



GOBIERNO FEDERAL

SALUD

Construir Ciudadanía en Salud: Aval Ciudadano

UN AVAL CIUDADANO POR CENTRO DE SALUD Y HOSPITAL

¿Por qué las unidades de salud necesitan al Aval Ciudadano?

- **P**ara que sean la voz de los ciudadanos en los servicios de salud
- **P**ara contribuir a mejorar la confianza del paciente y la ciudadanía en las instituciones de salud.
- **C**omo expresión de la participación social y la corresponsabilidad social en el derecho a la salud.

Participa como Aval Ciudadano si perteneces a una organización de la sociedad civil, asociación, centro académico o a título individual.



- Porque queremos dar voz a los ciudadanos para mejorar la calidad en los servicios de salud.
- Porque los servicios de salud necesitan de la confianza de los ciudadanos.

PARA MAYOR INFORMACIÓN: avalciudadano@salud.gob.mx 08



SICALIDAD

Situar la calidad en la agenda permanente del Sistema Nacional de Salud



Vivir Mejor

¿Qué es el Aval Ciudadano?

Es una experiencia de participación de grupos organizados de la sociedad civil, ONG's, Universidades, Centros académicos, Asociaciones profesionales y otras instituciones, en la evaluación de los componentes de calidad percibida en la prestación de servicios de salud. Son el enlace entre las instituciones y los usuarios de los servicios de salud y sus voceros.



¿Quién puede ser aval ciudadano?



Los Avaless Ciudadanos deben ser personas mayores de 18 años, que cuenten con honrrabilidad reconocida, sin fines de lucro, que no sean servidores públicos o directivos de los servicios de salud, contar con conocimientos que permitan desempeñar su tarea y garantizar una participación activa y un compromiso a favor de la calidad en las unidades de salud.

Pueden ser avales tanto representantes de las organizaciones como ciudadanos independientes en las comunidades rurales.



¿Cuál es la función de Aval Ciudadano?

- 1 Los Avaless Ciudadanos realizan **encuestas** a los usuarios de las unidades médicas y a los profesionales de la salud, para conocer la opinión de los usuarios en relación a la calidad percibida. Su misión es escuchar a los pacientes y las familias.
- 2 El Aval Ciudadano **difunde los Derechos Generales de los Pacientes**, promoviendo su exigibilidad y su tutela, procurando que las organizaciones de salud aprendan a escuchar la voz de los usuarios.
- 3 Realizan **propuestas de mejora** y establecen compromisos con los responsables de la unidad y su personal para mejorar la calidad en la atención de los servicios de salud a través de la Carta Compromiso y efectúan el seguimiento de los compromisos hasta lograr su cumplimiento.
- 4 Asimismo, el aval ciudadano es **informado** respecto a los proyectos de calidad y seguridad de los pacientes que se desarrollan en la unidad.
- 5 El Aval ciudadano **participará** en el Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS) cuando se incluyan en el orden del día de éste aspectos que afecten la participación ciudadana en salud. Adicionalmente podrá ser convocado al Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP) de las unidades médicas en las que realice su función. de Aval Ciudadano
- 6 Las unidades de salud que prestan servicios al Seguro Popular, deberán contar Aval ciudadano para su **acreditación**.