

## Aval Ciudadano.

El Aval Ciudadano es un mecanismo de participación ciudadana que evalúa la percepción de los usuarios respecto a la Atención Médica y del Trato otorgado por parte de las Instituciones prestadoras de Servicios de Salud, con el fin de coadyuvar en la mejora del Trato Digno y la Calidad en los servicios que brindan.

Su objetivo principal es avalar la transparencia de la información que emite el Establecimiento de Atención Médica referente a la satisfacción, trato adecuado y digno, mediante la participación de la ciudadanía en la evaluación y Mejora de la Calidad de los Servicios de Salud.



## MISIÓN

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.



## FUNCIONES:

Es importante que los avales ciudadanos 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.

### Funciones Generales para el Aval Ciudadano.

1. Aplicar la "Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno.
2. Aplicar el "Formato de Monitoreo Ciudadano (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Carta Compromiso)" una vez cada cuatrimestre.
3. Recabar las "Sugerencias de los usuarios para mejorar la Calidad en la Atención" (Formato para el Monitoreo Ciudadano).
4. Realizar cuatrimestralmente una revisión del Estado que guardan las instalaciones de la sala de espera, sanitarios y consultorios, utilizando el Formato para el Monitoreo Ciudadano.
5. Difundir los Derechos Generales y las Responsabilidades de los Pacientes.
6. Canalizar al Sistema Unificado de Gestión a los usuarios que lo requieran.
7. Realizar propuestas de mejora en el Formato para el Monitoreo Ciudadano.
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.
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.

# IMPLEMENTACIÓN:

## Aval Ciudadano



# BENEFICIOS DE CONTAR CON UN AVAL CIUDADANO.

- Recuperar la confianza de los usuarios en los servicios de salud.
- Corresponsabilidad.
- Toma de decisiones conjunta.
- Mejora del trato Digno y calidad percibida .
- Establecimiento de acuerdos.



ISSTECH

Programa

**Aval Ciudadano.**

Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado de Chiapas.

# INSTRUMENTOS DEL AVAL CIUDADANO:

1. Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno

- Consulta Externa
- Urgencias
- Hospitalización

2. Concentrados de la Encuesta

3. Formato para el Monitoreo Ciudadano (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Carta Compromiso)

4. Carta Compromiso

# CÓDIGO DE CONDUCTA DEL AVAL CIUDADANO.



ISSTECH

Unidad de Auditorías y Gestión de Calidad.

Los servicios de salud necesitan la confianza de los usuarios, familias y comunidades



Aval Ciudadano



¡Un Aval Ciudadano por Establecimiento de Atención Médica!