

Mecanismos para la participación ciudadana:

1. Mecanismos para la recepción de opiniones y quejas.

El Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato, cuenta con la herramienta, plataforma electrónica, denominada: **“Sistema unificado de Gestión”**.

Objetivo General del Sistema Unificado de Gestión

Incrementar con transparencia la capacidad resolutive de los establecimientos de atención médica en lo referente a las solicitudes de atención de los usuarios mediante el Sistema Unificado de Gestión para la tutela de derechos y consolidar la mejora en el establecimiento y la población que atiende.

Objetivos Específicos del Sistema Unificado de Gestión

- Establecer canales de comunicación eficientes y eficaces entre los prestadores de servicios de salud y la ciudadanía
- Unificar los criterios para la gestión y seguimiento de las solicitudes de atención, fortaleciendo la comunicación entre los usuarios, los prestadores de servicios de salud, el Representante Estatal de Calidad y el Régimen Estatal de Protección Social en Salud.
- Implantar acciones preventivas y correctivas en los procesos de atención que coadyuven a la tutela de derechos y la mejora continua de los establecimientos de salud y su población usuaria.
- Garantizar la gestión efectiva de las Solicitudes de Atención de los usuarios para la tutela de derechos de los pacientes, así como, la mejora continua de la calidad en la prestación.

El Mecanismo para la recepción de opiniones y quejas de los usuarios o beneficiarios, las cuales pueden ser recibidas por tres medios:

1. Los Módulos de Atención y Orientación al Usuario. - Mediante la atención personalizada otorgada por personal de apoyo asignado por el Director de la unidad médica, con asesoría de los Gestores (de Calidad o de Seguro Popular). Los cuales se encuentra en las unidades de por lo menos 5 núcleos básicos.

2. El Buzón SUG. - En el cual se depositan de forma escrita las Solicitudes de Atención; y es por medio del procedimiento de apertura periódica del buzón, que se registran y atienden las solicitudes de los usuarios y o beneficiarios del SPSS. Se puede identificar al menos un buzón en las unidades de primer nivel de atención, y en las Unidades Hospitalarias, buzones en al menos 5 áreas (Urgencias, Consulta Externa, Hospitalización, Auxiliares de Diagnóstico y Farmacia).

3. Línea telefónica 01 800 627 25 83, publicado en la página de “salud.guanajuato.gob.mx”.

Una vez recibidas las opiniones, se ingresa al proceso de gestión, del que se desprenden las acciones de seguimiento y atención de las solicitudes correspondientes.

2. Mecanismo para ser aval ciudadano.

Propósito

El Aval Ciudadano es el representante de la sociedad civil en la Estrategia Nacional para la Consolidación de la Calidad de los Establecimientos y Servicios de Atención Médica 2013-2018, con el fin de avalar las acciones que realizan las instituciones del Sector, para ayudar a mejorar el trato digno en los servicios que se brinda a los usuarios, el Aval Ciudadano en forma independiente y responsable contribuye a evaluar los servicios de salud, ayudando a las Instituciones a obtener la confianza de la sociedad civil en cuanto a la calidad de los servicios de salud que se brindan.

Tiene el propósito de ser un enlace entre las instituciones y los usuarios de los servicios de salud a través de la creación de un espacio democrático donde las organizaciones de la sociedad civil puedan mostrar su voz y opinión respecto a la calidad percibida de la atención.

Objetivos generales

- 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.
- Generar nuevas iniciativas que propicien una participación más amplia de la ciudadanía en la **búsqueda de la calidad óptima** de los servicios de salud.

De acuerdo al Capítulo IV de la Guía operativa de Aval ciudadano, el proceso de instalación de Aval Ciudadano se realiza de la siguiente forma:

Proceso de instalación del aval ciudadano y determinación de sus funciones

4.1. ¿Quién o quienes pueden ser un Aval Ciudadano?

Los siguientes actores de la Sociedad Civil pueden ser avales ciudadanos siempre y cuando cumplan los criterios de selección:

- ✓ Organizaciones de la Sociedad Civil
- ✓ Universidades
- ✓ Otras Instituciones Educativas
- ✓ Empresas Privadas
- ✓ Agrupaciones Diversas no constituidas jurídicamente
- ✓ Agrupaciones Locales integradas por pacientes o usuarios
- ✓ Ciudadanos a Título Individual

4.2. Convocatoria y selección de las organizaciones ciudadanas.

Para que una Unidad Médica cuente con Aval Ciudadano, es necesario que se instale de manera formal, a través de un Acta. El Acta de Instalación es el documento que formaliza el inicio de operaciones de los avales ciudadanos en las unidades médicas, ante la Dirección General de Calidad y Educación en Salud y las autoridades locales de salud, este documento cuenta con las firmas del Director General de Calidad y Educación en Salud, el Secretario de Salud o Autoridad Institucional, el Responsable de la Unidad Médica y del Aval Ciudadano.

Para instalar avales ciudadanos en las unidades médicas primero se identifica a las organizaciones existentes en la región, para considerar quienes pueden ser avales ciudadanos, en muchos casos, sobre todo en las comunidades rurales, los avales ciudadanos también están integrados por ciudadanos de la localidad como avales ciudadanos a título individual o en agrupaciones locales, debido a la poca existencia de organizaciones de la sociedad civil, agrupaciones formales, universidades o instituciones académicas, que pudieran fungir como avales ciudadanos.

Las autoridades estatales de salud convocan y seleccionan, con base en los criterios establecidos descritos en el apartado 4.1.3 de este documento, a organizaciones o ciudadanos a título individual a participar como Aval Ciudadano, durante los quince años de operación del Aval Ciudadano, las autoridades estatales de los Servicios de Salud, han emitido convocatorias públicas a nivel estatal y municipal para invitar a conformar el Aval Ciudadano, en otros casos se ha invitado de manera directa a las organizaciones o personas.

4.2.1. Convocatoria

Cuando las autoridades de salud estatales o institucionales decidan emitir una convocatoria para instalar a sus avales ciudadanos, en todos los casos deberá ser abierta, señalando los requisitos, las funciones que realizan los avales ciudadanos y la importancia de mantener la independencia de opinión que se requiere para garantizar que se actúe con criterios éticos al avalar el Trato Digno. Dicha convocatoria deberá ser publicada en los medios de comunicación disponibles en el estado o a través de una invitación directa a las organizaciones que cumplan con los criterios de selección establecidos, a nivel local se pueden utilizar periódicos, carteles, sistemas de sonido, pinta de bardas, entre otros según las prácticas, usos, costumbres y necesidades locales, se debe dar preferencia a los avales ciudadanos conformados por Organizaciones de la Sociedad Civil, Universidades y otras Instituciones Educativas, Empresas Privadas, así como a Agrupaciones Locales integradas por usuarios de los Servicios de Salud o personas de la localidad.

4.2.2. Invitación directa

Se puede realizar una invitación directa a ciudadanos de la localidad que cuenten con reconocimiento dentro de su comunidad y que cubran los requisitos descritos en el apartado 4.1.3 para ser avales ciudadanos.

En el caso de que una determinada institución en alguna de las entidades ya cuente con un avance en la instalación de avales ciudadanos del 80% de las unidades médicas, pueden sustituir la emisión de convocatorias y realizar la invitación de

manera directa a los ciudadanos o a las organizaciones, siempre y cuando cumplan con los criterios de selección establecidos.

4.3. Instalación del Aval Ciudadano.

Una vez que se identifica a las organizaciones o avales ciudadanos a título individual, se les da a conocer el mecanismo de Aval Ciudadano, sus funciones y beneficios para la comunidad, si el ciudadano u organización acepta, se procede a instalar formalmente al Aval Ciudadano mediante el Acta de Instalación, la firma de la misma se formaliza en un evento de toma de protesta y bienvenida a los avales ciudadanos.

Al cierre del 2do cuatrimestre 2017, se cuenta en el Estado con un 95.6% de Unidades con aval ciudadano.

A continuación se presentan dos elementos de difusión de este programa

- ❖ Cartel de Aval Ciudadano
- ❖ Díptico de Aval Ciudadano

The image shows a promotional poster for the 'Aval Ciudadano' program. At the top left, there is the logo for 'SALUD SECRETARÍA DE SALUD' and the official seal of the Mexican government. To the right, the text reads 'UN AVAL CIUDADANO POR CENTRO DE SALUD Y HOSPITAL'. The main body of the poster features a green vertical panel on the left with three bullet points, each preceded by a star icon. The text in these points explains the program's goals: giving citizens a voice to improve health services, the need for citizen trust, and the eligibility criteria for becoming an 'Aval Ciudadano'. To the right of the green panel is a photograph of three people (two men and one woman) raising their arms in a celebratory gesture in front of a hospital building. Above the photo is a stylized green logo of three people and the slogan 'Construir Ciudadanía en Salud: Aval Ciudadano'. At the bottom, there is a grey bar with the contact information 'Infórmate: avalciudadano@salud.gob.mx'.

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

UN AVAL CIUDADANO POR
CENTRO DE SALUD Y
HOSPITAL

✧ Por que queremos dar voz a los ciudadanos para mejorar la calidad en los servicios de salud

✧ Por que los servicios de salud necesitan de la confianza de los ciudadanos.

✧ Si perteneces a una organización de la sociedad civil, asociación o centro académico; o a título individual participa como aval ciudadano.

Construir Ciudadanía en Salud:
Aval Ciudadano

Infórmate:
avalciudadano@salud.gob.mx

¿Por qué las unidades médicas necesitan del Aval Ciudadano?

- Para que sean la voz de los ciudadanos en los servicios de salud.
- Para contribuir a mejorar la confianza del paciente y la ciudadanía en las instituciones de salud.
- Para construir ciudadanía en salud.
- Como 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, agrupación, centro académico o a título individual.



Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud
Dirección General de Calidad y Educación en Salud

<http://calidad.salud.gob.mx>
Homero No. 213, Col. Chapultepec Morales, Deleg. M. Hidalgo
CP 11570, México, D.F.

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



“CONSTRUIR CIUDADANÍA EN SALUD AVAL CIUDADANO”

FUNCIONES DEL AVAL CIUDADANO



Ningún Centro de Salud y Hospital sin Aval Ciudadano