instituciones Educativas y Empresas Privadas.	Agrupaciones Diversas no constituidas jurídicamente y Agrupaciones Locales integradas por pacientes o usuarios	Ciudadanos a Título Individual
Honorabilidad reconocida, por la ciudadanía y por las instituciones oficiales de la localidad.	Integradas con al menos dos personas de honorabilidad reconocida por la comunidad.	Honorabilidad reconocida por la comunidad.
Neutralidad política, comprobada y reconocida por la población y las instituciones locales.	Ser mayores de 18 años	Ser mayores de 18 años
Sin fines de lucro.	Que dediquen su tiempo y compromiso a la calidad percibida sin compensación económica o retribución alguna.	Que dediquen su tiempo y compromiso a la calidad percibida sin compensación económica o retribución alguna.

No haber tenido o tener algún vínculo con la Unidad Médica (sindicatos, comités de salud, patronatos, voluntariado, promotoras de salud, servidores públicos o directivos de los Servicios de Salud).	No haber tenido o tener algún vínculo con la Unidad Médica (sindicatos, comités de salud, patronatos, voluntariado, promotoras de salud, servidores públicos o directivos de los Servicios de Salud).	No haber tenido o tener algún vínculo con la Unidad Médica (sindicatos, comités de salud, patronatos, voluntariado, promotoras de salud, servidores públicos o directivos de los Servicios de Salud).
Tener un carácter académico o bien de representación social.	Contar con conocimientos o escolaridad que les permita aplicar el Monitoreo Ciudadano (Saber leer y escribir).	Contar con conocimientos o escolaridad que les permita aplicar el Monitoreo Ciudadano. (Saber leer y escribir)
Que garanticen la participación activa y el compromiso a favor de la calidad en las unidades de salud.	Que garanticen la participación activa y el compromiso a favor de la calidad en las unidades de salud.	Que garanticen la participación activa y el compromiso a favor de la calidad en las unidades de salud.
Deseos de aprender.	Deseos de aprender.	Deseos de aprender.

4.1.2. Perfil del Aval Ciudadano a Título Individual

El Aval Ciudadano, además de los criterios de selección y de lo establecido en el Código de Conducta mencionados en el presente documento, debe contar con las siguientes habilidades:

- A. **Facilidad de palabra:** Es necesario, ya que los avales ciudadanos están siempre en comunicación directa con los directivos de las unidades médicas y con los usuarios de los Servicios de Salud.
- B. **Capacidad de análisis:** Para poder enfocar, cuales son las verdaderas prioridades que requiere la unidad para mejorar la calidad y el Trato Digno que otorgan, una vez que ha realizado su Monitoreo Ciudadano.
- C. **Empatía:** Para ponerse en el lugar de los usuarios de los Servicios de Salud y entender las situaciones administrativas por las que pasan los responsables de la Unidad Médica.

La existencia del Aval Ciudadano puede considerarse como una magnífica oportunidad de la sociedad civil para participar con amplitud en aspectos relacionados con la salud, es indudable que la acción conjunta de las instituciones y los avales ciudadanos, pueden mejorar sistemáticamente la calidad de los servicios, en plazos más breves.

Los integrantes del Aval Ciudadano, por sus características de honorabilidad, por representar a una agrupación de servicio y por su participación siempre de buena fe y con alto sentido de responsabilidad, tienen el propósito de colaborar con acciones positivas que buscan mejorar la calidad de los Servicios de Salud. Para realizar las actividades de los avales ciudadanos, es de importancia seguir el Código de Conducta del Aval Ciudadano.

4.1.3. 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 éticamente la actuación de los avales ciudadanos, y de este modo lograr mejores relaciones entre la comunidad, los pacientes y el personal de salud, durante el Monitoreo Ciudadano.

Durante el tiempo en el que los avales ciudadanos desempeñen sus funciones deben observar el siguiente código:

Por medio del siguiente Código de Conducta del Aval Ciudadano me comprometo:

	A poner todos mis conocimientos, esfuerzos y recursos técnicos al servicio de la mejora de la calidad de los servicios de salud.		A coordinarme con las autoridades de salud haciendo mi mejor esfuerzo por solucionar conflictos manteniendo en todo momento mi independencia de opinión o juicio.
	A enaltecer con mi conducta al mecanismo Aval Ciudadano, para consolidar la cultura de transparencia y rendición de cuentas.		A observar la más estricta discreción y confidencialidad en el manejo de la información que obtengo en el monitoreo ciudadano.
	A conducir todos mis actos en estricto apego a los derechos humanos, y a la tolerancia de todas las creencias e identidades culturales.		A fomentar el flujo e intercambio de información entre autoridades de salud, personal de las unidades y usuarios, de manera veraz y oportuna.
	A 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.		A realizar mi trabajo con estricta neutralidad política, sin desempeñar funciones ni intervenir en procedimientos que no correspondan a mi ámbito de acción.
	A abstenerme de usar el nombre o imagen del Aval Ciudadano para campañas electorales, promoción personal o de otras organizaciones.		A 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.

El Aval Ciudadano puede exigir resultados, pero también ayuda a explicar las realidades en las cuales funcionan las instituciones y con base en ello **propone sugerencias y recomendaciones factibles**, así mismo, destaca en las acciones procedentes los aspectos positivos del funcionamiento de las instituciones del Sector Salud.

4.2. Convocatoria y selección de las organizaciones ciudadanas.

Para que una Unidad Médica cuente con Aval Ciudadano, es necesario que se instale de manera formal, a través de un Acta. El Acta de Instalación es el documento que formaliza el inicio de operaciones de los avales ciudadanos en las unidades médicas, ante la Dirección General de Calidad y Educación en Salud y las autoridades locales de salud, este documento cuenta con las firmas del Director General de Calidad y Educación en Salud, el Secretario de Salud o Autoridad Institucional¹⁰, el Responsable de la Unidad Médica y del Aval Ciudadano.

Para instalar avales ciudadanos en las unidades médicas primero se identifica a las organizaciones existentes en la región, para considerar quienes pueden ser avales ciudadanos, en muchos casos, sobre todo en las comunidades rurales, los avales ciudadanos también están integrados por ciudadanos de la localidad como avales ciudadanos a título individual o en agrupaciones locales, debido a la poca existencia de organizaciones de la sociedad civil, agrupaciones formales, universidades o instituciones académicas, que pudieran fungir como avales ciudadanos.

Las autoridades estatales de salud convocan y seleccionan, con base en los criterios establecidos descritos en el apartado 4.1.3 de este documento, a organizaciones o ciudadanos a título individual a participar como Aval Ciudadano, durante los quince años de operación del Aval Ciudadano, las autoridades estatales de los Servicios de Salud, han emitido convocatorias públicas a nivel estatal y municipal para invitar a conformar el Aval Ciudadano, en otros casos se ha invitado de manera directa a las organizaciones o personas.

4.2.1. Convocatoria

Cuando las autoridades de salud estatales o institucionales decidan emitir una convocatoria para instalar a sus avales ciudadanos, en todos los casos deberá ser abierta, señalando los requisitos, las funciones que realizan los avales ciudadanos y la importancia de mantener la independencia de opinión que se requiere para garantizar que se actúe con criterios éticos al avalar el Trato Digno. Dicha convocatoria deberá ser publicada en los medios de comunicación disponibles en el estado o a través de una invitación directa a las organizaciones que cumplan con los criterios de selección establecidos, a nivel local se pueden utilizar periódicos, carteles, sistemas de sonido, pinta de bardas, entre otros según las prácticas, usos, costumbres y necesidades locales, se debe dar preferencia a los avales ciudadanos conformados por Organizaciones de la Sociedad Civil, Universidades y otras Instituciones Educativas, Empresas Privadas, así como a Agrupaciones Locales integradas por usuarios de los Servicios de Salud o personas de la localidad.

¹⁰ El Secretario de Salud o Autoridad Institucional, puede designar mediante oficio a una autoridad del estado para firmar las Actas de Instalación.

4.2.2. Invitación directa

Se puede realizar una invitación directa a ciudadanos de la localidad que cuenten con reconocimiento dentro de su comunidad y que cubran los requisitos descritos en el apartado 4.1.3 para ser avales ciudadanos.

En el caso de que una determinada institución en alguna de las entidades ya cuente con un avance en la instalación de avales ciudadanos del 80% de las unidades médicas, pueden sustituir la emisión de convocatorias y realizar la invitación de manera directa a los ciudadanos o a las organizaciones, siempre y cuando cumplan con los criterios de selección establecidos.

4.3. Instalación del Aval Ciudadano.

Una vez que se identifica a las organizaciones o avales ciudadanos a título individual, se les da a conocer el mecanismo de Aval Ciudadano, sus funciones y beneficios para la comunidad, si el ciudadano u organización acepta, se procede a instalar formalmente al Aval Ciudadano mediante el Acta de Instalación, la firma de la misma se formaliza en un evento de toma de protesta y bienvenida a los avales ciudadanos.

Para cada persona (en el caso de los ciudadanos a título individual), organización, agrupación, universidad, centro académico o empresa privada, que se interese en participar como Aval Ciudadano, debe firmarse un Acta de Instalación, para el caso de las agrupaciones locales, (cuando dos ciudadanos o más a título individual se agrupen para ser avales ciudadanos de una misma unidad), se deberá elaborar una sola Acta de Instalación, en donde se plasmen los datos de todos los ciudadanos que serán avales en esa Unidad Médica.

El Sistema de Registro de Aval Ciudadano (SIRAVAL), nos permite mantener actualizada la base de datos de las personas que conforman al Aval Ciudadano, el objetivo del sistema es que cada responsable de una Unidad Médica o jurisdicción sanitaria, registre a su Aval Ciudadano en la plataforma y que de esta manera, se cuente con una base de datos actualizada a nivel nacional con los registros de los avales de todas las unidades. El registro en el SIRAVAL se llevará a cabo de acuerdo a lo establecido en el “Manual de Sistema de Registro de Aval Ciudadano, SIRAVAL”.

Si la cédula cumple con todos los datos y requisitos solicitados, es autorizada por la Dirección General de Calidad y Educación en Salud, una vez autorizado el registro, el Responsable Estatal o Institucional de la operación del SIRAVAL, podrá imprimir el Acta de Instalación, la cual se genera en PDF con la firma digital del Director General de Calidad y Educación en Salud y procederá a recabar las firmas correspondientes.

Los responsables de SIRAVAL¹¹ a nivel estatal¹² tienen como responsabilidad, validar la información registrada, los responsables del SIRAVAL del nivel federal tienen como responsabilidad autorizar el

¹¹ Se considera responsable de la operación del SIRAVAL, a quien mediante oficio o escrito dirigido a la Dirección General de Calidad y Educación en Salud, el Responsable Estatal de Calidad o autoridad institucional designe para dar seguimiento el SIRAVAL. A estos se les entrega unas claves de usuario y contraseña para su operación.

Acta de Instalación, todo este proceso se desarrolla vía internet mediante la plataforma, ubicada en la dirección electrónica <http://desdgc.es.salud.gob.mx/siraval/>

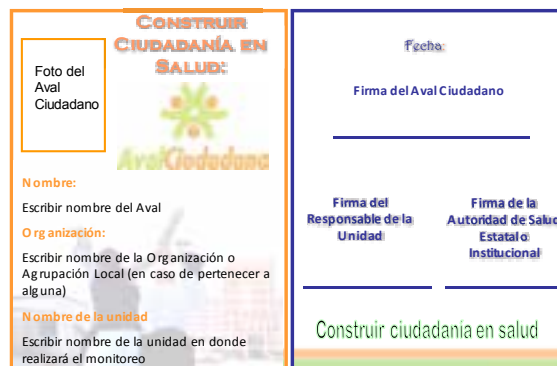
El respaldo de las actas de instalación para el nivel nacional, estatal e institucional, es la base de datos generada por el SIRAVAl, para acceder a esta base, se requiere del usuario y contraseña asignados al responsable de la operación del sistema a nivel estatal, para las unidades médicas, el respaldo es impreso, ya que este documento es solicitado durante las diferentes auditorías para esta Línea de Acción, por lo cual, se requiere que una impresión firmada en original se encuentre en la Unidad Médica y se entregue un ejemplar al Aval Ciudadano.

4.3.1. Credencial del Aval Ciudadano

La credencial del Aval Ciudadano, es el documento que lo acredita para realizar las funciones de monitoreo en la Unidad Médica que tiene asignada, la credencial contiene la foto del Aval Ciudadano, el nombre completo, en caso de que pertenezca a una agrupación, organización, institución educativa o empresa privada, el formato de credencial, contiene un espacio para poner el nombre de la misma, cuenta también con un espacio para registrar el nombre de la Unidad Médica en donde se va desempeñar como Aval Ciudadano, en el caso de los avales ciudadanos estatales/regionales, jurisdiccionales/delegacionales o municipales, en el espacio “nombre de la unidad” deberá llenarse haciendo referencia al tipo de Aval Ciudadano que es, de acuerdo a su ámbito de acción estatal/regional, jurisdiccional/delegacional o municipal.

La credencial en la parte posterior contiene las firmas de: el Aval Ciudadano, el Responsable de la Unidad Médica y del Secretario de Salud Estatal o de la autoridad institucional o estatal que se haya designado mediante oficio.

Antes de firmar el Acta de Instalación, se solicitará al Aval Ciudadano una identificación: credencial del INE, CURP, pasaporte o alguna identificación oficial vigente, una vez que se identifican, se firma el Acta de Instalación y se acredita a los avales ciudadanos mediante una credencial de Aval Ciudadano, entregada por el Responsable Estatal o Institucional de Calidad o de Aval Ciudadano.



12 En el caso de las Instituciones de Salud que operen a nivel nacional el SIRAVAl, son estos quienes tienen la responsabilidad de validar la información. La DGCEs es la encargada en todos los casos de autorizar los registros de los avales ciudadanos en el SIRAVAl.

4.3.2. Reconocimiento al Aval Ciudadano

Este documento que se entrega a los avales ciudadanos es para reconocer su vocación de servicio y sus aportaciones sociales a favor de la salud de la población mexicana, todas las personas que estén registradas en el SIRAVAL como avales ciudadanos, son merecedoras de ese reconocimiento, el cual está firmado por el Director General de Calidad y Educación en Salud.

El Sistema de Registro de Aval Ciudadano, genera un reconocimiento para cada Aval Ciudadano registrado (personas) y también un reconocimiento para cada organización (Organizaciones de la Sociedad Civil, Universidades, Instituciones Educativas, Agrupaciones Diversas, Locales y Empresas Privadas). Es responsabilidad del Responsable Estatal o Institucional de Calidad y Responsable Estatal o Institucional de Aval Ciudadano, imprimir los reconocimientos y entregarlos a los avales ciudadanos.

4.3.3. Clasificación del Aval Ciudadano

Desde la creación del Aval Ciudadano, se cuenta con una clasificación de las organizaciones y ciudadanos que participan como avales ciudadanos para conocer su composición, esta clasificación se ha ido modificando de acuerdo al crecimiento de los mismos, ya que cada vez hay más organizaciones que participan como avales ciudadanos, la clasificación se realiza conforme a su carácter: académico, social, comunitario e individual. La clasificación que actualmente se utiliza es la siguiente:

Cuadro 2. Clasificación del Aval Ciudadano:	
Clasificación	Definición
Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC)	Se consideran aquellas Organizaciones de la Sociedad Civil que están constituidas legalmente: Sociedad Civil (SC), Asociaciones Civiles (AC), e Instituciones de Asistencia Privada (IAP). Legalmente significa que están constituidas ante la Fe de un Notario Público y cuentan con un Testimonio Notarial.
Universidades	Son todas las instituciones de educación superior que se constituyen como Aval Ciudadano.
Otras instituciones educativas	Se consideran todas las instituciones de educación que participen como Aval Ciudadano. Preparatorias, las Escuelas Secundarias, CONALEP, CETIS, CBTIS, CECYT, etc.
Agrupaciones Diversas: Grupos y asociados, no constituidos jurídicamente	Se considera dentro de este apartado a los locatarios, grupos de colonos, sociedad de padres de familia, agrupaciones locales (el grupo de dos personas o más de la comunidad que se asocian para ser avales ciudadanos y realizar el monitoreo) y todas las agrupaciones que no estén constituidas de manera formal y que se han agrupado como avales ciudadanos.
Empresas privadas	Son compañías de la iniciativa privada que participan como avales ciudadanos, en relación al total de avales ciudadanos en el estado.
Ciudadano a Título Individual	Son miembros independientes de la comunidad que voluntariamente ofrecen su tiempo de manera comprometida y colaboran sin afán de lucro y sin filiación política. Con la finalidad de aportar ideas que permitan mejorar la calidad de la atención médica, en relación al total de avales ciudadanos en el estado.

4.3.4. Conclusión de participación de las organizaciones.

Los avales ciudadanos tendrán una actividad, con límites temporales acordados por las partes (Aval Ciudadano y Responsable de la Unidad Médica), el tiempo mínimo recomendado para permanecer en la función de Aval Ciudadano es de 1 año, esto para que exista continuidad en las actividades del Aval Ciudadano y el seguimiento de las mismas.

En el caso de que un Aval Ciudadano decida dar por concluida su participación, deberá hacerlo por escrito manifestando sus motivos; en este caso, el Responsable Estatal o Institucional de Aval Ciudadano, deberá dar de baja al Aval Ciudadano en el SIRAVAL, así como buscar un nuevo Aval Ciudadano y actualizar el Acta de Instalación en el mismo sistema.

4.3.5. Cambio de Aval Ciudadano

Cuando un Aval Ciudadano deja sus funciones, es necesario lo siguiente:

- Informar de forma escrita al Responsable de la Unidad Médica.
- Revisar con el Gestor de Calidad de la unidad o con el Responsable de la Unidad Médica, la documentación de los monitoreos ciudadanos, para dejar evidencia del trabajo del Aval Ciudadano.

Cada cuatrimestre que el Aval Ciudadano realiza el Monitoreo Ciudadano, entrega en original la Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano al responsable o gestor, este formato debe guardarse en la Unidad Médica junto con un original de la Carta Compromiso y sus respectivas evidencias documentadas de los compromisos cumplidos.

- Una vez que se ha revisado la existencia de la documentación en la unidad, el Aval Ciudadano y el gestor o Responsable de la Unidad, firmarán una Minuta de reunión en la que quede constancia de que queda la información del Aval Ciudadano en la Unidad Médica.
- Solicitar al responsable estatal o institucional de la operación del SIRAVAL, dar de baja al Aval Ciudadano, de acuerdo a lo establecido al apartado 4.3.2 del Manual del Sistema de Registro de Aval Ciudadano.

Inmediatamente se buscará a otra persona u organización para reemplazar al Aval Ciudadano, de acuerdo a lo descrito en los apartados 4.1, 4.1.1, 4.1.2, y 4.1.3.

Una vez que se tenga al nuevo Aval Ciudadano, el gestor o Responsable de la Unidad Médica, le mostrará todos los documentos del Monitoreo Ciudadano realizados anteriormente, para que esté al tanto de los hallazgos y de las Cartas Compromiso firmadas y de los avances logrados con la participación ciudadana.

4.4.1. Tipos de Aval Ciudadano

Desde el comienzo de la operación del Aval Ciudadano, se identificaron necesidades para organizar diferentes tipos de avales ciudadanos de acuerdo a su ámbito de acción, las unidades de salud que le corresponde visitar y las funciones que debe desarrollar. La clasificación vigente de los avales ciudadanos de acuerdo a su ámbito de acción es la siguiente: local, municipal, jurisdiccional/regional o estatal.

Cuadro 3. Tipos de Aval Ciudadano de acuerdo a su ámbito de acción.		
Tipo	Ámbito de acción	Funciones
Locales	Son aquellos avales ciudadanos que sólo realizan actividades en una Unidad Médica, preferentemente de su misma comunidad.	Además de las funciones propias del Aval Ciudadano, informará los resultados obtenidos al Responsable de la Unidad.
Municipales	Son aquellos avales ciudadanos que realizan actividades en varias unidades médicas de un mismo municipio.	Además de las funciones propias del Aval Ciudadano, entregará sus resultados y sugerencias de mejora a cada uno de los responsables de las diferentes unidades médicas en las que participa.
Jurisdiccionales o delegacionales	Son aquellos avales ciudadanos que realizan actividades en varias unidades médicas de una jurisdicción o región sanitaria.	Además de las funciones propias del Aval Ciudadano, visitará las unidades médicas ubicadas en su área de trabajo, que NO estén cubiertas por avales ciudadanos locales o municipales y que sean seleccionadas por ellos mismos. También apoyarán con asesorías a otros avales ciudadanos de su región, así como la coordinación y comunicación con el Aval Ciudadano Estatal, este Aval Ciudadano, entregará sus resultados y sugerencias de mejora a cada uno de los responsables de las diferentes unidades médicas en las que participa y mantiene comunicación estrecha con el gestor o responsable de calidad jurisdiccional o regional.
Estatales o Regionales	Son aquellos avales ciudadanos que realizan actividades en varias unidades médicas de una entidad.	Además de las funciones propias del Aval Ciudadano, visitará las unidades médicas de su localidad sede u otras por ellos seleccionadas; deben apoyar a otros avales ciudadanos de las localidades con capacitación, asesorías, coordinación con los avales ciudadanos jurisdiccionales o regionales y con las diversas instancias del Sector Salud, este Aval Ciudadano, entregará sus resultados y sugerencias de mejora a cada uno de los responsables de las diferentes unidades médicas en las que participa y mantiene comunicación con las autoridades estatales de salud.

Desde 2009 a la fecha, ha habido un crecimiento importante de unidades médicas que cuentan con Aval Ciudadano en unidades de todo el Sector Salud (principalmente en la Secretaría de Salud, ISSSTE e IMSS Prospera). Según la experiencia adquirida en los años

anteriores, las necesidades de las unidades médicas detectadas por los avales ciudadanos, son diferentes dependiendo del nivel de atención, esto hace que sea más compleja la intervención de los avales ciudadanos en unidades de segundo y tercer nivel, que en las unidades de primer nivel, derivado de ello, se han determinado requerimientos específicos para conformar a los avales ciudadanos de acuerdo al nivel de atención de la Unidad Médica en la que realizarán sus funciones, tal como se especifica en el cuadro a continuación:

Cuadro 4. Requerimientos específicos de Aval Ciudadano por tipo de Unidad Médica.	
Tipo de unidad medica	Requerimientos específicos de Aval Ciudadano
Caravanas de salud tipo I, II y III	Se requiere de un Aval Ciudadano a Título Individual, organización o agrupación local. -Instalar un Aval Ciudadano jurisdiccional en la cabecera de la ruta asignada a la caravana. En caso de elegir este modo, el Aval Ciudadano realizará el Monitoreo Ciudadano cuando la caravana se encuentre otorgando consulta en la localidad cabecera de la ruta asignada. -Instalar uno o varios avales ciudadanos en algunas de las localidades asignada a la ruta de la caravana, el Aval Ciudadano en este caso, realizará su Monitoreo Ciudadano cuando la caravana acuda a esa localidad. -Si en alguna de las localidades asignadas a la ruta de la caravana, existe una Unidad Médica, el Aval Ciudadano perteneciente a esa Unidad Médica, puede ser el que realice el Monitoreo Ciudadano de la caravana. Se requiere en este caso, elaborar un Acta de Instalación para la Caravana. (El proceso para registrar a un Aval Ciudadano en dos o más unidades médicas, esta descrito en el Manual del Sistema de Registro de Aval Ciudadano).
Unidades médicas de primer nivel	Se requiere de un Aval Ciudadano a Título Individual, Universidad u Otras Instituciones Educativas, Organización de la Sociedad Civil (Asociaciones Civiles, Sociedad Civil, Instituciones de Asistencia Privada), Agrupación Local (Agrupaciones Diversas jurídicamente no constituidas), Empresa Privada.
Unidades médicas de segundo y tercer nivel	Se requiere una Universidad u Otras Instituciones Educativas, Organización de la Sociedad Civil (Asociaciones Civiles, Sociedad Civil, Instituciones de Asistencia Privada, Agrupación Local (Agrupaciones Diversas jurídicamente no constituidas), Empresa Privada.
Jurisdicciones	Se requiere una Universidad u Otras Instituciones Educativas, Organización de la Sociedad Civil (Asociaciones Civiles, Sociedad Civil, Instituciones de Asistencia Privada, que representa a cada una de las Jurisdicciones Sanitarias/o Delegaciones. Este Aval Ciudadano desempeñará las funciones establecidas en el apartado 4.5.2 de esta Guía.
Estatal	Se requiere Se requiere una Universidad u Otras Instituciones Educativas, Organización de la Sociedad Civil (Asociaciones Civiles, Sociedad Civil, Instituciones de Asistencia Privada, que representa a cada entidad o región (de acuerdo a la institución). Este Aval Ciudadano desempeñará las funciones establecidas en el apartado 4.5.3 de esta Guía.

4.4.2 Organización del Aval Ciudadano

La forma de organización que adopte el Aval Ciudadano puede ser variable, de acuerdo con las características socioculturales de cada región y la heterogeneidad de sus integrantes, debiendo adaptarse en cada nivel de la estructura de los Servicios de Salud, a las circunstancias que su propia conformación determine, aun cuando se establecen algunas reglas generales:

- Su funcionamiento interno y externo se efectuará preferentemente mediante una estructura horizontal y no vertical (evitando jerarquías).
- Su interrelación con las instituciones de salud se hará en forma coordinada pero independiente, procurando que el trato con las autoridades y los prestadores de salud sea siempre cordial, evitando conflictos y/o interferencias.
- La distribución del trabajo a realizar por los integrantes del Aval Ciudadano se hará en forma democrática, justa y plenamente participativa, aprovechando la experiencia de cada uno y el tiempo disponible para realizar las tareas que se programen.

4.5. Definición de funciones y responsabilidades

Es importante que los avales ciudadanos y los Responsables Estatales e Institucionales de Calidad y de Aval Ciudadano, conozcan cuales son los alcances en cuanto a las funciones de cada uno, para ello, se han homogeneizado las tareas que todos los avales ciudadanos deben realizar de manera cuatrimestral, de igual forma, se han organizado las funciones que le corresponden a los Responsables Estatales de Aval Ciudadano y a los Responsables de las Unidades Médicas.

4.5.1. Funciones generales para para el Aval Ciudadano

1. Aplicar la “Encuesta de Trato 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, **(Anexo 1)**.
2. Aplicar la “Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano” una vez cada cuatrimestre.
3. Recabar las “Sugerencias de los usuarios para mejorar la calidad en la atención” en el apartado específico de la Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano. (Para este apartado se le preguntará mínimo a 10 usuarios de los Servicios de Salud por cada monitoreo).
4. Realizar cuatrimestralmente una revisión del estado que guardan las instalaciones de la sala de espera, sanitarios y consultorios, utilizando la Guía de Cotejo 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 la Guía de Cotejo 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 en el orden del día 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 Sistema Unificado de Gestión, el Aval Ciudadano debe conocer el calendario de apertura del buzón, 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.
13. Participar como observador durante el proceso de acreditación de la Unidad Médica, así como mantener una conversación en privado con el personal de acreditación sobre la operación del Aval Ciudadano en la unidad y el cumplimiento de la Carta Compromiso.

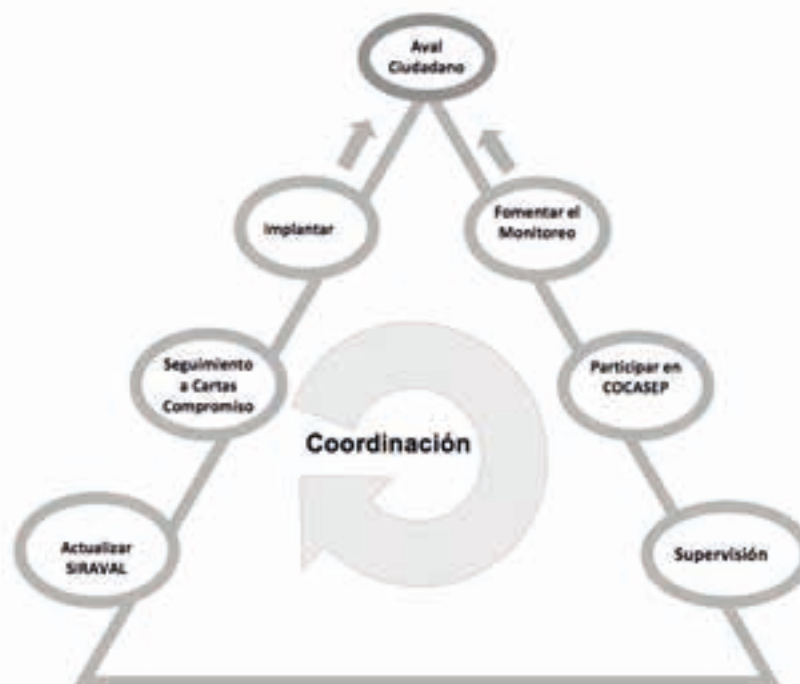
4.5.2. Funciones adicionales del Aval Ciudadano Jurisdiccional

- Elaborar un programa anual de actividades que contemple el seguimiento a las actividades de los avales ciudadanos locales.
- Mantener comunicación con los avales ciudadanos de las unidades médicas favoreciendo la comunicación con los mismos, el conocimiento de sus logros y restricciones, identificando experiencias exitosas y noticias relevantes de la jurisdicción para los avales ciudadanos del Sector Salud.
- Promover entre el personal de las unidades médicas de su jurisdicción/delegación, las funciones de los avales ciudadanos y de los lineamientos que lo regulan.
- Asesorar a avales ciudadanos locales sobre sus actividades.
- Establecer comunicación con los avales ciudadanos estatales para darles a conocer el estado de los avales ciudadanos de la entidad.
- Entregar informes de sus resultados y avances a los gestores jurisdiccionales.

4.5.3. Funciones adicionales del Aval Ciudadano Estatal, Regional y Delegacional

1. Elaborar un programa anual de actividades que contemple el seguimiento a las actividades de los avales ciudadanos jurisdiccionales.
2. Mantener comunicación con los avales ciudadanos jurisdiccionales y de las unidades médicas favoreciendo la comunicación con los mismos, el conocimiento de sus logros y restricciones, identificando experiencias exitosas y noticias relevantes de la entidad o institución para los avales ciudadanos del Sector Salud.
3. Promover entre el personal de su jurisdicción/delegación, las funciones de los avales ciudadanos y de los lineamientos que lo regulan.
4. Capacitar y asesorar a avales ciudadanos del nivel jurisdiccional y local sobre sus actividades.
5. Establecer comunicación con el Responsable Estatal o Institucional de Aval Ciudadano y el Responsable Estatal o Institucional de Calidad para darles a conocer el estado de los avales ciudadanos de la entidad.
6. Participar en el Comité Estatal de Calidad por lo menos en una sesión al año, en donde presentará los avances de la operación del Aval Ciudadano en las unidades de atención médica del estado.

4.5.4. Funciones de los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad y de Aval Ciudadano



En cada entidad federativa, para facilitar la operación del Aval Ciudadano en las unidades médicas, se deberá nombrar a un Responsable Estatal o Institucional de Aval Ciudadano, quien realizará las siguientes funciones:¹³

1. Difundir el Aval Ciudadano en las jurisdicciones o delegaciones sanitarias y unidades médicas, a fin de fomentar la implantación y operación de avales ciudadanos en todas las unidades.
2. Convocar a las organizaciones de la sociedad civil y ciudadanos a título individual, a través de los medios disponibles, para integrarse como avales ciudadanos de las unidades médicas.
3. Dar seguimiento a la instalación de avales ciudadanos en todas sus unidades médicas.
4. Capacitar sobre el proceso de Aval Ciudadano: instalación y Monitoreo Ciudadano.
5. Apoyar a los gestores jurisdiccionales en la capacitación a avales ciudadanos, sobre participación ciudadana, Trato Digno y el método de Monitoreo Ciudadano.
6. Mantener actualizado el directorio de los avales ciudadanos a través del Sistema de Registro de Aval Ciudadano (SIRAVAL).
7. Coordinar a los gestores jurisdiccionales o responsables de la jurisdicción o delegación, para la integración del Informe de Seguimiento de Aval Ciudadano, de las unidades médicas de cada jurisdicción, (Anexo 4).
8. Elaborar el Informe Estatal de Seguimiento de Aval Ciudadano y entregarlo al Responsable Estatal o Institucional de Calidad para su validación y envío a la DGCES.
9. Dar seguimiento y responder a las observaciones y sugerencias de los avales ciudadanos que no han sido resueltas en el nivel local.
10. Dar seguimiento al cumplimiento de las Cartas Compromiso que no se atienden en tiempo y forma, hasta el cumplimiento de la misma.
11. Coordinar la supervisión de la operación del Aval Ciudadano en las unidades médicas, con el fin de detectar buenas prácticas y oportunidades de mejora. La supervisión se realizará mínimo al 10% de las unidades que cuentan con Aval Ciudadano en la entidad. La evidencia de la supervisión se enviará a la DGCES en archivo PDF cuando esta lo solicite.
12. Establecer junto con el Responsable Estatal o Institucional de Calidad, estrategias para la mejor operación del Aval Ciudadano en la entidad.
13. El Responsable Estatal o Institucional de Calidad comunicará al Aval Ciudadano las visitas programadas de acreditación, que la DGCES realice a los establecimientos médicos en la entidad federativa, para que de ser posible, participen como observadores del proceso.
14. Coordinar en su entidad o institución cualquier otra actividad de Aval Ciudadano que instruya la DGCES.

¹³ En el caso de las instituciones diferentes a la Secretaría de Salud, a nivel nacional se deberá nombrar a un Responsable Nacional de Aval Ciudadano, quien realizará las funciones descritas en este apartado.

4.5.5. Funciones de los Responsables de las Unidades Médicas y Gestores de Calidad relacionadas con el Aval Ciudadano:

Ser el enlace de la Unidad Médica y el Aval Ciudadano, proporcionando las herramientas necesarias para su funcionamiento, (Formatos para realizar el Monitoreo Ciudadano, información del Monitoreo Institucional, espacio en la sala de espera para difundir los resultados del monitoreo, credencial de Aval Ciudadano).

Informar al Aval Ciudadano sobre las acciones en favor de la calidad y el Trato Digno que realiza la Unidad Médica.

Mantener dialogo constante con los avales ciudadanos sobre las cuestiones que deriven del Monitoreo Ciudadano.

Redactar la Carta Compromiso que surja de dicho análisis sobre las tareas que son factibles de llevar a cabo, canalizar y gestionar las restantes sugerencias ante las personas o niveles correspondientes.

Dar cumplimiento a la Carta Compromiso.

Comunicar a los avales ciudadanos de las visitas programadas de acreditación en su Unidad Médica, las fechas, horarios de visitas a realizar por el personal de acreditación, con la finalidad de que estén presentes en el proceso de ser posible.

Comunicar a los avales ciudadanos el calendario de apertura del Buzón del Sistema Unificado de Gestión programado en la Unidad Médica.

Informar periódicamente a la comunidad de usuarios y personal de salud sobre los resultados, tanto del Monitoreo Institucional y la participación del Aval Ciudadano.

4.6. Capacitación al Aval Ciudadano

La capacitación entendida como fortalecimiento a las capacidades ciudadanas para la participación, está bajo la responsabilidad de la figura del Responsable Estatal o Institucional de Aval Ciudadano de las entidades federativas y está concebida para facilitar las actividades de los avales ciudadanos en un contexto de situaciones muy diversas.

La capacitación otorgada a los avales ciudadanos debe incluir una serie de contenidos básicos, como se enlista a continuación:

1. Estrategia del Aval Ciudadano y su importancia para el mejoramiento de la calidad y de la transparencia de la información al interior de los Servicios de Salud.
2. Monitoreo Ciudadano y criterios utilizados para avalar la información: manejo y elaboración de formatos.
3. Formas de seleccionar, analizar y presentar la información.
4. Aspectos importantes para propiciar el diálogo y la toma de decisiones conjuntas.
5. La Carta Compromiso como herramienta de acción y respuesta institucional hacia la ciudadanía.
6. Importancia estratégica de la difusión de resultados entre la ciudadanía y cómo hacerlo.

PARTE II

MÉTODO MONITOREO CIUDADANO

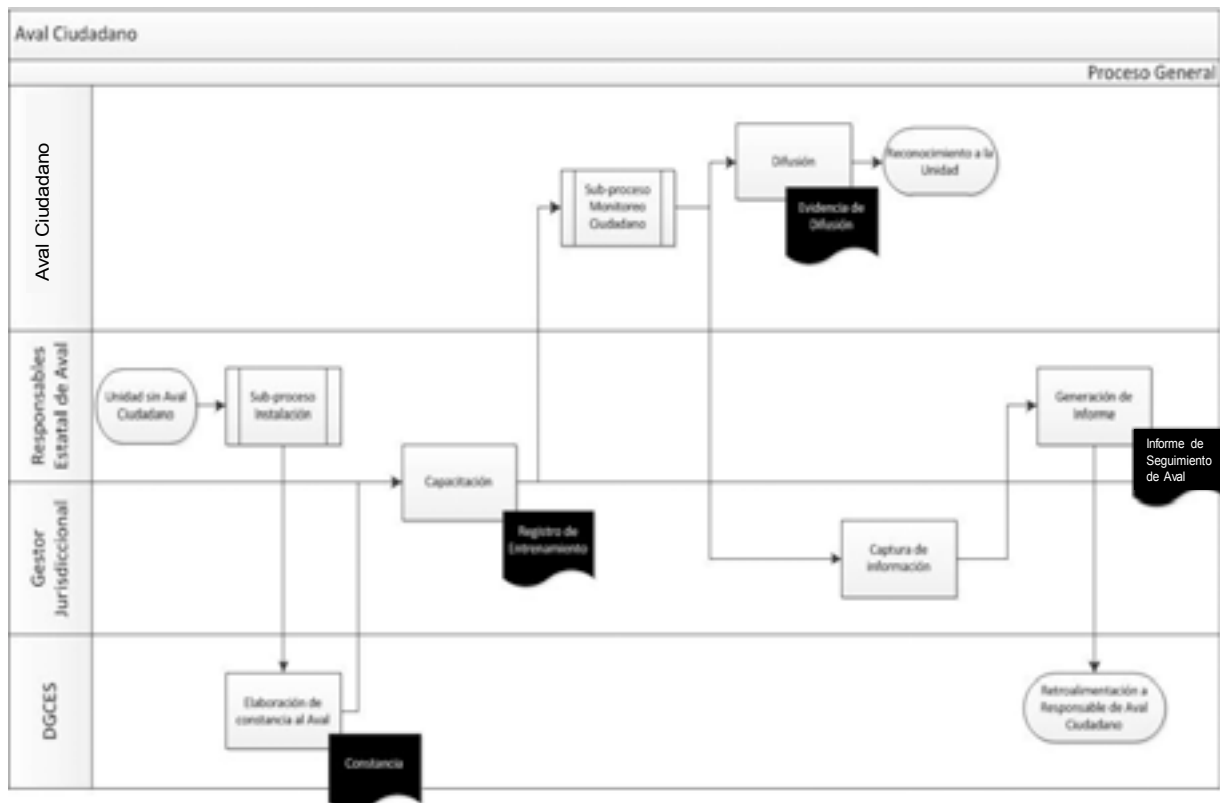
CAPÍTULO V

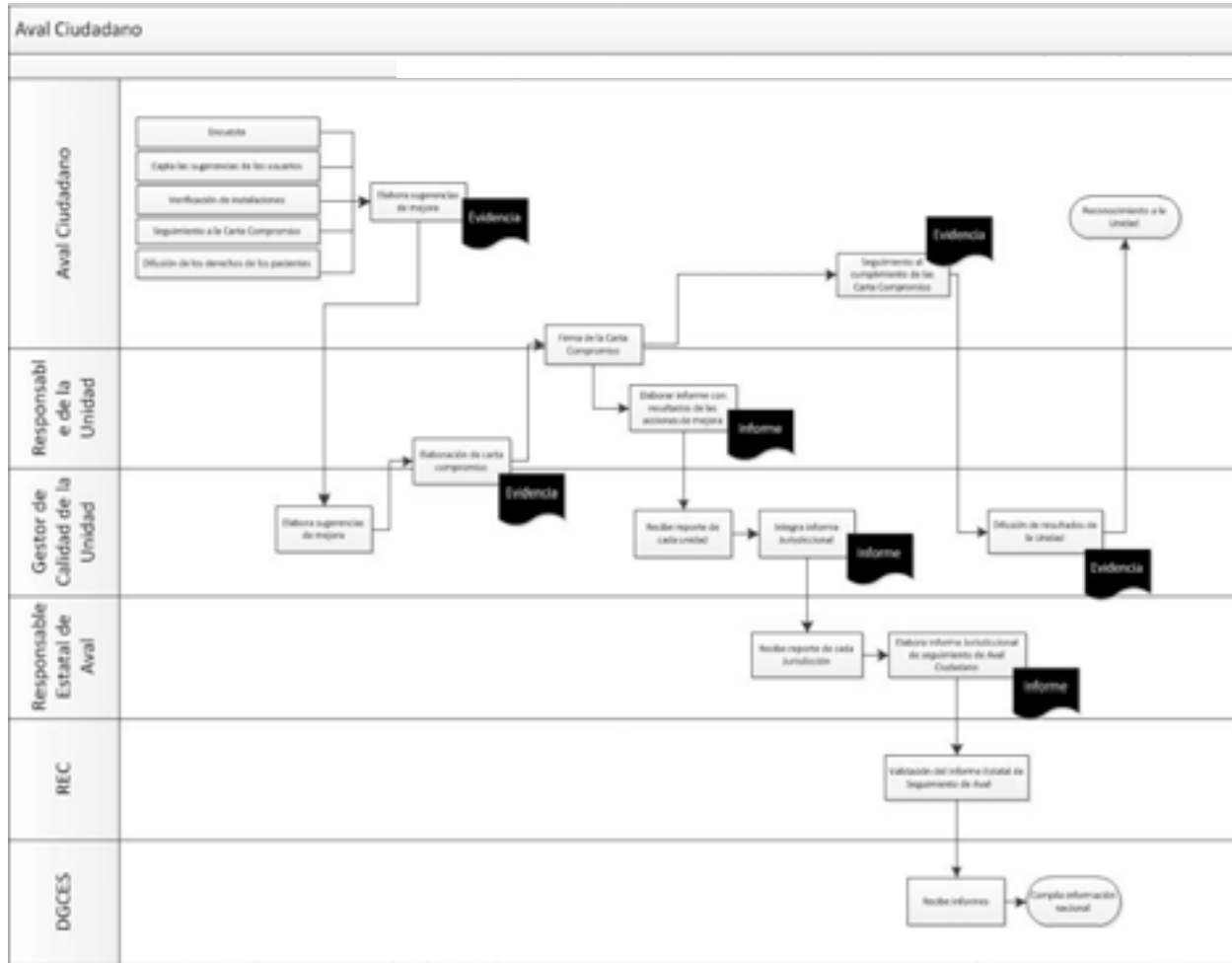
MONITOREO CIUDADANO

5.1. Puesta en práctica del Monitoreo Ciudadano

El Monitoreo Ciudadano como actividad fundamental del Aval Ciudadano se lleva a cabo en todas las unidades médicas del Sector Salud que cuenten con Aval Ciudadano instalado.

Para operar el mecanismo del Aval Ciudadano y ponerlo en práctica se ha diseñado el **método de Monitoreo Ciudadano**, entendiéndose como la medición independiente, sistemática y planificada de la percepción ciudadana sobre el Trato Digno recibido en los Servicios de Salud con el objeto de tomar decisiones que permitan mejorarlos como parte del desarrollo de la cultura de calidad de los Servicios de Salud. El proceso detallado a seguir se describe a continuación:





El Monitoreo Ciudadano consta de las siguientes actividades:

- A. Levantamiento de Encuestas de Trato Digno
- B. Aplicación de la Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano
- C. Captación de las sugerencias de los usuarios en el apartado correspondiente de la Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano.
- D. Verificación del estado de la Sala de Espera, Sanitarios, Consultorios.
- E. Entrega de **Sugerencias de Mejora** de la Calidad de los Servicios al Responsable de la Unidad Médica.
- F. Firma de la **Carta Compromiso** con el Responsable de la Unidad Médica.
- G. Seguimiento a la Carta Compromiso firmada el cuatrimestre anterior.
- H. Difusión de los resultados obtenidos en el Monitoreo Ciudadano

La frecuencia de la aplicación del Monitoreo Ciudadano es cuatrimestral y está dirigida a que los avales ciudadanos identifiquen áreas de oportunidad para contribuir con las unidades médicas a la mejora de la calidad mediante sus sugerencias. Los cuatrimestres se dividen de la siguiente manera:

Frecuencia de Monitoreo Ciudadano	
Primer Cuatrimestre	Enero - Abril
Segundo Cuatrimestre	Mayo-Agosto
Tercer Cuatrimestre	Septiembre-Diciembre

El Monitoreo Ciudadano es al azar, es decir, se aplica indistintamente a usuarios que recibieron atención en la Unidad Médica, por lo que no habrá una fecha específica para cada visita, el Aval Ciudadano acudirá a realizar sus **encuestas de Trato Digno** y las preguntas establecidas en la Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano a los usuarios en el tiempo que tenga disponible durante el cuatrimestre, idealmente el Aval Ciudadano acudirá a levantar sus encuestas en diferentes turnos y días, en el último mes de cada cuatrimestre, tendrá que contar con el total de la muestra y llenar todos los apartados de la Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano.

5.2. Tamaño de muestra

El Aval Ciudadano realizará el 30% de encuestas al cuatrimestre, tomado en consideración, el número de encuestas que realizó la Unidad Médica en el cuatrimestre anterior¹⁴. El número de encuestas aplicadas por la Unidad Médica, será proporcionado por el Gestor de Calidad o Responsable de la Unidad, mismo que le calculará el 30% correspondiente al Aval Ciudadano. Ejemplo:

Total de encuestas realizadas por la unidad en el cuatrimestre anterior	30%	Total de encuestas a aplicar por el Aval Ciudadano en el cuatrimestre en curso
244	73	73 encuestas

Estas encuestas serán aplicadas por el Aval Ciudadano a usuarios de su Unidad Médica repartidas en los cuatro meses (se sugiere que se apliquen 19 encuestas por mes). Al final de cuatrimestre, realizará el conteo de las encuestas para tener los resultados concentrados en el apartado correspondiente del Formato de Trato Digno.

¹⁴ El tamaño de muestra de la Unidad Médica, se calcula de acuerdo a las tablas de los Cuadernillos de INDICAS.

5.3. Muestreo para caravanas tipo I, II y III

La aplicación de las encuestas de Trato Digno y verificación de instalaciones para las caravanas, se realizará en mínimo una de las localidades asignadas a la ruta de las caravanas y en donde se haya instalado el Aval Ciudadano durante el cuatrimestre.

El tamaño de la muestra de usuarios, a la que los avales ciudadanos aplicarán la Encuesta de Trato Digno en las caravanas será de 30 entrevistados al cuatrimestre, en caso de que la cantidad de usuarios no lo permita, la muestra será el total de pacientes encontrados en la consulta médica el día de la visita del Aval Ciudadano a la caravana.

5.4. Levantamiento de Encuestas de Trato Digno

Para el levantamiento de encuestas, el Aval Ciudadano indaga sobre la satisfacción del usuario respecto al tiempo de espera, la atención del personal, la explicación del personal sobre el tratamiento y cuidados, el abasto de medicamentos y el trato recibido, para llevar a cabo el levantamiento de Encuestas de Trato Digno el Aval Ciudadano tendrá que seguir los pasos descritos a continuación:

- Utilizar el Formato de la Encuesta de Trato Digno
- Visitar la Unidad Médica para levantamiento de encuestas, durante cada cuatrimestre, en cualquier día y horario de acuerdo a su tiempo disponible, hasta cumplir con la muestra que se requiere.
- Aplicar las encuestas a los usuarios o acompañantes de los usuarios que ya recibieron atención en la Unidad Médica, para ello deberá situarse en un lugar que le permita captar a los usuarios que ya recibieron atención en los Servicios de Salud.

5.5. Encuesta de Trato Digno


El instrumento consta de un **encabezado** con información que identifica a la unidad en la que se está llevando a cabo la medición, un **cuerpo** que contiene columnas para el registro de la información y **pie de página** en donde se registra al Aval Ciudadano que recolectó la información.

5.5.1. Encabezado

Registrar los datos solicitados de acuerdo con las especificaciones. Fecha de Elaboración, Tipo de unidad (colocar una **√**, en la sección que corresponda), Área (colocar una **√**, en la sección que corresponda), Institución (colocar las iniciales de la institución a la que pertenece: SSA, ISSSTE, IMSS, DIF, PEMEX, SEDENA, SEMAR, CRUZ ROJA, etc.), Municipio (Nombre completo), Localidad (Nombre completo), Nombre de la unidad (Nombre completo como se registró en la Dirección General de Información en Salud), Clave de la unidad (colocar la clave CLUES compuesta de 5 posiciones alfabéticas y 6 posiciones numéricas).

5.5.2. Cuerpo

Cada columna contiene una pregunta, la Encuesta de Trato Digno contiene en total 12 preguntas, las cuales tienen que ser contestadas por los usuarios entrevistados, en la primera columna, se enumera a la persona que se está entrevistando, con número consecutivo, hasta cubrir la muestra necesaria, para cada entrevistado, el Aval Ciudadano utilizará un renglón para colocar las letras que correspondan a la respuesta elegida.



**INDICADOR DE TRATO DIGNO PARA LOS SERVICIOS
DE CONSULTA EXTERNA (PRIMERO, SEGUNDO Y TERCER NIVEL DE ATENCION) Y
URGENCIAS (SEGUNDO Y TERCER NIVEL DE ATENCION)**

F1-TD-02

FORMATO DE RECOLECCIÓN DE DATOS FECHA DE ELABORACIÓN: 10/ JUNIO / 2016

TIPO DE UNIDAD: Cerebras UNEMES 3er Nivel 2o Nivel 1er Nivel

INSTITUCIÓN: SSA MUNICIPIO SAN FELIPE LOCALIDAD LOS REYES

ÁREA: LINEARIA RLM

NOBRE DE LA UNIDAD: CENTRO DE SALUD SAN FELIPE CLAVE DE LA UNIDAD SSSMC000000

No.	Turno	Género	Tiene Seguro Popular?	1. ¿En qué unidad atiende el paciente?	2. ¿Con qué tiempo se atiende al paciente?	3. ¿El médico le permitió hablar sobre su estado de salud?	4. ¿El médico le explicó sobre su estado de salud?	5. ¿El médico le explicó sobre el tratamiento que debe de seguir?	6. ¿El médico le explicó sobre los resultados que debe de seguir?	7. La información que le proporcionó el médico, ¿cómo la consideró usted?	8. Con la cantidad de medicamentos que le entregaron ¿cuánto usó?	9. ¿El trato que recibió, usted en esta unidad fue?	10. ¿En qué servicio personal le atendieron?	11. ¿Qué tan satisfecho está con la atención médica recibida?	12. ¿Qué tan calificada le da a la calidad de la atención médica recibida de 0 al 10, en donde 0 es muy insatisfecho y 10 es muy satisfecho?
				1. No 2. Sí	1. No 2. Sí	1. No 2. Sí	1. No 2. Sí	1. No 2. Sí	1. No 2. Sí	1. Buena 2. Regular 3. Mala 4. No usé medicamento	1. Buena 2. Satisfactorio 3. Mala 4. No usé medicamento	1. Buena 2. Regular 3. Mala 4. No usé medicamento	1. Atención 2. Urgencia de Servicio 3. Atención 4. Urgencia de Servicio 5. Atención 6. Urgencia de Servicio	1. Muy Satisfecho 2. Satisfecho 3. Ni muy Satisfecho ni Insatisfecho 4. Insatisfecho 5. Muy Insatisfecho	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
1	M	a	a	a	b	b	a	a	a	b	b	a	j	a	9
2															
3															
4															
5															
6															
7															
8															
9															
10															
11															
12															
13															
14															
15															

Nombre y Firma del Aval Ciudadano

Nombre y Firma del responsable de la Unidad

Hoja
de

5.5.3. Pie de página

- Nombre y firma del Aval Ciudadano.
- Nombre completo y firma del Responsable de la Unidad.

Anotar el número consecutivo que corresponda a la hoja, del total de hojas utilizadas. (Ejemplo 1 de 2, 1 de 3, 2 de 2, etc.)

5.5.4. Concentrado Manual de la Encuesta de Trato Digno

F3-TD/02

INDICADOR DE TRATO DIGNO PARA LOS SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA (PRIMERO, SEGUNDO Y TERCER NIVEL DE ATENCIÓN) Y URGENCIAS (SEGUNDO Y TERCER NIVEL DE ATENCIÓN)

FORMATO DE RECOLECCIÓN DE DATOS FECHA DE ELABORACIÓN: / /

TIPO DE UNIDAD: Casaverías URBEMES Sur 2o Nivel 3er Nivel ÁREA: URBANA RUL

INSTITUCIÓN: SSA MUNICIPIO: San Felipe LOCALIDAD: Los Reyes

NOMBRE DE LA UNIDAD: Centro de Salud Los Reyes CLAVE DE LA UNIDAD: SSSAMC000000
Fuente: Encuesta a usuarios del Servicio

CUADRO 1: CONCENTRADO MANUAL

PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA					N	N/N
	1	2	3	4	5		
1	75	10	10			100	75
2	50	10	10			100	50
3	40	15	10			100	40
4	40	10	10			100	40
<small>FORMULAS: $\frac{a}{N} \times 100 = \text{Porcentaje}$ $\frac{75}{100} \times 100 = 75\%$</small>							
	A	B	C	D	E	F	N/N
2	50	10	10	10	10	100	50
3	40	10	10	10	10	100	40
4	40	10	10	10	10	100	40
5	40	10	10	10	10	100	40

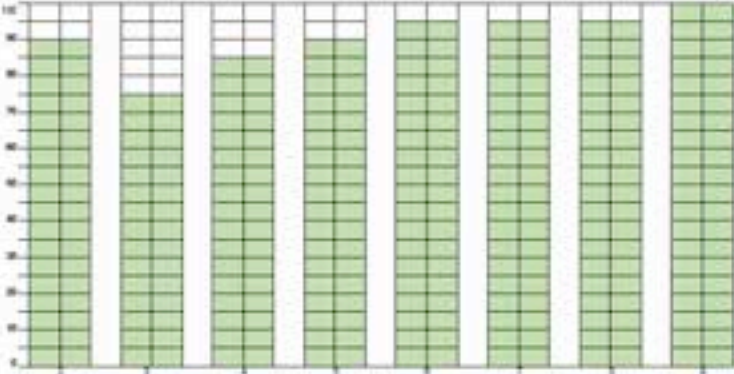
INSTRUCCIONES: 1. Para el llenado de este cuadro, leer la tabla de preguntas. 2. Para cada una de las preguntas de la 1 a 5 se debe de registrar según cada opción el total de el número de la fila correspondiente. 3. Para obtener el porcentaje de la pregunta 1, 2, 3 y 4 debe de hacer el total de respuestas "a" entre el total de mediciones y multiplicarlo por 100. De las preguntas 2, 3, 4 y 5 debe de hacer de respuestas "a", entre entre las mediciones y multiplicarlo por 100. Si se permite alguna no contestar se contabiliza como "no contestado" y entre el número de mediciones y el porcentaje.

CUADRO 2: RESULTADOS DE LA ENCUESTA (pregunta 3)

OPCIÓN	1	2	3	4	5
Comunicación con el médico	1	1			
Tiempo de espera	1	1			

INSTRUCCIONES: Para el llenado de este cuadro, leer la tabla de las preguntas 3, 4, 5 y 6. Para cada una de las preguntas de la 3 a 6 se debe de registrar según cada opción el total de el número de la fila correspondiente. 4. Para obtener el porcentaje de la pregunta 3, 4, 5 y 6 debe de hacer el total de respuestas "a" entre el total de mediciones y multiplicarlo por 100. Si se permite alguna no contestar se contabiliza como "no contestado" y entre el número de mediciones y el porcentaje.

CUADRO 2: PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA UNIDAD DE CONSULTA EXTERNA O URGENCIAS



Para el gráfico se toma el número de cada una de las preguntas (1 a 5) y se grafica el porcentaje de respuestas "a" de las preguntas 1, 2, 3, 4 y 5 que se grafican el porcentaje obtenido de las respuestas "a".

CUADRO 3: OPCIONES DE MEJORA PARA LA UNIDAD DE CONSULTA EXTERNA O URGENCIAS

1. Comunicación con el médico	
2. Tiempo de espera	

Dr. Juan Pérez López Rosa Elena Martínez
Nombre y firma del responsable de la unidad Nombre y firma del Anal Colector

Para el llenado del Concentrado Manual de Trato Digno se deben seguir los siguientes pasos:

1. Sumar todas las respuestas de cada columna y colocar el número de opciones de respuesta en el Cuadro 1. La "N" significa el total de la muestra, en todos los renglones la "N" debe sumar la misma cantidad.
2. Sacar el porcentaje de respuestas "a" para las preguntas 3,4,5 y 6, utilizando la siguiente fórmula:

a/N x 100, en donde, "a" es el total de respuestas "a", N el total de la muestra ejemplo:

$$75/100 \times 100 = 75\%$$

3. Realizar la Gráfica establecida en el Cuadro 2, con los resultados obtenidos en la columna % del Cuadro 1.

4. Colocar los datos correspondientes a la pregunta 10 para cada una de las opciones. El tamaño de “N” en este cuadro, es equivalente al número de usuarios entrevistados que contestaron la pregunta 10.
5. En el cuadro 4, colocar las oportunidades de mejora, comenzando con la pregunta que menor porcentaje de satisfacción haya obtenido. En este apartado sólo se colocan las áreas de oportunidad. Las sugerencias de mejora se realizan en la Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano.

5.6. Aplicación de la Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano

La Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano, es un instrumento que fomenta el dialogo entre el Aval Ciudadano y el personal de la Unidad Médica, con el fin de tomar decisiones conjuntas para la mejora del Trato Digno, la aplicación inicia con la solicitud del Aval Ciudadano de los resultados de la medición institucional de Trato Digno, el Gestor de Calidad o Responsable de la Unidad, proporcionará al Aval Ciudadano los resultados de la aplicación de la Encuesta de Trato Digno que realizó el personal de salud, los cuales fueron publicados en el sistema INDICAS, **(Anexo 2)**.

Estos resultados corresponderán al cuatrimestre anterior a la visita del Aval Ciudadano. Ejemplo:

Cuatrimestre en que el Aval Ciudadano va a realizar su Monitoreo Ciudadano	Periodo al que corresponden los datos que la Unidad Médica tendrá que entregar al Aval Ciudadano y que ya se encuentran registrados en el sistema INDICAS
Septiembre –Diciembre 2016	Mayo – Agosto 2016
Enero – Abril 2017	Septiembre – Diciembre 2016

Este formato se aplica una sola vez en el cuatrimestre, los avales ciudadanos al fin de cada cuatrimestre tendrán que contar las hojas llenas de la Encuesta de Trato Digno y La Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano.

La Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano, recoge la siguiente información:

- a) Seguimiento a la Carta Compromiso del cuatrimestre anterior: revisa las evidencias documentadas o físicas que dan seguimiento a los acuerdos establecidos en la Carta Compromiso del cuatrimestre anterior y anotarlas de manera breve.

- b) Realiza el cotejo de los resultados obtenidos por el Monitoreo Ciudadano (Aval Ciudadano) y el Monitoreo Institucional (Unidad Médica).
- Transcriba los resultados obtenidos por la Unidad Médica de la Encuesta de Trato Digno.
 - Transcriba los datos obtenidos en la aplicación de la Encuesta de Trato Digno.
 - Realiza el comparativo de los datos obtenidos.
 - “Avala” o “No Avala” la transparencia de la información resultante del Monitoreo Institucional.
 - Realiza la Verificación de instalaciones: Sala de espera, consultorio, sanitarios.
 - Clasificación de los usuarios entrevistados.
 - Conocimiento de los usuarios y personal de salud de los “Derechos Generales de los Pacientes y de las Responsabilidades de los Pacientes”.
 - Sugerencias de los usuarios para conocer su opinión.
 - Sugerencias de mejora detectadas por el Aval Ciudadano.
 - Fecha en que el director de la Unidad Médica le entregará la Carta Compromiso.

5.6.1. Requisitos para el levantamiento de la información de la Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano

- a. Cada vez que el Aval Ciudadano acuda al levantamiento de datos deberá presentarse ante el Responsable de la Unidad Médica.
- b. Solicitar al Responsable de la Unidad Médica los formatos que va utilizar en la visita: *Recolección de datos para indicadores de Trato Digno F1-TD/02, Concentración de datos F2-TD/02* y Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano *F2-AC/03*.
- c. Solicitar al Responsable de la Unidad Médica los resultados del Monitoreo Institucional de los indicadores de Trato Digno **del cuatrimestre anterior** a la vista que están concentrados en el formato *F2-TD/02 Concentración de datos*, o una copia del formato electrónico del Sistema INDICAS. (ejemplo: si la visita se realiza en junio, se solicitará la información del cuatrimestre Enero –Abril)
- d. Solicitar un área para trabajar en el llenado y análisis de los datos de la Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano.
- e. Informe al Responsable de la Unidad Médica que al término del levantamiento de la información deberán reunirse ambas partes para analizar
- f. Conjuntamente en los resultados de la Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano a partir de la segunda visita se incluirá la revisión de las acciones de mejora de la Carta Compromiso.

5.6.2. Requisitos para el llenado de la Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano Formato F2-AC/03

Para el llenado de este apartado, deberá basarse en el formato *F1-TD/02. Recolección de datos para indicadores de Trato Digno*. Los datos que no se encuentren en el formato deberá solicitarlos al Responsable de la Unidad Médica, escribir con letra de molde o máquina de escribir y no dejar ningún dato sin llenar.

- Escriba el nombre de la Entidad Federativa a la que pertenece la Unidad Médica donde se realiza la aplicación de la Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano
- Escriba el nombre y número de la delegación para la Unidad Médica del IMSS e ISSSTE o el número y nombre de la jurisdicción sanitaria a la que pertenece la Unidad Médica de la SSA o la correspondiente a cada institución.
- Marque con una , si la unidad ésta localizada en un área rural o urbana.

DATOS GENERALES DE IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD MÉDICA Y DEL AVAL CIUDADANO QUE REALIZA LA VISITA

ESTADO DELEGACIÓN/JURISDICCIÓN AREA URBANA RURAL

- Escriba el nombre completo (legible y sin abreviaturas) del municipio o delegación política en donde se encuentra ubicada la Unidad Médica.
- Escriba el nombre completo (legible y sin abreviaturas) de la localidad en donde se encuentra ubicada la Unidad Médica.
- Registre con números arábigos y dos dígitos, el día, mes y año en que se realiza la visita para el levantamiento de los datos de la Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano. (Ejemplo: 05 /04 /04)

MUNICIPIO o DELEGACIÓN LOCALIDAD FECHA DE ELABORACIÓN

- Escriba el nombre completo de la Institución de procedencia de la Unidad Médica (SSA, IMSS, ISSSTE, otras: especifique).
- Escriba el nombre completo de la Unidad Médica.

INSTITUCIÓN NOMBRE DE LA UNIDAD

- Utilice la Clave Única de Establecimientos de Salud (CLUES) Favor de no omitir el dato; cuidar que no queden espacios vacíos.

- j. Marque con una \checkmark , si la unidad es de primer nivel, es decir brinda atención médica que no ofrece hospitalización, como los centros de salud de la Secretaría de Salud, Clínicas Médicas del ISSSTE o las Unidades Médico Familiares IMSS; marque segundo nivel cuando la unidad brinda servicios de consulta externa, atención médico quirúrgica, urgencias y hospitalización, como el Hospital General o Regional y en tercer nivel cuando la unidad da atención, desarrolla además actividades de investigación y formación de recursos humanos, (por ejemplo los Institutos Nacionales o Estatales, El Hospital del Niño Morelense, etc.)

CLAVE DE LA UNIDAD/CLUES **NIVEL DE ATENCION** Primero Segundo Tercero

- k. Marque con una \checkmark , si la Unidad Médica ésta acreditada, no acreditada (por la DGCES).

UNIDAD MÉDICA Acreditada No Acreditada

- l. Marque con una \checkmark , si la Unidad Médica ésta inscrita en el Seguro Popular, pregunte al Responsable de la Unidad Médica si se tiene este beneficio.

CON SEGURO POPULAR SI No No Aplica

- m. Marque con una \checkmark , el turno en el cual se realiza el levantamiento de los datos de la Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano; se entiende por Jornada Especial los días sábados, domingos y festivos.

TURNO Matutino Vespertino Nocturno Jornada Especial

- n. Marque con una \checkmark , el nivel al que pertenece como Aval Ciudadano; es decir, si se instaló y cuenta con acta que lo formaliza a nivel estatal, jurisdiccional, municipal o local.

AVAL QUE REPRESENTA Local Municipal Jurisdiccional Estatal

- o. Marque con una \checkmark , si se lleva a cabo la recolección de los datos en servicio de consulta externa, urgencias u hospitalización.

SERVICIO
 Consulta Externa
 Urgencias
 Hospitalizacion



- p. Marque con una \checkmark , el cuatrimestre al que pertenecen los resultados del Monitoreo Institucional de los indicadores de Trato Digno contenidos en el formato F2-TD/02 o electrónico de la Unidad Médica, cerciórese de que los datos mostrados sean del cuatrimestre anterior a la visita que realiza.

PERIODO QUE REVISA

Ene-Abr	<input type="checkbox"/>	Año _____
May-Ago	<input type="checkbox"/>	Año _____
Sep-Dic	<input type="checkbox"/>	Año _____

- q. Escriba el nombre completo de la organización a la que pertenece con letra clara y sin abreviaturas. Ejemplo: Universidad Autónoma de Aguascalientes, Fundación Regalo de Corazón. En el caso de los ciudadanos independientes, que no pertenezcan a ninguna organización o institución, se registrará de la siguiente manera:
- Un solo ciudadano independiente: Ciudadano de la localidad de **El Fuerte (aquí va el nombre de la localidad a la que pertenece la unidad)**.
 - Dos o más ciudadanos independientes: Agrupación Local de **El Fuerte (aquí va el nombre de la localidad a la que pertenece la unidad)**.

NOMBRES DE LA(S) ORGANIZACIÓN O DEL AVAL A TÍTULO INDIVIDUAL

Apartado 1. Acceso a la información: Marque con una \checkmark , si el Responsable de la Unidad Médica le proporcionó los resultados del monitoreo de los indicadores de Trato Digno del cuatrimestre anterior a la visita. Estos pueden estar en el formato manual *CONCENTRADO DE DATOS DE TRATO DIGNO F2-TD/02* o en forma electrónica en el Sistema INDICAS; si es así, solicite una impresión de éste.

1.- ACCESO A LA INFORMACIÓN DEL MONITOREO/MEJORA DE TRATO DIGNO

.1.- ¿El Aval Ciudadano tiene acceso a los resultados de trato digno de la unidad médica registrados en el INDICAS del cuatrimestre anterior Sí No

Apartado 2. Seguimiento de la Carta Compromiso: En el caso de que se trate de la segunda visita en adelante, registrar el avance de los compromisos establecidos en la Carta Compromiso, firmada en el cuatrimestre anterior.

- En la columna “Acuerdos establecidos en la Carta Compromiso del cuatrimestre anterior” transcriba de la Carta Compromiso del cuatrimestre anterior los compromisos de mejora.
- En la columna “Evidencia de que se cumplió el compromiso (ejemplo, oficios, fotos, listas)” Revisará las evidencias documentadas o físicas que dan seguimiento a los acuerdos establecidos en la Carta Compromiso, del cuatrimestre(s) anterior(es) y anotarlas de manera breve, para este apartado el Aval Ciudadano se apoyará en el

Gestor de Calidad de la Unidad o en el Responsable de la Unidad, quienes deberán facilitarle las evidencias documentadas de los compromisos cumplidos.

2.- SEGUIMIENTO DE LA CARTA COMPROMISO

2.1.- Revisar las evidencias documentadas o físicas que dan seguimiento a los acuerdos establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano del cuatrimestre anterior y anotarlas de manera breve.

Acuerdos establecidos en la Carta Compromiso del cuatrimestre anterior	Evidencia de que se cumplió el compromiso (ejemplo, oficios, fotos, listas)
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	10

Ejemplo:

Seguimiento de la Carta Compromiso: Revisar las evidencias documentadas o físicas que dan seguimiento a los acuerdos establecidos en la Carta Compromiso del cuatrimestre anterior y anotarlas de manera breve.

Acuerdos establecidos en la Carta Compromiso del cuatrimestre anterior	Evidencia de que se cumplió el compromiso (ejemplo, oficios, fotos, listas)
1. Dar un curso de Derechos Humanos y Trato Digno al personal de la unidad.	1. Lista de Asistencia y Fotos de la capacitación.
2. Imprimir trípticos de los Derechos Generales de los Pacientes para su difusión.	2. Se mostraron los trípticos impresos.
3. Arreglar la llave del baño de mujeres.	3. Se verificó físicamente que la llave del baño de mujeres sirviera.
4. Implementar fichas con horarios de atención.	4. Ya se cuenta con las fichas con el horario en que se atenderá al paciente.
5.	5.

Apartado 3. Método de Monitoreo Institucional y Ciudadano: Se requieren seguir los siguientes pasos, tomando en consideración la información del concentrado manual de Trato Digno, tanto del Aval Ciudadano, como del que aplica la Unidad Médica.

3.- MÉTODO DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL Y CIUDADANO

3.1.- Registre en el cuadro UNIDAD MÉDICA el número de usuarios que encuestó la unidad y en el siguiente el total de encuestados por el AVAL CIUDADANO. Escriba la diferencia.

TAMAÑO DE MUESTRA UNIDAD MÉDICA AVAL CIUDADANO DIFERENCIA

Registre el número total de encuestas aplicadas por la unidad médica en el FORMATO DE RECOLECCIÓN DE DATOS F1-...

Registre el número total de encuestas aplicadas por el Aval Ciudadano en el FORMATO DE RECOLECCIÓN DE DATOS F1-TD/02

Reste al total de encuestas aplicadas por la unidad médica el número de encuestas aplicadas por el Aval Ciudadano y registre la diferencia, cuando éste sea el

Apartadao 3.2.- Revise los resultados de los indicadores de Trato Digno del último cuatrimestre de la Unidad Médica y regístrelos en la columna A “VALOR DE LA UNIDAD”. En la columna B “VALOR DEL AVAL” registre los datos que obtuvo en sus encuestas de Trato Digno. En la columna C “DIFERENCIA DE PERCEPCIÓN” registre el resultado de restar la columna A con la columna B y escriba con un lápiz de color, cuando la diferencia sea igual o mayor al 20%. En la columna D registre en cada uno de los indicadores “AVALADO” cuando la diferencia de percepción sea del 0 al 19 y en la columna E “NO AVALADO” cuando la diferencia sea de 20 en adelante.

Nº	VARIABLES DE TRATO DIGNO	A	B	C	D	E
		VALOR DE LA UNIDAD	VALOR DEL AVAL	DIFERENCIA DE PERCEPCIÓN	AVALADO	NO AVALADO
2	Con el tiempo que esperó para pasar a consulta ¿quedó usted...?					
3	¿El Médico le permitió hablar sobre su estado de salud?					
4	¿El médico le explicó sobre su estado de salud?(diagnóstico)	A		C		E
5	¿El médico le explicó sobre el tratamiento que debe seguir?					
6	¿El médico le explicó sobre los cuidados que debe seguir?		B		D	
7	La información que le proporcionó el médico, ¿cómo la consideró usted?					
8	Con la cantidad de medicamentos que le entregaron, ¿quedó usted...?*					
9	¿El trato que recibió usted en esta unidad fue?					

*Sólo para el Servicio de Consulta Externa

Columna A	Columna B	Columna C	Columna D	Columna E
Registre en la columna A, los datos contenidos en el CUADRO 1 , formato manual F2-TD/02 de la Unidad Médica.	Registre en la columna B, los datos contenidos en el CUADRO 1 , formato manual F2-TD/02 del Aval Ciudadano.	Al valor de la columna A, réstele el valor de la columna B de cada uno de los indicadores de Trato Digno y registre la diferencia.	Registre √ , en la columna D, AVALADO, si la diferencia de percepción es menos al 20%.	Registre √ , en la columna E, NO AVALADO, si la diferencia de percepción es igual o mayor a 20%.

Durante el Monitoreo Ciudadano los avales “AVALAN” o “NO AVALAN” la transparencia de la información. Comparan los resultados de la Encuesta de Trato Digno que aplicó la Unidad Médica, contra los resultados que los avales ciudadanos obtuvieron en la aplicación de la misma. Si la diferencia de percepción de alguna de las preguntas de Trato Digno entre la medición institucional y la del Aval Ciudadano **es del 20% o mayor**, la información “**NO ES AVALADA EN TRANSPARENCIA**”. La información se considera “**AVALADA**” cuando la diferencia de percepción de todas las preguntas es entre el **0 y el 19%**.

Escriba en la línea si la Unidad está “**Avalada**” (si todos los indicadores están avalados, columna “**E**” o “**No Avalado**” si uno o más indicadores de la columna “**D**” están No Avalados)

Unidad Avalada o No Avalada _____

Apartado 3.3 Clasificación de los usuarios entrevistados por el Aval Ciudadano

De la columna “Género” del formato de Concentración de datos F2-TD/02 de Trato Digno, contabilice del total de los usuarios entrevistados, cuántos son hombres y cuantos mujeres.

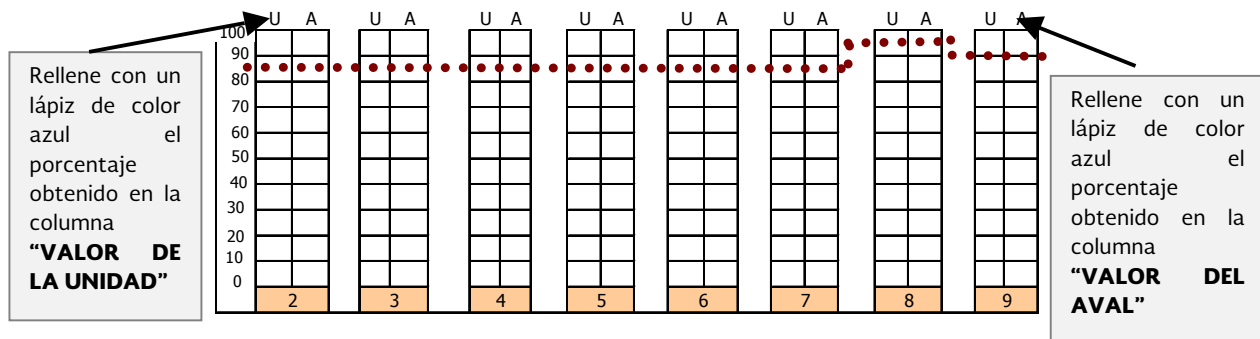
3.3. Clasificación de usuarios entrevistados por el Aval Ciudadano.

Hombres	
Mujeres	
TOTAL	
Con Seguro Popular	
Sin Seguro Popular	
TOTAL	

De la columna “Usuario con Seguro Popular” del formato de Concentración de datos F2-TD/02 de Trato Digno, contabilice del total de los usuarios entrevistados, primero los que tienen Seguro Popular y a continuación los que no tienen.

NOTA: En los dos casos el total, debe coincidir con el total de usuarios entrevistados registrados en el apartado 3.1 en Aval Ciudadano

Apartado 3.4 Grafique en las columnas U y A los resultados de Trato Digno, la línea punteada representa el estándar institucional. El Gráfico contiene ocho barras del 2 al 9, cada una de ellas representa los indicadores de Trato Digno en porcentajes, se dividen en dos columnas: U para Unidad Médica y A para el Aval Ciudadano. La línea punteada señala el estándar o compromiso institucional.



Apartado 3.5. Número de usuarios que están satisfechos con la calidad de la atención médica recibida. Tomar de la pregunta 11 de la Encuesta de Trato Digno, el total de entrevistados que contestaron cada una de las opciones y colocar el total de respuestas de cada opción. Después sumar el total de respuestas a) Muy Satisfecho y b) Satisfecho y colocarlas en el recuadro designado.

3.5. Número de usuarios que están satisfechos con la calidad de la atención médica recibida. Tomar de la pregunta 11 de la Encuesta de Trato Digno, el total de entrevistados que contestaron cada una de las opciones y colocar el total de respuestas de cada opción. Después sumar el total de respuestas a) Muy Satisfecho y b) Satisfecho y colocarlas en el recuadro designado.

Total de respuestas a)	
Total de respuestas b)	
Total de respuestas c)	
Total de respuestas d)	
Total de respuestas e)	
Total de respuestas f)	
TOTAL	
Total de a) + b)	

Sumar el total de respuestas a + b + c + d + e + f. El Total debe ser igual al total registrado en el apartado 3.3

Sumar el total de respuestas a + b y colocar el total en la casilla.

Apartado 3.6. Usuarios que manifiestan estar satisfechos con la calidad de la atención médica recibida. Revise la pregunta No. 12 de la Encuesta de Trato Digno, cuente el número de usuarios entrevistados de acuerdo a la calificación y coloque el total en cada cuadro.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total

Apartado 4. Difusión de resultados del Monitoreo Ciudadano. Pregunte mínimo a cinco integrantes del personal de salud de la Unidad Médica sobre los indicadores de Trato Digno y derechos de los pacientes, según corresponda. (En el caso de las unidades rurales entrevistar al personal con que se cuenta)

4. DIFUSIÓN DE RESULTADOS DE MONITOREO. Escriba SI o No según sea el caso.

4.1 PREGUNTE A 5 INTEGRANTES DEL PERSONAL DE SALUD DE LA UNIDAD MÉDICA.	1	2	3	4	5	Total de SI
4.1.1 Le han informado de los resultados de Trato Digno que obtuvo la Unidad Médica, del último cuatrimestre que evalúa SICALIDAD. (Tiempo de Espera, Abasto de Medicamentos, Trato e Información)						
4.1.2 Mencione 3 Derechos Generales de los Pacientes. Si menciona 3 Derechos conteste SI, en caso contrario conteste NO						
4.2 PREGUNTE A 5 USUARIOS DE LA UNIDAD MÉDICA						
4.2.1 ¿Le han informado en esta unidad, cuáles son los aspectos de Trato Digno que se están evaluando?						
4.2.2 Mencione 3 Derechos Generales de los Pacientes. Si menciona 3 Derechos conteste SI, en caso contrario conteste NO						

Escriba SI o No según sea el caso.

Registre el total de respuestas SI.

Apartado 5. Sugerencias de los usuarios para conocer su opinión: En este formato el Aval Ciudadano entrevista a 10 usuarios de la Unidad Médica y les pregunta las cuestiones que les gustan de la Unidad Médica, las que no les gustan y en caso de que mencionen que algo no les gustó de la Unidad Médica, se les exhorta a que le den sugerencias para mejorar esa cuestión, este apartado impulsa la corresponsabilidad y el diálogo de los usuarios con los Servicios de Salud, los hace partícipes de las decisiones que afectan a toda la comunidad en cuanto a Servicios de Salud, a través del Aval Ciudadano, los usuarios de los Servicios de Salud, pueden expresar sus necesidades, inquietudes, sugerencias y felicitaciones sobre la calidad que se les otorga, el Aval Ciudadano es el encargado de llevar todas estas cuestiones con el Responsable de la Unidad Médica para que sean tomadas en cuenta.

5.- SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS PARA MEJORAR EL TRATO DIGNO Y LAS INSTALACIONES

1	¿Qué es lo que SI le gusta?	¿Qué es lo que NO le gusta?	¿Qué sugiere para mejorar?
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

Pregunte a cada persona, ¿Qué es lo que... **SI** le gusta o **NO** le gusta del servicio que presta la Unidad Médica y que sugiere para que se mejore. Escriba el comentario tal como lo dice el entrevistado

Apartado 6. Índice de integridad, limpieza y comodidad. De acuerdo a la escala establecida, califique cada una de las tres áreas, sala de espera, sanitarios y consultorios, asignando una calificación de 1, si se encuentran en mal estado, 2 si se encuentran en estado regular y 3 si están en buen estado, en seguida sume cada una de las filas y anote el total, sume cada una de las columnas y anote el total, tome en consideración el área con menor puntuación para realizar sugerencias al respecto.

La parte de Hospitalización, únicamente se deberá calificar cuando en la unidad, el Aval Ciudadano y el personal estén monitoreando en esa área.

Observaciones sobre las instalaciones. El Aval Ciudadano tendrá que registrar la información resultante de verificar un consultorio, un sanitario y la sala de espera de consulta externa o de urgencias, dependiendo del servicio en donde esté realizando su monitoreo.

El Aval Ciudadano coloca 1, 2 ó 3 de acuerdo al estado en que se encuentran las áreas de las instalaciones a revisar: 1, si está en malas condiciones, 2 si está en regulares condiciones y 3, si está en buenas condiciones.

Si el Aval Ciudadano aplicó el monitoreo de consulta externa, revisará el consultorio, los sanitarios y la sala de espera de consulta externa. Si el Aval Ciudadano, realiza el Monitoreo Ciudadano en urgencias, revisará, un consultorio, los sanitarios y la sala de espera de urgencias.

6.- ÍNDICE DE INTEGRIDAD, COMODIDAD Y LIMPIEZA. Califique de acuerdo con la siguiente escala: 1. Malo --> 2. Regular --> 3. Bueno

	DESCRIPCIÓN	SALA DE ESPERA	SANITARIOS	CONSULTORIOS	SALA DE ESPERA DE URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN (área en donde el paciente esta internado)	OBSERVACIONES SOBRE LAS INSTALACIONES
A. INTEGRIDAD	Superficies y pintura						
	Instalaciones						
B. COMODIDAD	Acceso al público						
	Ventilación						
	Iluminación						
	Privacidad						
	Señalización						
C. LIMPIEZA	Limpieza y orden						
TOTAL							

En el apartado “total”, el Aval Ciudadano podrá identificar cuál es el área que menos puntaje de satisfacción, esto ayudará al Aval Ciudadano para generar sugerencias respecto a las instalaciones que verificó.

Apartado 7. Sugerencias de Mejora: Tomar en cuenta las sugerencias del apartado "4" del formato de Trato Digno (F2 TD/02), el apartado "4,5,6" de la Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano. Trate de que éstas puedan traducirse en acciones concretas que ayuden a implementar acciones de mejora en la Unidad Médica y puedan llevarse a cabo.

7.- SUGERENCIAS DE MEJORA: Tomar en cuenta las sugerencias del apartado "4" del formato de Trato Digno (F2 TD/02) y los apartados "4,5,6" de la Guía de Cotejo

1	Area o Indicador que sugiere se mejore	¿Cómo sugiere que se mejore?
2		
3		
4		
5		
6		

A continuación se presenta un ejemplo de Sugerencias de los usuarios de las unidades médicas.

Sugerencias de los Usuarios para Mejorar el Trato Digno y las Instalaciones		
¿Qué es lo que SI le gusta de la unidad?	¿Qué es lo que NO le gusta de la unidad?	¿Cómo sugiere que se mejore?
1. La amabilidad del médico.	1. Se tardaron 3 horas en atenderme.	1. Que cada ficha tenga un horario.
2. Que no me cobran la consulta.	2. El personal de archivo es grosero y trata mal.	2. Que se capacite o cambie al personal de archivo.
3. La atención.	3. La unidad está muy sucia.	3. Que limpien cada que sea necesario la Unidad Médica.
4. Nada.	4. Que la entrada de la puerta está obstruida por el bote de basura.	4. Que cambien de sitio el bote de basura.
5. Que me pone atención el médico.	5. Que no sirve el aparato de rayos X y hay que conseguir por fuera las placas.	5. Que se mande a reparar el aparato de rayos X.
6. Me revisaron bien y me recetaron mis medicamentos.	6. Que se tardaron mucho y hay pocas sillas para sentarse.	6. Que se consigan más sillas para los usuarios.
7. Que me atendieron.	7. No había medicamentos y los tengo que comprar.	7. Que se soliciten los medicamentos para que nos los puedan dar.
8. La enfermera es amable.	8. Todo me gusta.	8. Ninguna.
9. Que tengo seguro popular.	9. El médico no me dejó explicarle que me dolía.	9. Que el médico me ponga atención y me deje explicarle lo que siento.
10. Nada.	10. No entendí lo que me dijo el médico.	10. Que me hablen con palabras que pueda entender.

5.7. Sugerencias de Mejora del Aval Ciudadano

El Monitoreo Ciudadano concluye con la entrega de las sugerencias de mejora detectadas por el Aval Ciudadano, derivadas de sus visitas, el Aval Ciudadano utilizará el apartado correspondiente de la **Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano**, tomará en consideración lo siguiente:

- Las oportunidades de mejora detectadas durante la aplicación de la Encuesta de Trato Digno.
- Las sugerencias realizadas por los usuarios de la Unidad Médica.
- El estado en que se encuentran las instalaciones.
- Necesidades de los usuarios de la Unidad Médica detectadas en el buzón y el módulo de atención del Sistema Unificado de Gestión, que puedan resolverse en la misma Unidad Médica, en el caso de que existan.

Sugerencias de Mejora del Aval Ciudadano: Tomar en consideración lo detectado en sus visitas

Área o Aspecto a Mejorar	Describa su propuesta de mejora
1. Tiempo de Espera	1. Entregar fichas con horarios establecidos para pasar a consulta.
2. Claridad de la información.	2. Dar una capacitación al personal de la unidad para que sea más claro en el lenguaje que utiliza con los pacientes.
3. Trato Digno.	3. Capacitar al personal de la unidad sobre el Trato Digno y derechos humanos.
4. Sala de espera de urgencias.	4. Conseguir recursos para comprar sillas para los pacientes.
5. Rayos X.	5. Solicitar la reparación del aparato de rayos X.
6. Sala de espera de urgencias.	6. Que se quiten los botes de basura que obstruyen el libre acceso a la sala de espera de urgencias.

La parte más importante del Monitoreo Ciudadano son las SUGERENCIAS DE MEJORA del Aval Ciudadano hacia la Unidad Médica, parte de la corresponsabilidad entre el Aval Ciudadano y el personal directivo de las unidades médicas consiste en este diálogo, la entrega de sugerencias de mejora por parte del Aval Ciudadano, y la entrega de la Carta Compromiso por parte del Responsable de la Unidad Médica a este, las sugerencias de mejora deben estar escritas en la Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano y se entregan al Responsable de la Unidad Médica, una vez que concluye su Monitoreo Ciudadano cuatrimestral.

El Aval Ciudadano, una vez terminado su Monitoreo Ciudadano, conserva los originales de sus encuestas de Trato Digno, de ser posible, entrega una copia al Gestor de Calidad o Responsable de la Unidad Médica.

En el caso de la Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano de mejora, el Aval Ciudadano entregará el original al Responsable de la Unidad Médica y se quedará una copia, este formato representa la culminación del Monitoreo Ciudadano de forma cuatrimestral, así como la entrega de sugerencias de mejora elaboradas por el Aval Ciudadano, por esta razón, el original se conserva en la Unidad Médica, ya que sirve para la toma de decisiones por parte del personal de la unidad.



CAPÍTULO VI

ANÁLISIS Y TOMA DE DECISIONES PARA LA MEJORA

La Carta Compromiso es el documento que establece los compromisos que asumen los responsables de las unidades médicas con el Aval Ciudadano para la mejora de la atención, a través de la participación ciudadana, este documento, resulta de la aplicación de los instrumentos (Encuesta de Trato Digno, Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano) que utiliza el Aval Ciudadano para conocer la opinión de los usuarios, en relación al trato que reciben de los prestadores de los Servicios de Salud, **(Anexo 3)**.

La Carta Compromiso tiene como propósito recuperar la confianza ciudadana al ofrecer respuesta a las sugerencias de mejora presentadas por el Aval Ciudadano, permite impulsar la mejora continua de la calidad de los Servicios de Salud, mediante el análisis de los resultados presentados por el Aval Ciudadano obtenidos en su intervención.

El Aval Ciudadano entrega su Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano en original al Responsable de la Unidad Médica y de ser posible, analiza las propuestas de mejora junto con el director y deciden conjuntamente las acciones prioritarias a realizarse, en caso de que no sea posible, el Aval Ciudadano pedirá al Responsable de la Unidad Médica una cita para que le entregue la Carta Compromiso, el Aval Ciudadano deberá pedir una copia de su Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano a la Unidad Médica, para resguardar su información y poder difundirla en la Unidad Médica.

6.1. Firma y entrega de la Carta Compromiso

El análisis de factibilidad de las recomendaciones del Aval Ciudadano realizadas por el Director de la Unidad Médica con su equipo, da lugar a una **Carta Compromiso**, en la cual acuerda en llevar a cabo los trabajos que estén dentro de sus posibilidades para atender dichas recomendaciones, una vez que el Responsable de la Unidad Médica conjuntamente con su equipo de trabajo analiza las sugerencias de mejora que el Aval Ciudadano propone, establece los compromisos a cumplir.

La Carta Compromiso es una herramienta que cumple dos funciones: externa, como elemento de comunicación y seguimiento al cumplimiento de compromisos frente a los usuarios y al Aval Ciudadano; e interna mediante la cual el personal de salud representado por el director o responsable, asume el encargo de trabajar en equipo para mejorar los servicios, al Aval Ciudadano le ayuda para programar visitas subsecuentes a la Unidad Médica a partir de las fechas en las que se espera haber cumplido los compromisos, y al director de la unidad para asesorar o gestionar el cumplimiento de los compromisos de las solicitud de la atención, así como para llevar el control de las fechas establecidas para atender las acciones o proyectos de mejora.

En aquellos casos en que las recomendaciones excedan el ámbito de responsabilidad de la autoridad local, no serán consideradas en la Carta Compromiso y deben ser remitidas a niveles superiores con objeto de considerar las expectativas de los usuarios en los presupuestos y el Plan Operativo Anual de entidades federativas.

Todas las sugerencias de mejora del Aval Ciudadano referentes a la mejora del Trato Digno deben ser atendidas, los casos en que por NO CONTAR CON RECURSOS, deben derivarse a las autoridades de salud jurisdiccionales o estatales son:

- • Sugerencias que se refieran a la compra de equipo
- • Sugerencias que se refieran a la infraestructura
- • Sugerencias que se refieran a contratación de personal.

Si la Unidad Médica cuenta con los recursos necesarios para dar cumplimiento a acuerdos de este tipo (equipo, infraestructura, contratación de personal), puede acordar en la Carta Compromiso acuerdos relacionados con estos aspectos.

La Carta Compromiso debe contener:

- Las áreas de oportunidad de mejora identificadas por los usuarios, el Aval Ciudadano y el personal de salud de acuerdo con los resultados obtenidos durante el Monitoreo Ciudadano, expresando el criterio como un indicador que facilite evaluar su mejora.
- Actividades a implementar para la mejora y fecha de ejecución.
- Nombre del personal encargado de coordinar el equipo de trabajo que implementará la mejora.
- Fecha de inicio y conclusión del compromiso, el cuál debe ser acorde al mismo.

La Carta Compromiso se realiza por duplicado: un original es para el Aval Ciudadano y el otro para resguardo de la Unidad Médica, el Responsable de la Unidad Médica le entregará la Carta Compromiso al Aval Ciudadano en los siguientes **10 días naturales** de la fecha en que el Aval Ciudadano le entregó sus sugerencias de mejora, la Carta Compromiso entra en vigor a partir de la fecha en que la firmen ambas partes.

6.2. Seguimiento a la Carta Compromiso

La Unidad Médica se compromete a presentar avances al Aval Ciudadano hasta el cumplimiento de las actividades comprometidas de acuerdo a las fechas establecidas, en condiciones óptimas, los compromisos de Trato Digno deben cumplirse en su totalidad en el siguiente cuatrimestre.

Cada cuatrimestre el Aval Ciudadano dará seguimiento a sus Cartas compromiso en el apartado correspondiente de la **Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano**, hasta su cumplimiento, para esta actividad, el Aval Ciudadano será apoyado por el Gestor de Calidad o por el Responsable de la Unidad Médica, quien le presentará las evidencias documentadas del cumplimiento de los acuerdos establecidos en la Carta Compromiso, las evidencias documentadas pueden ser oficios, fotografías, listas de asistencia, entre otras.

El Gestor de Calidad o el Responsable de la Unidad Médica, registrarán estas evidencias de cumplimiento de los acuerdos y las enviará a las autoridades jurisdiccionales, con la finalidad de dar seguimiento al apartado TERCERO del oficio circular DGCES-DG-04067-2015.

6.3. Ejemplos de llenado de Carta Compromiso



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Estado: _____ Jurisdicción Sanitaria o Delegación: _____

Nombre de la Unidad Médica: _____
Nombre del responsable de la Unidad Médica: _____

COMPROMISOS DEL DIRECTOR DE LA UNIDAD MÉDICA- AVAL CIUDADANO

No.	Área o indicador de trato digno con oportunidad de mejora detectada por el Aval Ciudadano (Ver apartado 7 de la Guía de Cotejo)	Compromisos de mejora que adopta el establecimiento de salud ¿Qué se va a hacer y cómo se hará?	Responsable de coordinar el cumplimiento del compromiso	Fecha para iniciar el compromiso	Fecha para concluir el compromiso	Observaciones
1	Tiempo de Espera	Establecer fichas con horario de atención	Enf. María Rodríguez	01 Agosto 2016	Permanente	Cada ficha tendrá un horario de 20 minutos
2	Trato Digno	Dar un curso de capacitación sobre trato digno y derechos humanos al personal de salud.	Enf. María Rodríguez	05 Agosto 2016	05 Agosto 2016	
3						
4						
5						

La presente carta compromiso se firma por triplicado, una para cada una de las partes y la tercera para el gestor de calidad de la jurisdicción u hospital en la ciudad de Santa María el día 30 de Ago de 2016.

La Carta Compromiso al Ciudadano tiene como propósito recuperar la confianza ciudadana al ofrecer respuestas a las sugerencias de mejora presentadas por el Aval Ciudadano. Permite impulsar la mejora continua de la calidad en los servicios de salud, mediante el análisis de los resultados presentados por el Aval Ciudadano, obtenidos de su intervención.

Es una herramienta que cumple dos funciones: externa, como elemento de comunicación y seguimiento al cumplimiento de compromisos frente a los usuarios y al Aval Ciudadano, e interna mediante la cual el personal de salud representado por el Director o Responsable, asume el encargo de trabajar en equipo para mejorar los servicios.

NOTA: Se pueden registrar más de 5 compromisos agregando registros al formato

Director o Responsable de la Unidad Médica

Nombre y Firma: _____
Cargo: Responsable de la Unidad Médica

Aval Ciudadano

Nombre y Firma: _____
Organización: Aval a título personal



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Periodo Evaluado:
Enero - Abril 2016

Estado: _____ Jurisdicción Sanitaria o Delegación: _____

Nombre de la Unidad Médica: UNEME

Nombre del responsable de la Unidad Médica: _____

COMPROMISOS DEL DIRECTOR DE LA UNIDAD MEDICA- AVAL CIUDADANO

	Área o indicador de trato digno con oportunidad de mejora detectada por el Aval Ciudadano (Ver apartado 7 de la Guía de Cotejo)	Compromisos de mejora que adopta el establecimiento de salud ¿Qué se va a hacer y cómo se hará?	Responsable de coordinar el cumplimiento del compromiso	Fecha para iniciar el compromiso	Fecha para concluir el compromiso	Observaciones
1	Sala de Espera de Urgencias	Mantener libre de botes de basura el acceso al público de la sala de espera de urgencias.	Encargado de Limpieza	01 de Agosto 2016	Permanente	
2	Sala de Espera de Urgencias	Verificar mediante revisiones constantes que el personal asignado limpie continuamente la sala de espera para que se vea agradable.	Encargado de Limpieza	01 de Agosto 2016	Permanente	Se verificará por medio de hojas firmadas por el responsable de la unidad médica.
3	Urgencias	Difundir el funcionamiento del Triaje a los usuarios por medio de pláticas en la sala de espera.	Trabajo Social	15 de Agosto de 2016	Permanente	
4	Difusión de los Derechos Generales de los Pacientes	Impresión 5000 folletos con los Derechos y Responsabilidades de los Pacientes y entregarlos a los usuarios.	Trabajo Social	15 de Agosto de 2016	Hasta que se acaben de repartir	

La presente carta compromiso se firma por triplicado, una para cada una de las partes y la tercera para el gestor de calidad de la jurisdicción u hospital en la ciudad de Santa María el día 20 de Agosto de 2016

La Carta Compromiso al Ciudadano tiene como propósito recuperar la confianza ciudadana al ofrecer respuesta a las sugerencias de mejora presentadas por el Aval Ciudadano. Permite impulsar la mejora continua de la calidad en los servicios de salud, mediante el análisis de los resultados presentados por el Aval Ciudadano, orientados de su intervención.

Es una herramienta que cumple dos funciones: externa, como elemento de comunicación y seguimiento al cumplimiento de compromisos frente a los usuarios y al Aval Ciudadano, e interna mediante la cual el personal de salud representado por el Director o Responsable, asume el desafío de trabajar en equipo para mejorar los servicios.

NOTA: Se pueden registrar más de 5 compromisos agregando renglones al formato

Director o Responsable de la Unidad Médica

Nombre y Firma: _____
Cargo: Responsable de la Unidad Médica

Aval Ciudadano

Nombre y Firma: _____
Organización: Camnemos Juntos A.C.



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Periodo Evaluado:
Enero - Febrero 2016

Estado: _____ Jurisdicción Sanitaria o Delegación: _____

Nombre de la Unidad Médica: Hospital General de

Nombre del responsable de la Unidad Médica: _____

COMPROMISOS DEL DIRECTOR DE LA UNIDAD MEDICA- AVAL CIUDADANO

	Área o indicador de trato digno con oportunidad de mejora detectada por el Aval Ciudadano (Ver apartado 7 de la Guía de Cotejo)	Compromisos de mejora que adopta el establecimiento de salud ¿Qué se va a hacer y cómo se hará?	Responsable de coordinar el cumplimiento del compromiso	Fecha para iniciar el compromiso	Fecha para concluir el compromiso	Observaciones
1	Información al paciente	Dar una plática al personal de salud para que sea conscientes sobre la importancia de dar información oportuna, clara y completa a los pacientes.	Dr. Juan Pérez Hernández	01 Agosto 2016 01 Julio 2016	01 Agosto 2016 01 Julio 2016	Se darán dos pláticas para reforzar el tema.
2	Instalaciones	Pintar la fachada del hospital.	Encargado de mantenimiento y administración.	01 Agosto 2016	05 Agosto 2016	El aval ciudadano organizará un día de una rapta para recabar el dinero necesario.
3	Abasto de medicamentos	Enviar oficio a las oficinas centrales para solicitar que se cobre el surtimiento de medicamentos.	Lic. Pedro López, administrador	04 Agosto 2016	04 Agosto 2016	Se dará seguimiento al oficio enviado.
4						

La presente carta compromiso se firma por triplicado, una para cada una de las partes y la tercera para el gestor de calidad de la jurisdicción u hospital en la ciudad de Santa María el día 20 de Agosto de 2016

La Carta Compromiso al Ciudadano tiene como propósito recuperar la confianza ciudadana al ofrecer respuesta a las sugerencias de mejora presentadas por el Aval Ciudadano. Permite impulsar la mejora continua de la calidad en los servicios de salud, mediante el análisis de los resultados presentados por el Aval Ciudadano, orientados de su intervención.

Es una herramienta que cumple dos funciones: externa, como elemento de comunicación y seguimiento al cumplimiento de compromisos frente a los usuarios y al Aval Ciudadano, e interna mediante la cual el personal de salud representado por el Director o Responsable, asume el desafío de trabajar en equipo para mejorar los servicios.

NOTA: Se pueden registrar más de 5 compromisos agregando renglones al formato

Director o Responsable de la Unidad Médica

Nombre y Firma: _____
Cargo: Responsable de la Unidad Médica

Aval Ciudadano

Nombre y Firma: _____
Organización: a Título Individual

6.4. Ejemplo incorrecto de llenado de Carta Compromiso

Para que se pueda cumplir un compromiso establecido en la Carta Compromiso, debe estar especificado correctamente y debe corresponder al ámbito de acción de la Unidad Médica, en la experiencia que se tiene con la Línea de Acción Aval Ciudadano, se ha podido observar algunos factores de no cumplimiento de la Carta Compromiso como son: establecer compromisos que tiene que ver con la infraestructura de la unidad (ampliar salas de espera, construir otros consultorios, etc.), contratación de personal o compra de equipo, el cumplimiento de los acuerdos establecidos en la Carta Compromiso, ayuda a generar confianza con los usuarios de los Servicios de Salud.

El responsable de cada unidad médica tiene que analizar cuáles son sus posibilidades (recursos, materiales, personal, etc.) para establecer y cumplir los compromisos pactados en una Carta Compromiso antes de firmarla y entregarla al Aval Ciudadano, en la medida en que las Cartas Compromiso estén llenadas adecuadamente, el grado de cumplimiento será mayor y esto ayudará a que los avales ciudadanos tengan confianza en las autoridades de salud y a que los usuarios de la Unidad Médica, se sientan escuchados.

En el caso de que las sugerencias de mejora entregadas por los avales ciudadanos contemplen aspectos que se refieran a infraestructura, compra de equipo o contratación de personal, y que la Unidad Médica NO CUENTE CON RECURSOS para realizar la mejora, el Responsable de la Unidad Médica, luego del análisis respectivo, informará al Aval Ciudadano mediante un documento escrito y firmado (oficio, memorándum, etc.) la razón por la que no puede establecer un compromiso de esa naturaleza y se comprometerá con él a realizar las gestiones necesarias ante las autoridades jurisdiccionales o estatales.

En el caso de que el Responsable de la Unidad Médica determine que el compromiso se puede cumplir a largo plazo, se comprometerá a plasmarlo en el Plan de Mejora Continua, de acuerdo a lo establecido en el apartado 6.5

A continuación se presenta un ejemplo de Carta Compromiso en la que se observan acuerdos que la Unidad Médica no puede solventar, (compromiso 1). Podemos ver que no está definida la acción o actividad con la que se pretende mejorar el Trato Digno. El compromiso 2, muestra un acuerdo que la Unidad Médica tal vez no pueda llevar a cabo por el recurso que necesita para construir una sala de espera. En el compromiso 3, también podemos observar que no depende de la Unidad Médica contratar a una enfermera, ya que no es atribución de la Unidad Médica la contratación de personal.



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Periodo Evaluado:
Enero - Febrero 2016

Estado: _____ Jurisdicción Sanitaria o Delegación: _____

Nombre de la Unidad Médica: Hospital General de

Nombre del responsable de la Unidad Médica: _____

COMPROMISOS DEL DIRECTOR DE LA UNIDAD MEDICA- AVAL CIUDADANO

#	Área o indicador de trato digno con oportunidad de mejora detectada por el Aval Ciudadano (Ver apartado 7 de la Guía de Cotejo)	Compromisos de mejora que adopta el establecimiento de salud ¿Qué se va a hacer y cómo se hará?	Responsable de coordinar el cumplimiento del compromiso	Fecha para iniciar el compromiso	Fecha para concluir el compromiso	Observaciones
1	Trato	Mejorar el trato digno.	Dr. Juan Pérez Hernández	01 Agosto 2016 01 Julio 2016	01 Agosto 2016 01 Julio 2016	
2	Sala de Espera	Construir una sala de espera para el hospital.	Encargado de mantenimiento y administración.	01 Agosto 2016	05 Agosto 2016	
3	Personal	Contratar a una enfermera.	Lic. Pedro López, administrador	04 Agosto 2016	04 Agosto 2016	
4						

La presente carta compromiso se firma por triplicado, una para cada una de las partes y la tercera para el gestor de calidad de la jurisdicción u hospital en la ciudad de Santa María el día 30 de Mayo de 2016.

La Carta Compromiso al Ciudadano tiene como propósito recuperar la confianza ciudadana al ofrecer respuesta a las sugerencias de mejora presentadas por el Aval Ciudadano. Permite impulsar la mejora continua de la calidad en los servicios de salud, mediante el análisis de los resultados presentados por el Aval Ciudadano, obtenidos de su intervención.

Es una herramienta que cumple dos funciones: externa, como elemento de comunicación y seguimiento al cumplimiento de compromisos frente a los usuarios y al Aval Ciudadano, e interna mediante la cual el personal de salud representado por el Director o Responsable, asume el encargo de trabajar en equipo para mejorar los servicios.

NOTA: Se pueden registrar más de 5 compromisos agregando renglones al formato.

Director o Responsable de la Unidad Médica

Nombre y Firma:
Cargo: Responsable de la Unidad Médica

Aval Ciudadano

Nombre y Firma:
Organización: a Título individual

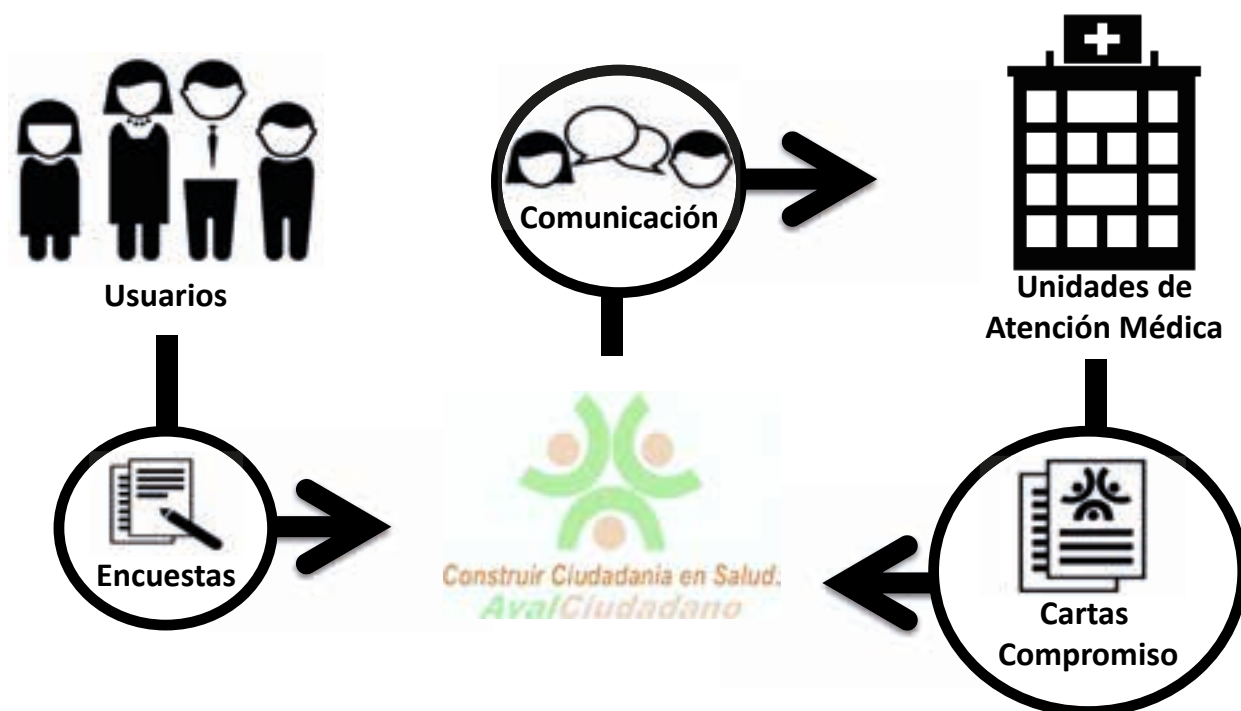
6.5. Planes de Mejora Continua

El Plan de Mejora Continua es una estrategia para dar respuesta integral a los problemas de calidad y seguridad del paciente de los Servicios de Salud.

Las sugerencias del Aval Ciudadano que no puedan solucionarse en la Unidad Médica (infraestructura, compra de equipo, contratación de personal), se tendrán que contemplar en el Plan de Mejora Continua de la unidad, en las unidades médicas que cuentan con Gestor de Calidad, se revisarán estas sugerencias en el Comité de Calidad y Seguridad del Paciente COCASEP (unidades de más de 5 núcleos básicos), con el fin de que se incluyan en el Plan de Mejora Continua.

En el caso de las unidades médicas de menos de 5 núcleos básicos, el Gestor de Calidad o en su caso, el Responsable de la Unidad Médica, enviarán al nivel jurisdiccional mediante oficio o memorándum, las sugerencias de mejora entregadas por el Aval Ciudadano que no se pueden cumplir en su unidad, con el fin de que se les dé seguimiento y se integren a los Planes de Mejora Continua de la Jurisdicción. Cuando se de esta situación, entregará una copia del oficio o memorándum al Aval Ciudadano, para que esté enterado de que se le está dando seguimiento a sus peticiones.

Mecanismo de participación Ciudadana: Aval Ciudadano



CAPÍTULO VII

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS A USUARIOS Y CIUDADANÍA

En forma periódica el responsable de cada Unidad Médica y el Aval Ciudadano elaboran y aplican el plan de comunicación a los usuarios y a la ciudadanía sobre los resultados del monitoreo de Trato Digno y los avances en las mejoras, de acuerdo con los compromisos previstos. La divulgación de la información a la ciudadanía se hace de tal manera que no solamente da a conocer resultados sino que, en muchos casos, permite generar un verdadero dialogo entre las instituciones y la sociedad civil, para lograr este doble objetivo, la información debe reunir ciertas características:

- Mostrar los resultados comparativos del Monitoreo Institucional (Unidad Médica) y Monitoreo Ciudadano (Aval Ciudadano).
- Mostrar aspectos del trabajo de las unidades de salud que son de interés para la ciudadanía y por lo tanto claves para un servicio de salud de calidad.
- Ser fácilmente comprensible y significativa para la población.
- Ser comprobable y oportuna.

Lo importante de este proceso de comunicación es que la población cuente con un espacio para expresar libremente su opinión acerca de las acciones que le conciernen para que, a través del diálogo, también pueda comprender el esfuerzo que realiza el personal y las instituciones de salud en la mejora de la calidad de la atención y cerciorarse de la respuesta a la agenda de salud propuesta.

La difusión de la información puede realizarse de manera conjunta entre el Aval Ciudadano y el personal de salud, o de forma independiente, según se haya acordado entre ambas partes, pueden emplearse todos los medios al alcance de las organizaciones ciudadanas, tanto convencionales como alternativos, entre los convencionales: radio, televisión, internet, prensa, trípticos, carteles, entre los alternativos: teatro, canto, pancartas, mantas, megáfonos, reuniones y charlas, el Responsable de la Unidad Médica asignará un espacio en el pizarrón de la sala de espera, para que el Aval Ciudadano difunda sus resultados.

7.1. Entrega de la información Estatal o Institucional de Aval Ciudadano a la Dirección General de Calidad y Educación en Salud.

En el nivel jurisdiccional/delegacional y estatal según sea el caso, se analizarán los resultados por Unidad Médica, nivel de atención, institución y área, el Responsable Estatal o Institucional de Calidad deberá enviar a la Dirección General de Calidad y Educación en Salud de Seguimiento Estatal de Aval Ciudadano (**Anexo 4**) cada cuatrimestre en las fechas establecidas para su entrega, los datos contenidos en este informe, sirven para que la

Subdirección de Vinculación Ciudadana realice el informe Nacional de Aval Ciudadano, de manera cuatrimestral, el cual se publicará en la página web del Aval Ciudadano.¹⁵

El Comité Estatal de Calidad, los responsables jurisdiccionales y los directivos de las unidades médicas y de los hospitales federales deberán conocer y utilizar los resultados del Monitoreo Ciudadano para analizar la transparencia de los resultados del Monitoreo Institucional y los resultados de los demás criterios para definir cursos de acción de mejora.

7.2. Flujo de Información del Monitoreo Ciudadano para la Toma de Decisiones



Cada Unidad Médica es responsable de analizar la información generada del Monitoreo Ciudadano, la jurisdicción o delegación será la encargada de analizar la información de sus unidades médicas y enviar un informe a las autoridades estatales de salud, el Responsable Estatal o Institucional de Calidad o Institucional junto con el Responsable Estatal o Institucional de Aval Ciudadano, recaba y analiza la información de todas las jurisdicciones de su entidad y genera el Informe Estatal de Aval Ciudadano, el cuál envía a la Dirección General de Calidad y Educación en Salud, ésta integra, reporta y analiza la información del Aval Ciudadano de todo el país, para generar el Informe Nacional de Aval Ciudadano.

¹⁵ <http://www.gob.mx/salud/acciones-y-programas/aval-ciudadano-construir-ciudadania-en-salud-44217>.

7.3. Intercambio de experiencias de Aval Ciudadano

Un elemento más en la fortaleza del Aval Ciudadano lo constituye el diálogo y reflexión con otros avales ciudadanos; para ello deben canalizarse esfuerzos para propiciar reuniones locales, jurisdiccionales y estatales entre grupos de avales ciudadanos, que favorezcan el intercambio de experiencias sobre los avances en el monitoreo de indicadores de Trato Digno y la mejora de los Servicios de Salud.

Los Encuentros Estatales de Aval Ciudadano, han demostrado que compartir experiencias exitosas de las actividades del Aval Ciudadano, motiva a otros avales ciudadanos a comprometerse con su comunidad, realizando las actividades del Monitoreo Ciudadano. En algunas entidades, se invita a avales ciudadanos de otros estados o de otras instituciones, con la finalidad de que el intercambio de experiencias sea de mayor riqueza.

Estas reuniones de avales ciudadanos deben verse también, como un reconocimiento al trabajo voluntario de todas las personas que son avales ciudadanos, ya que estos no reciben ninguna retribución económica por parte de la institución, ya que su participación es voluntaria, pero es importante que se les otorguen espacios como los encuentros estatales, como una manera de incentivarlos.

7.4. Reconocimiento del Aval Ciudadano a las unidades médicas

Durante los catorce años que a operado el Aval Ciudadano, se ha reconocido tanto a los prestadores de servicios que son distinguidos por sus propios pacientes con calificativos de excelentes profesionales de la salud, como aquellas unidades médicas que se han destacado en este esfuerzo de manera integral.

El Aval Ciudadano puede entregar un reconocimiento por la mejora del Trato Digno y la transparencia de la información a las unidades médicas, el Aval Ciudadano tiene que haber sido testigo de la mejora de la calidad en la unidad y del trato, este reconocimiento lo entregan los avales ciudadanos después de transcurrido un año de trabajo y diálogo mutuo con la Unidad Médica y puede ser de acuerdo a los recursos que tengan disponibles los avales ciudadanos (cartulina, placa, entre otros materiales).

El proceso completo de la implementación del Aval Ciudadano, se puede observar en el **Anexo 5**.

Glosario

Aval Ciudadano: El Aval Ciudadano es un mecanismo de participación ciudadana que evalúa la percepción de los usuarios de la atención médica y del trato otorgado por 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 se brinda a los usuarios. En forma independiente y responsable contribuye a evaluar los Servicios de Salud, ayudando a las instituciones a obtener la confianza de los usuarios.

Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP): El órgano colegiado de carácter técnico consultivo, que tiene por objeto analizar los problemas de la calidad de la atención en los Establecimientos de Atención Médica, y establecer acciones para la mejora continua de la calidad y la Seguridad del Paciente.

Corresponsabilidad: Compromiso de la ciudadanía y las instituciones de acatar las decisiones mutuamente convenidas, reconocer y garantizar los derechos de los ciudadanos a decidir sobre los asuntos públicos.

Democracia: Igualdad de oportunidades de los ciudadanos para ejercer influencia en la toma de decisiones públicas, sin discriminaciones políticas, económicas, religiosas, raciales, ideológicas, de género o de ninguna otra especie.

Inclusión: Consecuencia de la democracia, fundamento de toda gestión pública socialmente responsable. Engloba y comprende las opiniones de quienes desean participar, reconoce diversidades y promueve el desarrollo equitativo de la sociedad.

Legalidad: Garantía de que las decisiones estarán apegadas a derecho. Incluye el derecho de la ciudadanía a la información y la obligación expresa de las instituciones de proporcionarla.

Respeto: Reconocimiento pleno a la diversidad de visiones y posturas, asumidas libremente en torno a los asuntos públicos, incluyendo la libertad de elegir cómo, cuándo y dónde se participa en la vida pública.

Solidaridad: Disposición de toda persona para asumir los problemas de otros como propios, haciendo a un lado egoísmos e intereses particulares.

Sustentabilidad. Responsabilidad de que las decisiones asumidas hoy, aseguren a las generaciones futuras los mismos beneficios que buscan para las presentes.


Trato Digno: El Trato Digno es un componente del trato adecuado y se enfoca en la atención con respeto, atendiendo a los derechos humanos y características individuales de las

personas, tomando como base los derechos generales de los pacientes, promoviendo la comunicación asertiva, orientado a cubrir las necesidades y expectativas de los usuarios, en un ambiente agradable y de confort para lograr su confianza y satisfacción.

Transparencia: La accesibilidad a toda la información relacionada con los Servicios de Salud, como también el carácter público y abierto de las acciones relacionadas con el Aval Ciudadano.

Tolerancia: Garantía de reconocimiento y respeto a las diferencias y la diversidad de quienes conforman la sociedad, como elemento esencial en la construcción de consensos.


Anexo 2: Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano



SALUD
Ministerio de Salud

PROGRAMA CALIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICA
AVAL CIUDADANO

GUÍA DE COTEJO PARA EL MONITOREO CIUDADANO



Aval Ciudadano

MEMBROS DE AVAL

DATOS GENERALES DE IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD MÉDICA Y DEL AVAL CIUDADANO QUE REALIZA LA VISITA

ESTADO	<input type="text"/>	DELEGACIÓN/JURISDICCIÓN	<input type="text"/>	ÁREA URBANA	<input type="text"/>	RED DE ELABORACIÓN	<input type="text"/>
MUNICIPIO o DELEGACIÓN	<input type="text"/>	LOCALIDAD	<input type="text"/>	AREA RURAL	<input type="text"/>	ESPECIALIDAD	<input type="text"/>
INSTITUCIÓN	<input type="text"/>	NOMBRE DE LA UNIDAD	<input type="text"/>	TIPO DE UNIDAD	<input type="text"/>	ESPECIALIDAD	<input type="text"/>
CLAVE DE LA UNIDAD/CUCLES	<input type="text"/>	NIVEL DE ATENCIÓN	<input type="text"/>	TIPO DE ATENCIÓN	<input type="text"/>	PERIODO QUE REVISA	<input type="text"/>
UNIDAD MÉDICA	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Certificado <input type="checkbox"/> No Certificado <input type="checkbox"/> Jornada Especial	<input type="checkbox"/> Hospital <input type="checkbox"/> No Hospital	<input type="checkbox"/> Hospitalización <input type="checkbox"/> Consulta Externa <input type="checkbox"/> Urgencias	<input type="checkbox"/> Embarazo <input type="checkbox"/> May-Ata <input type="checkbox"/> Sin-Ata	<input type="checkbox"/> Año <input type="checkbox"/> Año <input type="checkbox"/> Año	<input type="checkbox"/> Año <input type="checkbox"/> Año <input type="checkbox"/> Año
TURNO	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Acrobática <input type="checkbox"/> Manuaria <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Local	<input type="checkbox"/> No Acrobática <input type="checkbox"/> No Manuaria <input type="checkbox"/> No Si <input type="checkbox"/> Municipal	<input type="checkbox"/> Hospital <input type="checkbox"/> No Hospital	<input type="checkbox"/> Hospitalización <input type="checkbox"/> Consulta Externa <input type="checkbox"/> Urgencias	<input type="checkbox"/> Año <input type="checkbox"/> Año <input type="checkbox"/> Año	<input type="checkbox"/> Año <input type="checkbox"/> Año <input type="checkbox"/> Año
CON SEGURO POPULAR	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Hospital <input type="checkbox"/> No Hospital	<input type="checkbox"/> Hospitalización <input type="checkbox"/> Consulta Externa <input type="checkbox"/> Urgencias	<input type="checkbox"/> Año <input type="checkbox"/> Año <input type="checkbox"/> Año	<input type="checkbox"/> Año <input type="checkbox"/> Año <input type="checkbox"/> Año
ÁREA QUE REPRESENTA	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Local <input type="checkbox"/> Municipal	<input type="checkbox"/> Local <input type="checkbox"/> Municipal	<input type="checkbox"/> Hospital <input type="checkbox"/> No Hospital	<input type="checkbox"/> Hospitalización <input type="checkbox"/> Consulta Externa <input type="checkbox"/> Urgencias	<input type="checkbox"/> Año <input type="checkbox"/> Año <input type="checkbox"/> Año	<input type="checkbox"/> Año <input type="checkbox"/> Año <input type="checkbox"/> Año

NOMBRES DE LA(S) ORGANIZACIÓN(O) DEL AVAL A TÍTULO INDIVIDUAL

1.- ACCESO A LA INFORMACIÓN DEL MONITOREO/MEJORA DE TRATO DIGNO

1.1.- ¿El Aval Ciudadano tiene acceso a los resultados de trato digno de la unidad médica evaluada en el trimestre anterior?

SI NO

2.- SEGUIMIENTO DE LA CARTA COMPROMISO

2.1.- Revisar los expedientes documentados o físicos que des se cumplieron en la Carta Compromiso al Ciudadano del trimestre anterior y anotarlos de manera breve.

Evidencia de que se cumplió el compromiso (ejemplos, oficios, listas, fotos)

1.	<input type="text"/>
2.	<input type="text"/>
3.	<input type="text"/>
4.	<input type="text"/>
5.	<input type="text"/>
6.	<input type="text"/>
7.	<input type="text"/>
8.	<input type="text"/>
9.	<input type="text"/>
10.	<input type="text"/>


3.- MÉTODO DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL Y CIUDADANO

3.1.- Registrar en el cuadro UNIDAD MÉDICA el número de usuarios que encuestó la unidad y en el siguiente el total de encuestados por el AVAL CIUDADANO. Escriba la diferencia.


TAMANO DE MUESTRA UNIDAD MÉDICA AVAL CIUDADANO DIFERENCIA

5.- SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS PARA MEJORAR EL TRATO DIGNO Y LAS INSTALACIONES							
1.	¿Qué es lo que SI le gusta de la unidad?	¿Qué es lo que NO le gusta de la unidad?	¿Cómo sugiere que se mejore?				
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							
9.							
10.							
6.- ÍNDICE DE INTEGRIDAD, COMODIDAD Y LIMPIEZA. Califíquese de acuerdo con la siguiente escala: 1. Malo -> 2. Regular -> 3. Bueno							
	BESOSICIÓN	SALA DE ESPERA	SANITARIOS	CONSULTARIOS	SALAS DE ESPERA DE URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN (área en donde el paciente está internado)	OBSERVACIONES SOBRE LAS INSTALACIONES
A. INTEGRIDAD	Suspechos y pintura Instalaciones Acceso al público Ventilación Iluminación Privacidad Señalización Limpieza y orden TOTAL						
B. COMODIDAD							
C. LIMPIEZA							
7.- SUGERENCIAS DE MEJORA: Tomar en cuenta las sugerencias del artículo "4" del formato de Trato Digno (T) D(2) y los artículos "4.3.6" de la Guía de Clínica							
1.	Área a mejorar que no tiene que mejorar		¿Cómo sugiere que se mejore?				
2.							
3.							
4.							
5.							
Nombre y firma del Aval Ciudadano _____ Nombre y firma del responsable de la unidad médica _____ Entregar el original de la Guía al Responsable de la Unidad y solicitar que le firme una copia para usted.							
FECHA DE ENTREGA DE LA CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO DIA / MES / AÑO							

Anexo 3: Carta Compromiso



SALUD
Ministerio de Salud



Construir Ciudadanía en Salud

**CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO**

GOBIERNO ECUBANO
Periodo Electoral

Estado: _____

Nombre de la Unidad Médica: _____

Nombre del responsable de la Unidad Médica: _____

Jurisdicción Sanitaria o Delegación: _____

COMPROMISOS DEL DIRECTOR DE LA UNIDAD MÉDICA— AVAL CIUDADANO

	Área o indicador de trato digno con oportunidad de mejora detectada por el Aval Ciudadano (Ver apartado 7 de la Guía de Cuello)	Compromiso de mejora que adopta el establecimiento de salud ¿Qué se va a hacer y cómo se hará?	Responsable de coordinar el cumplimiento del compromiso	Fecha para iniciar el compromiso	Fecha para concluir el compromiso	Observaciones
1						
2						
3						
4						
5						

La presente carta compromiso se firma por triplicado, una para cada una de las partes y la tercera para el prelor de estado de la jurisdicción u hospital en la ciudad de _____ el día _____ de _____ de 20__.

La Carta Compromiso al Ciudadano tiene como propósito rescatar la confianza existente al ofrecer respuesta a las inquietudes de mejora presentadas por el Aval Ciudadano. Fomentar la mejora continua de la calidad de los servicios de salud, mediante el análisis de los resultados presentados por el Aval Ciudadano, observando de su implementación. Es un instrumento que cumple dos funciones: además, como elemento de comunicación y seguimiento al cumplimiento de compromisos hechos a los usuarios y al Aval Ciudadano, e integrar mediante la cual al personal de salud representado por el Director o Responsable, asume el encargo de trabajar en equipo para mejorar los servicios.

NOTA: Se pueden registrar más de 5 compromisos agregando renglones al formato.

Director o Responsable de la Unidad Médica

Nombre y Firma: _____

Cargo: _____

Aval Ciudadano

Nombre y Firma: _____

Organización: _____

Anexo 4: Formato de Informe de Seguimiento de Aval Ciudadano

INFORME DE SEGUIMIENTO DE AVAL CIUDADANO

DISEÑO: DGC/DA/03/01/18

Entidad Federativa: _____
 Responsable Estatal de Calidad: _____
 Responsable Estatal de Aval C: _____

Cuadrimestre: _____
 Fecha: _____

COBERTURA

I.- Número de Avales Ciudadanos en: Total:

I.1 Clasificación:

Organizaciones No-Gubernamentales (ONGs), Org. de la Sociedad Civil, Asociaciones Civiles, Instituciones de Asistencia Privada

Universidades

Otras instituciones educativas

Grupos y asociados, no constituidos jurídicamente que se corporan para ser Aval Ciudadano

Empresas privadas

Ciudadanos y Grupo mixto

I.2 Observaciones sobre el número de Avales Ciudadanos: _____

II.- Número total de unidades en la entidad susceptibles de tener Aval Ciudadano (Incluir caravanas)

SECTOR ECONOMÍA PRIMARIA	SECTOR ECONOMÍA SECUNDARIA	SECTOR ECONOMÍA TERCIARIA	SECTOR SERVICIOS	SECTOR COMERCIO	SECTOR INDUSTRIA	SECTOR AGRICULTURA	OTRO	TOTAL
		0						0
		0						0
		0						0
0	0	0	0	0	0	0	0	0

III.- Número total de unidades Acreditadas en la entidad (Incluir caravanas)

SECTOR ECONOMÍA PRIMARIA	SECTOR ECONOMÍA SECUNDARIA	SECTOR ECONOMÍA TERCIARIA	SECTOR SERVICIOS	SECTOR COMERCIO	SECTOR INDUSTRIA	SECTOR AGRICULTURA	OTRO	TOTAL
		0						0
		0						0
		0						0
0	0	0	0	0	0	0	0	0

IV.- Número total de unidades con Aval Ciudadano en la entidad

SECTOR ECONOMÍA PRIMARIA	SECTOR ECONOMÍA SECUNDARIA	SECTOR ECONOMÍA TERCIARIA	SECTOR SERVICIOS	SECTOR COMERCIO	SECTOR INDUSTRIA	SECTOR AGRICULTURA	OTRO	TOTAL
		0						0
		0						0
		0						0
0	0	0	0	0	0	0	0	0

IV.1 Número total de unidades de 1er nivel con Aval Ciudadano en la entidad (Incluir caravanas)

IV.2 Número total de unidades de 2do nivel (hospitales) con Aval Ciudadano

IV.3 Número total de unidades de 3er nivel con Aval Ciudadano en la entidad

IV.4 Número total de Hospitales de Atención Primaria con Aval Ciudadano

RESULTADOS

V.- Número de unidades que realizaron monitoreo del Aval Ciudadano en el periodo

SECTOR ECONOMÍA PRIMARIA	SECTOR ECONOMÍA SECUNDARIA	SECTOR ECONOMÍA TERCIARIA	SECTOR SERVICIOS	SECTOR COMERCIO	SECTOR INDUSTRIA	SECTOR AGRICULTURA	OTRO	TOTAL
		0						0

VI.- Número de visitas (monitoreos) realizadas por el Aval Ciudadano en el periodo. (Este dato es igual al Número de Guías de Cobaja en el cuadrimestre)

En 1er Nivel: En 2do Nivel: En 3er Nivel: Total:

VII.- Clasificación de los usuarios entrevistados

7.1 Hombres:
 Mujeres:
 TOTAL:

7.2 Con Seguro Popular:
 Sin Seguro Popular:
 TOTAL:

VIII.- Número de recomendaciones formuladas por el Aval Ciudadano a las unidades durante el periodo

Tapa

Información

Tiempo de espera

Medicamentos

Comodidad (cubetas, circulación, ventilación, ruido, iluminación, temperatura e instalaciones)

Instalaciones (instalaciones físicas)

Otros: _____

0

IMPACTO / RESULTADO

IX.- Número de unidades evaluadas en el periodo (Revisar Guías de Cobaja de las unidades). Este dato debe ser igual al menor al número de unidades con monitoreo (apartado VI)

X.- Número de unidades que entregaron Carta Compromiso en el periodo (Este dato debe ser igual o menor al registrado en el apartado IV)

XI.- Número de Cartas Compromiso entregadas al Aval Ciudadano en el periodo

XII.- Número de Cartas Compromiso que han sido atendidas del cuadrimestre anterior

XIII.- Otra información sobre la actividad del Aval Ciudadano que considere adecuado señalar:

Nombre y firma del responsable de la información: _____ Correo electrónico: _____ Teléfono: _____

AvC001

*Unidades susceptibles de tener Aval Ciudadano: Caravanas tipo I, II y III, todas las unidades de primer NIVEL (LINEMES, CAPAS, etc), segundo y tercer nivel



SATISFACCIÓN DE USUARIOS

XIV. Número de usuarios que están satisfechos con la calidad de la atención médica recibida. Tomar los datos del apartado 3.5 de las Guías de Cotejo para el monitoreo ciudadano de todas las unidades médicas de su entidad que realizaron monitoreo ciudadano.

Total de respuestas a)	<input type="text"/>	Total de a) + b) <input type="text"/>
Total de respuestas b)	<input type="text"/>	
Total de respuestas c)	<input type="text"/>	
Total de respuestas d)	<input type="text"/>	
Total de respuestas e)	<input type="text"/>	
Total de respuestas f)	<input type="text"/>	
TOTAL	<input type="text"/>	

Este dato debe ser menor o igual al total de usuarios entrevistados registrados en el apartado 7.1 de este informe.

XV. Usuarios que manifiestan estar satisfechos con la calidad de la atención médica recibida. Revise el apartado 3.6 de las Guías de Cotejo de todas las unidades de su entidad que realizaron monitoreo ciudadano y registre el total de respuestas en cada apartado.

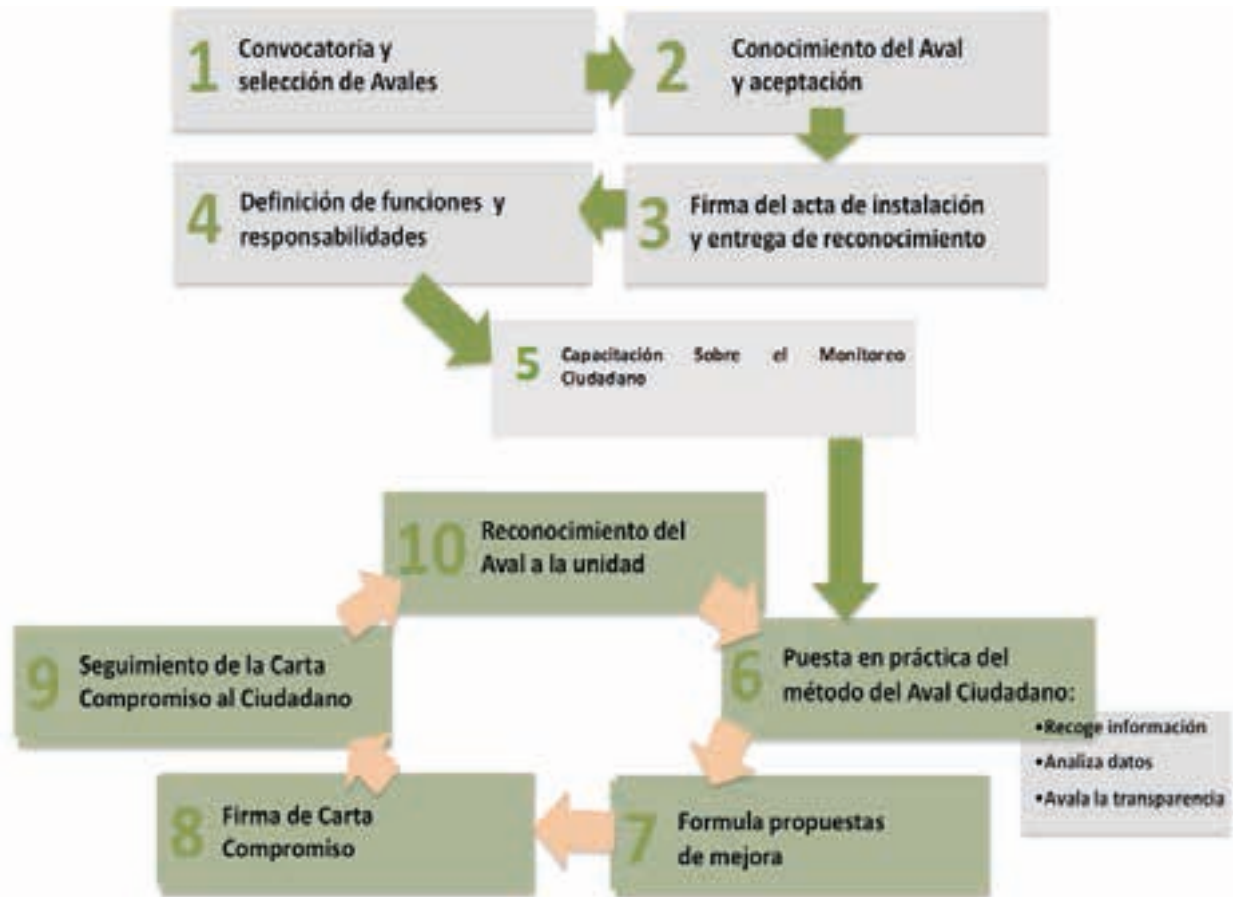
Calificación	Total	%
0	<input type="text"/>	<input type="text"/>
1	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3	<input type="text"/>	<input type="text"/>
4	<input type="text"/>	<input type="text"/>
5	<input type="text"/>	<input type="text"/>
6	<input type="text"/>	<input type="text"/>
7	<input type="text"/>	<input type="text"/>
8	<input type="text"/>	<input type="text"/>
9	<input type="text"/>	<input type="text"/>
10	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Total	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Este dato debe ser menor o igual al total de usuarios entrevistados registrados en el apartado 7.1 de este informe.

El 100% de los datos consignados en el presente informe corresponden a la información registrada en el sistema de monitoreo ciudadano y no a los datos de los usuarios entrevistados en el terreno.

Unidad Médica	Si la atención fue dada en las condiciones establecidas en la Guía de Cotejo	Alcance de cobertura geográfica de la Unidad Médica que se está monitoreando	Existencia de la Guía de Cotejo en las unidades que se está monitoreando, de que se usó en el momento de la visita o de la Guía de Cotejo	Si está de acuerdo con la Guía de Cotejo en cuanto a los ítems que se están monitoreando
C. S. Las Palmas	Unidad	Cubre los Derechos Humanos de la Población a Nivel de Unidad	Existencia de la Guía de Cotejo en las unidades que se está monitoreando, de que se usó en el momento de la visita o de la Guía de Cotejo	Si está de acuerdo con la Guía de Cotejo en cuanto a los ítems que se están monitoreando

Anexo 5. Proceso para la Implementación de Aval Ciudadano



DOCUMENTOS FUNDACIONALES DE LA LÍNEA DE ACCIÓN AVAL CIUDADANO

- Secretaría de Salud, **Aval Ciudadano, Monitoreo de Indicadores de Trato Digno, Guía Operativa Sectorial 2002 para el fomento de la participación ciudadana en la garantía del Trato Digno en los Servicios de Salud**, México, 2002
- Secretaría de Salud, **Aval Ciudadano, Monitoreo Ciudadano como método para fomentar la participación social en la transparencia y mejora de la calidad del Trato Digno**, México, 2004
- Secretaría de Salud, **Aval Ciudadano, Manual de Presentación e inducción**, México, 2005
- Secretaría de Salud, **Lineamientos operativos para el desarrollo del Aval Ciudadano**, México, 2005