

AVAL CIUDADANO

Introducción

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.

El Aval Ciudadano se establece con fundamento en el Artículo 54 de la Ley General de Salud el cual instala que “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”.

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.

Fuente: Guía Operativa para el Aval Ciudadano.

Objetivo

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. 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 opinión respecto a la calidad interpersonal de la atención y el Trato Digno.

Fuente: Guía Operativa para el Aval Ciudadano.

Funciones

1. Aplicar la "Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno" a una muestra aleatoria de usuarios de las Unidades Médicas con el fin de conocer su opinión en relación al trato recibido en los servicios.
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" en el apartado específico del Formato para el Monitoreo Ciudadano (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Carta Compromiso).
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 (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Carta Compromiso).
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 (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Carta Compromiso), estas propuestas de mejora son el resultado de lo observado y recabado por el Aval Ciudadano durante el monitoreo.
8. Revisar junto con el Responsable de la Unidad o 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.