

**Servicios de Salud de Yucatán**  
**Dirección de Planeación y Desarrollo**  
**Subdirección de Calidad y Educación en Salud**  
**Departamento Estatal de Calidad**

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

### **Definición:**

Es un mecanismo a través del cual, los grupos organizados de la sociedad civil (OSC's), universidades, centros académicos, asociaciones de profesionales, otras instituciones y ciudadanos a título individual con representatividad social, prestigio y credibilidad entre la población; avalan la transparencia de la información generada con el indicador de trato digno.

Representan el enlace entre las instituciones y los usuarios de los Servicios de Salud.

Fuente: Folleto de difusión federal y presentación oficial de Aval Ciudadano.

### **Objetivo:**

- Participar en la identificación de necesidades y expectativas de mejoras de calidad, para una mejor atención de los usuarios.
- Contribuir a generar transparencia de la información y resultados en materia de trato digno.
- Participar con autoridades y personal de salud, en la toma de decisiones, para mejorar el trato digno.
- Contribuir a mejorar la confianza del paciente y la ciudadanía en los Servicios de Salud de Yucatán.
- 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.

Fuente: Guía operativa de Aval Ciudadano.

### **Desarrollo del Programa:**

Los avales ciudadanos son el enlace entre los Servicios de Salud de Yucatán y los usuarios, lo cual 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 ciudadanos integrantes del Aval Ciudadano, por sus características de: honorabilidad, por representar a una agrupación de servicio y actuando 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.

Fuente: Guía operativa de Aval Ciudadano.

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

- Honorabilidad reconocida
- Ser mayores de 18 años.
- 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.
- Que cuenten con los conocimientos para realizar sus funciones. (Saber leer y escribir)
- Que garanticen la participación activa y el compromiso a favor de la calidad en las unidades de salud.
- Deseos de aprender

Fuente: Guía operativa de Aval Ciudadano.

### **Funciones del 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.
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
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.
13. Participar como observador durante el proceso de acreditación de la Unidad Médica.

Fuente: Guía operativa de Aval Ciudadano.