



## SERVICIOS DE SALUD DE SINALOA

### DIRECCIÓN DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

### DEPARTAMENTO AVAL CIUDADANO

#### **Mecanismo de Participación Ciudadana: Aval Ciudadano.**

#### **Definición:**

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

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

Fuente: Guía Operativa de Aval Ciudadano 2018. (Vigente a la fecha)

[http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/docs/aval\\_ciudadano\\_guia\\_operativa2018.pdf](http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/docs/aval_ciudadano_guia_operativa2018.pdf)

#### **Objetivo:**

- 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

Manuel Vallarta 2086 Sur,  
Col. Centro Sinaloa,  
C.P. 80129. Culiacán, Sinaloa.  
52 667 261-22-00, ext. 371  
52 667 261-22-35 directo

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.

Fuente: Guía Operativa de Aval Ciudadano 2018. (Vigente a la fecha)

[http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/docs/aval\\_ciudadano\\_guia\\_operativa2018.pdf](http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/docs/aval_ciudadano_guia_operativa2018.pdf)

### **Mecanismo de participación:**

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.

Fuente: Guía Operativa de Aval Ciudadano 2018. (Vigente a la fecha)

[http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/docs/aval\\_ciudadano\\_guia\\_operativa2018.pdf](http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/docs/aval_ciudadano_guia_operativa2018.pdf)

### **Requisitos para ser Aval Ciudadano:**

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

- Que cuenten con los conocimientos para realizar sus funciones.

Fuente: Díptico de Aval Ciudadano 2018. (Vigente a la fecha)

[http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/docs/aval\\_ciudadano\\_diptico.pdf](http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/docs/aval_ciudadano_diptico.pdf)

## Funciones del Aval Ciudadano:

- Aplicar la “Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno” a una muestra aleatoria de los usuarios de las unidades médicas con el fin de conocer su opinión en relación al trato recibido. en los servicios.
- Aplicar el “**Formato de Monitoreo Ciudadano**” (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Carta Compromiso” una vez cada cuatrimestre.
- Recabar las “Sugerencias de los usuarios para mejorar la calidad en la atención” en el apartado específico del “**Formato para el Monitoreo Ciudadano**”.
- Realizar cuatrimestralmente una revisión del estado que guardan las instalaciones de la sala de espera, sanitarios y consultorios, utilizando el “**Formato para el Monitoreo Ciudadano**”.
- Difundir los Derechos Generales y las Responsabilidades de los Pacientes.
- Canalizar al Sistema Unificado de Gestión a los usuarios que lo requieran.
- Realizar propuestas de mejora en el “**Formato para el Monitoreo Ciudadano**”, (estas propuestas de mejora son el resultado de lo observado y recabado por el Aval Ciudadano durante el monitoreo).
- 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 (SUG)** concernientes a aspectos de Trato Digno.
- Recibir la “**Carta Compromiso**” elaborada por el Responsable de la Unidad Médica, atendiendo a las sugerencias emitidas por el Aval Ciudadano.
- Realizar el seguimiento de los compromisos establecidos en la “**Carta Compromiso**” para verificar su cumplimiento.
- Participar en el **Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP)** cuando se

Manuel Vallarta 2086 Sur,  
Col. Centro Sinaloa,  
C.P. 80129. Culiacán, Sinaloa.  
52 667 261-22-00, ext. 371  
52 667 261-22-35 directo



incluyan aspectos que afecten a la participación ciudadana en salud y/o al Trato Digno, así como asistir cuando sea convocado por el Gestor de Calidad.

- Participar en la apertura del buzón del **Sistema Unificado de Gestión (SUG)** en la medida de lo posible estará presente en la apertura del buzón una vez al mes, de no contar con el tiempo necesario, se le pedirá que asista por lo menos una vez durante el cuatrimestre.

Fuente: Díptico de Aval Ciudadano 2018. (Vigente a la fecha)

[http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/docs/aval\\_ciudadano\\_diptico.pdf](http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/docs/aval_ciudadano_diptico.pdf)

Manuel Vallarta 2086 Sur,  
Col. Centro Sinaloa,  
C.P. 80129. Culiacán, Sinaloa.  
52 667 261-22-00, ext. 371  
52 667 261-22-35 directo