



**GOBIERNO DE
MÉXICO**

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

GUÍA OPERATIVA DEL AVAL CIUDADANO

**Monitoreo Ciudadano como Método para Fomentar
la Participación Ciudadana en la Transparencia y
Mejora de la Calidad del Trato Digno**

GUÍA OPERATIVA DEL AVAL CIUDADANO

Monitoreo Ciudadano como Método para Fomentar la Participación Ciudadana
en la Transparencia y Mejora de la Calidad del Trato Digno

Secretaría de Salud
Dirección General de Calidad y Educación en Salud
México; 2021 (Actualización) 4ta Versión

<http://calidad.salud.gob.mx/>

Se autoriza la reproducción parcial o total del contenido de este documento, siempre y cuando se cite la fuente, de la siguiente manera:

**SECRETARÍA DE SALUD, DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EDUCACIÓN EN SALUD.
GUÍA OPERATIVA DEL AVAL CIUDADANO. MONITOREO CIUDADANO COMO MÉTODO
PARA FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA TRANSPARENCIA Y MEJORA
DE LA CALIDAD DEL TRATO DIGNO. CIUDAD DE MÉXICO, MÉXICO, 2021.**

Hecho en México, 2021

SALUD

SECRETARÍA DE SALUD



DR. JORGE ALCOCER VARELA

Secretario de Salud

DR. MARCOS CANTERO CORTÉS

Titular de la Unidad de Análisis Económico

DR. JOSÉ LUIS GARCÍA CEJA

Director General de Calidad y Educación en Salud

DR. NILSON AGUSTÍN CONTRERAS CARRETO

Director de Mejora de Procesos

MAP CLAUDIA SERRANO TORNEL

Subdirectora de Vinculación Ciudadana

MTRA. MÓNICA SÁNCHEZ RODRÍGUEZ

Subdirectora de Gestión de la Calidad y Seguridad de la Atención



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	1
2. ANTECEDENTES	2
3. MARCO JURÍDICO	4
4. DOCUMENTOS FUNCIONALES DE LA LÍNEA DE ACCIÓN AVAL CIUDADANO	6
5. OBJETIVOS DE LA GUÍA	6
6. ÁMBITO DE ACCIÓN	6
7. DEFINICIONES	7
8. SELECCIÓN E INTALACIÓN DEL AVAL CIUDADANO	23
9. MONITOREO CIUDADANO	32
10. ANÁLISIS Y TOMA DE DECISIONES PARA LA MEJORA	37
11. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS A USUARIOS Y CIUDADANÍA	43
12. ENTREGA DE LA INFORMACIÓN ESTATAL O INSTITUCIONAL DE AVAL CIUDADANO A LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EDUCACIÓN EN SALUD	44
13. INTERCAMBIO DE EXPERIENCIA DE AVAL CIUDADANO	45
14. RECONOCIMIENTO DEL AVAL CIUDADANO A LAS UNIDADES MÉDICAS	46
15. GLOSARIO	46
16. ANEXOS	48
17. BIBLIOGRAFÍA	132



1. INTRODUCCIÓN

Hoy día, en todos los gobiernos democráticos se busca tomar en cuenta la opinión de los usuarios. 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.

Para fortalecer la confianza de los usuarios con respecto al Sistema de Salud, desde hace más de 19 años de trabajo efectivo, el Aval Ciudadano ha realizado acciones cualitativas que revelan que obtener la confianza de los usuarios es un punto de partida para la creación de espacios para el diálogo con la sociedad, el desarrollo de atención a la salud de mayor calidad y seguridad, y el inicio de una etapa de servicios sensibles que correspondan a la inquietud ciudadana.

En nuestro país, la mayoría de la población recibe los servicios de atención a la salud a través de las diversas Instituciones de Salud del sector público. No obstante, algunas personas se les dificulta el acceso a dichos servicios, o bien, no les tienen confianza y prefieren optar por los Servicios de Salud privados, por la medicina tradicional o por las medicinas alternativas que han proliferado en los últimos años.

La introducción del Sistema de Protección Social en Salud (Seguro Popular) construyó un nuevo impulso a la calidad en los servicios, creando una presión adicional a favor de la mejor atención médica, no solamente en términos clínicos, sino también en la percepción de la atención por parte de 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”. Así mismo el Aval Ciudadano se alinea con la Estrategia 2.4 del Plan Nacional de Desarrollo 2019–2024 “Salud para toda la población” y con el Programa Sectorial de Salud 2020–2024, en la Estrategia 2.4 que establece “Consolidar un sistema de seguimiento y evaluación de políticas y programas que determine el impacto real en las condiciones de salud y que incorpore el cumplimiento de los principios de participación social, competencia técnica, calidad médica, pertinencia cultura y trato no discriminatorio, digno y humano”. De esta manera, el Aval Ciudadano, constituye un canal de comunicación entre los usuarios y los Servicios de



Salud, cuyos alcances se manifiestan en un diálogo franco en donde se plantean las necesidades percibidas por la comunidad y los recursos reales que tiene el servicio de salud para satisfacerlas.

Con la experiencia acumulada de los primeros años de la operación del Aval Ciudadano, en el año 2005 surge el instrumento llamado “Carta Compromiso”; este instrumento es un documento que se formula después del análisis detallado realizado por el Aval Ciudadano, los Responsables de las Unidades de Salud y los Gestores de Calidad, de las demandas de los usuarios que pueden ser cumplidas localmente, es decir en la Unidad Médica, y aquellas que deben ser remitidas a niveles administrativos superiores, autoridades Jurisdiccionales o Estatales para su atención.

El Aval Ciudadano, desde su primera etapa, conjuntó los esfuerzos de los involucrados en la mejora de los Servicios de Salud; personal de las unidades médicas, usuarios y autoridades de salud, acentuó la noción de salud como derecho, reconoció a los usuarios como titulares del mismo y por lo tanto, participantes activos del proceso de atención, además de generar espacios de participación ciudadana que permitieron que las decisiones relacionadas con la calidad de los Servicios de Salud se tomen de manera colectiva, reconociendo el pluralismo, la libertad y la dignidad humana.

Por otra parte, el éxito de vincular a los usuarios con el proceso de evaluación del Trato Digno en los Servicios de Salud, ha permitido mostrar que es posible, desarrollar Acciones de Calidad con mucho mayor alcance.

Esta nueva etapa de consolidación del Aval Ciudadano, tiene como principal objetivo fortalecer la participación ciudadana en la evaluación de los Servicios de Salud, como un aliado del personal de salud, para fomentar la mejora del Trato Digno y la Calidad de los Servicios de Salud.

2. ANTECEDENTES

El Aval Ciudadano se originó por la necesidad de dar respuesta a la pregunta ¿Cómo recuperar la confianza de la ciudadanía si la población no confía en sus Instituciones? Fue entonces que se diseñó este mecanismo que faculta a ciertos grupos, organizaciones civiles, Instituciones académicas y ciudadanos a título individual, con representatividad social, prestigio y credibilidad entre la población, a visitar unidades de salud para avalar las acciones en favor del Trato Digno que en ellas se llevan a cabo y garantizar que los informes emitidos por las Instituciones de Salud se apeguen a la realidad.

En el año 2001 cuando entra en operación el Aval Ciudadano y hasta la fecha, se han instalado avales ciudadanos en unidades médicas de la Secretaría de Salud de todas las entidades del país y en la Ciudad de México, así como en el ISSSTE, IMSS Prospera,



ISSEMYM y Cruz Roja. Actualmente se cuenta con la participación de Organizaciones de la Sociedad Civil, Universidades e Instituciones Académicas, Agrupaciones Diversas, Grupos de Ciudadanos y Ciudadanos a Título Individual, mismas que se han incorporado a los diferentes niveles de la estructura Institucional, local, Jurisdiccional/delegacional y Estatal, con lo que se ha logrado una comunicación efectiva entre ciudadanos y autoridades de los Servicios de Salud.

Las experiencias a través de los más de 19 años de actividades del Aval Ciudadano, han demostrado resultados de extraordinaria riqueza, que van desde los trabajos concretos de validación de datos de Trato Digno, hasta el planteamiento de problemáticas más profundas como la gestión de recursos ante las autoridades municipales para beneficio de las unidades médicas, la remodelación y ampliación de algunas unidades médicas u hospitales, la mejora de la Calidad de la Atención y del Trato Digno otorgado a los usuarios, entre otras.

La incorporación de la experiencia acumulada de la figura del Aval Ciudadano aprovecha el espacio democrático abierto en la que se formulan propuestas más puntuales, concretas y sensibles a las exigencias de la población, acordes a las necesidades de cada localidad, esto habla de una nueva etapa del Aval Ciudadano como mecanismo de participación ciudadana, que corresponda a los retos de la calidad percibida en los Servicios de Salud a lo largo de todo el país.

La parte medular de la contribución del Aval Ciudadano a la mejora de la calidad en los Servicios de Salud es el seguimiento de los compromisos resultantes de la negociación entre avales ciudadanos y autoridades de los Servicios de Salud en los distintos niveles de atención, lo que logra una cadena efectiva de comunicación y resultados, con lo que la participación no solamente alcanza frutos, sino que también puede mostrarlos.

Como parte del trabajo conjunto entre avales ciudadanos y personal de salud, dos organizaciones registradas como Aval Ciudadano (“Con ganas de vivir” y “Conocer para vivir”) propusieron las “Responsabilidades de los pacientes y usuarios”¹, partiendo de la experiencia que han tenido al interactuar con los usuarios de los Servicios de Salud y con el personal de las unidades médicas. Las responsabilidades que definieron, fueron aprobadas por la Dirección General de Calidad y Educación en Salud en el año 2012 y se han distribuido a las Instituciones de Salud para su difusión a los usuarios.

En el año 2003² se creó el Sistema de Protección Social en Salud conocido como Seguro Popular, como una forma de aseguramiento de carácter público y voluntario, que brindaba protección financiera en materia de salud a las familias que, por su condición

¹ En el año 2012 cuando se aprobaron, se denominaban “Obligaciones de los pacientes”.

² Mediante publicación en el Diario Oficial de la Federación del 15 de mayo de 2003, se adiciona un Título Tercero Bis a la Ley General de Salud, denominado “De la Protección Social en Salud” comprendiendo los artículos 77 Bis 1 al 77 Bis 41 y con tal reforma, el Seguro Popular dejó de ser un programa gubernamental y se convirtió en Ley.



laboral y socioeconómica no eran derechohabientes de las Instituciones de Seguridad Social.

“La protección social en salud es un mecanismo por el cual el Estado garantizará el acceso efectivo, oportuno, de calidad, sin desembolso al momento de utilización y sin discriminación a los servicios médico-quirúrgicos, farmacéuticos y hospitalarios que satisfagan de manera integral las necesidades de salud, mediante la combinación de intervenciones de promoción de la salud, prevención, diagnóstico, tratamiento y de rehabilitación, seleccionadas en forma prioritaria según criterios de seguridad, eficacia, costo, efectividad, adherencia a normas éticas profesionales y aceptabilidad social. Como mínimo se deberán contemplar los servicios de consulta externa en el primer nivel de atención, así como de consulta externa y hospitalización para las especialidades básicas de: medicina interna, cirugía general, ginecoobstetricia, pediatría y geriatría, en el segundo nivel de atención”³.

A fin de dar certidumbre a los servicios que presta el Seguro Popular, los establecimientos que otorguen estos servicios esenciales deberán estar acreditados respecto a la capacidad instalada con la que cuenta (personal, materiales y equipo), seguridad (cumplimiento de las normas técnicas establecidas) y calidad (medición de los niveles de calidad para la mejora continua), así como instalar la figura de Aval Ciudadano. De esta forma las familias aseguradas tienen la certeza de que recibirán Servicios de Salud de Calidad.

3. MARCO JURÍDICO

En el Marco del Objetivo Prioritario del Programa Sectorial de Salud 2020-2024 “Incrementar la eficiencia, efectividad y calidad en los procesos del Sistema Nacional de Salud para corresponder a una atención integral de salud pública y asistencia social que garantice los principios de participación social, competencia técnica, calidad médica, pertinencia cultural y trato no discriminatorio, digno y humano,” la participación ciudadana permite a miembros de la comunidad a contribuir voluntariamente en un proceso de diálogo vivo entre la sociedad y los Servicios de Salud. De este diálogo surge un conocimiento más detallado de las prioridades colectivas, de las necesidades que los usuarios de cada una de las unidades médicas en particular requieren y de algunos aspectos de dichos servicios que la comunidad reconoce como factores de calidad. El Aval Ciudadano contribuye así, con ideas innovadoras que faciliten y coadyuven en la mejora de la Calidad y el Trato Digno que se otorga en los Servicios de Salud.

³ Ley General de Salud. Título Tercero Bis. De la Protección Social en Salud, Art. 77 Bis 1



El Marco Normativo base del mecanismo Aval Ciudadano es el siguiente:

- Ley General de Salud (Artículo 58 fracción V).

ARTÍCULO 58. La comunidad podrá participar en los Servicios de Salud de los sectores público, social y privado a través de las siguientes acciones:

V. Formulación de sugerencias para mejorar los Servicios de Salud.

- Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.

Eje rector 2: Política Social.

Estrategia 2.4 Salud para toda la población.

- Programa Sectorial de Salud 2020 – 2024 (Objetivo 2, Estrategia 2.4.).

2. Incrementar la eficiencia, efectividad y calidad en los procesos del SNS para corresponder a una atención integral de salud pública y asistencia social que garantice los principios de participación social, competencia técnica, calidad médica, pertinencia cultural y trato no discriminatorio, digno y humano.

2.4 Consolidar un sistema de seguimiento y evaluación de políticas y programas que determine el impacto real en las condiciones de salud y que incorpore el cumplimiento de los principios de participación social, competencia técnica, calidad médica, pertinencia cultural y trato no discriminatorio, digno y humano.

2.4.1 Sistematizar la evaluación de las nuevas políticas del sector salud, en la que se considere aspectos bioéticos, de accesibilidad, calidad, oportunidad e integralidad de los servicios prestados, así como su impacto en la población, considerando sus características diferenciadas.

- Modelo de Gestión de Calidad en Salud: El Aval Ciudadano, al igual que algunas otras líneas de acción se ubica de manera transversal en los criterios del Modelo de Gestión de Calidad, de manera general, para la instalación y funcionamiento del Aval Ciudadano, es necesaria el involucro del equipo directivo (liderazgo), se genera información que será de suma importancia para la toma de decisiones referentes a la gestión de insumos, estructura, recursos humanos y materiales para la mejora del trato digno (información, planeación, desarrollo del personal y mejora de procesos). De tal manera que realizando adecuadamente el ejercicio de monitoreo ciudadano, contribuye en cierta medida, a alcanzar los resultados de valor propuestos por el mismo modelo: Salud en la Población, Acceso Efectivo, Organizaciones Confiables y Seguras, Experiencia Satisfactoria y Costos Razonables.

4. DOCUMENTOS FUNCIONALES DE LA LÍNEA DE ACCIÓN AVAL CIUDADANO

- Secretaría de Salud. Aval Ciudadano, Monitoreo de Indicadores de Trato Digno, Guía Operativa Sectorial 2002 para el fomento de la participación ciudadana en la garantía del Trato Digno en los Servicios de Salud. México; 2002.
- Secretaría de Salud. Aval Ciudadano, Monitoreo Ciudadano como método para fomentar la participación social en la transparencia y mejora de la calidad del Trato Digno. México; 2004.
- Secretaría de Salud. Aval Ciudadano, Manual de Presentación e Inducción. México; 2005.
- Secretaría de Salud. Lineamientos Operativos para el desarrollo del Aval Ciudadano. México; 2005.
- Secretaría de Salud. Guía Operativa de Aval Ciudadano Monitoreo Ciudadano como método para fomentar la participación social en la transparencia y mejora de la calidad del Trato Digno. México; 2016.

5. OBJETIVOS DE LA GUÍA

Describir los elementos para implementar la figura del Aval Ciudadano en las unidades médicas del Sector Salud, así como las actividades que comprenden el Monitoreo Ciudadano. Esta guía está dirigida a los avales ciudadanos y a los interesados en esta Línea de Acción y en dar seguimiento a su operación.

6. ÁMBITO DE ACCIÓN

La presente guía será aplicable en los establecimientos de atención médica clasificados como de “consulta externa” y de “hospitalización” de las siguientes Instituciones del Sector Salud.

- Secretaría de Salud.
- Instituto Mexicano del Seguro Social.
- Instituto Mexicano del Seguro Social BIENESTAR.
- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado.
- Servicios Médicos Estatales.
- Servicios Médicos Municipales.



- Secretaría de Marina.
- Secretaría de la Defensa Nacional.
- Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia.
- Petróleos Mexicanos.
- Cruz Roja.
- Hospitales Universitarios.
- Servicios Médicos Privados (Opcional).

De acuerdo al Catálogo de la Clave Única de Establecimientos de Salud (CLUES), los establecimientos que se excluyen de tener Aval Ciudadano son:

1. En la columna “Nombre tipo establecimiento”, excluir los establecimientos catalogados como de “Asistencia Social” y “de apoyo”.
2. En la columna “Nombre de Tipología”, los establecimientos catalogados como: Banco de Sangre, Brigada Móvil, Brigadas de Salud, Casa de Salud, Consultorio Adyacente a Farmacia, Consultorio Auxiliar, Consultorio Delegacional, Consultorio particular, Laboratorio de Citología, Microrregión, Sanidad Internacional, Unidad Móvil, Unidad del Ministerio Público, Unidad de Medicina Familiar de un Consultorio ISSSTE
3. En la columna, “Consultorios de Medicina Familia”, excluir “0” Sin Consultorios.
4. En las Unidades móviles, excluir sólo las que son tipo “0”, utilizadas únicamente como de transporte. Las caravanas tipo I, II y III sí son susceptibles de tener Aval Ciudadano.

7. DEFINICIONES

7.1. Trato Digno

El Trato Digno, es un componente del trato adecuado y se enfoca en la atención con respeto, atendiendo a los derechos humanos y características individuales de las personas, tomando como base los derechos generales de los pacientes, promoviendo la comunicación asertiva, orientado a cubrir las necesidades y expectativas de los usuarios, en un ambiente agradable y de confort para lograr su confianza y satisfacción.

Para evaluar la calidad de los Servicios de Salud en relación con el trato recibido, desde 2001⁴ se evalúa el índice de Trato Digno a través de una encuesta que permite conocer

⁴ La puesta en marcha del monitoreo sectorial, durante 2001 y 2002, se realizó en 4,794 unidades médicas de primero y segundo nivel de atención, en las que se hizo seguimiento a 6 indicadores de Trato Digno. (Lineamientos Operativos del Sistema de Monitoreo para la Gestión de Calidad, 2003). En el caso del Monitoreo por parte de Aval Ciudadano, se comenzó en el año 2002).



la satisfacción de los usuarios, las variables que contempla la encuesta son las siguientes: oportunidad en la atención (tiempo de espera), oportunidad para que el paciente hable sobre su estado de salud, la información provista por el médico sobre el estado de salud (diagnóstico), información sobre el tratamiento a seguir, información sobre cuidados a seguir, la claridad de la información que se proporciona, el surtimiento de medicamentos y el trato.

Para el tiempo de espera e información al paciente y familiares, la meta o estándar establecido en los Lineamientos del Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud (INDICAS)⁵ es que en promedio, el 85 % de los usuarios se sientan satisfechos tanto por el tiempo de permanencia en la Unidad Médica previo a recibir atención o información, como por la claridad de información proporcionada del médico. Es deseable que el 90 % de los usuarios se sientan satisfechos con el trato recibido. Finalmente, para el surtimiento de medicamentos, la meta establecida es que en promedio, el 95 % de los usuarios reciba el surtimiento completo de sus recetas y se sienta satisfecho⁶.

El Trato Digno considera:

- El respeto a los derechos humanos y a las características individuales de la persona.
- Que la información que se le proporciona al usuario sobre la situación por la que acude a los Servicios de Salud sea completa, veraz, oportuna y entendida por el paciente, usuario o acompañante.
- El trato amable hacia los usuarios de los Servicios de Salud para que la relación personal de salud - usuario sea de la máxima calidad humana.

Trato Digno significa:

- Que profesamos diferentes valores y costumbres que deben ser respetadas.
- Que somos individuos diferentes con derecho a pensar y reaccionar de acuerdo a nuestra manera particular.
- Que seguimos diversas ideologías, costumbres y religiones que deben ser respetadas.
- Que se debe comprender por el momento que está pasando el individuo que acude a los Servicios de Salud.
 - Importancia del respeto a los derechos de los pacientes o usuarios:
 - Respetar su dignidad y autonomía.

⁵ Secretaría de Salud. Lineamientos Operativos del Sistema de Monitoreo para la Gestión de la Calidad, 2002.

⁶ Secretaría de Salud. Manual de Presentación e Inducción. Aval Ciudadano. México, 2005, pág. 14



- Garantizar la confidencialidad de la información generada en la relación personal de salud - usuario.
- Ofrecer un Trato Digno a los usuarios.

7.1.1. Derechos Generales de los pacientes

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED), formuló 10 derechos básicos de los pacientes, que hasta la fecha siguen vigentes para su cumplimiento en las unidades de salud y que a continuación se enlistan:

1. Recibir atención médica adecuada.
2. Recibir Trato Digno y respetuoso.
3. Recibir información suficiente, clara, oportuna y veraz.
4. Decidir libremente sobre su atención.
5. Otorgar o no su consentimiento válidamente informado.
6. Ser tratado con confidencialidad.
7. Contar con facilidad para obtener una segunda opinión.
8. Recibir atención médica en caso de urgencia.
9. Contar con su expediente clínico.
10. Ser atendido cuando se inconforme por la atención recibida.

Uno de los Derechos Generales de los Pacientes que busca garantizar el Aval Ciudadano es recibir un Trato Digno y respetuoso por parte de los prestadores de los Servicios de Salud.

El Trato Digno es parte de la dimensión interpersonal de la Calidad de la Atención Médica, que engloba características como el respeto a los derechos humanos y a las características individuales de las personas atendiendo sus valores, costumbres e ideologías, así como recibir información completa, veraz, oportuna entregada por el personal de salud y entendida por el usuario, garantizando su confidencialidad, interés manifiesto en la persona, en sus mensajes, sensaciones y sentimientos, respetando su dignidad y autonomía, en un ambiente agradable y confortable.

7.1.2. Responsabilidades de los pacientes y usuarios de los Servicios de Salud

El cuidado de la salud no sólo depende del médico o del personal de salud, también depende de los propios usuarios, quienes son los que deben dar seguimiento a los tratamientos y cuidados que el personal de salud les indique, esto genera un acto de responsabilidad compartida entre usuarios y personal de salud, la responsabilidad compartida se define como corresponsabilidad. Esto quiere decir que dicha

responsabilidad es común a dos o más personas, que comparten una obligación o compromiso.⁷

Como parte de esta corresponsabilidad, se establecieron las Responsabilidades de los Pacientes y Usuarios, el cual su objetivo es fomentar el autocuidado de la salud, a continuación, se presentan:

1. Poner atención a su cuerpo y acudir a la Unidad Médica periódicamente en función de su edad, sexo y antecedentes clínicos.
2. Cumplir con los señalamientos preventivos que emita la autoridad, para conservar la salud en función de su edad, sexo y antecedentes clínicos.
3. Comunicar al personal de salud sus síntomas, antecedentes y cualquier otra información que le sea requerida de manera honesta y lo más específica posible.
4. Asistir en tiempo y forma a las citas, tratamientos y estudios que le sean señalados por el personal de salud.
5. Atender y guardar la información que el personal de salud aporte sobre su enfermedad y tratamiento, momento en el cual podrán ejercer su derecho de ampliar y aclarar dicha información.
6. Conservar todo documento o material de diagnóstico que le sea encomendado por el personal de salud.
7. Cumplir con el tratamiento acordado con el personal de salud, y en caso de interrupción u omisión, avisar al médico honesta y oportunamente.
8. Cumplir con los trámites administrativos relacionados al diagnóstico y atención del usuario en tiempo y forma.
9. Tratar con respeto al personal de salud que los atiende, sin que esto signifique menoscabo al ejercicio de sus derechos.
10. Utilizar las instalaciones, equipos, medicamentos y materiales médicos que se le asignen de forma adecuada, procurando su conservación y aprovechamiento.

Para satisfacer una demanda, se requiere una respuesta corresponsable: un tratamiento adecuado y el compromiso de autocuidado de la salud por parte del usuario.

⁷ La corresponsabilidad en el Sistema de Salud se define como el "Compromiso de la ciudadanía y las Instituciones de acatar las decisiones mutuamente convenidas, reconocer y garantizar los derechos de los ciudadanos a decidir sobre los asuntos públicos". Secretaría de Salud, Aval Ciudadano, Monitoreo de Indicadores de Trato Digno, Guía Operativa Sectorial 2002 para el fomento de la participación ciudadana en la garantía del Trato Digno en los Servicios de Salud, México; 2002, pág. 12

7.2. Participación Ciudadana

En la Dirección General de Calidad y Educación en Salud de la Secretaría de Salud definimos la **participación ciudadana** como el conjunto de acciones y disposiciones que proponen, facilitan, regulan y hacen efectiva la intervención de los ciudadanos en actividades de la administración pública que los afectan, sin integrarse en las estructuras institucionales⁸.

El Aval Ciudadano es un mecanismo que hace efectiva la participación ciudadana. El principio de participación ciudadana es el que define las reglas de acceso de los mexicanos en las decisiones gubernamentales.



El Aval Ciudadano se distingue por dar cauce a la expresión de dos aspectos claramente diferenciados de la participación ciudadana: la participación individual, como usuario de un servicio de salud y la participación colectiva, como parte de la comunidad, que siente, conoce sus necesidades en materia de salud y formula proposiciones para satisfacerlas, estos aspectos son complementarios y fundamentales para el entendimiento entre partes que conduce a mejoras efectivas en un servicio de salud.

7.2.1. Ventajas de la Participación Ciudadana en Salud



La participación ciudadana en los Servicios de Salud permite a los miembros de algunas organizaciones sociales a contribuir voluntariamente a un proceso de diálogo vivo entre la sociedad y los Servicios de Salud. Esta participación implica un esfuerzo para conjuntar aportaciones individuales, sociales e Institucionales, con el objeto de crear condiciones que fomenten la capacidad crítica, la exigencia y la corresponsabilidad en los procesos y la Calidad de la Atención a la Salud, tanto en función de individuos, como de

colectividades con necesidades de salud particulares.

En cada Unidad Médica, debe existir un Aval Ciudadano que participe en la detección de necesidades de los usuarios de los Servicios de Salud de su comunidad.

⁸ Secretaría de Salud. Monitoreo Ciudadano como método para fomentar la participación social en la transparencia y mejora de la calidad del Trato Digno. México, 2004, p. 19. Las definiciones se encuentran incluidas en el Glosario de esta Guía.

De la misma manera que el Aval Ciudadano abre una vía de comunicación entre las autoridades y los ciudadanos, también propicia espacios de discusión que permiten plantear y analizar algunas de las complejas razones por las cuales los ciudadanos, hasta hoy, no habían exigido sus derechos. Estos foros de discusión se realizan entre las autoridades de salud, personal de las unidades médicas y los avales ciudadanos, entre avales ciudadanos de diferentes unidades médicas y entre avales ciudadanos de diferentes entidades.

Esta interacción genera múltiples beneficios en donde es posible distinguir algunos resultados importantes:

- El individuo adquiere nuevos conocimientos a través de experiencias compartidas con otros, gana autoestima y confianza en sí mismo a la hora de exigir un Trato Digno y de proponer mejoras.
- La sociedad civil organizada fomenta condiciones para la participación ciudadana en situaciones concretas, como la mejora de los Servicios de Salud que le son prioritarios.
- Los Servicios de Salud aprenden a escuchar la opinión ciudadana y respondiendo a las necesidades planteadas, se enriquecen y mejoran la Calidad de la Atención.
- Los Servicios de Salud, adoptan las mismas pautas democráticas exhibidas por la ciudadanía y empiezan a tomar decisiones compartidas entre las autoridades y el personal operativo.
- La ciudadanía asume la parte que le corresponde del poder de decisión y aprende a negociar, después las acciones necesarias para efectuar las mejoras, con ello se maximizan las sinergias entre individuo, sociedad civil organizada y Servicios de Salud.

7.3. 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. En forma independiente y responsable contribuye a evaluar los Servicios de Salud, ayudando a las Instituciones a mejorar la confianza de los usuarios.

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.



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 el Trato Digno.

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.

Durante el Monitoreo Ciudadano los avales **“AVALAN”** o **“NO AVALAN”** la **transparencia de la información**. Comparan los resultados de la Encuesta de Trato Digno que aplicó la Unidad Médica, contra los resultados que los avales ciudadanos obtuvieron en la aplicación de la misma. Si la diferencia de percepción de alguna de las preguntas de Trato Digno entre la medición Institucional y la del Aval Ciudadano es del 20% o mayor, la información **“NO ES AVALADA EN TRANSPARENCIA”**.

La información se considera **“AVALADA”** cuando la diferencia de percepción en todas las preguntas es entre el 0 y el 19%.

Los objetivos secundarios del Aval Ciudadano son:

- 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.
- 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.



El Aval Ciudadano opera con una estructura y organización propia, en los distintos contextos de las unidades médicas de las Instituciones de Salud; por tanto, es variable y flexible, puede asumir distintas funciones, desde las operativas, hasta la integración de la información, coordinación con otros avales ciudadanos, capacitación y gestión.

Cuando la población participa y las acciones responden a planteamientos y demandas reales que se formulan, es posible observar una mayor eficiencia de los Sistemas de Salud, paulatinamente el propio trabajo de los integrantes del mecanismo de Aval Ciudadano, su interés y sus experiencias, han permitido consolidar su funcionamiento y sus actividades, cada vez con perspectivas más amplias en cuanto a su participación coordinada con las Instituciones de Salud, para adquirir el compromiso mutuo de lograr avances sustantivos en la Calidad de los Servicios de Salud y el Trato Digno.

7.3.1. ¿Quiénes pueden ser Avaless Ciudadanos?

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

- a) Organizaciones de la Sociedad Civil.
- b) Universidades.
- c) Otras Instituciones Educativas.
- d) Empresas Privadas.
- e) Agrupaciones diversas no constituidas jurídicamente.
- f) Agrupaciones locales integradas por pacientes o usuarios.
- g) Ciudadanos a título Individual.



7.3.2. Tipos de Aval Ciudadano

Desde el comienzo de la operación del Aval Ciudadano, se identificaron necesidades para organizar diferentes tipos de avales ciudadanos de acuerdo a su ámbito de acción, las unidades de salud que le corresponde visitar y las funciones que debe desarrollar.

La clasificación vigente de los avales ciudadanos de acuerdo a su ámbito de acción es la siguiente: local, municipal, jurisdiccional/regional o estatal.

Cuadro 1. Tipos de Aval Ciudadano de acuerdo a su ámbito de acción		
Tipo	Ámbito de acción	Funciones
Locales	Son aquellos avales ciudadanos que sólo realizan actividades en una Unidad Médica, preferentemente de su misma comunidad.	Además de las funciones propias del Aval Ciudadano, informará los resultados obtenidos al Responsable de la Unidad.
Municipales	Son aquellos avales ciudadanos que realizan actividades en varias unidades médicas de un mismo municipio.	Además de las funciones propias del Aval Ciudadano, entregará sus resultados y sugerencias de mejora a cada uno de los responsables de las diferentes unidades médicas en las que participa.
Jurisdiccionales o delegacionales	Son aquellos avales ciudadanos que realizan actividades en varias unidades médicas de una jurisdicción o región sanitaria.	Además de las funciones propias del Aval Ciudadano, visitará las unidades médicas ubicadas en su área de trabajo, que NO estén cubiertas por avales ciudadanos locales o municipales y que sean seleccionadas por ellos mismos. También apoyarán con asesorías a otros avales ciudadanos de su región, así como la coordinación y comunicación con el Aval Ciudadano Estatal, este Aval Ciudadano, entregará sus resultados y sugerencias de mejora a cada uno de los responsables de las diferentes unidades médicas en las que participa y mantiene comunicación estrecha con el gestor o responsable de calidad jurisdiccional o regional.
Estatales o Regionales	Son aquellos avales ciudadanos que realizan actividades en varias unidades médicas de una entidad.	Además de las funciones propias del Aval Ciudadano, visitará las unidades médicas de su localidad sede u otras por ellos seleccionadas; deben apoyar a otros avales ciudadanos de las localidades con capacitación, asesorías, coordinación con los avales ciudadanos jurisdiccionales o regionales y con las diversas instancias del Sector Salud, este Aval Ciudadano, entregará sus resultados y sugerencias de mejora a cada uno de los responsables de las diferentes unidades médicas en las que participa y mantiene comunicación con las autoridades estatales de salud.

Desde 2009 a la fecha, ha habido un crecimiento importante de unidades médicas que cuentan con Aval Ciudadano en unidades de todo el Sector Salud (principalmente en la Secretaría de Salud, ISSSTE e IMSS PROSPERA, hoy IMSS BIENESTAR). Según la

experiencia adquirida en los años anteriores, las necesidades de las unidades médicas detectadas por los avales ciudadanos, son diferentes dependiendo del nivel de atención, esto hace que sea más compleja la intervención de los avales ciudadanos en unidades de segundo y tercer nivel, que en las unidades de primer nivel, derivado de ello, se han determinado requerimientos específicos para conformar a los avales ciudadanos de acuerdo al nivel de atención de la Unidad Médica en la que realizarán sus funciones, tal como se especifica en el cuadro a continuación:

Cuadro 2. Requerimientos específicos de Aval Ciudadano por tipo de Unidad Médica	
Tipo de unidad médica	Requerimientos específicos de Aval Ciudadano
Caravanas de salud tipo I, II y III	- Se requiere de un Aval Ciudadano a Título Individual, organización o agrupación local. - Instalar un Aval Ciudadano Jurisdiccional en la cabecera de la ruta asignada a la caravana. En caso de elegir este modo, el Aval Ciudadano realizará el Monitoreo Ciudadano cuando la caravana se encuentre otorgando consulta en la localidad cabecera de la ruta asignada. - Instalar uno o varios avales ciudadanos en algunas de las localidades asignada a la ruta de la caravana, el Aval Ciudadano en este caso, realizará su Monitoreo Ciudadano cuando la caravana acuda a esa localidad. - Si en alguna de las localidades asignadas a la ruta de la caravana, existe una Unidad Médica, el Aval Ciudadano perteneciente a esa Unidad Médica, puede ser el que realice el Monitoreo Ciudadano de la caravana. Se requiere en este caso, elaborar un Acta de Instalación para la Caravana. (El proceso para registrar a un Aval Ciudadano en dos o más unidades médicas, esta descrito en el Manual del Sistema de Registro de Aval Ciudadano).
Unidades Médicas de primer nivel	- Se requiere de un Aval Ciudadano a Título Individual, Universidad u Otras Instituciones Educativas, Organización de la Sociedad Civil (Asociaciones Civiles, Sociedad Civil, Instituciones de Asistencia Privada), Agrupación Local (Agrupaciones Diversas jurídicamente no constituidas), o Empresa Privada.
Unidades Médicas de segundo y tercer nivel	- Se requiere una Universidad u Otras Instituciones Educativas, Organización de la Sociedad Civil (Asociaciones Civiles, Sociedad Civil, Instituciones de Asistencia Privada), Agrupación Local (Agrupaciones Diversas jurídicamente no constituidas), o Empresa Privada.
Jurisdicciones	- Se requiere una Universidad u Otras Instituciones Educativas, Organización de la Sociedad Civil (Asociaciones Civiles, Sociedad Civil, Instituciones de Asistencia Privada), que representa a cada una de las Jurisdicciones Sanitarias/o Delegaciones.
Estatat	- Se requiere una Universidad u Otras Instituciones Educativas, Organización de la Sociedad Civil (Asociaciones Civiles, Sociedad Civil, Instituciones de Asistencia Privada), que representa a cada Entidad o Región (de acuerdo a la Institución).

7.3.3. Clasificación de Aval Ciudadano

Desde la creación del Aval Ciudadano se cuenta con una clasificación de las organizaciones y ciudadanos que participan como avales ciudadanos para conocer su

composición, esta clasificación se ha ido modificando de acuerdo al crecimiento de los mismos, ya que cada vez hay más organizaciones que participan como avales ciudadanos, la clasificación se realiza conforme a su carácter: académico, social, comunitario e individual. La clasificación que actualmente se utiliza es la siguiente:

Cuadro 3. Clasificación del Aval Ciudadano	
Clasificación	Definición
Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC)	Se consideran aquellas Organizaciones de la Sociedad Civil que están constituidas legalmente: Sociedad Civil (SC), Asociaciones Civiles (AC), e Instituciones de Asistencia Privada (IAP). Legalmente significa que están constituidas ante la Fe de un Notario Público y cuentan con un Testimonio Notarial.
Universidades	Son todas las Instituciones de Educación Superior que se constituyen como Aval Ciudadano.
Otras instituciones educativas	Se consideran todas las Instituciones de Educación que participen como Aval Ciudadano. Preparatorias, Secundarias, CONALEP, CETIS, CBTIS, CECYT, etc.
Agrupaciones Locales: Grupos y asociados, no constituidos jurídicamente	Son los locatarios, grupos de colonos, sociedad de padres de familia, agrupaciones locales (grupo de dos personas o más de la comunidad que se asocian para ser avales ciudadanos y realizar el monitoreo) y todas las agrupaciones que no estén constituidas de manera formal y que se han agrupado como avales ciudadanos.
Empresas privadas	Son compañías de la iniciativa privada que participan como avales ciudadanos, en relación al total de avales ciudadanos en el estado.
Ciudadano a Título Individual	Son miembros independientes de la comunidad que voluntariamente ofrecen su tiempo de manera comprometida y colaboran sin afán de lucro y sin filiación política. Con la finalidad de aportar ideas que permitan mejorar la Calidad de la Atención Médica, en relación al total de avales ciudadanos en el estado.

7.3.4. Funciones y Responsabilidades

Es importante que los avales ciudadanos y los Responsables Estatales e Institucionales de Calidad y de Aval Ciudadano, 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, de igual forma, se han organizado las funciones que le corresponden a los Responsables Estatales de Aval Ciudadano y a los Responsables de las Unidades Médicas.

7.3.4.1. Funciones generales para el Aval Ciudadano

1. Aplicar la “Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y 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 (**Anexo 1: ESTAD y concentrados**).
2. Aplicar el “Formato de Monitoreo Ciudadano (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Carta Compromiso)” una vez cada cuatrimestre (**Anexo 2: Formato de Monitoreo Ciudadano, sugerencias de mejora y seguimiento a Cartas Compromiso**)

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), para este apartado se le preguntará mínimo a diez usuarios de los Servicios de Salud por cada monitoreo.
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 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” (**Anexo 3: 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.

7.3.4.2. Funciones adicionales del Aval Ciudadano Jurisdiccional

1. Elaborar un programa anual de actividades que contemple el seguimiento a las actividades de los Avaless Ciudadanos Locales.
2. Mantener comunicación con los avales ciudadanos de las unidades médicas favoreciendo la comunicación con los mismos, el conocimiento de sus logros y

restricciones, identificando experiencias exitosas y noticias relevantes de la jurisdicción para los avales ciudadanos del Sector Salud.

3. Promover entre el personal de las unidades médicas de su jurisdicción/delegación, las funciones de los avales ciudadanos y de los lineamientos que lo regulan.
4. Asesorar a avales ciudadanos locales sobre sus actividades.
5. Establecer comunicación con los Avales Ciudadanos Estatales para darles a conocer el estado de los Avales Ciudadanos de la Entidad.
6. Entregar informes de sus resultados y avances a los gestores jurisdiccionales.

7.3.4.3. Funciones adicionales del Aval Ciudadano Estatal, Regional y Delegacional

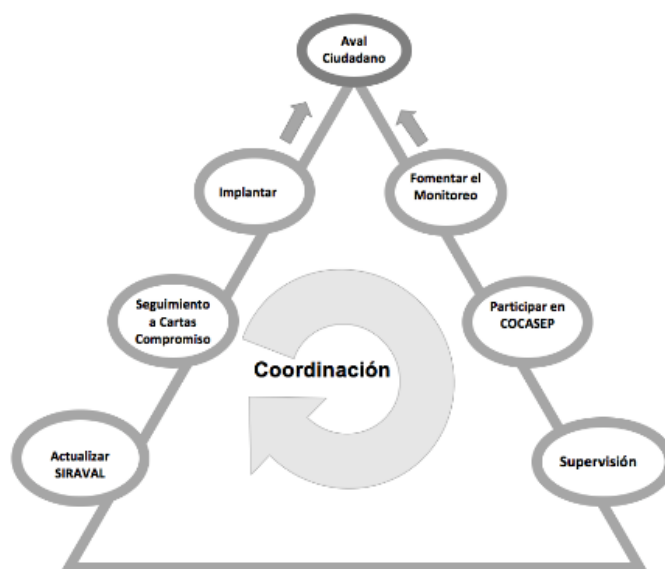
1. Elaborar un programa anual de actividades que contemple el seguimiento a las actividades de los Avales Ciudadanos Jurisdiccionales.
2. Mantener comunicación con los Avales Ciudadanos Jurisdiccionales y de las unidades médicas favoreciendo la comunicación con los mismos, el conocimiento de sus logros y restricciones, identificando experiencias exitosas y noticias relevantes de la Entidad o Institución para los Avales Ciudadanos del Sector Salud.
3. Promover entre el personal de su jurisdicción/delegación, las funciones de los avales ciudadanos y de los lineamientos que lo regulan.
4. Capacitar y asesorar a avales ciudadanos del nivel jurisdiccional y local sobre sus actividades.
5. Establecer comunicación con el Responsable Estatal o Institucional de Aval Ciudadano y el Responsable Estatal o Institucional de Calidad para darles a conocer el estado de los Avales Ciudadanos de la Entidad.
6. Participar en el Comité Estatal de Calidad por lo menos en una sesión al año, en donde presentará los avances de la operación del Aval Ciudadano en las Unidades de Atención Médica del Estado.

7.3.4.4. Funciones de los Responsables Estatales o Institucionales de Calidad y de Aval Ciudadano

En cada Entidad Federativa, para facilitar la operación del Aval Ciudadano en las unidades médicas, se deberá nombrar a un Responsable Estatal o Institucional de Aval Ciudadano, quien realizará las siguientes funciones:⁹

⁹ En el caso de las Instituciones diferentes a la Secretaría de Salud, a nivel nacional se deberá nombrar a un Responsable Nacional de Aval Ciudadano, quien realizará las funciones descritas en este apartado.

1. Difundir el Aval Ciudadano en las jurisdicciones o delegaciones sanitarias y unidades médicas, a fin de fomentar la implantación y operación de Avaes Ciudadanos en todas las unidades.
2. Convocar a las organizaciones de la sociedad civil y ciudadanos a título individual, a través de los medios disponibles, para integrarse como Avaes Ciudadanos de las unidades médicas.
3. Dar seguimiento a la instalación de Avaes Ciudadanos en todas sus unidades médicas.
4. Capacitar sobre el proceso de Aval Ciudadano: instalación y Monitoreo Ciudadano.
5. Apoyar a los gestores jurisdiccionales en la capacitación a Avaes Ciudadanos, sobre participación ciudadana, Trato Digno y el método de Monitoreo Ciudadano.
6. Mantener actualizado el directorio de los Avaes Ciudadanos a través del Sistema de Registro de Aval Ciudadano (SIRAVAL).
7. Coordinar con el personal jurisdiccional/delegacional y dar seguimiento a la captura en el Sistema de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD) de la información derivada del Monitoreo Ciudadano: Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno, y Formato para el Monitoreo Ciudadano (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Carta Compromiso).
8. Dar seguimiento y responder a las observaciones y sugerencias de los Avaes Ciudadanos que no han sido resueltas en el nivel local.
9. Dar seguimiento al cumplimiento de las Cartas Compromiso que no se atienden en tiempo y forma, hasta el cumplimiento de la misma.
10. Coordinar la supervisión de la operación del Aval Ciudadano en las unidades médicas, con el fin de detectar buenas prácticas y oportunidades de mejora. La supervisión se realizará cada año mínimo al 10% de las unidades que cuentan con Aval Ciudadano en la Entidad. La evidencia de la supervisión se enviará a la DGCES en archivo PDF cuando ésta lo solicite.
11. Coordinar la aplicación de la “Encuesta La Voz de los Avaes Ciudadanos” de acuerdo al calendario de aplicación solicitado por la DGCES (**Anexo 4: Encuesta la Voz de los Avaes Ciudadanos**).
12. Establecer junto con el Responsable Estatal o Institucional de Calidad, estrategias para la mejor operación del Aval Ciudadano en la Entidad.
13. Coordinar en su Entidad o Institución cualquier otra actividad de Aval Ciudadano que instruya la DGCES.



Fuente: Dirección General de Calidad y Educación en Salud

7.3.4.5. Funciones de los Responsables de las Unidades Médicas y Gestores de Calidad relacionadas con el Aval Ciudadano

1. Ser el enlace de la Unidad Médica y el Aval Ciudadano, proporcionando las herramientas necesarias para su funcionamiento, (Formatos para realizar el Monitoreo Ciudadano, información del Monitoreo Institucional, espacio en la sala de espera para difundir los resultados del monitoreo, credencial de Aval Ciudadano).
2. Informar al Aval Ciudadano sobre las acciones en favor de la Calidad y el Trato Digno que realiza la Unidad Médica.
3. Mantener diálogo constante con los Avaes Ciudadanos sobre las cuestiones que deriven del Monitoreo Ciudadano.
4. Redactar la Carta Compromiso que surja de dicho análisis sobre las tareas que son factibles de llevar a cabo, canalizar y gestionar las restantes sugerencias ante las personas o niveles correspondientes.
5. Dar cumplimiento a la Carta Compromiso.
6. Comunicar a los Avaes Ciudadanos el calendario de apertura del Buzón del Sistema Unificado de Gestión programado en la Unidad Médica.
7. Enviar a la jurisdicción copia de la información resultante del Monitoreo Ciudadano (Concentrado de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno), así como copia del Formato para el Monitoreo Ciudadano (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Carta Compromiso).

8. Informar periódicamente a la comunidad de usuarios y personal de salud sobre los resultados, tanto del Monitoreo Institucional y la participación del Aval Ciudadano.

7.3.4.6. Supervisión de las actividades del Aval Ciudadano

El Aval Ciudadano, al ser un programa coordinado a nivel federal por la DGCES y a nivel local por los diferentes Servicios Estatales de Salud o Instituciones Públicas de Salud, podrá tener supervisiones periódicas (**Anexo 5: Formato de Supervisión**), únicamente por parte de:

1. Dirección General de Calidad y Educación en Salud.
2. Servicios Estatales de Salud.
3. Auditoría Superior de la Federación, cuando ésta lo solicite.

7.3.5. Código de Conducta del Aval Ciudadano

El Código de Conducta del Aval Ciudadano es producto del trabajo participativo y consensuado de las organizaciones civiles, grupos colegiados y agrupaciones locales que lo integran.

Su fin es orientar éticamente la actuación de los Avalu Ciudadanos, y de este modo lograr mejores relaciones entre la comunidad, los pacientes y el personal de salud, durante el Monitoreo Ciudadano.

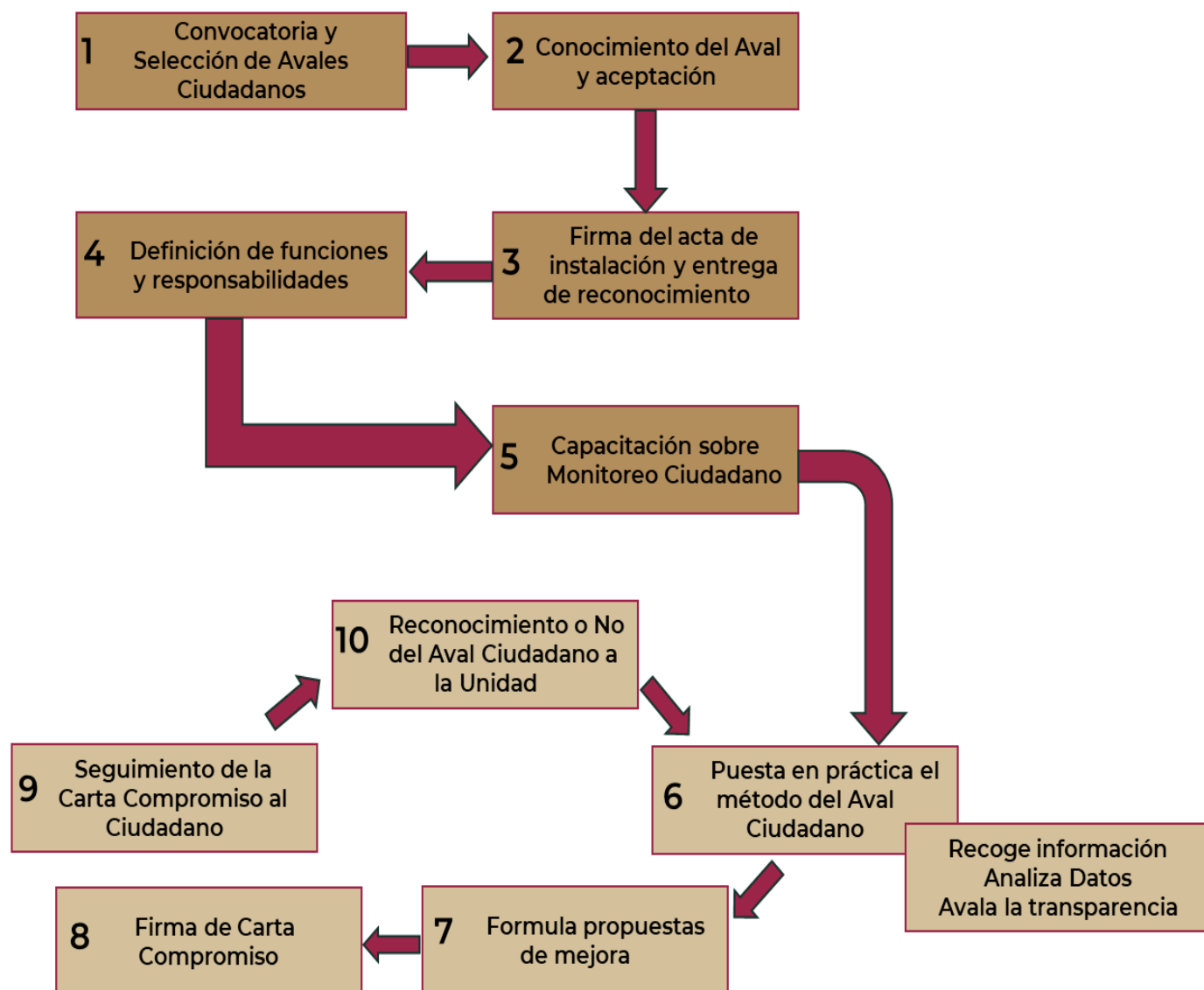
Durante el tiempo en el que los avalu ciudadanos desempeñen sus funciones deben observar el siguiente código:

Por medio del siguiente Código de Conducta del Aval Ciudadano me comprometo:



El Aval Ciudadano puede exigir resultados, pero también ayuda a explicar las realidades en las cuales funcionan las Instituciones y con base en ello **propone sugerencias y recomendaciones factibles**, así mismo, destaca en las acciones procedentes los aspectos positivos del funcionamiento de las Instituciones del Sector Salud.

8. SELECCIÓN E INSTALACIÓN DEL AVAL CIUDADANO



Fuente: Dirección General de Calidad y Educación en Salud

8.1. Selección

8.1.1. Criterios de Selección del Aval Ciudadano

Los criterios para seleccionar a las organizaciones o ciudadanos para ser avales ciudadanos son:

Cuadro 4: Criterios de selección de Avaless Ciudadanos		
Para las Organizaciones de la Sociedad Civil, Universidades, otras Instituciones Educativas y Empresas Privadas	Agrupaciones diversas no constituidas jurídicamente y Agrupaciones Locales integradas por pacientes o usuarios	Ciudadanos a Título Individual
Honorabilidad reconocida, por la ciudadanía y por las Instituciones oficiales de la localidad.	Integradas con al menos dos personas de honorabilidad reconocida por la comunidad.	Honorabilidad reconocida por la comunidad.
Neutralidad política, comprobada y reconocida por la población y las Instituciones locales.	Ser mayores de 18 años.	Ser mayores de 18 años.
Sin fines de lucro.	Que dediquen su tiempo y compromiso a la Calidad percibida sin compensación económica o retribución alguna.	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 (sindicatos, comités de salud, patronatos, voluntariado, promotoras de salud, servidores públicos o directivos de los Servicios de Salud).	No haber tenido o tener algún vínculo con la Unidad Médica (sindicatos, comités de salud, patronatos, voluntariado, promotoras de salud, servidores públicos o directivos de los Servicios de Salud).	No haber tenido o tener algún vínculo con la Unidad Médica (sindicatos, comités de salud, patronatos, voluntariado, promotoras de salud, servidores públicos o directivos de los Servicios de Salud).
Tener un carácter académico o bien de representación social.	Contar con conocimientos o escolaridad que les permita aplicar el Monitoreo Ciudadano (saber leer y escribir).	Contar con conocimientos o escolaridad que les permita aplicar el Monitoreo Ciudadano (saber leer y escribir).
Participación activa y compromiso a favor de la Calidad en las Unidades de Salud.	Participación activa y compromiso a favor de la Calidad en las Unidades de Salud	Participación activa y compromiso a favor de la Calidad en las Unidades de Salud
Deseos de aprender.	Deseos de aprender.	Deseos de aprender.

Fuente: Dirección General de Calidad y Educación en Salud

8.1.2. Perfil del Aval Ciudadano a Título Individual

El Aval Ciudadano, además de los criterios de selección y de lo establecido en el Código de Conducta mencionados en el presente documento, debe contar con las siguientes habilidades:

- Facilidad de palabra:** es necesario, ya que los Avaless Ciudadanos están siempre en comunicación directa con los directivos de las unidades médicas y con los usuarios de los Servicios de Salud.

- b. **Capacidad de análisis:** para poder enfocar cuáles son las verdaderas prioridades que requiere la unidad para mejorar la Calidad y el Trato Digno que otorgan, una vez que ha realizado su Monitoreo Ciudadano.
- c. **Empatía:** para ponerse en el lugar de los usuarios de los Servicios de Salud y entender las situaciones administrativas por las que pasan los responsables de la Unidad Médica.

La existencia del Aval Ciudadano puede considerarse como una magnífica oportunidad de la sociedad civil para participar con amplitud en aspectos relacionados con la salud, es indudable que la acción conjunta de las Instituciones y los Avaluos Ciudadanos, pueden mejorar sistemáticamente la Calidad de los servicios, en plazos más breves.

Los integrantes del Aval Ciudadano, por sus características de honorabilidad, por representar a una agrupación de servicio y por su participación 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. Para realizar las actividades de los Avaluos Ciudadanos, es de importancia seguir el Código de Conducta del Aval Ciudadano.

8.1.3. 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 Avaluos 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 Institucional¹⁰, el Responsable de la Unidad Médica y del Aval Ciudadano.

Para instalar Avaluos Ciudadanos en las unidades médicas, primero se identifica a las organizaciones existentes en la región para considerar quienes pueden ser Avaluos Ciudadanos, en muchos casos, sobre todo en las comunidades rurales, los Avaluos Ciudadanos también están integrados por ciudadanos de la localidad como Avaluos 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 Avaluos Ciudadanos.

Las autoridades estatales de salud convocan y seleccionan, con base en los criterios establecidos descritos en el apartado 8.1.1 de este documento, a organizaciones o ciudadanos a título individual a participar como Aval Ciudadano, durante los diecinueve años de operación del Aval Ciudadano, las autoridades estatales de los Servicios de

¹⁰ El Secretario de Salud o Autoridad Institucional, puede designar mediante oficio a una autoridad del estado para firmar las Actas de Instalación.



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.

8.1.3.1. Convocatoria

Cuando las autoridades de salud Estatales o Institucionales decidan emitir una convocatoria para instalar a sus Avaless Ciudadanos, en todos los casos deberá ser abierta, señalando los requisitos, las funciones que realizan 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 Avaless 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.

8.1.3.2. 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 8.1.1 de este documento para ser Avaless Ciudadanos.

En el caso de que una determinada institución en alguna de las entidades, ya cuente con un avance en la instalación de Avaless 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.

8.2. Instalación del Aval Ciudadano

Una vez que se identifica a las organizaciones o Avaless 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 Avaless Ciudadanos.

Para cada persona (en el caso de los ciudadanos a título individual), Organización, Agrupación, Universidad, Centro Académico o Empresa Privada, que se interese en participar como Aval Ciudadano, debe firmarse un Acta de Instalación, para el caso de las Agrupaciones Locales (cuando dos ciudadanos o más a título individual se agrupen para ser Avaless Ciudadanos de una misma unidad), se deberá elaborar una sola Acta de

Instalación, en donde se plasmen los datos de todos los ciudadanos que serán avales en esa Unidad Médica.

El SIRAVAl, nos permite mantener actualizada la base de datos de las personas que conforman al Aval Ciudadano, el objetivo del sistema es que cada responsable de una Unidad Médica o Jurisdicción Sanitaria, registre a su Aval Ciudadano en la plataforma y que, de esta manera, se cuente con una base de datos actualizada a nivel nacional con los registros de los avales de todas las unidades. El registro en el SIRAVAl se llevará a cabo de acuerdo a lo establecido en el “Manual de Sistema de Registro de Aval Ciudadano, SIRAVAl”.

Si la cédula cumple con todos los datos y requisitos solicitados, es autorizada por la Dirección General de Calidad y Educación en Salud, una vez autorizado el registro, el Responsable Estatal o Institucional de la operación del SIRAVAl, podrá imprimir el Acta de Instalación, la cual se genera en PDF con la firma digital del Director General de Calidad y Educación en Salud y procederá a recabar las firmas correspondientes.

Los responsables de SIRAVAl¹¹ a nivel estatal¹² tienen como responsabilidad, validar la información registrada, los responsables del SIRAVAl del nivel federal tienen como responsabilidad autorizar el Acta de Instalación, todo este proceso se desarrolla vía internet mediante la plataforma, ubicada en la dirección electrónica <http://desdgc.es.salud.gob.mx/siraval/>

El respaldo de las actas de instalación para el nivel nacional, estatal e institucional, es la base de datos generada por el SIRAVAl, para acceder a esta base, se requiere del usuario y contraseña asignados al responsable de la operación del sistema a nivel Estatal, para las unidades médicas, el respaldo es impreso, ya que este documento es solicitado durante las diferentes auditorías para esta Línea de Acción, por lo cual, se requiere que una impresión firmada en original se encuentre en la Unidad Médica y se entregue un ejemplar al Aval Ciudadano.

8.2.1. Vigencia del Acta de Instalación

El Acta de Instalación del Aval Ciudadano únicamente se renueva en las siguientes circunstancias:

1. Cuando el Aval Ciudadano de la unidad es “a título personal”.
2. Cuando el Aval Ciudadano es una Organización o Agrupación Local y cambian todos los integrantes.

¹¹ Se considera responsable de la operación del SIRAVAl a quien, mediante oficio o escrito dirigido a la Dirección General de Calidad y Educación en Salud, el Responsable Estatal de Calidad o autoridad institucional designe para dar seguimiento el SIRAVAl. A estos se les entregan unas claves de usuario y contraseña para su operación.

¹² En el caso de las Instituciones de Salud que operen a nivel nacional el SIRAVAl, son estos quienes tienen la responsabilidad de validar la información. La DGCEs es la encargada en todos los casos de autorizar los registros de los avales ciudadanos en el SIRAVAl.



Para este caso, se procederá a dar de baja al Aval Ciudadano o a la Organización/Agrupación Local del SIRAVAL, de acuerdo a los procedimientos establecidos en el “Manual para el Registro de Avals Ciudadano” y posteriormente, se registrará al nuevo Aval Ciudadano en el SIRAVAL.

En el caso de las Organizaciones y Agrupaciones Locales, cuando uno o varios de los miembros cambian, pero la organización o agrupación es la misma, sólo se dan de baja a través del SIRAVAL a los integrantes que ya no participarán, y se dan de alta a los nuevos integrantes en el mismo sistema. Esta acción, únicamente la pueden realizar los Responsables de la Operación del SIRAVAL, los cuales cuentan con su clave y usuario asignado a nivel Estatal o Institucional.

Cuando el Director o Responsable de la Unidad Médica cambia, NO es necesario renovar el Acta, ya que la misma, es la constancia de la fecha en la que se instaló el Aval Ciudadano en esa unidad, y del director que en su momento estaba en la unidad.

8.2.2. Capacitación al Aval Ciudadano

La capacitación entendida como fortalecimiento a las capacidades ciudadanas para la participación, está bajo la responsabilidad de la figura del Responsable Estatal o Institucional de Aval Ciudadano de las Entidades Federativas y está concebida para facilitar las actividades de los Avals Ciudadanos en un contexto de situaciones muy diversas.

La capacitación otorgada a los Avals Ciudadanos debe incluir una serie de contenidos básicos, como se enlista a continuación:

- Estrategia del Aval Ciudadano y su importancia para el mejoramiento de la calidad y de la transparencia de la información al interior de los Servicios de Salud.
- Monitoreo Ciudadano y criterios utilizados para avalar la información: manejo y elaboración de formatos.
- Formas de seleccionar, analizar y presentar la información.
- Aspectos importantes para propiciar el diálogo y la toma de decisiones conjuntas.
- La Carta Compromiso como herramienta de acción y respuesta institucional hacia la ciudadanía.
- Importancia estratégica de la difusión de resultados entre la ciudadanía y cómo hacerlo.

8.2.3. Credencial del Aval Ciudadano

La credencial del Aval Ciudadano, es el documento que lo acredita para realizar las funciones de monitoreo en la Unidad Médica que tiene asignada, contiene la foto del



Aval Ciudadano, el nombre completo, en caso de que pertenezca a una Agrupación, Organización, Institución Educativa o Empresa Privada, contiene un espacio para poner el nombre de la misma, cuenta con un espacio para registrar el nombre de la Unidad Médica en donde se va desempeñar, en el caso de los Avals Ciudadanos estatales/regionales, jurisdiccionales/delegacionales o municipales, en el espacio “nombre de la unidad” deberá llenarse haciendo referencia al tipo de Aval Ciudadano que es, estatal/regional, jurisdiccional/delegacional o municipal.

La credencial en la parte posterior contiene las firmas de: el Aval Ciudadano, el Responsable de la Unidad Médica y del Secretario de Salud Estatal o de la Autoridad Institucional o Estatal que se haya designado mediante oficio.

Antes de firmar el Acta de Instalación, se solicitará al Aval Ciudadano una identificación: credencial del INE, CURP, pasaporte o alguna identificación oficial vigente, una vez que se identifican, se firma el Acta de Instalación y se acredita a los Avals Ciudadanos mediante la credencial, entregada por el Responsable Estatal o Institucional de Calidad o de Aval Ciudadano.

CONSTRUIR CIUDADANÍA EN SALUD: Foto del Aval Ciudadano Nombre: Escribir nombre del Aval Organización: Escribir nombre de la Organización o Agrupación Local (en caso de pertenecer a alguna) Nombre de la unidad Escribir nombre de la unidad en donde realizará el monitoreo	Fecha: Firma del Aval Ciudadano Firma del Responsable de la Unidad Firma de la Autoridad de Salud Estatal o Institucional Construir ciudadanía en salud
---	---

8.2.4. Conflicto de Interés

Se puede producir un conflicto de intereses cuando un Aval Ciudadano antepone sus intereses personales, y estos influyen de forma indebida en su criterio, sus decisiones o acciones.

Estas situaciones pueden afectar tanto a las personas estrechamente vinculadas con el Aval Ciudadano¹³ como a los Establecimientos de Atención Médica, al orientar de forma inadecuada la emisión de juicios, toma de decisiones o el inicio de acciones.

El conflicto de interés de un Aval Ciudadano se clasifica de la siguiente manera:

- **Reales:** el Aval Ciudadano se enfrenta a un conflicto real y existente.
- **Potenciales:** el Aval Ciudadano se encuentra o podría encontrarse en una situación que podría dar lugar a un conflicto de interés.
- **Percibidos:** el Aval Ciudadano se encuentra o podría encontrarse en una situación que podría percibirse como conflictiva, aunque no sea así.

Algunos ejemplos típicos de situaciones en las que pueden surgir conflictos de intereses son: relaciones personales en el Establecimiento de Atención Médica (p. ej., contratación o supervisión por parte del Establecimiento de Atención Médica, de una persona estrechamente vinculada al Aval Ciudadano), mandatos externos (p. ej., formar parte del Consejo de Administración, Asesoramiento o Comité contrario a su función propia como Aval Ciudadano), empleo externo (p. ej., tener un empleo en la función pública), favorecer intereses financieros personales (p. ej., tener una participación importante en una empresa proveedora del Establecimiento de Atención Médica) y recibir honorarios, comisiones, descuentos, obsequios, invitaciones para actividades de entretenimiento o servicios (p. ej., recibir compensación de cualquier personal del Establecimiento de Atención Médica).

Tener un conflicto de intereses no es necesariamente algo malo, pero puede convertirse en un problema si un Aval Ciudadano intenta influir en el resultado de la operación del Establecimiento de Atención Médica en su propio beneficio, directo o indirecto. Por eso la transparencia, mediante la comunicación, es esencial y contribuye a proteger la integridad y reputación de su función propia como Aval Ciudadano y de su línea de acción en general.

Los Avals Ciudadanos deben comunicar al momento de su registro cualquier conflicto de intereses. Durante el desempeño de sus funciones como Aval Ciudadano, tan pronto como él o ella comprenda que puede darse un conflicto de interés deberá comunicarlo a la DGCES y de ser posible, antes de verse inmerso en él.

El medio para comunicar cualquier conflicto de interés es a través del Formato Declaración de No Conflicto de Interés del Aval Ciudadano (**Anexo 6: Formato de Declaración de No Conflicto de Interés del Aval Ciudadano**) disponible en la página web: http://calidad.salud.gob.mx/site/calidad/aval_ciudadano.html.

¹³ Por «personas estrechamente vinculadas» se entiende familiares de los Aval Ciudadanos, o personas con las que éstos tienen una relación estrecha (amigos, familiares, etc.).

Este formato, será aplicable a los Avalu Ciudadanos que se instalen a partir de que entre en vigor esta Guía Operativa.

8.3. Reconocimiento al Aval Ciudadano

Este documento que se entrega a los Avalu Ciudadanos es para reconocer su vocación de servicio y sus aportaciones sociales a favor de la salud de la población mexicana, todas las personas que estén registradas en el SIRAVAl como Avalu Ciudadanos, son merecedoras de ese reconocimiento, el cual está firmado por el Director General de la DGCEs.

El SIRAVAl, genera un reconocimiento para cada Aval Ciudadano registrado (personas) y también un reconocimiento para cada organización (Organizaciones de la Sociedad Civil, Universidades, Instituciones Educativas, Agrupaciones Diversas, Locales y Empresas Privadas). Es responsabilidad del Responsable Estatal o Institucional de Calidad y Responsable Estatal o Institucional de Aval Ciudadano, imprimir los reconocimientos y entregarlos a los Avalu Ciudadanos.

8.4. Conclusión de Participación de las Organizaciones

Los Avalu Ciudadanos tendrán una actividad, con límites temporales acordados por las partes (Aval Ciudadano y Responsable de la Unidad Médica), el tiempo mínimo recomendado para permanecer en la función de Aval Ciudadano es de 1 año, esto para que exista continuidad en las actividades y el seguimiento de las mismas.

En el caso de que un Aval Ciudadano decida dar por concluida su participación, deberá hacerlo por escrito manifestando sus motivos; en este caso, el Responsable Estatal o Institucional de Aval Ciudadano, deberá dar de baja al Aval Ciudadano en el SIRAVAl, así como buscar un nuevo Aval Ciudadano y actualizar el Acta de Instalación en el mismo sistema.

8.5. Cambio de Aval Ciudadano

Cuando un Aval Ciudadano deja sus funciones, es necesario lo siguiente:

- Informar de forma escrita al Responsable de la Unidad Médica.
- Revisar con el Gestor de Calidad de la unidad o con el Responsable de la Unidad Médica, la documentación de los monitoreos ciudadanos, para dejar evidencia del trabajo del Aval Ciudadano.

Cada cuatrimestre que el Aval Ciudadano realiza el Monitoreo Ciudadano, entrega en original el Formato para el Monitoreo Ciudadano (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Carta Compromiso) al responsable o gestor de la unidad, este formato debe guardarse en la Unidad Médica junto con un original de la Carta Compromiso y sus respectivas evidencias documentadas de los compromisos cumplidos.



- Una vez que se ha revisado la existencia de la documentación en la unidad, el Aval Ciudadano y el gestor o Responsable de la Unidad, firmarán una Minuta de reunión en la que quede constancia de que la información del Aval Ciudadano permanece en la Unidad Médica.
- Solicitar al Responsable Estatal o Institucional de la operación del SIRAVAl, dar de baja al Aval Ciudadano, de acuerdo a lo establecido al apartado 4.3.2 del Manual del Sistema de Registro de Aval Ciudadano.

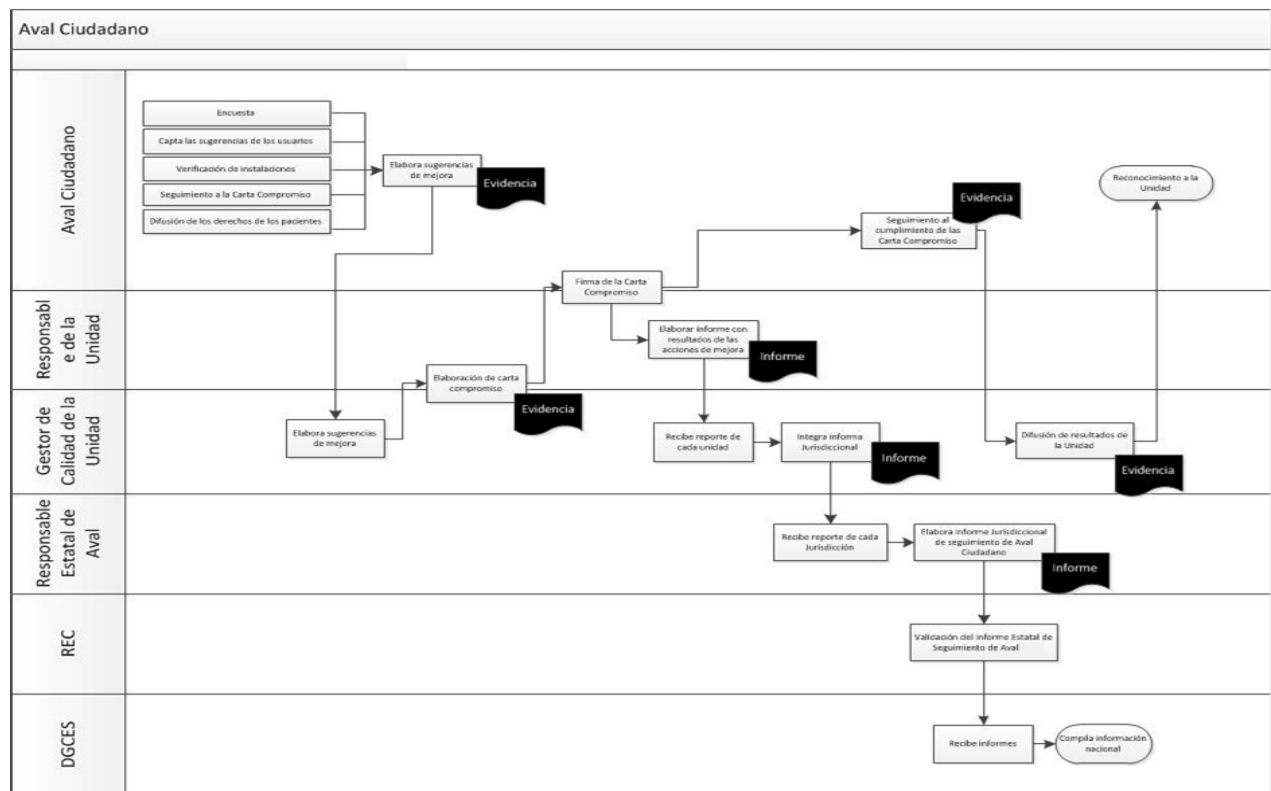
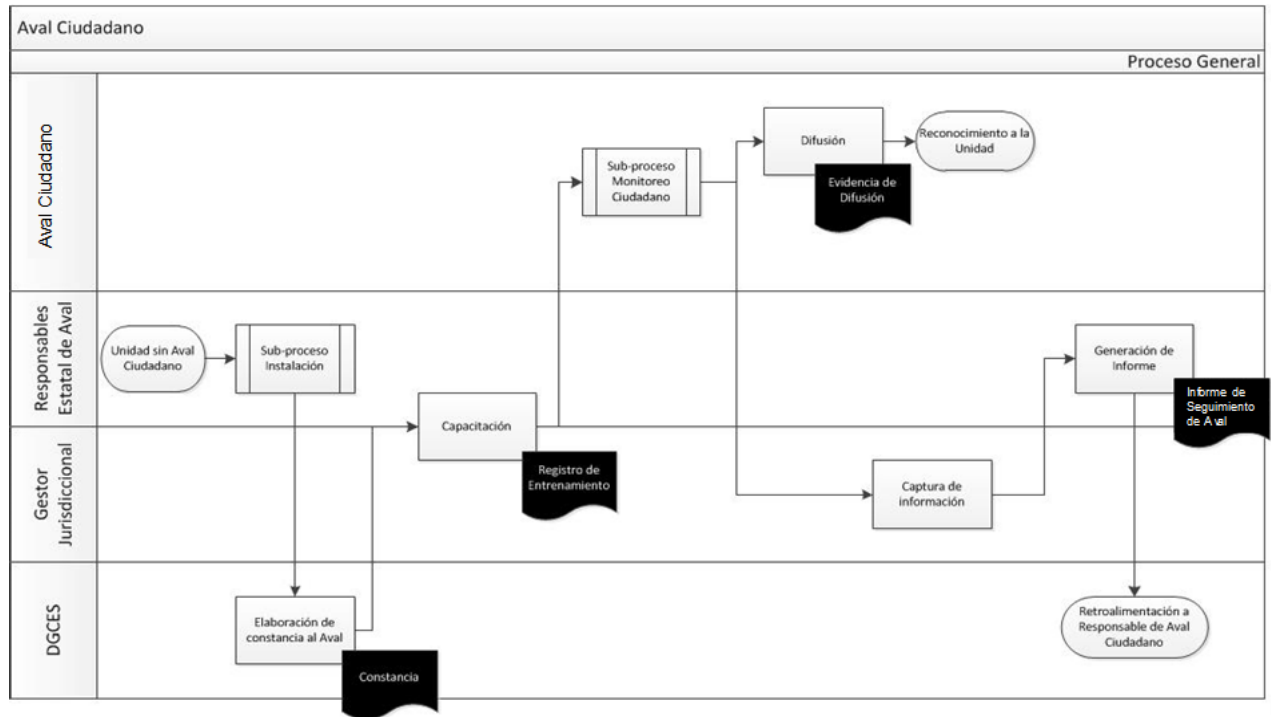
Inmediatamente se buscará a otra persona u organización para reemplazar al Aval Ciudadano, de acuerdo a lo descrito en el apartado 7.1 de esta sección.

Una vez que se tenga al nuevo Aval Ciudadano, el Gestor o Responsable de la Unidad Médica, le mostrará todos los documentos del Monitoreo Ciudadano realizados anteriormente, para que esté al tanto de los hallazgos y de las Cartas Compromiso firmadas y de los avances logrados con la participación ciudadana.

9. MONITOREO CIUDADANO

El Monitoreo Ciudadano como actividad fundamental del Aval Ciudadano se lleva a cabo en todas las unidades médicas del Sector Salud que cuentan con Aval Ciudadano instalado.

Para operar el mecanismo del Aval Ciudadano y ponerlo en práctica, se ha diseñado el **método de Monitoreo Ciudadano**, entendiéndose como la medición independiente, sistemática y planificada de la percepción ciudadana sobre el Trato Digno recibido en los Servicios de Salud con el objeto de tomar decisiones que permitan mejorarlos como parte del desarrollo de la cultura de Calidad de los Servicios de Salud. El proceso detallado a seguir se describe a continuación:



El Monitoreo Ciudadano consta de las siguientes actividades:

- Aplicación de **Encuestas de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno**.
- Aplicación del **Formato para el Monitoreo Ciudadano** (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Carta compromiso)
- Captación de las sugerencias de los usuarios en el apartado correspondiente del Formato para el Monitoreo Ciudadano (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Carta Compromiso).
- Verificación del estado de la sala de espera, sanitarios y consultorios.
- Entrega de **Sugerencia de Mejora** de la Calidad de los Servicios al Responsable de la Unidad Médica.
- Firma de la **Carta Compromiso** con el Responsable de la Unidad Médica.
- Seguimiento** a la Carta Compromiso firmada el cuatrimestre anterior.
- Difusión** de los resultados obtenidos en el Monitoreo Ciudadano.

La frecuencia de la aplicación del Monitoreo Ciudadano es cuatrimestral y está dirigida a que los Avaless Ciudadanos identifiquen áreas de oportunidad para contribuir con las unidades médicas a la Mejora de la Calidad y el Trato, mediante sus sugerencias. Los cuatrimestres se dividen de la siguiente manera:

Frecuencia de Monitoreo Ciudadano	
Primer Cuatrimestre	Enero – Abril
Segundo Cuatrimestre	Mayo – Agosto
Tercer Cuatrimestre	Septiembre – Diciembre

El Monitoreo Ciudadano es al azar, es decir, se aplica indistintamente a usuarios que recibieron atención en la Unidad Médica, por lo que no habrá una fecha específica para cada visita, el Aval Ciudadano acudirá a realizar sus Encuestas de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno y las preguntas establecidas en el Formato para el Monitoreo Ciudadano (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Carta Compromiso) a los usuarios en el tiempo que tenga disponible durante el cuatrimestre, idealmente el Aval Ciudadano acudirá a levantar sus encuestas en diferentes turnos y días. En el último mes de cada cuatrimestre, tendrá que contar con el total de la muestra y llenar todos los apartados del Formato para el Monitoreo Ciudadano (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Carta Compromiso).

9.1. Tamaño de la muestra

El tamaño de muestra se refiere al número de personas que deben ser encuestadas para considerar que los datos tienen representatividad y que las conclusiones son extrapolables al resto de la población de usuarios.

El tamaño de muestra para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno es determinado de manera probabilística considerando las siguientes fórmulas:

$$n = \frac{NZ^2 pq}{d^2(N-1)+Z^2 pq} \quad \text{Fórmula 1}$$

$$n = \frac{Z^2 pq}{d^2} \quad \text{Fórmula 2}$$

Considerando los siguientes puntos:

1. Que el valor de Z para tener un Intervalo de Confianza de 95% es de 1.96.
2. Se considera una $p=90\%$ y con base a la proporción de usuarios que se manifiestan satisfechos y muy satisfechos, según la Encuesta de Trato Digno del Aval Ciudadano, misma que superó el 90% durante el año 2016.
3. La variable de error muestral para el Establecimiento de Atención Médica en áreas urbanas considera una $d=5\%$ y en áreas rurales un valor de $d=10\%$.
4. El periodo de levantamiento de la Encuesta es de 4 meses.

Sustituyendo los valores antes mencionados en la primera fórmula y considerando como población “N” infinita se cumple la condición de la fórmula 2 para calcular el tamaño de muestra, de tal forma que podemos establecer para el periodo de levantamiento de muestra, un tamaño muestral estático por cuatrimestre, independientemente del número de consultas otorgadas por cada establecimiento.^{14, 15}

Es decir, el total de encuestas que aplicará el Aval Ciudadano será de acuerdo al siguiente cuadro:

Tipo de Unidad	Total de encuestas a aplicar por el Aval Ciudadano en el cuatrimestre en curso
Urbana	140
Rural	36

¹⁴ Pimienta Lastra, Rodrigo; Encuestas probabilísticas vs no probabilísticas, Políticas y Cultura; Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco: México; ISSSN 0188-7742

¹⁵ Wayne W.Daniel; Bioestadística; Uteha México 2001, 3ª Edición.

El total de encuestas a aplicar (140 en unidades urbanas o 36 en rurales) es en todo el establecimiento, por lo que, a fin de lograr una significancia estadística en los tres servicios, será necesario calcular la proporción de encuestas a aplicar por servicios. Para lo cual se utilizarán las siguientes fórmulas:

Para el servicio de Consulta Externa:

$$n = \frac{CE}{EH + CE + AU} * 140 \text{ si es unidad Urbana ó } 36 \text{ si es unidad Rural}$$

Para el servicio de Hospitalización:

$$n = \frac{EH}{EH + CE + AU} * 140 \text{ si es unidad Urbana ó } 36 \text{ si es unidad Rural}$$

Para el servicio de Urgencias:

$$n = \frac{AU}{EH + CE + AU} * 140 \text{ si es unidad Urbana ó } 36 \text{ si es unidad Rural}$$

Donde:

CE = Total de Consultas Externas otorgadas en el cuatrimestre anterior.

EH = Total de Egresos Hospitalarios en el cuatrimestre anterior.

AU = Total de Altas Hospitalarias en el cuatrimestre anterior.

9.1.1. Muestreo para caravanas tipo I, II y III

La aplicación de las encuestas de Trato Digno y verificación de instalaciones para las caravanas, se realizará en mínimo una de las localidades asignadas a la ruta de las caravanas y en donde se haya instalado el Aval Ciudadano durante el cuatrimestre.

El tamaño de la muestra de usuarios a la que los Avals Ciudadanos aplicarán la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en las caravanas, será de 36 entrevistados al cuatrimestre, en caso de que la cantidad de usuarios no lo permita, la muestra será el total de pacientes encontrados en la consulta médica el día de la visita del Aval Ciudadano a la caravana.

9.2. Aplicación de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno

Parte de las acciones fundamentales del Aval Ciudadano es la vigilancia del Trato Digno, ésta se ha realizado a través de una encuesta. Originalmente, la encuesta denominada “Encuesta de Trato Digno” consideraba 10 preguntas relacionadas al trato digno del paciente. Sin embargo, ésta no había sufrido modificaciones desde el inicio de la implementación del Programa en 2001, hasta el año 2015 en donde se adicionaron 2 preguntas.

Fue iniciativa de algunos estados y sus avals proponer que se modificara la encuesta y se incluyeran nuevas preguntas y cambios en el sentido de la encuesta, orientadas no

sólo al trato con respeto y dignidad en la atención del paciente, se buscaba también involucrar otros aspectos relacionados con la accesibilidad del servicio. Derivada de esta iniciativa local, la DGCES, a través de la Subdirección de Vinculación Ciudadana y del Departamento de Fortalecimiento y Monitoreo Ciudadano inició una investigación de campo en la que, mediante grupos focales, se recopiló la información que se consideraba necesaria incluir en el monitoreo ciudadano.

Resultado de esta labor de investigación, paralelo a las Iniciativas Nacionales e Internacionales respecto a la accesibilidad a los servicios de salud, se creó la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno.

Para el levantamiento de encuestas, el Aval Ciudadano indaga sobre la satisfacción del usuario respecto al tiempo de espera, la atención del personal, la explicación del personal sobre el tratamiento y cuidados, el abasto de medicamentos y el trato recibido, para llevar a cabo el levantamiento de Encuestas de Trato Digno, el Aval Ciudadano tendrá que seguir los pasos descritos a continuación:

1. Utilizar el Formato de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno.
2. Visitar la Unidad Médica para la aplicación de encuestas, durante cada cuatrimestre, en cualquier día y horario de acuerdo a su tiempo disponible, hasta cumplir con la muestra que se requiere.
3. Aplicar las encuestas a los usuarios o acompañantes de los usuarios que ya recibieron atención en la Unidad Médica, para ello deberá situarse en un lugar que le permita captar a los usuarios que ya recibieron atención en los Servicios de Salud (**Anexo 1: ESTAD y concentrados; Anexo 7: Instructivo de llenado de la Encuesta de Satisfacción Trato Adecuado y Digno en Consulta Externa; Anexo 8: Instructivo de llenado de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Hospitalización; Anexo 9: Instructivo de llenado de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Urgencias**).

9.3. Aplicación del Formato de Monitoreo Ciudadano (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Cartas Compromiso)

Desde la creación del programa y hasta 2017 se había utilizado el formato denominado “Guía de Cotejo” en el cual, gráficamente se visualizaban los reportes emitidos por la Unidad y los generados por el Aval Ciudadano, de tal modo que permitía cotejar ambos resultados y avalar o no la información.

En 2018, se crea el Sistema para la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD) en el que, de forma automática, se cotejan los resultados emitidos por la Unidad (monitoreo institucional) y los emitidos por el Aval Ciudadano. Por tal motivo, el formato hasta entonces requisitado, dejó de ser útil para esta actividad, sin embargo, en esta misma Guía de Cotejo se consideraban otros aspectos de suma importancia

para el monitoreo ciudadano, como lo son las Sugerencias de Mejora y el Seguimiento a Cartas Compromiso.

Derivado de lo anterior, la Guía de Cotejo ha cambiado en nombre y estructura para convertirse en el Formato para el Monitoreo Ciudadano (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Cartas Compromiso), el cual es un instrumento que fomenta el diálogo entre el Aval Ciudadano y el personal de la Unidad Médica, con el fin de tomar decisiones conjuntas para la mejora del Trato Digno.

El Formato para el Monitoreo Ciudadano (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Carta Compromiso), se llena una sola vez cada cuatrimestre. Este formato deberá ser llenado por el Aval Ciudadano, una vez que haya finalizado de aplicar las Encuestas de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno, del cuatrimestre. Es necesario que el formato sea llenado a mano y no dejar ningún dato sin llenar.

Este formato cuenta con una sección específica para el Establecimiento de Compromisos (Sección VI, debe ser llenada por el Responsable de la Unidad Médica o el Gestor de la Unidad, después de analizar las Sugerencias de Mejora del Aval Ciudadano y en su caso, de haber firmado la Carta Compromiso. **Anexo 2: Formato de Monitoreo Ciudadano, Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Cartas Compromiso**).

9.4. Requisitos para la Aplicación de la Encuesta y llenado del Formato para el Monitoreo Ciudadano (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Carta Compromiso)

1. Cada vez que el Aval Ciudadano acuda al levantamiento de datos deberá presentarse ante el Responsable de la Unidad Médica.
2. Solicitar al Responsable de la Unidad Médica los formatos que va utilizar en la visita: Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno y Formato para el Monitoreo Ciudadano (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Carta Compromiso).
3. Solicitar un área para trabajar en el llenado y análisis de los datos del Formato para el Monitoreo Ciudadano (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Carta Compromiso).
4. Informar al Responsable de la Unidad Médica que al término del levantamiento de la información deberán reunirse ambas partes para analizar la información obtenida.
5. A partir del segundo Monitoreo Ciudadano (segundo cuatrimestre), se incluirá la revisión de las acciones de mejora de la Carta Compromiso, la cual debe registrarse en el apartado correspondiente del Formato para el Monitoreo Ciudadano (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Carta Compromiso).

9.5. Sugerencias de Mejora del Aval Ciudadano

El Monitoreo Ciudadano concluye con la entrega de las Sugerencias de Mejora detectadas por el Aval Ciudadano, derivada de sus visitas, el Aval Ciudadano utilizará el apartado correspondiente del Formato para el Monitoreo Ciudadano (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Carta Compromiso) y tomará en consideración lo siguiente:

- Las oportunidades de mejora detectadas durante la aplicación de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno.
- Las sugerencias realizadas por los usuarios de la Unidad Médica.
- El estado en que se encuentran las instalaciones.
- Necesidades de los usuarios de la Unidad Médica, detectadas en el buzón y el módulo de atención del Sistema Unificado de Gestión (SUG), que puedan resolverse en la misma Unidad Médica, en el caso de que existan.

Por ejemplo:

Cuadro 5. Sugerencias de Mejora del Aval Ciudadano	
Área o aspecto a mejorar	Describa su propuesta de mejora
1. Tiempo de Espera	Entregar fichas con horarios establecidos para pasar a consulta.
2. Claridad de la información	Dar una capacitación al personal de la unidad para que sea más claro en el lenguaje que utiliza con los pacientes.
3. Trato Digno	Capacitar al personal de la unidad sobre el Trato Digno y derechos humanos.
4. Sala de espera de urgencias	Conseguir recursos para comprar sillas para los pacientes.
5. Sala de espera de urgencias	Que se quiten los botes de basura que obstruyen el libre acceso a la sala de espera de urgencias.

La parte más importante del Monitoreo Ciudadano son las **Sugerencias de Mejora** del Aval Ciudadano hacia la Unidad Médica, parte de la corresponsabilidad entre el Aval Ciudadano y el personal directivo de las Unidades Médicas consiste en este diálogo, la entrega de Sugerencias de Mejora por parte del Aval Ciudadano, y la entrega de la Carta Compromiso por parte del Responsable de la Unidad Médica a éste, las sugerencias de mejora deben estar escritas en el Formato para el Monitoreo Ciudadano (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Carta Compromiso) y se entregan al Responsable de la Unidad Médica, una vez que concluye su Monitoreo Ciudadano cuatrimestral.

El Aval Ciudadano, una vez terminado su Monitoreo Ciudadano, conserva los originales de sus Encuestas de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno y entrega al Gestor de Calidad o Responsable de la Unidad Médica el concentrado que incluye las respuestas

de sus encuestas. En el caso de que el Gestor de la Unidad Médica requiera copia de las Encuestas, solicitará al Aval Ciudadano que le permita sacar copia de las mismas.

En el caso del Formato para el Monitoreo Ciudadano (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Carta Compromiso), el Aval Ciudadano entregará el original al Responsable de la Unidad Médica y se quedará una copia, este formato representa la culminación del Monitoreo Ciudadano de forma cuatrimestral, así como la entrega de sugerencias de mejora elaboradas por el Aval Ciudadano, por esta razón, el original se conserva en la Unidad Médica, ya que sirve para la toma de decisiones por parte del personal de la unidad.

10. ANÁLISIS Y TOMA DE DECISIONES PARA LA MEJORA

La Carta Compromiso (**Anexo 3: Carta Compromiso**) es el documento que establece los compromisos que asumen los responsables de las Unidades Médicas con el Aval Ciudadano para la Mejora de la Atención, a través de la participación ciudadana, este documento, resulta de la aplicación de los instrumentos (Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno) y el Formato para el Monitoreo Ciudadano (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Carta Compromiso) que utiliza el Aval Ciudadano para conocer la opinión de los usuarios, en relación al trato que reciben de los prestadores de los Servicios de Salud.

La Carta Compromiso tiene como propósito recuperar la confianza ciudadana al ofrecer respuesta a las sugerencias de mejora presentadas por el Aval Ciudadano, permite impulsar la Mejora Continua de la Calidad de los Servicios de Salud, mediante el análisis de los resultados presentados por el Aval Ciudadano obtenidos en su intervención.

El Aval Ciudadano entrega su Formato para el Monitoreo Ciudadano (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Carta Compromiso) en original al Responsable de la Unidad Médica y de ser posible, analiza las propuestas de mejora junto con el director y deciden conjuntamente las acciones prioritarias a realizarse, en caso de que no sea posible, el Aval Ciudadano pedirá al Responsable de la Unidad Médica una cita para que le entregue la Carta Compromiso, el Aval Ciudadano deberá pedir una copia de su Formato para el Monitoreo Ciudadano (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Carta Compromiso) a la Unidad Médica, para resguardar su información y poder difundirla en la Unidad Médica.

10.1. Firma y entrega de la Carta Compromiso

La Carta Compromiso es una herramienta que cumple dos funciones: externa, como elemento de comunicación y seguimiento al cumplimiento de compromisos frente a los usuarios y al Aval Ciudadano; e interna, mediante la cual el personal de salud representado por el director o responsable, asume el encargo de trabajar en equipo



para mejorar los servicios, al Aval Ciudadano le ayuda para programar visitas subsecuentes a la Unidad Médica a partir de las fechas en las que se espera haber cumplido los compromisos, y al director de la unidad para asesorar o gestionar el cumplimiento de los compromisos de las solicitud de la atención, así como para llevar el control de las fechas establecidas para atender las acciones o proyectos de mejora.

En aquellos casos en que las recomendaciones excedan el ámbito de responsabilidad de la autoridad local, no serán consideradas en la Carta Compromiso y deben ser remitidas a niveles superiores con objeto de considerar las expectativas de los usuarios en los presupuestos y el Plan Operativo Anual de Entidades Federativas.

Todas las sugerencias de mejora del Aval Ciudadano referentes a la Mejora del Trato Digno deben ser atendidas, los casos en que, por NO CONTAR CON RECURSOS, deben derivarse a las autoridades de salud jurisdiccionales o estatales son:

- Sugerencias que se refieran a la compra de equipo.
- Sugerencias que se refieran a la infraestructura.
- Sugerencias que se refieran a contratación de personal.

Si la Unidad Médica cuenta con los recursos necesarios para dar cumplimiento a acuerdos de este tipo (equipo, infraestructura, contratación de personal), puede acordar en la Carta Compromiso acuerdos relacionados con estos aspectos.

La Carta Compromiso debe contener:

- El área de oportunidad de mejora identificada por los usuarios, el Aval Ciudadano y el personal de salud de acuerdo con los resultados obtenidos durante el Monitoreo Ciudadano, expresando el criterio como un indicador que facilite evaluar su mejora.
- Actividades a implementar para la mejora y fecha de ejecución.
- Nombre del personal encargado de coordinar el equipo de trabajo que implementará la mejora.
- Fecha de inicio y conclusión del compromiso, el cuál debe ser acorde al mismo.

La Carta Compromiso se realiza por duplicado: un original es para el Aval Ciudadano y el otro para resguardo de la Unidad Médica, el Responsable de la Unidad Médica le entregará la Carta Compromiso al Aval Ciudadano en los siguientes **10 días naturales** de la fecha en que el Aval Ciudadano le entregó sus sugerencias de mejora, la Carta Compromiso entra en vigor a partir de la fecha en que la firmen ambas partes.

A fin de llevar un control adecuado de los compromisos pactados y cumplidos, solo se deberá describir **un compromiso por carta**. Por lo que podrá haber más de una Carta Compromiso por área y/o cuatrimestre.

10.2. Seguimiento a la Carta Compromiso

La Unidad Médica se compromete a presentar avances al Aval Ciudadano hasta el cumplimiento de las actividades comprometidas de acuerdo a las fechas establecidas, en condiciones óptimas, los compromisos de Trato Digno deben cumplirse en su totalidad en el siguiente cuatrimestre.

Cada cuatrimestre, el Aval Ciudadano dará seguimiento a sus Cartas Compromiso en el apartado correspondiente del Formato para el Monitoreo Ciudadano (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Carta Compromiso), hasta su cumplimiento, para esta actividad, el Aval Ciudadano será apoyado por el Gestor de Calidad o por el Responsable de la Unidad Médica, quien le presentará las evidencias documentadas del cumplimiento de los acuerdos establecidos en la Carta Compromiso, las evidencias documentadas pueden ser oficios, fotografías, listas de asistencia, entre otras.

El Aval Ciudadano, registrará estas evidencias de cumplimiento de los acuerdos, en la sección V del Formato para el Monitoreo Ciudadano (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Carta Compromiso). Una vez que entregue dicho formato al Responsable de la Unidad o Gestor de Calidad, éste enviará a las autoridades jurisdiccionales con la finalidad de dar seguimiento al apartado TERCERO del oficio circular DGCES-DG-04067-2015.

10.3. Planes de Mejora Continua

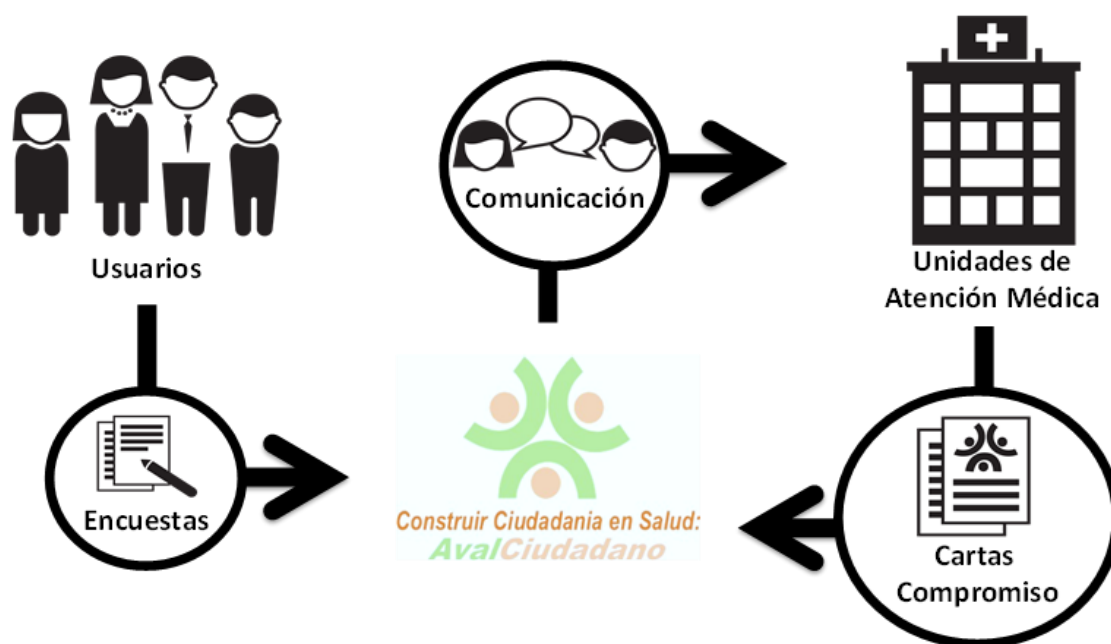
El Plan de Mejora Continua es una estrategia para dar respuesta integral a los problemas de calidad y seguridad del paciente de los Servicios de Salud.

Las sugerencias del Aval Ciudadano que no puedan solucionarse en la Unidad Médica (infraestructura, compra de equipo, contratación de personal), se tendrán que contemplar en el Plan de Mejora Continua de la Unidad, en las unidades médicas que cuentan con Gestor de Calidad, se revisarán estas sugerencias en el Comité de Calidad y Seguridad del Paciente COCASEP (unidades de más de 5 núcleos básicos), con el fin de que se incluyan en el Plan de Mejora Continua.

En el caso de las unidades médicas de menos de 5 núcleos básicos, el Gestor de Calidad o en su caso, el Responsable de la Unidad Médica, enviarán al nivel jurisdiccional mediante oficio o memorándum, las Sugerencias de Mejora entregadas por el Aval Ciudadano que no se pueden cumplir en su unidad, con el fin de que se les dé seguimiento y se integren a los Planes de Mejora Continua de la Jurisdicción. Cuando se dé esta situación, entregará una copia del oficio o memorándum al Aval Ciudadano, para que esté enterado de que se le está dando seguimiento a sus peticiones.



Mecanismo de participación Ciudadana: Aval Ciudadano



11. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS A USUARIOS Y CIUDADANÍA

En forma periódica el responsable de cada Unidad Médica y el Aval Ciudadano elaboran y aplican el plan de comunicación a los usuarios y a la ciudadanía sobre los resultados del monitoreo de Trato Digno y los avances en las mejoras, de acuerdo con los compromisos previstos. La divulgación de la información a la ciudadanía se hace de tal manera que no solamente da a conocer resultados, sino que, en muchos casos, permite generar un verdadero diálogo entre las instituciones y la sociedad civil, para lograr este doble objetivo, la información debe reunir ciertas características:

- Mostrar los resultados comparativos del Monitoreo Institucional (Unidad Médica) y Monitoreo Ciudadano (Aval Ciudadano).
- Mostrar aspectos del trabajo de las Unidades de Salud que son de interés para la ciudadanía y por lo tanto claves para un Servicio de Salud de Calidad.
- Ser fácilmente comprensible y significativa para la población.
- Ser comprobable y oportuna.

Lo importante de este proceso de comunicación es que la población cuente con un espacio para expresar libremente su opinión acerca de las acciones que le conciernen para que, a través del diálogo, también pueda comprender el esfuerzo que realiza el

personal y las Instituciones de Salud en la Mejora de la Calidad de la Atención y cerciorarse de la respuesta a la agenda de salud propuesta.

La difusión de la información puede realizarse de manera conjunta entre el Aval Ciudadano y el personal de salud, o de forma independiente, según se haya acordado entre ambas partes, pueden emplearse todos los medios al alcance de las organizaciones ciudadanas, tanto convencionales como alternativos, entre los convencionales: radio, televisión, internet, prensa, trípticos, carteles; entre los alternativos: teatro, canto, pancartas, mantas, megáfonos, reuniones y charlas; el Responsable de la Unidad Médica asignará un espacio en el pizarrón de la sala de espera, para que el Aval Ciudadano difunda sus resultados.

12. ENTREGA DE LA INFORMACIÓN ESTATAL O INSTITUCIONAL DE AVAL CIUDADANO A LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EDUCACIÓN SALUD

Cada cuatrimestre, una vez capturada la información en el Sistema de Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno, las Autoridades Estatales, Jurisdiccionales y Locales (Directores del Establecimiento de Atención Médica) podrán obtener los resultados de la encuesta y tomar acciones a fin de analizar la transparencia de los resultados del Monitoreo Institucional y los resultados de los demás criterios para definir cursos de acción de mejora. De igual modo, la Subdirección de Vinculación Ciudadana de manera cuatrimestral, analizará las bases de datos del Sistema a fin de poder generar un informe Nacional de Aval Ciudadano, el cual será publicado en la página web de la DGCES.¹⁶

El Comité Estatal de Calidad en Salud, los responsables jurisdiccionales y los directivos de las unidades médicas y de los hospitales federales deberán conocer y utilizar los resultados del Monitoreo Ciudadano para analizar la transparencia de los resultados del Monitoreo Institucional y los resultados de los demás criterios para definir cursos de acción de mejora.

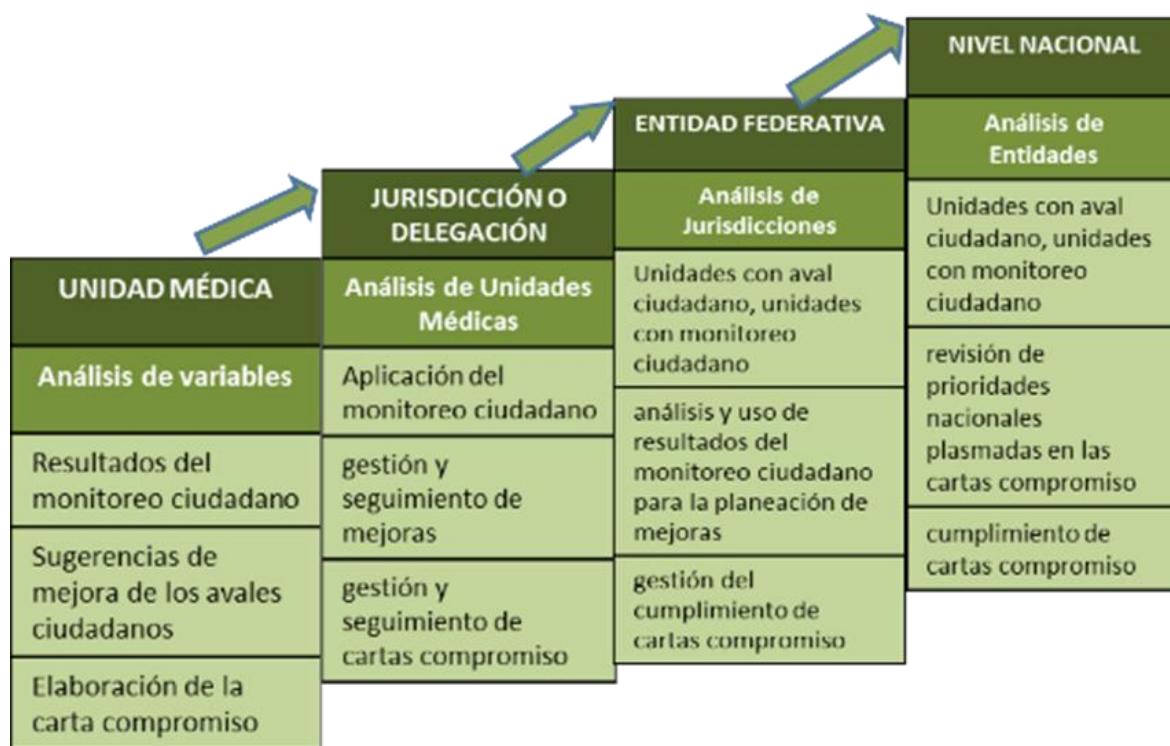
El resguardo de la documentación generada del Monitoreo Ciudadano (Concentrado de la Encuesta de Satisfacción: Trato Adecuado y Digno), Formato para el Monitoreo Ciudadano (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Carta Compromiso y Carta Compromiso) es responsabilidad de cada Establecimiento de Atención Médica, así como del seguimiento a los resultados locales.

Respecto al seguimiento de los resultados nacionales y estatales, será por parte de la Dirección General de Calidad y Educación en Salud.

¹⁶ <http://www.gob.mx/salud/acciones-y-programas/aval-ciudadano-construir-ciudadania-en-salud-44217>.



Flujo de Información del Monitoreo Ciudadano para la Toma de Decisiones



Cada Unidad Médica es responsable de analizar la información generada del Monitoreo Ciudadano, la jurisdicción o delegación será la encargada de analizar la información de sus unidades médicas y enviar un informe a las autoridades estatales de salud, el Responsable Estatal o Institucional de Calidad junto con el Responsable Estatal o Institucional de Aval Ciudadano, recaba y analiza la información de todas las jurisdicciones de su entidad y genera el Informe Estatal de Aval Ciudadano, el cual envía a la DGCES, y ésta integra, reporta y analiza la información del Aval Ciudadano de todo el país, para generar el Informe Nacional de Aval Ciudadano.

13. INTERCAMBIO DE EXPERIENCIA DE AVAL CIUDADANO

Un elemento más en la fortaleza del Aval Ciudadano lo constituye el diálogo y reflexión con otros Avaes Ciudadanos; para ello deben canalizarse esfuerzos para propiciar reuniones locales, jurisdiccionales y estatales entre grupos de Avaes Ciudadanos, que favorezcan el intercambio de experiencias sobre los avances en el monitoreo de indicadores de Trato Digno y la Mejora de los Servicios de Salud.

Los Encuentros Estatales de Aval Ciudadano, han demostrado que compartir experiencias exitosas de las actividades del Aval Ciudadano, motiva a otros Avaes Ciudadanos a comprometerse con su comunidad, realizando las actividades del

Monitoreo Ciudadano. En algunas entidades, se invita a Avaless Ciudadanos de otros estados o de otras instituciones, con la finalidad de que el intercambio de experiencias sea de mayor riqueza.

Estas reuniones deben verse también, como un reconocimiento al trabajo voluntario de todas las personas que son Avaless Ciudadanos, ya que éstos no reciben ninguna retribución económica por parte de la institución, pues su participación es voluntaria, pero es importante que se les otorguen espacios como los encuentros estatales, como una manera de incentivarlos.

14. RECONOCIMIENTO DEL AVAL CIUDADANO A LAS UNIDADES MÉDICAS

Durante los diecinueve años que ha operado el Aval Ciudadano, se ha reconocido tanto a los prestadores de servicios que son distinguidos por sus propios pacientes con calificativos de excelentes profesionales de la salud, como aquellas unidades médicas que se han destacado en este esfuerzo de manera integral.

El Aval Ciudadano puede entregar un reconocimiento por la mejora del Trato Digno y la transparencia de la información a las unidades médicas, el Aval Ciudadano tiene que haber sido testigo de la Mejora de la Calidad en la unidad y del trato, este reconocimiento lo entregan los Avaless Ciudadanos después de transcurrido un año de trabajo y diálogo mutuo con la Unidad Médica y puede ser de acuerdo a los recursos que tengan disponibles (cartulina, placa, entre otros materiales).

15. GLOSARIO

Aval Ciudadano. El Aval Ciudadano es un mecanismo de participación ciudadana que evalúa la percepción de los usuarios de la atención médica y del trato otorgado 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. En forma independiente y responsable contribuye a evaluar los Servicios de Salud, ayudando a las instituciones a obtener la confianza de los usuarios.

Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP). El órgano colegiado de carácter técnico consultivo, que tiene por objeto analizar los problemas de la Calidad de la Atención en los Establecimientos de Atención Médica y establecer acciones para la Mejora Continua de la Calidad y la Seguridad del Paciente.

Corresponsabilidad. Compromiso de la ciudadanía y las instituciones de acatar las decisiones mutuamente convenidas, reconocer y garantizar los derechos de los ciudadanos a decidir sobre los asuntos públicos.



Democracia. Igualdad de oportunidades de los ciudadanos para ejercer influencia en la toma de decisiones públicas, sin discriminaciones políticas, económicas, religiosas, raciales, ideológicas, de género o de ninguna otra especie.

Inclusión. Consecuencia de la democracia, fundamento de toda gestión pública socialmente responsable. Engloba y comprende las opiniones de quienes desean participar, reconoce diversidades y promueve el desarrollo equitativo de la sociedad.

Legalidad. Garantía de que las decisiones estarán apegadas a derecho. Incluye el derecho de la ciudadanía a la información y la obligación expresa de las instituciones de proporcionarla.

Respeto. Reconocimiento pleno a la diversidad de visiones y posturas, asumidas libremente en torno a los asuntos públicos, incluyendo la libertad de elegir cómo, cuándo y dónde se participa en la vida pública.

Solidaridad. Disposición de toda persona para asumir los problemas de otros como propios, haciendo a un lado egoísmos e intereses particulares.

Sustentabilidad. Responsabilidad de que las decisiones asumidas hoy, aseguren a las generaciones futuras los mismos beneficios que buscan para las presentes.

Trato Digno. El Trato Digno es un componente del trato adecuado y se enfoca en la atención con respeto, atendiendo a los derechos humanos y características individuales de las personas, tomando como base los derechos generales de los pacientes, promoviendo la comunicación asertiva, orientado a cubrir las necesidades y expectativas de los usuarios, en un ambiente agradable y de confort para lograr su confianza y satisfacción.

Transparencia. La accesibilidad a toda la información relacionada con los Servicios de Salud, como también el carácter público y abierto de las acciones relacionadas con el Aval Ciudadano.

Tolerancia. Garantía de reconocimiento y respeto a las diferencias y la diversidad de quienes conforman la sociedad, como elemento esencial en la construcción de consensos.



16. ANEXOS

16.1 Anexo 1 ESTAD y Concentrados

16.1.1 ESTAD - Consulta Externa

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD		Secretaría de Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno		CONSULTA EXTERNA																									
Sección I Datos del Establecimiento.																													
Nombre del Establecimiento:		CLUES del Establecimiento:		Institución:																									
Estado:		Municipio:		Localidad:																									
Fecha:		Periodo a reportar: ☐ Enero - Abril ☐ Mayo - Agosto ☐ Septiembre - Diciembre		Área: ☐ Rural ☐ Urbano																									
En este formato se va a completar la información de los usuarios encuestados por: ☐ El Aval Ciudadano (AC) ☐ El Monitor Institucional (MI) Establecimiento Acreditado: ☐ Sí ☐ No																													
INSTRUCCIONES:																													
1. Cada columna representa a un entrevistado. Marque con una "✓" la opción que corresponde a la respuesta del entrevistado. 2. En la última columna, poner el total de las "✓" que haya sumado en cada renglón.																													
Sección II Datos del entrevistado		Entrevistado																											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	Total		
Turno de atención	a) Matutino																												
	b) Vespertino																												
	c) Nocturno																												
	d) Jornada Especial																												
Sexo	a) Mujer																												
	b) Hombre																												
Institución que proporciona la atención médica:	a) SS/INSABI																												
	b) IMSS																												
	c) IMSS Bienestar																												
	d) ISSSTE																												
	e) SEDENA																												
	f) SEMAR																												
	g) PEMEX																												
	h) DIF																												
	i) Otro																												
	j) Ninguno																												
El entrevistado es:	a) Paciente																												
	b) Acompañante																												
Edad del entrevistado:	a) Menor a 16 años																												
	b) Entre 16 y 24 años																												
	c) Entre 25 y 44 años																												
	d) Entre 45 y 65 años																												
	e) Mayor a 65 años																												
Sección III Preguntas		Respuestas del entrevistado		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	Total
1	¿Durante su visita a la unidad lo atendieron con respeto?	a) Sí (pasar a la pregunta 2)																											
		b) No (pasar a la pregunta 1.1)																											
1.1	Seleccione el personal que no lo atendió con respeto	a) Personal Médico/Psicólogo/Nutriólogo/Dentista/Psiquiatra																											
		b) Personal de Enfermería																											
		c) Personal de Recepción																											
		d) Personal de Archivo Clínico																											
		e) Personal de Trabajo Social																											
		f) Personal de Laboratorio																											
		g) Personal de Rayos X																											
		h) Personal de Farmacia																											
		i) Personal de la Caja																											
		j) Personal de Vigilancia																											
		k) Personal del Módulo del Seguro Popular																											
		l) Personal de Vigencia de Derechos																											
		m) Personal del Módulo de Incapacidades																											
		n) Personal de limpieza																											
2	(Solo aplica para hospitales) ¿El tiempo de espera para conseguir una cita con el especialista fue de cuatro semanas o más?	a) Sí																											
		b) No																											
		c) No aplica																											

Preguntas		Respuestas del entrevistado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	Total
3	¿El médico le dio la oportunidad de hacer preguntas o comentar sus preocupaciones respecto al motivo por el que acudió a la consulta?	a) Sí																										
		b) No																										
		c) No acudió a consulta (pasar a la pregunta 13)																										
4	¿El médico le dio explicaciones fáciles de entender?	a) Sí																										
		b) No																										
5	¿Entendió usted cómo deberá tomar los medicamentos?	a) Sí																										
		b) No																										
		c) No le recetaron medicamentos																										
6	¿Entendió usted los cuidados que deberá seguir en su casa?	a) Sí																										
		b) No																										
		c) No le mandaron cuidados																										
7	El médico al decidir su tratamiento, ¿tomó en cuenta sus necesidades y preocupaciones?	a) Sí																										
		b) No																										
8	¿Dejó de asistir a alguna consulta por no poder pagarla?	a) Sí																										
		b) No																										
		c) No cobran																										
9	¿En algún momento dejó de realizarse estudios o cumplir con su tratamiento (cirugía, rehabilitación) por no poder pagarlo?	a) Sí																										
		b) No																										
10	¿Dejó de tomar algún medicamento por no poder pagarlo?	a) Sí																										
		b) No																										
		c) No le recetaron medicamentos																										
11	¿Considera que el médico pasó suficiente tiempo con usted durante la consulta?	a) Sí																										
		b) No																										
12	Durante su visita a esta unidad médica, ¿tuvo dolor?	a) Sí (pasar a la pregunta 12.1)																										
		b) No (pasar a la pregunta 13)																										
12.1	¿Su dolor fue atendido?	a) Sí																										
		b) No																										
13	En relación a los medicamentos que le recetaron:	a) Le dieron todos los que le recetaron																										
		b) Le faltó alguno(s) de los que le recetaron																										
		c) No se los dieron																										
		d) No le recetaron																										
		e) Tendrá que comprar alguno(s)																										
		f) No aplica																										
14	¿Qué tan contento (satisfecho) está con la calidad de la Atención Médica recibida?	a) Mucho (Satisfecho)																										
		b) Regular (más o menos satisfecho)																										
		c) Nada (Insatisfecho)																										

Sección IV Firmas

Nombre y firma del Aval Ciudadano o Monitor Institucional		Nombre y firma del Responsable del Establecimiento	
- Total de egresos hospitalarios (Variable llamada = EH) _____		140 encuestas para MI en Unidad Urbana ó 96 encuestas para MI en Unidad Rural	
- Total de consultas externas otorgadas (Variable llamada = CE) _____		ó 140 encuestas para AC en Unidad Urbana ó 36 encuestas para AC en Unidad Rural	
- Total de citas de urgencias (Variable llamada = AU) _____		Proporción de sujetos a encuestar del área de consulta externa = $\frac{CE}{(EH + CE + AU)} \times$ _____	

* MI: Monitor Institucional

* AC: Aval Ciudadano

16.1.2 Concentrados – Consulta Externa Concentrados

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD		SECRETARÍA DE SALUD SUBSECRETARÍA DE INTEGRACIÓN Y DESARROLLO DEL SECTOR SALUD DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EDUCACIÓN EN SALUD ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO		CONSULTA EXTERNA CONCENTRADO									
Sección I Datos del Establecimiento.		Formato FI/II CE-C											
Nombre del Establecimiento: _____		CLUES del Establecimiento: _____		Institución: _____									
Estado: _____		Municipio: _____		Localidad: _____									
Fecha: _____		Período a reportar: ☐ Enero - Abril ☐ Mayo - Agosto ☐ Septiembre - Diciembre		Área: ☐ Rural ☐ Urbano									
En este formato se va a completar la información de los usuarios encuestados por:		☐ El Aval Ciudadano (AC) ☐ El Monitor Institucional (MI)		Establecimiento Acreditado: ☐ Si ☐ No									
INSTRUCCIONES:		1. Ingrese el total de cada hoja que haya utilizado para el levantamiento de las encuestas en la columna correspondiente. 2. En la columna "Gran Total" realice la sumatoria de los totales de cada fila.											
CONCENTRADO DE INFORMACIÓN													
Sección II	Entrevistados	Respuestas	Total Hoja 1	Total Hoja 2	Total Hoja 3	Total Hoja 4	Total Hoja 5	Total Hoja 6	Total Hoja 7	Total Hoja 8	Gran Total		
	Turno de atención	a) Matutino											
		b) Vespertino											
		c) Nocturno											
		d) Jornada Especial											
	Sexo	a) Mujer											
		b) Hombre											
	Institución que proporciona la atención médica:	a) SS/INSABI											
		b) IMSS											
		c) IMSS Bienestar											
		d) ISSSTE											
		e) SEDENA											
		f) SEMAR											
		g) PEMEX											
		h) DIF											
		i) Otro											
		j) Ninguno											
	El entrevistado es:	a) Paciente											
		b) Acompañante											
	Edad del entrevistado:	a) Menor a 16 años											
		b) Entre 16 y 24 años											
		c) Entre 25 y 44 años											
		d) Entre 45 y 65 años											
		e) Mayor a 65 años											
Sección III	Preguntas	Respuestas entrevistados											
1	¿Durante su visita a la unidad lo atendieron con respeto?	a) Si											
		b) No											
1.1	Seleccione el personal que no lo atendió con respeto	a) Personal Médico/Psicólogo/Nutriólogo/Dentista/Pediatra											
		b) Personal de Enfermería											
		c) Personal de Recepción											
		d) Personal de Archivo Clínico											
		e) Personal de Trabajo Social											
		f) Personal de Laboratorio											
		g) Personal de Rayos X											
		h) Personal de Farmacia											
		i) Personal de la Caja											
		j) Personal de Vigilancia											
		k) Personal del Módulo del Seguro Popular											
		l) Personal de Vigencia de Derechos											
		m) Personal del Módulo de Incapacidades											
		n) Personal de Limpieza											
		2	(Solo aplica para hospitales) ¿El tiempo de espera para conseguir una cita con el especialista fue de cuatro semanas o más?	a) Si									
				b) No									
c) No aplica													

CE - C Versión 20-Feb-2020

CONCENTRADO DE INFORMACIÓN											
Sección III	Preguntas	Respuestas	Total Hoja 1	Total Hoja 2	Total Hoja 3	Total Hoja 4	Total Hoja 5	Total Hoja 6	Total Hoja 7	Total Hoja 8	Gran Total
3	¿El médico le dio la oportunidad de hacer preguntas o comentar sus preocupaciones respecto al motivo por el que acudió a la consulta?	a) Sí									
		b) No									
		c) No acudio a consulta (pasar a la pregunta 13)									
4	¿El médico le dio explicaciones fáciles de entender?	a) Sí									
		b) No									
5	¿Entendió usted cómo deberá tomar los medicamentos?	a) Sí									
		b) No									
		c) No le recetaron medicamentos									
6	¿Entendió usted los cuidados que deberá seguir en su casa?	a) Sí									
		b) No									
		c) No le mandaron cuidados									
7	El médico al decidir su tratamiento, ¿tomó en cuenta sus necesidades y preocupaciones?	a) Sí									
		b) No									
8	¿Dejó de asistir a alguna consulta por no poder pagarla?	a) Sí									
		b) No									
		c) No cobran									
9	¿En algún momento dejó de realizarse estudios o cumplir con su tratamiento (cirugía, rehabilitación) por no poder pagarlo?	a) Sí									
		b) No									
10	¿Dejó de tomar algún medicamento por no poder pagarlo?	a) Sí									
		b) No									
		c) No le recetaron medicamentos									
11	¿Considera que el médico pasó suficiente tiempo con usted durante la consulta?	a) Sí									
		b) No									
12	Durante su visita a esta unidad médica, ¿tuvo dolor?	a) Sí									
		b) No									
12.1	¿Su dolor fue atendido?	a) Sí									
		b) No									
13	En relación a los medicamentos que le recetaron:	a) Le dieron todos los que le recetaron									
		b) Le faltó alguno(s) de los que le recetaron									
		c) No se los dieron									
		d) No le recetaron									
		e) Tendrá que comprar alguno(s)									
		f) No aplica									
14	¿Qué tan contento (satisfecho) está con la calidad de la Atención Médica recibida?	a) Mucho (Satisfecho)									
		b) Regular (más o menos satisfecho)									
		c) Nada (Insatisfecho)									

Sección IV Firmas

Nombre y firma del Aval Ciudadano o Monitor Institucional

Nombre y firma del Responsable del Establecimiento

16.1.3 ESTAD – Urgencias

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD		SECRETARÍA DE SALUD SUBSECRETARÍA DE INTEGRACIÓN Y DESARROLLO DEL SECTOR SALUD DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EDUCACIÓN EN SALUD ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO		URGENCIAS																									
Sección I Datos del Establecimiento. Formato FI/II URG-E																													
Nombre del Establecimiento: _____ CLUES del Establecimiento: _____ Institución: _____																													
Estado: _____ Municipio: _____ Localidad: _____																													
Fecha: _____ Período a reportar: ☐ Enero - Abril ☐ Mayo - Agosto ☐ Septiembre - Diciembre Área: ☐ Rural ☐ Urbano																													
En este formato se va a completar la información de los usuarios encuestados por: ☐ El Aval Ciudadano (AC) ☐ El Monitor Institucional (MI) Establecimiento Acreditado: ☐ Sí ☐ No																													
INSTRUCCIONES:																													
1. Cada columna representa a un entrevistado. Marque con una "✓" la opción que corresponde a la respuesta del entrevistado. 2. En la última columna, poner el total de las "✓" que haya sumado en cada renglón.																													
Sección II Datos del entrevistado		Entrevistado																											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	Total		
Turno de atención	a) Matutino																												
	b) Vespertino																												
	c) Nocturno																												
	d) Jornada Especial																												
Sexo	a) Mujer																												
	b) Hombre																												
Institución que proporciona la atención médica:	a) SS/INSABI																												
	b) IMSS																												
	c) IMSS Bienestar																												
	d) ISSSTE																												
	e) SEDENA																												
	f) SEMAR																												
	g) PEMEX																												
	h) DIF																												
	i) Otro																												
	j) Ninguno																												
El entrevistado es:	a) Paciente																												
	b) Acompañante																												
Edad del entrevistado:	a) Menor a 16 años																												
	b) Entre 16 y 24 años																												
	c) Entre 25 y 44 años																												
	d) Entre 45 y 65 años																												
	e) Mayor a 65 años																												
Sección III Preguntas		Respuestas del entrevistado		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	Total
1	¿Durante su estancia/permanencia en el Área de Urgencias lo atendieron con respeto?	a) Sí (pasar a la pregunta 2)																											
		b) No (pasar a la pregunta 1.1)																											
1.1	Seleccione el personal que no lo atendió con respeto	a) Personal Médico/Psicólogo/Nutriólogo/Dentista/Pediatra																											
		b) Personal de Enfermería																											
		c) Personal de Recepción																											
		d) Personal de Archivo Clínico																											
		e) Personal de Trabajo Social																											
		f) Personal de Laboratorio																											
		g) Personal de Rayos X																											
		h) Personal de Farmacia																											
		i) Personal de la Caja																											
		j) Personal de Vigilancia																											
		k) Personal del Módulo del Seguro Popular																											
		l) Personal de Vigencia de Derechos																											
		m) Personal del Módulo de Incapacidades																											
		n) Personal de limpieza																											
2	¿Le dijeron cuánto tiempo iba a esperar para recibir la atención de acuerdo a la gravedad de su padecimiento?	a) Sí																											
		b) No																											

Preguntas		Respuestas del entrevistado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	Total
3	¿Cuánto tiempo esperó antes de ser atendido?	a) 0 - 15 min																										
		b) 16 - 30 min																										
		c) 31 - 60 min																										
		d) Más de 60 min																										
		e) No contestó																										
4	¿El médico le dio la oportunidad de hacer preguntas o comentar sus preocupaciones respecto al motivo por el que acudió al servicio de urgencias?	a) Sí																										
		b) No																										
5	¿El médico le dio explicaciones fáciles de entender?	a) Sí																										
		b) No																										
6	¿Entendió usted cómo deberá tomar los medicamentos?	a) Sí																										
		b) No																										
		c) No le recetaron medicamentos																										
7	¿Entendió usted los cuidados que deberá seguir en su casa?	a) Sí																										
		b) No																										
		c) No le mandaron cuidados																										
8	El médico al decidir su tratamiento, ¿tomó en cuenta sus necesidades y preocupaciones?	a) Sí																										
		b) No																										
9	¿En algún momento dejó de realizarse estudios o cumplir con su tratamiento (cirugía, rehabilitación) por no poder pagarlo?	a) Sí																										
		b) No																										
		c) No aplica																										
10	¿Dejó de tomar algún medicamento por no poder pagarlo?	a) Sí																										
		b) No																										
		c) No le recetaron medicamentos																										
11	¿Considera que el médico pasó suficiente tiempo con usted durante su visita al servicio de urgencias?	a) Sí																										
		b) No																										
12	Durante su visita al servicio de urgencias, ¿tuvo dolor?	a) Sí (pasar a la pregunta 12.1)																										
		b) No (pasar a la pregunta 13)																										
12.1	¿Su dolor fue atendido?	a) Sí																										
		b) No																										
13	¿Qué tan contento (satisfecho) está con la calidad de la Atención Médica recibida?	a) Mucho (Satisfecho)																										
		b) Regular (más o menos satisfecho)																										
		c) Nada (Insatisfecho)																										

Sección IV Firmas

Nombre y firma del Aval Ciudadano o Monitor Institucional

Nombre y firma del Responsable del Establecimiento

- Total de egresos hospitalarios (Variable llamada = EH) _____ 140 encuestas para MI en Unidad Urbana
ó
96 encuestas para MI en Unidad Rural

- Total de consultas externas otorgadas (Variable llamada = CE) _____

- Total de altas de urgencias (Variable llamada = AU) _____

Proporción de sujetos a encuestar del área de urgencias = $\frac{AU}{(EH + CE + AU)}$ x _____ = _____

140 encuestas para AC en Unidad Urbana
ó
36 encuestas para AC en Unidad Rural

* MI: Monitor Institucional
* AC: Aval Ciudadano

16.1.4 Concentrado Urgencias



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

SECRETARÍA DE SALUD
SUBSECRETARÍA DE INTEGRACIÓN Y DESARROLLO DEL SECTOR SALUD
DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EDUCACIÓN EN SALUD
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO

**URGENCIAS
CONCENTRADO**

Sección I Datos del Establecimiento. **Formato FI/II URG-C**

Nombre del Establecimiento: _____ CLUES del Establecimiento: _____ Institución: _____

Estado: _____ Municipio: _____ Localidad: _____

Fecha: _____ Período a reportar: ☐ Enero - Abril ☐ Mayo - Agosto ☐ Septiembre - Diciembre Área: ☐ Rural ☐ Urbano

En este formato se va a completar la información de los usuarios encuestados por: ☐ El Aval Ciudadano (AC) ☐ El Monitor Institucional (MI) Establecimiento Acreditado: ☐ Si ☐ No

INSTRUCCIONES:

1. Ingrese el total de cada hoja que haya utilizado para el levantamiento de las encuestas en la columna correspondiente.
2. En la columna "Gran Total" realice la sumatoria de los totales de cada fila.

CONCENTRADO DE INFORMACIÓN											
Sección II	Entrevistados	Respuestas	Total Hoja 1	Total Hoja 2	Total Hoja 3	Total Hoja 4	Total Hoja 5	Total Hoja 6	Total Hoja 7	Total Hoja 8	Gran Total
	Turno de atención	a) Matutino									
		b) Vespertino									
		c) Nocturno									
		d) Jornada Especial									
	Sexo	a) Mujer									
		b) Hombre									
	Institución que proporciona la atención médica:	a) SS/INSABI									
		b) IMSS									
		c) IMSS Bienestar									
		d) ISSSTE									
		e) SEDENA									
		f) SEMAR									
		g) PEMEX									
		h) DIF									
		i) Otro									
		j) Ninguno									
	El entrevistado es:	a) Paciente									
		b) Acompañante									
	Edad del entrevistado:	a) Menor a 16 años									
		b) Entre 16 y 24 años									
		c) Entre 25 y 44 años									
		d) Entre 45 y 65 años									
		e) Mayor a 65 años									
Sección III Preguntas											
1	¿Durante su estancia/permanencia en el Área de Urgencias lo atendieron con respeto?	a) Si (pasar a la pregunta 2)									
		b) No (pasar a la pregunta 1.1)									
1.1	Seleccione el personal que no lo atendió con respeto	a) Personal Médico/Psicólogo/Nutriólogo/Dentista/Pediatra									
		b) Personal de Enfermería									
		c) Personal de Recepción									
		d) Personal de Archivo Clínico									
		e) Personal de Trabajo Social									
		f) Personal de Laboratorio									
		g) Personal de Rayos X									
		h) Personal de Farmacia									
		i) Personal de la Caja									
		j) Personal de Vigilancia									
		k) Personal del Módulo del Seguro Popular									
		l) Personal de Vigilancia de Derechos									
		m) Personal del Módulo de Incapacidades									
		n) Personal de Limpieza									
2	¿Le dijeron cuánto tiempo iba a esperar para recibir la atención de acuerdo a la gravedad de su padecimiento?	a) Si									
		b) No									

Urg-C Versión 20-Feb-2020

CONCENTRADO DE INFORMACIÓN											
Preguntas		Respuestas	Total Hoja 1	Total Hoja 2	Total Hoja 3	Total Hoja 4	Total Hoja 5	Total Hoja 6	Total Hoja 7	Total Hoja 8	Gran Total
3	¿Cuánto tiempo esperó antes de ser atendido?	a) 0-15 min									
		b) 16-30 min									
		c) 31-60min									
		d) Más de 60min									
		e) No contestó									
4	¿El médico le dio la oportunidad de hacer preguntas o comentar sus preocupaciones respecto al motivo por el que acudió a urgencias?	a) Sí									
		b) No									
5	¿El médico le dio explicaciones fáciles de entender?	a) Sí									
		b) No									
6	¿Entendió usted cómo deberá tomar los medicamentos?	a) Sí									
		b) No									
		c) No le recetaron medicamentos									
7	¿Entendió usted los cuidados que deberá seguir en su casa?	a) Sí									
		b) No									
		c) No le mandaron cuidados									
8	El médico al decidir su tratamiento, ¿tomó en cuenta sus necesidades y preocupaciones?	a) Sí									
		b) No									
9	¿En algún momento dejó de realizarse estudios o cumplir con su tratamiento (cirugía, rehabilitación) por no poder pagarlo?	a) Sí									
		b) No									
		c) No aplica									
10	¿Dejó de tomar algún medicamento por no poder pagarlo?	a) Sí									
		b) No									
		c) No le recetaron medicamentos									
11	¿Considera que el médico pasó suficiente tiempo con usted durante su visita al servicio de urgencias?	a) Sí									
		b) No									
12	Durante su visita a urgencias, ¿tuvo dolor?	a) Sí (pasar a la pregunta 12.1)									
		b) No (pasar a la pregunta 13)									
12.1	¿Su dolor fue atendido?	a) Sí									
		b) No									
13	¿Qué tan contento (satisfecho) está con la calidad de la Atención Médica recibida?	a) Mucho (Satisfecho)									
		b) Regular (más o menos satisfecho)									
		c) Nada (Insatisfecho)									

Sección IV Firmas

Nombre y firma del Aval Ciudadano o Monitor Institucional

Nombre y firma del Responsable del Establecimiento

16.1.5 ESTAD – Hospitalización

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD		SECRETARÍA DE SALUD SUBSECRETARÍA DE INTEGRACIÓN Y DESARROLLO DEL SECTOR SALUD DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EDUCACIÓN EN SALUD ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO		HOSPITALIZACIÓN																									
Sección I Datos del Establecimiento.		Formato FI/II HOSP-E																											
Nombre del Establecimiento: _____ CLUES del Establecimiento: _____ Institución: _____																													
Estado: _____ Municipio: _____ Localidad: _____																													
Fecha: _____ Período a reportar: ☐ Enero - Abril ☐ Mayo - Agosto ☐ Septiembre - Diciembre Área: ☐ Rural ☐ Urbano																													
En este formato se va a completar la información de los usuarios encuestados por: ☐ El Aval Ciudadano (AC) ☐ El Monitor Institucional (MI) Establecimiento Acreditado: ☐ Sí ☐ No																													
INSTRUCCIONES:		1. Cada columna representa a un entrevistado. Marque con una "✓" la opción que corresponde a la respuesta del entrevistado. 2. En la última columna, poner el total de las "✓" que haya sumado en cada renglón.																											
Sección II Datos del entrevistado		Entrevistado																											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	Total		
Turno de atención	a) Matutino																												
	b) Vespertino																												
	c) Nocturno																												
	d) Jornada Especial																												
Sexo	a) Mujer																												
	b) Hombre																												
Institución que proporciona la atención médica:	a) SS/INSABI																												
	b) IMSS																												
	c) IMSS Bienestar																												
	d) ISSSTE																												
	e) SEDENA																												
	f) SEMAR																												
	g) PEMEX																												
	h) DIF																												
	i) Otro																												
	j) Ninguno																												
El entrevistado es:	a) Paciente																												
	b) Acompañante																												
Edad del entrevistado:	a) Menor a 16 años																												
	b) Entre 16 y 24 años																												
	c) Entre 25 y 44 años																												
	d) Entre 45 y 65 años																												
	e) Mayor a 65 años																												
Sección III Preguntas		Respuestas del entrevistado		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	Total
1	¿Durante su visita a la unidad lo atendieron con respeto?	a) Sí (pasar a la pregunta 2)																											
		b) No (pasar a la pregunta 1.1)																											
1.1	Seleccione el personal que no lo atendió con respeto	a) Personal Médico/Psicólogo/Nutriólogo/Dentista/Podólogo																											
		b) Personal de Enfermería																											
		c) Personal de Recepción																											
		d) Personal de Archivo Clínico																											
		e) Personal de Trabajo Social																											
		f) Personal de Laboratorio																											
		g) Personal de Rayos X																											
		h) Personal de Farmacia																											
		i) Personal de la Caja																											
		j) Personal de Vigilancia																											
		k) Personal del Módulo del Seguro Popular																											
		l) Personal de Vigencia de Derechos																											
		m) Personal del Módulo de Incapacidades																											
		n) Personal de limpieza																											
2	Mientras estuvo hospitalizado, ¿el personal de salud lo atendió en el momento de solicitarlo?	a) Sí																											
		b) No																											

Preguntas		Respuestas del entrevistado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	Total
3	¿El tiempo de espera para conseguir una interconsulta con otra especialidad es de cuatro semanas o más?	a) Sí																										
		b) No																										
		c) No aplica																										
4	¿El médico le dio la oportunidad de hacer preguntas o comentar sus preocupaciones respecto a su salud?	a) Sí																										
		b) No																										
5	¿El médico le dio explicaciones fáciles de entender?	a) Sí																										
		b) No																										
6	¿Entendió usted cómo deberá tomar los medicamentos?	a) Sí																										
		b) No																										
		c) No le recetaron medicamentos																										
7	¿Entendió usted los cuidados que deberá seguir en su casa?	a) Sí																										
		b) No																										
		c) No le mandaron cuidados																										
8	El médico al decidir su tratamiento, ¿tomó en cuenta sus necesidades y preocupaciones?	a) Sí																										
		b) No																										
9	¿En algún momento dejó de realizarse estudios o cumplir con su tratamiento (cirugía, rehabilitación) por no poder pagarlo?	a) Sí																										
		b) No (no cobran / no tengo que pagarlo)																										
10	¿Dejó de tomar algún medicamento por no poder pagarlo?	a) Sí																										
		b) No																										
		c) No le recetaron medicamentos																										
11	¿Considera que el médico pasó suficiente tiempo con usted durante su hospitalización?	a) Sí																										
		b) No																										
12	Durante su visita a este hospital, ¿tuvo dolor?	a) Sí (pasar a la pregunta 12.1)																										
		b) No (pasar a la pregunta 13)																										
12.1	¿Su dolor fue atendido?	a) Sí																										
		b) No																										
13	En relación a los medicamentos que necesitó durante su hospitalización:	a) Le dieron todos los que necesitó																										
		b) Le pidieron comprar alguno y lo compró																										
		c) Le pidieron comprar alguno y no lo pudo comprar																										
		d) No aplica																										
14	¿Qué tan contento (satisfecho) está con la calidad de la Atención Médica recibida?	a) Mucho (Satisfecho)																										
		b) Regular (más o menos satisfecho)																										
		c) Nada (Insatisfecho)																										

Sección IV Firmas

Nombre y firma del Aval Ciudadano o Monitor Institucional

Nombre y firma del Responsable del Establecimiento

Total de egresos hospitalarios (Variable llamada = EH) _____

Total de consultas externas otorgadas (Variable llamada = CE) _____

Total de altas de urgencias (Variable llamada = AU) _____

Proporción de sujetos a encuestar del área de hospitalización

=

EH

x

(EH + CE + AU)

140 encuestas para MI en Unidad Urbana

ó

96 encuestas para MI en Unidad Rural

ó

140 encuestas para AC en Unidad Urbana

ó

36 encuestas para AC en Unidad Rural

* MI: Monitor Institucional

* AC: Aval Ciudadano

16.1.6 Concentrados – Hospitalización

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD		SECRETARÍA DE SALUD SUBSECRETARÍA DE INTEGRACIÓN Y DESARROLLO DEL SECTOR SALUD DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EDUCACIÓN EN SALUD ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO		HOSPITALIZACIÓN CONCENTRADO							
Sección I Datos del Establecimiento		Formato FI/II HOSP-C									
Nombre del Establecimiento: _____		CLUES del Establecimiento: _____		Institución: _____							
Estado: _____		Municipio: _____		Localidad: _____							
Fecha: _____		Periodo a reportar: ☐ Enero - Abril ☐ Mayo - Agosto ☐ Septiembre - Diciembre		Área: ☐ Rural ☐ Urbano							
En este formato se va a completar la información de los usuarios encuestados por:		☐ El Aval Ciudadano (AC) ☐ El Monitor Institucional (MI)		Establecimiento Acreditado: ☐ Sí ☐ No							
INSTRUCCIONES:		1. Ingrese el total de cada hoja que haya utilizado para el levantamiento de las encuestas en la columna correspondiente. 2. En la columna "Gran Total" realice la sumatoria de los totales de cada fila.									
CONCENTRADO DE INFORMACIÓN											
Sección II	Entrevistados	Respuestas	Total Hoja 1	Total Hoja 2	Total Hoja 3	Total Hoja 4	Total Hoja 5	Total Hoja 6	Total Hoja 7	Total Hoja 8	Gran Total
	Turno de atención	a) Matutino									
		b) Vespertino									
		c) Nocturno									
		d) Jornada Especial									
	Sexo	a) Mujer									
		b) Hombre									
	Institución que proporciona la atención médica:	a) SS/INSABI									
		b) IMSS									
		c) IMSS Bienestar									
		d) ISSSTE									
		e) SEDENA									
		f) SEMAR									
		g) PEMEX									
		h) DIF									
		i) Otro									
		j) Ninguno									
	El entrevistado es:	a) Paciente									
		b) Acompañante									
	Edad del entrevistado:	a) Menor a 16 años									
		b) Entre 16 y 24 años									
		c) Entre 25 y 44 años									
		d) Entre 45 y 65 años									
		e) Mayor a 65 años									
Sección III Preguntas		Respuestas entrevistados									
1	¿Durante su visita a la unidad lo atendieron con respeto?	a) Sí (pasar a la pregunta 2)									
		b) No (pasar a la pregunta 1.1)									
1.1	Seleccione el personal que no lo atendió con respeto	a) Personal Médico/Pedólogo/Nutriólogo/Dietista/Psicólogo									
		b) Personal de Enfermería									
		c) Personal de Recepción									
		d) Personal de Archivo Clínico									
		e) Personal de Trabajo Social									
		f) Personal de Laboratorio									
		g) Personal de Rayos X									
		h) Personal de Farmacia									
		i) Personal de la Caja									
		j) Personal de Vigilancia									
		k) Personal del Módulo del Seguro Popular									
		l) Personal de Vigencia de Derechos									
		m) Personal del Módulo de Incapacidades									
		n) Personal de Limpieza									
2	Mientras estuvo hospitalizado, ¿el personal de salud lo atendió en el momento de solicitarlo?	a) Sí									
		b) No									

Hosp-C Versión 20-Feb-2020

CONCENTRADO DE INFORMACIÓN											
Preguntas		Respuestas	Total Hoja 1	Total Hoja 2	Total Hoja 3	Total Hoja 4	Total Hoja 5	Total Hoja 6	Total Hoja 7	Total Hoja 8	Gran Total
3	¿El tiempo de espera para conseguir una interconsulta con otra especialidad es de cuatro semanas o más?	a) Sí									
		b) No									
		c) No aplica									
4	¿El médico le dio la oportunidad de hacer preguntas o comentar sus preocupaciones respecto a su salud?	a) Sí									
		b) No									
5	¿El médico le dio explicaciones fáciles de entender?	a) Sí									
		b) No									
6	¿Entendió usted cómo deberá tomar los medicamentos?	a) Sí									
		b) No									
		c) No le recetaron medicamentos									
7	¿Entendió usted los cuidados que deberá seguir en su casa?	a) Sí									
		b) No									
		c) No le mandaron cuidados									
8	El médico al decidir su tratamiento, ¿tomó en cuenta sus necesidades y preocupaciones?	a) Sí									
		b) No									
9	¿En algún momento dejó de realizarse estudios o cumplir con su tratamiento (cirugía, rehabilitación) por no poder pagarlo?	a) Sí									
		b) No (no cobran / no tengo que pagarlos)									
10	¿Dejó de tomar algún medicamento por no poder pagarlo?	a) Sí									
		b) No									
		c) No le recetaron medicamentos									
11	¿Considera que el médico pasó suficiente tiempo con usted durante su hospitalización?	a) Sí									
		b) No									
12	Durante su visita a este hospital, ¿tuvo dolor?	a) Sí (pasar a la pregunta 12.1)									
		b) No (pasar a la pregunta 13)									
12.1	¿Su dolor fue atendido?	a) Sí									
		b) No									
13	En relación a los medicamentos que necesitó durante su hospitalización:	a) Le dieron todos los que necesito									
		b) Le pidieron comprar alguno y lo compré									
		c) Le pidieron comprar alguno y no lo pude comprar									
		d) No aplica									
14	¿Qué tan contento (satisfecho) está con la calidad de la Atención Médica recibida?	a) Mucho (Satisfecho)									
		b) Regular (más o menos satisfecho)									
		c) Nada (Insatisfecho)									

Sección IV Firmas

Nombre y firma del Aval Ciudadano o Monitor Institucional

Nombre y firma del Responsable del Establecimiento

Anexo 2. Formatos de Monitoreo Ciudadano (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Carta Compromiso)



Secretaría de Salud
Dirección General de Calidad y Educación en Salud
Formato para el Monitoreo Ciudadano
Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Carta Compromiso Aval Ciudadano

SECCIÓN I. Datos del Establecimiento (Unidad médica / Hospital)

Nombre Establecimiento (Unidad médica / Hospital): _____ CLUES de la Unidad: _____ Institución: _____
 Estado: _____ Municipio o Delegación: _____ Localidad: _____
 Período a reportar: ☐ Enero - Abril ☐ Mayo - Agosto ☐ Septiembre - Diciembre Año: _____ Nombre de la Organización(es) o Ciudadano a Título Individual: _____

SECCIÓN II. Identificación de Sugerencias derivado de revisión por parte del Aval Ciudadano

INSTRUCCIONES: Pregunte a 5 usuarios de la Unidad Médica, marque con una "✓" en caso de que contesten "SI" o con una "X" en caso de que contesten "NO", después sume el total de "✓"
 1. ¿El usuario conoce los Derechos Generales de los Pacientes? En caso de que conteste que NO, indicarle en qué lugar los puede ver.
 2. ¿El usuario conoce los resultados de calidad publicados en el Periódico Mural de la Unidad Médica? En caso de que conteste que NO, indicarle en qué lugar lo puede ver.

No.	¿Qué es lo que SÍ le gusta de la Unidad?	¿Qué es lo que NO le gusta de la unidad?	¿Cómo sugiere que se mejore?
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

CONFORT DE LAS INSTALACIONES

INSTRUCCIONES: Después de realizar una inspección visual al Establecimiento de Atención Médica, marque con una "✓" si existen oportunidades de mejora en las áreas visitadas de acuerdo al tema correspondiente . Posteriormente: Sume de lado a lado las "✓" y coloque el total de "✓" en el apartado correspondiente (Total).

Tema	Áreas con sugerencias según la inspección visual por tema				Total
Privacidad	☐ Sala de Espera	☐ Sanitarios	☐ Consulta Externa	☐ Hospitalización	
Instalaciones	☐ Sala de Espera	☐ Sanitarios	☐ Consulta Externa	☐ Hospitalización	
Acceso al público	☐ Sala de Espera	☐ Sanitarios	☐ Consulta Externa	☐ Hospitalización	
Ventilación	☐ Sala de Espera	☐ Sanitarios	☐ Consulta Externa	☐ Hospitalización	
Iluminación	☐ Sala de Espera	☐ Sanitarios	☐ Consulta Externa	☐ Hospitalización	
Superficies y pintura	☐ Sala de Espera	☐ Sanitarios	☐ Consulta Externa	☐ Hospitalización	
Señalización	☐ Sala de Espera	☐ Sanitarios	☐ Consulta Externa	☐ Hospitalización	
Limpieza y orden	☐ Sala de Espera	☐ Sanitarios	☐ Consulta Externa	☐ Hospitalización	

SECCIÓN III. Identificación de Áreas de Oportunidad derivado de los Resultados de la Aplicación de la Encuesta

INSTRUCCIONES: Escriba las tres principales áreas de oportunidad de acuerdo a los Resultados de la Aplicación de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

Secretaría de Salud
Dirección General de Calidad y Educación en Salud
Formato para el Monitoreo Ciudadano
Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Carta Compromiso Aval Ciudadano

SECCIÓN IV. Sugerencias de Mejora	
INSTRUCCIONES: Tome en cuenta lo registrado en los apartados anteriores y describa acciones concretas que puedan llevarse a cabo y que ayuden a mejorar el trato y calidad en la Unidad Médica	
Área o tema que sugiere se mejore	¿Cómo sugiere que se mejore? Describa una actividad específica, que pueda verificarse
1	
2	
3	
4	
5	

SECCIÓN V. Seguimiento a Carta Compromiso															
INSTRUCCIONES: Marque con una "x" la casilla correspondiente a las evidencias documentadas que dan seguimiento al acuerdo establecido en la Carta Compromiso del(los) cuatrimestre(s) anterior(es).															
Cuatrimestre en el que se firmó la Carta Compromiso	Año	¿Se cumplió la Carta?	Acuerdo establecido en la Carta Compromiso	Evidencia del Cumplimiento											
1	Ene-Abr May-Ago Sep-Dic	SI No		Agendas	Bitácoras	Constancias	Facturas	Fotos	Informes	Listas de asistencia	Material Impreso	Maneojudum	oficio	Minutas	Otras
2	Ene-Abr May-Ago Sep-Dic	SI No		Agendas	Bitácoras	Constancias	Facturas	Fotos	Informes	Listas de asistencia	Material Impreso	Maneojudum	oficio	Minutas	Otras
3	Ene-Abr May-Ago Sep-Dic	SI No		Agendas	Bitácoras	Constancias	Facturas	Fotos	Informes	Listas de asistencia	Material Impreso	Maneojudum	oficio	Minutas	Otras
4	Ene-Abr May-Ago Sep-Dic	SI No		Agendas	Bitácoras	Constancias	Facturas	Fotos	Informes	Listas de asistencia	Material Impreso	Maneojudum	oficio	Minutas	Otras
5	Ene-Abr May-Ago Sep-Dic	SI No		Agendas	Bitácoras	Constancias	Facturas	Fotos	Informes	Listas de asistencia	Material Impreso	Maneojudum	oficio	Minutas	Otras

IMPORTANTE: Entregar el original del este formato al Responsable de la Unidad y solicitar que le firme una copia para usted.

SECCIÓN VI: Establecimiento de Compromisos						
IMPORTANTE: Este espacio debe ser llenado por el Responsable de la Unidad Médica o el Gestor de la Unidad, una vez que se haya entregado la Carta Compromiso correspondiente al cuatrimestre al Aval Ciudadano.						
dominio	Descripción del dominio	¿Hubo Sugerencias?	¿Se firmó Carta Compromiso?	Fecha en la que se firmó la Carta Compromiso	Número de Carta Compromiso	
Autonomía:	Es la capacidad del usuario para intervenir en la toma de decisiones relacionadas con su salud.	SI No	SI No	Día / Mes / Año		
Confidencialidad:	Se relaciona con el derecho de los usuarios a mantener el control sobre el acceso a la información sobre su salud.	SI No	SI No	Día / Mes / Año		
Comunicación:	Que el usuario tenga el tiempo y la oportunidad de obtener toda la información que considere pertinente sobre su problema y sobre las distintas opciones de tratamiento.	SI No	SI No	Día / Mes / Año		
Trato Digno:	Implica que el usuario sea atendido con pleno respeto a su dignidad y a sus derechos como persona.	SI No	SI No	Día / Mes / Año		
Atención Oportuna:	Se refiere al tiempo transcurrido entre la búsqueda de atención y a la recepción de ésta.	SI No	SI No	Día / Mes / Año		
Condiciones básicas:	Confort. Evalúa, entre otros aspectos, la limpieza de los baños y de las salas de espera, iluminación, la calidad de los alimentos servidos a los hospitalizados, entre otras.	SI No	SI No	Día / Mes / Año		
Organización de los servicios	Se refiere a la organización de los servicios que se prestan en la unidad médica y que impactan a la atención del usuario.	SI No	SI No	Día / Mes / Año		
Medicamentos:	Se refiere al abasto de medicamentos, la gestión de los mismos.	SI No	SI No	Día / Mes / Año		
Difusión:	Se refiere a la difusión de la información obtenida del Monitoreo Ciudadano, a los usuarios de los servicios de salud.	SI No	SI No	Día / Mes / Año		
Infraestructura:	Se refiere a las modificaciones estructurales que se realicen en el establecimiento de atención médica	SI No	SI No	Día / Mes / Año		
Equipo:	Se refiere a la solicitud de reparación o comprar de equipo médico.	SI No	SI No	Día / Mes / Año		

Nombre y firma del Aval Ciudadano

Nombre y firma del Responsable de la unidad médica

Anexo 3. Carta Compromiso



Secretaría de Salud
Dirección General de Calidad y Educación en Salud
Formato para el Monitoreo Ciudadano
Carta Compromiso Aval Ciudadano

Sección I Datos del establecimiento

Nombre de la Unidad _____ Institución _____

Estado _____ Municipio _____ Localidad _____

Nombre del Responsable del Establecimiento: _____

Periodo a reportar: ____ Enero – Abril ____ Mayo – Agosto ____ Septiembre – Diciembre

Compromisos del Director de la Unidad Médica con el Aval Ciudadano					
Área o aspecto de trato digno con oportunidad de mejora detectada por el Aval Ciudadano (ver sección IV del Formato de Monitoreo Ciudadano)	Compromisos de mejora que adopta el Establecimiento de Atención Médica ¿Qué se va a hacer y cómo se hará?	Responsable de coordinar el cumplimiento del compromiso	Fecha para iniciar el compromiso	Fecha para concluir el compromiso	Observaciones

La Carta Compromiso se realiza por duplicado, un original es para el Aval Ciudadano y otro para resguardo de la Unidad Médica. En la ciudad de _____, el día ____ de _____ de 20____.

La Carta Compromiso al Aval Ciudadano tiene como propósito recuperar la confianza ciudadana al ofrecer respuestas a las sugerencias de mejora presentadas por el Aval Ciudadano. Permite impulsar la mejora continua de la calidad en los servicios de salud, mediante el análisis de los resultados presentados por el Aval Ciudadano, obtenidos de su intervención.

Es una herramienta que cumple dos funciones: externa, como elemento de comunicación y seguimiento al cumplimiento de compromisos frente a los usuarios y al Aval Ciudadano, e interna mediante la cual el personal de salud representado por el Director o Responsable, asume el encargo de trabajar en equipo para mejorar los servicios.

Nota: Solamente se puede establecer un compromiso por carta. Favor de realizar tantas cartas como compromisos sean en el cuatrimestre.

Sección II Firmas

Director o Responsable del
Establecimiento de Atención Médica

Aval Ciudadano

Nombre y Firma: _____

Nombre y firma: _____

Cargo: _____

Organización o Agrupación: _____



Secretaría de Salud
Dirección General de Calidad y Educación en Salud
Formato para el Monitoreo Ciudadano
Carta Compromiso Aval Ciudadano

1. Carta compromiso como parte del proyecto "Construir Ciudadanía en Salud: Aval Ciudadano"

- a. La Carta Compromiso es el resultado de la aplicación de los instrumentos (Encuesta de Satisfacción Trato Adecuado y Digno, Formato para el Monitoreo Ciudadano (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Carta Compromiso) que utiliza el Aval Ciudadano para conocer la opinión de los pacientes y familiares, en relación al trato que reciben de los prestadores de los servicios de salud.
- b. Tiene como propósito ofrecer respuesta a las sugerencias de mejora presentadas por el Aval Ciudadano.
- c. En una reunión de trabajo el Aval Ciudadano presenta al responsable de la unidad médica y al personal del servicio evaluado (consulta externa, urgencias u hospitalización) los resultados de la aplicación de encuestas a pacientes y familiares y sus sugerencias de mejora establecidas en la sección IV del Formato para el Monitoreo Ciudadano (sugerencias de Mejora y Seguimiento a Carta Compromiso).
- d. Una vez que el responsable de la unidad médica conjuntamente con su equipo de trabajo analiza las sugerencias de mejora que el Aval Ciudadano propone, establece los compromisos a cumplir.
- e. La Carta Compromiso entra en vigor a partir de la fecha en que la firmen ambas partes.

2. Aspectos que deben incluirse a la carta compromiso

- a. Acuerdos referidos a las observaciones, resultados de la Encuesta de Trato Digno y Formato para el Monitoreo Ciudadano (sugerencias de Mejora y Seguimiento a Carta Compromiso), así como de otros problemas que haya encontrado el aval ciudadano en sus visitas y entrevistas con usuarios y familiares de la unidad médica.
- b. Se realiza una Carta por compromiso.

3. Seguimiento

- a. La unidad médica se compromete de acuerdo a las sugerencias de mejora propuestas por el Aval Ciudadano y con base en un análisis del responsable de la unidad médica y su equipo de trabajo a realizar y cumplir los compromisos establecidos en esta "Carta compromiso" con la finalidad de contribuir en la mejora de la calidad de la atención y la prestación de los servicios de salud a los usuarios.
- b. La unidad médica se compromete a presentar avances bimestrales al Aval Ciudadano hasta el cumplimiento de las actividades comprometidas de acuerdo a las fechas establecidas.
- c. El Aval Ciudadano dará seguimiento de manera cuatrimestral a los compromisos establecidos por la unidad, solicitando en todos los casos la evidencia física y/o documentada hasta su cumplimiento.

Anexo 4. Encuesta La Voz de los Avaes Ciudadanos



Secretaría de Salud
Dirección General de Calidad y Educación en Salud
Encuesta “La Voz de los Avaes Ciudadanos”

AVAL CIUDADANO ENCUESTA “LA VOZ DE LOS AVAES CIUDADANOS”

Justificación: Con la finalidad de conocer la opinión que tienen los avaes ciudadanos sobre su trabajo, así como considerar sus propuestas de mejora para enriquecer el quehacer del Aval Ciudadano, se emite la presente encuesta para su aplicación en el periodo que la Dirección General de Calidad y Educación en Salud determine

DATOS GENERALES DE IDENTIFICACIÓN

Entidad Federativa	Delegación o Jurisdicción
Municipio	Localidad
Nombre de la Unidad en la que se desempeña como Aval Ciudadano	

Instrucciones:

Marque con una  la opción que corresponda

Institución							
SS	ISSSTE	IMSS BIENESTAR	IMSS	ISSEMYM	DIF	CRUZ ROJA	PRIVADO

Cobertura del Aval que representa			
Estatad	Jurisdiccional	Municipal	Local

Área		Año que comenzó como Aval Ciudadano	Género	
Rural	Urbana		Hombre	Mujer

Tipo de Aval					
Agrupación local	Universidad	Otras Instituciones Educativas	Empresa privada	Organización de la Sociedad Civil *	Ciudadano a título personal

*Asociación Civil (A.C.) Institución de Asistencia privada (I.A.P.) Sociedad Civil (S.C.) Organización no gubernamental (O.N.G.)

En caso de pertenecer a una Organización, agrupación o institución académica, escriba el nombre de la misma:

Nombre del Aval Ciudadano



Secretaría de Salud
Dirección General de Calidad y Educación en Salud
Encuesta “La Voz de los Avals Ciudadanos”

--

Escolaridad				
Primaria completa	Secundaria completa	Bachillerato Completo	Licenciatura completa	Posgrado completo
Primaria incompleta	Secundaria incompleta	Bachillerato incompleto	Licenciatura incompleta	Posgrado incompleto

1.- CAPACITACIÓN

Instrucciones:

Marque con una la opción que corresponda:

1.1 Recibió capacitación sobre las actividades de Aval Ciudadano			
a) Sí		b) No	
1.2 En caso de que sí haya recibido ¿cuántas capacitaciones ha recibido como Aval Ciudadano?			
a) 1 a 3 capacitaciones	b) 4 a 6 capacitaciones	c) 7 a 10 capacitaciones	
1.3 ¿Cuándo fue la última vez que recibió capacitación de Aval Ciudadano?			
a) Hace más de 3 meses	b) Hace más de 6 meses	c) Hace más de 1 año	d) No me han capacitado este año

2.- GESTIÓN

2.1 Durante su visitas a las unidad ¿los usuarios le manifestaron sus quejas sobre la atención otorgada?			
a) Siempre	b) Casi siempre	c) Casi nunca	d) Nunca
2.2 ¿Durante sus visitas, orienta a los usuarios para que utilicen el buzón del Sistema Unificado de Gestión, o a que formulen ante las autoridades de la unidad?			
a) Siempre	b) Casi siempre	c) Casi nunca	d) Nunca
2.3 ¿El responsable de la unidad médica le proporcionó algún espacio definido para difundir la información derivada del resultado de sus visitas?			
a) Sí		b) No	
2.4 En caso de que no le hayan proporcionado un espacio para difundir sus resultados ¿cuál fue el motivo?			
a) Falta de espacio físico	b) Negativa de la autoridad	c) No lo solicitó	
2.5 ¿Tiene contacto con el Gestor de Calidad de su Unidad o el Gestor Jurisdiccional?			
a) Sí	b) No	c) No hay gestor en la unidad	
2.6 ¿Recibe apoyo de parte del Gestor de Calidad o del Responsable de la unidad para desarrollar sus actividades?			
a) Sí		b) No	



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

Secretaría de Salud
Dirección General de Calidad y Educación en Salud
Encuesta “La Voz de los Avaes Ciudadanos”

2.7 ¿Le han informado de los Planes de Mejora Continua que tiene la Unidad Médica de manera anual en la que es usted Aval?			
a) Siempre	b) Casi siempre	c) Casi nunca	d) Nunca

2.8 ¿Durante sus monitoreos ciudadanos, difundió usted y explicó a los pacientes y a sus familias los Derechos Generales de los Pacientes?			
a) Siempre	b) Casi siempre	c) Casi nunca	d) Nunca

2.9 ¿Durante sus monitoreos ciudadanos, difundió usted y explicó a los pacientes y a sus familias las Responsabilidades de los Pacientes?			
a) Siempre	b) Casi siempre	c) Casi nunca	d) Nunca

2.10 ¿A cuál de los siguientes Comités de Calidad fue invitado como Aval Ciudadano en el año 2019?			
a) Comité Estatal de Calidad (CECAS)	b) Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP)	c) A los dos anteriores	d) No he sido invitado

2.11 ¿Ha presentado sus propuestas de mejora de trato digno que no han sido resueltas en su unidad médica en el CECAS o COCASEP?			
a) Sí	b) No		

2.12 Sus propuestas que no han resuelto mediante la firma de Carta Compromiso, son tomadas en cuenta para:			
a) Elaboración del Plan de Mejora Continua	b) Seguimiento jurisdiccional	c) Seguimiento estatal	d) No se toman en cuenta

3.- CARTA COMPROMISO

3.1 ¿Entrega sus sugerencias de mejora de trato digno, a través del Formato de Monitoreo Ciudadano (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Cartas Compromiso) al Director o responsable de la unidad?			
a) Siempre	b) Casi siempre	c) Casi nada	d) Nunca

3.2 ¿Firma con el Director de la unidad médica la Carta Compromiso al Ciudadano?			
a) Siempre	b) Casi siempre	c) Casi nada	d) Nunca

3.3 La unidad médica le ha dado seguimiento hasta su resolución a los compromisos de mejora plasmados en las Cartas Compromisos entregadas?			
a) Siempre	b) Casi siempre	c) Casi nunca	d) Nunca

3.4 En caso de que la respuesta sea Casi nunca o Nunca , indique ¿Cuál es el motivo? Si contestó Siempre o Casi siempre , continúe con la pregunta 4.1			
a) Compromisos que no son responsabilidad de la unidad	b) Falta de recursos económicos y materiales	c) Falta de interés del directivo	

4.- MOTIVACIÓN - EVALUACIÓN



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

Secretaría de Salud
Dirección General de Calidad y Educación en Salud
Encuesta “La Voz de los Avals Ciudadanos”

Dirección General de Calidad y Educación en Salud

4.1 ¿Qué lo motivó a participar como Aval Ciudadano? (En esta pregunta puede marcar una o más opciones si lo considera necesario)			
a) Incrementar la confianza en los servicios de salud	b) Ayuda a los usuarios	c) Colaborar en la mejora de la calidad de los servicios	d) Que las personas sean atendidas con dignidad
4.2 De las opciones, ¿Qué es lo que más le gusta del programa de Aval Ciudadano? (En esta pregunta puede marcar una o más opciones)			
a) Ser vocero de los usuarios	b) Conocer las necesidades de los usuarios	c) Que se toman en cuenta las sugerencias para elaborar la Carta Compromiso	d) El cumplimiento de los compromisos
e) Que el Aval ayuda a mejorar el trato y la calidad de la atención	f) Se tiene derecho a opinar	g) Los usuarios confían en el Aval Ciudadano	
4.3 De las opciones, ¿Qué es lo que no le gusta del programa de Aval Ciudadano? (En esta pregunta puede marcar una o más opciones)			
a) No se cumplen los compromisos	b) La apatía del usuario	c) No son tomadas en cuenta las propuestas del Aval	d) Mal trato del personal hacia el Aval
e) No se valora el trabajo del Aval	f) Poco interés en el mecanismo, a nivel Estatal y Federal	g) Falta de capacitación	h) No hay mejora de la calidad en la atención al usuario
4.4 ¿Cómo evalúa usted el programa de Aval Ciudadano?			
a) Muy bueno	b) Bueno	c) Regular	d) Malo

5.- SUGERENCIAS

5.1 ¿Qué sugiere para mejorar el programa y reforzar su papel? (En esta pregunta puede marcar una o más opciones)			
a) Apoyo del nivel Estatal para el cumplimiento de las Cartas Compromiso	b) Capacitación frecuente al Aval Ciudadano	c) Mayor difusión sobre las actividades del Aval Ciudadano	d) Difusión del programa del Aval Ciudadano a los usuarios
e) Compromiso de los directivos para la rápida resolución de Cartas Compromiso		f) Participación en el Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP)	
5.2 ¿Qué otras actividades realizan como Aval Ciudadano, que no estén contempladas dentro de las funciones (En esta pregunta puede marcar una o más opciones si lo considera necesario)			



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

Secretaría de Salud
Dirección General de Calidad y Educación en Salud
Encuesta “La Voz de los Avaes Ciudadanos”

a) Limpieza y mantenimiento en la unidad	b) Gestión de recursos para la unidad	c) Actividades de Salud	d) Campañas de vacunación
e) Promoción a la salud	f) Organización de los servicios	g) Visitas domiciliarias a usuarios	h) Asambleas o reuniones con autoridades
i) Capacitación y talleres a la población	j) Traducción	k) Acompañamiento	
5.3 Mencione alguna mejora relevante que haya tenido como Aval Ciudadano en donde lo hayan escuchado y se hay mejorado la calidad y el trato a los pacientes (En esta pregunta puede marcar una o más opciones si lo considera necesario)			
a) Trato digno	b) Mejorar el tiempo de espera	c) Aspectos de infraestructura	d) Remodelación o mejora de las instalaciones
e) Limpieza y comodidad	f) Mayor abasto de medicamentos	g) Contratación de personal	h) Compra de equipo
i) Más información a usuarios		j) Los usuarios conocen sus derechos y obligaciones	

6.- RECOMENDACIÓN

6.1 ¿Recomendaría usted a otras asociaciones, organizaciones, instituciones educativas o personas que se integren al Programa de Aval Ciudadano?	
a) Sí ¿Por qué?	b) No ¿Por qué?

¡Gracias por su apoyo!



Anexo 5. Formato de Supervisión de Aval Ciudadano en Unidades Médicas



Secretaría de Salud
Dirección General de Calidad y Educación en Salud
Anexo 5. Supervisión del Aval Ciudadano en Unidades Médicas

AVAL CIUDADANO SUPERVISIÓN DE AVAL CIUDADANO EN UNIDADES MÉDICAS ANEXO 5

DATOS GENERALES DE IDENTIFICACIÓN

Entidad Federativa		Delegación o Jurisdicción	
Municipio		Localidad	
Nombre de la Unidad			
Fecha de la revisión:			
Periodo que se revisa:			
Enero – Abril Año	Mayo – Agosto Año	Septiembre – diciembre Año	
Área			
Rural		Urbana	
Nombre de la Organización o del Aval Ciudadano a título individual			
Nombre del Director o Responsable de la Unidad			
Nombre del Gestor de Calidad			
SEGUIMIENTO A LA INSTALACIÓN DEL PROGRAMA		Si	No
1.1 ¿La unidad cuenta con un original del Acta de Instalación del Aval Ciudadano?			
1.2 ¿El Acta se encuentra actualizada en el formato oficial solicitado por la Dirección General de Calidad y Educación en Salud?			
1.3 ¿El Acta cuenta con el número de registro asignado por el nivel federal?			
1.4 ¿Cuántas personas conforman el Aval Ciudadano?			
1.5 ¿Los integrantes del Aval han recibido capacitación en el último año?			
Evidencia			
1.6 ¿Los avalués cuentan con credencial de identificación (de aval) para presentarse al aplicar las encuestas?			
1.7 ¿La unidad tiene colocado el cartel del Aval Ciudadano a la vista de los usuarios?			
2. EVIDENCIAS DE TRABAJO DEL AVAL CIUDADANO		Sí	No



2.1 ¿Existe evidencia de que la unidad médica reporta el Monitoreo Institucional del indicador de trato adecuado y digno?			
Formato	Existe (Si o No)	Está llenado correctamente (SI o NO) Observaciones	
2.2 Encuesta de Satisfacción Trato Adecuado y Digno			
2.3 Concentrado de la Encuesta de Satisfacción Trato Adecuado y Digno			
2.4 Formato para el Monitoreo Ciudadano (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Carta Compromiso)			
2.5 Carta Compromiso al Ciudadano Fecha:			
2.6 Porcentaje de avance en el cumplimiento a la Carta Compromiso			
FORMATO PARA EL MONITOREO CIUDADANO (SUGERENCIAS DE MEJORA Y SEGUIMIENTO A CARTA COMPROMISO)		Si	No
3.1 ¿El tamaño de la muestra aplicada por el Aval Ciudadano es la indicada en la Guía Operativa del Aval Ciudadano?			
3.2 ¿La unidad está avalada? (para estar avalada la diferencia de percepción entre el valor obtenido por la unidad y el valor obtenido por el aval en cada indicador debe ser de 0 al 19%)			
3.3 ¿Existen evidencias de que los resultados fueron difundidos al personal de la unidad y a la población? Evidencia:			
3.4 ¿Los compromisos establecidos en la Carta Compromiso están relacionados con las Sugerencias de Mejora establecidas en la Sección VI del Formato para el Monitoreo Ciudadano (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Carta Compromiso)			
4. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN LA CARTA COMPROMISO ¿Existen evidencias documentadas de las estrategias de mejora derivadas del seguimiento a la Carta Compromiso? (Oficios, minutas de reunión, listas de asistencia a sesiones, fotos de antes o después, o cualquier documento que demuestre las acciones que están realizando y que están asociadas con el trabajo conjunto con el aval). Describa cuales.			





SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

5. En caso de no haber cumplido los compromisos establecidos en la Carta, ¿cuáles son los compromisos adquiridos por la unidad para su cumplimiento?

--



6. FORTALEZAS DETECTADAS EN LA SUPERVISIÓN	OPORTUNIDADES DETECTADAS EN LA SUPERVISIÓN
1.	1.
2.	2.
3.	3.

8. OBSERVACIONES (Comentarios, recomendaciones y felicitaciones)

--

Nombre y firma del Director o responsable de la Unidad

Nombre y firma del Gestor de Calidad de la unidad o jurisdiccional (sólo en caso de haber acudido)

Nombre y firma del Aval Ciudadano

*Nombre y firma del Responsable Estatal o Institucional de Calidad y/o de Aval Ciudadano (sólo en caso de haber acudido)

*La supervisión de Aval Ciudadano la puede realizar el Responsable Estatal o Institucional de Calidad, el Responsable de Aval Ciudadano, o en su caso, el Gestor jurisdiccional. La firma del Responsable Estatal o Institucional de Calidad y/o de Aval Ciudadano, sólo se considera si éste acudió a realizar la supervisión, mismo caso para el Gestor de Calidad Jurisdiccional.



Anexo 6. Declaración de No Conflicto de Interés del Aval Ciudadano

Formato Declaración de No Conflicto de Interés del Aval Ciudadano

Yo _____ como Aval Ciudadano adscrito al Establecimiento de Atención Médica _____ declaro que el tiempo que me encuentre desarrollando las funciones de Aval Ciudadano, me comprometo en todo momento a actuar bajo los más estrictos principios de la ética, para lo cual me apegaré a los siguientes principios:

- Mantendré estricta confidencialidad de la información y datos resultantes de las funciones de Aval Ciudadano, que solamente podré discutir con el personal del Establecimiento de Atención Médica.
- No tengo ninguna situación de conflicto de intereses real, potencial o evidente, incluyendo ningún interés financiero o de otro tipo y/u otra relación con un tercero, que:
 - Puede tener un interés comercial atribuido en obtener el acceso a cualquier información confidencial obtenida en los asuntos o trámites propios de las funciones de Aval Ciudadano, o
 - Puede tener un interés personal en el resultado de los asuntos o trámites propios de las funciones de Aval Ciudadano, pero no limitado a terceros.
- Me comprometo que, al advertir con prontitud de cualquier cambio en las circunstancias anteriores, lo comunicaré inmediatamente a la Dirección General de Calidad y Educación en Salud.
- No aceptaré agradecimientos, comisiones o consideraciones especiales por parte de clientes, organizaciones o entidades interesadas en información confidencial.

Por el presente manifiesto haber leído y entendido la definición de conflicto de interés en el marco de mis funciones como Aval Ciudadano, además de que acepto y estoy de acuerdo con las provisiones contenidas en este documento.

Lugar: _____

Fecha: _____

Nombre: _____

Firma: _____



Anexo 7. Instructivo de llenado de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Consulta Externa

Este Instructivo está dirigido a los Monitores Ciudadanos (Aval Ciudadano) y Monitores Institucionales que realizan las Encuestas de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en el área de Consulta Externa.

Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Consulta Externa

La encuesta consta de dos páginas, en la primera (ver figura 1) están las secciones:

- I. Datos del Establecimiento (unidad médica)
- II. Datos del entrevistado
- III. Preguntas (primera parte)

Secretaría de Salud
Dirección General de Calidad y Educación en Salud
Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno

Formato FI/II/CE-E

Sección I: Datos de identificación del establecimiento (unidad médica)

Estado: _____ Municipio: _____ Localidad: _____
Fecha: _____ Período a reportar: ☐ Enero - Abril ☐ Mayo - Agosto ☐ Septiembre - Diciembre Área: ☐ Rural ☐ Urbano
Este formato se va a completar la información de los usuarios encuestados por: ☐ El Aval Ciudadano (AC) ☐ El Monitor Institucional (MI) Establecimiento Acreditado: ☐ Si ☐ No

INSTRUCCIONES:
1. Cada columna representa a un entrevistado. Marque con una "x" la opción que corresponde a la respuesta del entrevistado.
2. En las columnas de la parte superior, marque la opción de la "X" que corresponda en cada pregunta.

Sección II: Datos del entrevistado

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	Total
Turno de atención	a) Matutino	b) Vespertino	c) Nocturno	d) Jornada Especial																						
Sexo	a) Mujer	b) Hombre																								
Institución que proporciona la atención médica:	a) SS/INSABI	b) IMSS	c) IMSS Bienestar	d) ISSSTE	e) SEDENA	f) SEMAR	g) PEMEX	h) DIF	i) Otro	j) Ninguno																
El entrevistado es:	a) Paciente	b) Acompañante																								
Edad del entrevistado:	a) Menor a 16 años	b) Entre 16 y 24 años	c) Entre 25 y 44 años																							

Sección III: Preguntas

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	Total
1. ¿Durante su visita a la unidad lo atendieron con respeto?	a) Si	b) No																								
1.1. Seleccione el personal que no lo atendió con respeto	a) Personal Médico (Fisiólogo/Histólogo/Químico/Bioquímico)	b) Personal de Enfermería	c) Personal de Recepción	d) Personal de Archivo Clínico	e) Personal de Trabajo Social	f) Personal de Laboratorio	g) Personal de Rayos X	h) Personal de Farmacia	i) Personal de la Caja	j) Personal de Vigilancia	k) Personal del Módulo del Seguro Popular	l) Personal del Vigencia de Derechos	m) Personal del Módulo de Incapacidades	n) Personal de Limpieza												
2. (Solo aplica para hospitales) ¿El tiempo de espera para conseguir una cita con el especialista fue de cuatro semanas o más?	a) Si	b) No	c) No aplica																							

Figura 1: Página 1 de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Consulta Externa

En la segunda página (ver figura 2) continúa la sección de:

III. Preguntas (segunda parte)

IV. Firmas

Preguntas	Respuestas del entrevistado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	Total
3. ¿El médico le dio la oportunidad de hacer preguntas o comentar sus preocupaciones respecto al motivo por el que acudió a la consulta?	a) Sí b) No c) No acudió a consulta (pasar a pregunta 13)																										
4. ¿El médico le dio explicaciones fáciles de entender?	a) Sí b) No																										
5. ¿Entendió usted cómo deberá tomar los medicamentos?	a) Sí b) No c) No le recetaron medicamentos																										
6. ¿Entendió usted los cuidados que deberá seguir en su casa?	a) Sí b) No c) No le mandaron cuidados																										
7. El médico al decidir su tratamiento, ¿tomó en cuenta sus necesidades y preocupaciones?	a) Sí b) No																										
8. ¿Dejó de asistir a alguna consulta por no poder pagarla?	a) Sí b) No c) No cobran																										
9. ¿En algún momento dejó de realizar estudios o cumplir con su tratamiento (cirugía, rehabilitación) por no poder pagarla?	a) Sí b) No																										
10. ¿Dejó de tomar algún medicamento por no poder pagarla?	a) Sí b) No c) No le recetaron medicamentos																										
11. ¿Considera que el médico pasó suficiente tiempo con usted durante la consulta?	a) Sí b) No																										
12. Durante su visita a esta unidad médica, ¿tuvo dolor?	a) Sí (pasar a la pregunta 12.1) b) No (pasar a la pregunta 13)																										
12.1. ¿Su dolor fue atendido?	a) Sí b) No																										
13. En relación a los medicamentos que le recetaron:	a) Le dieron todos los que le recetaron b) Le faltó alguno(s) de los que le recetaron c) No se les dieron d) No le recetaron e) Tendría que comprar alguno(s) f) No aplica																										
14. ¿Qué tan contento (satisfecho) está con la calidad de la Atención Médica recibida?	a) Mucho (Satisfecho) b) Regular (más o menos satisfecho) c) Nada (Insatisfecho)																										

Sección III: Preguntas (segunda parte)

Sección IV: Firmas

Sección IV Firmas	
Nombre y firma del Aval Ciudadano o Monitor Institucional	Nombre y firma del Responsable del Establecimiento
- Total de egresos hospitalarios (formales) atendidos = (SE) _____ - Total de consultas externas atendidas (formales) atendidas = (SE) _____ - Total de otros de urgencias (formales) atendidos = (AU) _____	
Proportional de sujetos a encuestar del área de consulta externa = $\frac{SE}{(SE + CE + AU)} \times 96$ encuestas para MI en Unidad Rural = $\frac{CE}{(SE + CE + AU)} \times 145$ encuestas para AC en Unidad Urbana = $\frac{AU}{(SE + CE + AU)} \times 36$ encuestas para AC en Unidad Rural	

* MI: Monitor Institucional
MI: Aval Institucional

Figura 2: Página 2 de la Encuesta de Satisfacción Trato Adecuado y Digno en Consulta Externa

Adicionalmente, en la página 2 se describe un formulario que podría ser de utilidad para calcular cuántas personas por servicio, deben ser encuestadas.

En la **sección I: Datos del Establecimiento**, se deben registrar los datos generales que permiten identificar en qué Hospital/Clínica/Centro de Salud se lleva a cabo la encuesta, por favor escriba los datos con letra legible, de molde y no deje espacios sin llenar. El objetivo de esta sección, es tener datos que permitan reconocer la unidad médica y sus características.

En caso de no conocer alguno de ellos, lo puede preguntar al responsable de la unidad médica.

En la **sección II: Datos del entrevistado**, se especifican algunos datos sociodemográficos (turno de atención, sexo, tipo de seguridad social, edad del entrevistado y si éste es paciente o no, es decir, la persona a la que se le aplica la encuesta puede ser paciente, familiar o acompañante). Es importante mencionar que estos datos son para fines estadísticos y de control de las muestras, por lo que no se manejan datos personales, como nombre, ocupación, ingresos, etc.

Sección III: Preguntas, para llenar esta parte de la encuesta se requiere que el Monitor Ciudadano (Aval Ciudadano) o Monitor Institucional pregunte directamente a los pacientes o bien, en caso de que éste no pueda contestar, será el familiar o acompañante quien responda. Es la parte más importante de la encuesta, ya que se investigan los aspectos relacionados con la satisfacción y el trato que el paciente recibió durante su visita a la unidad.

La **sección IV: Firmas**, deberá firmar tanto el Monitor Ciudadano o Institucional como el Responsable de la Unidad, esto a fin de validar la información registrada en el documento.

Llenado de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Consulta Externa

SECRETARÍA DE SALUD
DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EDUCACIÓN EN SALUD
Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno

CONSULTA EXTERNA

Formulario F/II CE-4

Nombre: _____ Institución: _____ Área: ☐ Rural ☐ Urbano

Formateo: ☐ SI ☐ NO

INSTRUCCIONES:

1. Este formato se usará para registrar la información de los pacientes entrevistados por el personal de la institución.

2. Cada columna representa a un entrevistado. Marque con una "X" la opción que corresponde a la respuesta del entrevistado.

3. En la última columna, poner el total de las "X" que se marcaron en cada renglón.

Sección I: Datos del entrevistado

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	Total	
Turno de atención	☐ Masculino	☐ Femenino	☐ Nocturno	☐ Jornada Especial	☐ Mujer	☐ Hombre	☐ SI/INGABI	☐ IMSS	☐ IMSS Bienestar	☐ ISSSTE	☐ SEDENA	☐ SEMAR	☐ PEMEX	☐ DIF	☐ Otro	☐ Ninguno	☐ Paciente	☐ Acompañante	☐ Menor a 16 años	☐ Entre 16 y 24 años	☐ Entre 25 y 44 años	☐ Entre 45 y 64 años	☐ Mayor a 65 años				
Sexo																											
Institución que proporciona la atención médica																											
El entrevistado es:																											
Edad del entrevistado:																											
Sección II: Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	Total	
1. ¿Durante su visita a la unidad lo atendieron con respeto?	☐ SI	☐ SI	☐ SI	☐ SI	☐ SI	☐ SI	☐ SI	☐ SI	☐ SI	☐ SI	☐ SI	☐ SI	☐ SI	☐ SI	☐ SI	☐ SI	☐ SI	☐ SI	☐ SI	☐ SI	☐ SI	☐ SI	☐ SI	☐ SI	☐ SI		
1.1. Seleccione el personal que no lo atendió con respeto	☐ Personal Médico/Quirófano/Quirófano	☐ Personal de Enfermería	☐ Personal de Recepción	☐ Personal de Archivo	☐ Personal de Trabajo Social	☐ Personal de Laboratorio	☐ Personal de Rayos X	☐ Personal de Farmacia	☐ Personal de la Caja	☐ Personal de Vigilancia	☐ Personal del Módulo del Seguro Popular	☐ Personal de Vigencia de Derechos	☐ Personal del Módulo de Especialidades	☐ Personal de Limpieza	☐ Personal de Mantenimiento	☐ Personal de Cocina	☐ Personal de Limpieza	☐ Personal de Mantenimiento	☐ Personal de Cocina	☐ Personal de Limpieza	☐ Personal de Mantenimiento	☐ Personal de Cocina	☐ Personal de Limpieza	☐ Personal de Mantenimiento	☐ Personal de Cocina	☐ Personal de Limpieza	
2. ¿El tiempo de espera para conseguir una cita con el especialista fue de cuatro semanas o más?	☐ SI	☐ SI	☐ SI	☐ SI	☐ SI	☐ SI	☐ SI	☐ SI	☐ SI	☐ SI	☐ SI	☐ SI	☐ SI	☐ SI	☐ SI	☐ SI	☐ SI	☐ SI	☐ SI	☐ SI	☐ SI	☐ SI	☐ SI	☐ SI	☐ SI		

Sección III: Preguntas

1. ¿Durante su visita a la unidad lo atendieron con respeto?

1.1. Seleccione el personal que no lo atendió con respeto

2. ¿El tiempo de espera para conseguir una cita con el especialista fue de cuatro semanas o más?

Figura 3: Disposición de columnas (preguntas y opciones de respuesta)

La encuesta tiene un formato vertical, es decir, las preguntas se leen de arriba hacia abajo, empezando con los datos del entrevistado y terminando con las preguntas.

Como podrá ver en la figura 3, existen varias columnas, la primera es la de preguntas, durante la entrevista por favor lea tal cual está escrita la pregunta, seguido de las opciones de respuesta (tal caso aparecen en la segunda columna), finalmente registre la respuesta en las casillas siguientes con una palomita (☒).

Este formato tiene 25 columnas, cada una expresa un paciente o acompañante, es decir, se podrán realizar hasta 25 encuestas, por favor utilice el número de hojas que sea necesario para completar la muestra.

Secretaría de Salud
Dirección General de Calidad y Educación en Salud
Encuesta de Satisfacción. Trato Adecuado y Digno

CONSULTA EXTERNA

Sección I Datos del Establecimiento.

Nombre del Establecimiento: _____ CLUES del Establecimiento: _____ Formato FI/II CE-E
 Estado: _____ Municipio: _____ Localidad: _____
 Fecha: _____ Período a reportar: ☐ Enero - Abril ☐ Mayo - Agosto ☐ Septiembre - Diciembre Área: ☐ Rural ☐ Urbano
 En este formato se va a completar la información de los usuarios encuestados por: ☐ El Aval Ciudadano (AC) ☐ El Monitor Institucional (MI) Establecimiento Acreditado: ☐ Si ☐ No

INSTRUCCIONES:

1. Cada columna representa a un entrevistado. Marque con una "✓" la opción que corresponde a la respuesta del entrevistado.
 2. En la última columna, poner el total de las "✓" que haya sumado en cada renglón.

I. DATOS DEL ESTABLECIMIENTO

- **Nombre del Establecimiento:** escriba el nombre completo del establecimiento (Hospital, Clínica o Centro de Salud) donde está haciendo la encuesta, tal como aparece en el registro de la Clave Única de Establecimientos de Salud (CLUES) de la Dirección General de Información en Salud (DGIS).

El responsable de la unidad, es decir, el Director del Hospital, le indicará cuál es el nombre completo de la unidad médica.
- **CLUES del Establecimiento:** solicite al Director del Establecimiento que le proporcione la clave CLUES y regístrela en la línea correspondiente.
- **Institución:** escriba el nombre de la Institución a la que pertenece el establecimiento pueden ser: SS (Secretaría de Salud), IMSS (Instituto Mexicano del Seguro Social), ISSSTE (Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado) o bien, si pertenece a otra Institución, regístrela.
- **Estado:** escriba el nombre de la Entidad Federativa a la que pertenece la unidad médica.
- **Municipio:** escriba el nombre completo (legible y sin abreviaturas) del municipio o delegación política en donde se encuentra ubicada la unidad médica.
- **Localidad:** escriba el nombre completo (legible y sin abreviaturas) de la localidad en donde se encuentra ubicada la unidad médica.
- **Fecha:** escriba el día, mes y año en que empezó a realizar la encuesta.
- **Periodo a reportar:** marque con una palomita (☒) el cuatrimestre que está evaluando, estos pueden ser de enero a abril, de mayo a agosto o bien de septiembre a diciembre.
- **Área:** marque con una palomita (☒) si la unidad se encuentra ubicada en área rural (campo) o urbana (ciudad).

- En este formato se va a completar la información de los usuarios encuestados por: marque con una palomita (☒) si el formato es aplicado por el Aval Ciudadano o por el personal del establecimiento.
- **Establecimiento Acreditado:** marque con una palomita (☒) si el establecimiento cuenta con acreditación o no, el Responsable del Establecimiento (Director de la unidad médica) le podrá decir si está o no acreditado.

Por ejemplo: si el Monitor Ciudadano (Aval Ciudadano) está aplicando la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en la Consulta Externa de la Unidad de Medicina Rural Los Naranjos, en el Ejido Los Naranjos, municipio de Ixhuatán del Café, Estado de Veracruz, esta Unidad de Medicina Rural pertenece a IMSS OPORTUNIDADES y su CLUES es VZIMO001924. Esta unidad no está acreditada.

Se inició a aplicar la encuesta en día 26 de julio del 2018, por lo tanto, el cuatrimestre (periodo) que se está evaluado es de mayo a agosto

Esta primera sección irá de la siguiente manera:

		Secretaría de Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno		CONSULTA EXTERNA	
Sección I Datos del Establecimiento.					
Nombre del Establecimiento: U. M. R. Los Naranjos		CLUES del Establecimiento: VZIMO001924		Formato FI/II CE-E	
Estado: Veracruz		Municipio: Ixhuatán del Café		Localidad: Ejido Los Naranjos	
Fecha: 26/julio/2016		Período a reportar: ☐ Enero - Abril ☒ Mayo - Agosto ☐ Septiembre - Diciembre		Área: ☒ Rural ☐ Urbano	
En este formato se va a completar la información de los usuarios encuestados por: ☒ El Aval Ciudadano (AC) ☐ El Monitor Institucional (MI)					
Establecimiento Acreditado: ☐ Si ☒ No					
INSTRUCCIONES:					
1. Cada columna representa a un entrevistado. Marque con una "✓" la opción que corresponde a la respuesta del entrevistado. 2. En la última columna, poner el total de las "✓" que haya sumado en cada renglón.					

II. DATOS DEL ENTREVISTADO

Sección II		Entrevistado																										
Datos del entrevistado		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	Total	
Turno de atención	a) Matutino																											
	b) Vespertino																											
	c) Nocturno																											
	d) Jornada Especial																											
Sexo	a) Mujer																											
	b) Hombre																											
Institución que proporciona la atención médica:	a) SS/INSABI																											
	b) IMSS																											
	c) IMSS Bienestar																											
	d) ISSSTE																											
	e) SEDENA																											
	f) SEMAR																											
	g) PEMEX																											
	h) DIF																											
	i) Otro																											
	j) Ninguno																											
El entrevistado es:	a) Paciente																											
	b) Acompañante																											
Edad del entrevistado:	a) Menor a 16 años																											
	b) Entre 16 y 24 años																											
	c) Entre 25 y 44 años																											
	d) Entre 45 y 65 años																											
	e) Mayor a 65 años																											

Marque con una ☒ la opción de respuesta que corresponda al entrevistado.

Recuerde que el entrevistado puede ser el paciente o su acompañante (familiar, vecino, esposa, esposo, etc.).

- **Turno de atención:** marque con una palomita (☒) la opción indicada de acuerdo al turno en el que aplicó la encuesta:
 - a) Turno matutino (mañana).
 - b) Turno vespertino (tarde).
 - c) Turno nocturno (noche).
 - d) Jornada especial (fin de semana o días festivos).
- **Sexo del entrevistado:** marque con una palomita (☒) la opción que corresponda al sexo del entrevistado:
 - a) Mujer.
 - b) Hombre.
- **Tipo de seguridad social:** marque con una palomita (☒) la opción que corresponda al tipo de seguridad social con la que cuenta el paciente:
 - a) Seguro Popular / INSABI.
 - b) IMSS.
 - c) IMSS Prospera (antes IMSS Oportunidades).

- d) ISSSTE.
 - e) SEDENA.
 - f) SEMAR.
 - g) PEMEX.
 - h) DIF.
 - i) **Otro**, en el caso de contar con otro tipo de seguridad social.
- **El entrevistado es:** marque con una palomita (☒) la opción que corresponda si el entrevistado es:
 - a) **Paciente.**
 - b) **Acompañante**, si es acompañante (madre, padre, hermano, esposa, esposo, amigo, etc.).
 - **Edad del entrevistado:** marque con una palomita (☒) la opción que corresponda:
 - a) Menor a 16 años.
 - b) Entre 16 y 24 años.
 - c) Entre 25 y 44 años.
 - d) Entre 45 y 65 años.
 - e) Mayor a 65 años.



Por ejemplo:

La segunda sección irá de la siguiente manera:

Sección II Datos del entrevistado		1
Turno de atención	a) Matutino	☒
	b) Vespertino	
	c) Nocturno	
	d) Jornada Especial	
Sexo	a) Mujer	
	b) Hombre	☒
Institución que proporciona la atención médica:	a) SS/INSABI	
	b) IMSS	
	c) IMSS Bienestar	☒
	d) ISSSTE	
	e) SEDENA	
	f) SEMAR	
	g) PEMEX	
	h) DIF	
	i) Otro	
	j) Ninguno	
El entrevistado es:	a) Paciente	☒
	b) Acompañante	
Edad del entrevistado:	a) Menor a 16 años	
	b) Entre 16 y 24 años	☒
	c) Entre 25 y 44 años	
	d) Entre 45 y 65 años	
	e) Mayor a 65 años	

Se encuestó a un paciente en la mañana (pregunta "turno de atención", opción a) ...

El paciente encuestado fue un hombre (pregunta "sexo", opción b) ...

Que tenía IMSS-PROSPERA (pregunta "tipo de Seguridad Social", opción c) ...

Él recibió la atención (pregunta "el entrevistado es", opción a) ...

Y tenía 23 años de edad (pregunta "edad del entrevistado", opción b)

III. PREGUNTAS

Página 1: Preguntas 1 y 2

1	¿Durante su visita a la unidad lo atendieron con respeto?	a) Sí (pasara la pregunta 2) b) No (pasara la pregunta 1.1)
1.1	Seleccione el personal que no lo atendió con respeto	a) Personal Médico b) Personal de Enfermería c) Personal de Recepción d) Personal de Archivo Clínico e) Personal de Trabajo Social f) Personal de Laboratorio g) Personal de Rayos h) Personal de Farmacia i) Personal de la Caja j) Personal de Vigilancia k) Personal del Módulo del Seguro Popular l) Personal de Vigencia de Derechos m) Personal del Módulo de Incapacidades
2	(Solo aplica para hospitales) ¿El tiempo de espera para conseguir una cita con el especialista fue de cuatro semanas o más?	a) Sí b) No c) No aplica

Página 2: Preguntas 3 a 14

3	¿El médico le dio la oportunidad de hacer preguntas o comentar sus preocupaciones respecto al motivo por el que acudió a la consulta?	a) Sí b) No c) No acudió a consulta (pasara la pregunta 13)
4	¿El médico le dio explicaciones fáciles de entender?	a) Sí b) No
5	¿Entendió usted cómo o deberá tomar los medicamentos?	a) Sí b) No c) No le recetaron medicamentos
6	¿Entendió usted los cuidados que deberá seguir en su casa?	a) Sí b) No c) No le mandaron cuidados
7	El médico al decidir su tratamiento, ¿tomó en cuenta sus necesidades y preocupaciones?	a) Sí b) No
8	¿Dejó de asistir a alguna consulta por no poder pagarla?	a) Sí b) No c) No cobran
9	¿En algún momento dejó de realizarse estudios o cumplir con su tratamiento (cintiga, rehabilitación) por no poder pagar?	a) Sí b) No
10	¿Dejó de tomar algún medicamento por no poder pagar?	a) Sí b) No
11	¿Considera que el médico pasó suficiente tiempo con usted durante la consulta?	a) Sí b) No
12	Durante su visita a esta unidad médica, ¿tuvo dolor?	a) Sí (pasara la pregunta 12.1) b) No (pasara la pregunta 13)
12.1	¿Su dolor fue atendido?	a) Sí b) No
13	En relación a los medicamentos que le recetaron:	a) Le dieron todos los que le recetaron b) Le faltó alguno(s) de los que le recetaron c) No se les dieron d) No le recetaron e) Tendrá que comprar alguno(s)
14	¿Qué tan contento (satisfecho) está con la calidad de la Atención Médica recibida?	a) Mucho (Satisfecho) b) Regular (más o menos satisfecho) c) Nada (Insatisfecho)

Al igual que en la sección previa, marque con una palomita (☑) la opción de respuestas que haya elegido el entrevistado.

1. ¿Durante su visita a la unidad lo atendieron con respeto?

Marque con una palomita (☑) la opción que corresponda de acuerdo a lo que haya contestado el entrevistado:

- a) Sí, en caso de que haya respondido “SI” o
- b) No, en caso de que haya respondido “NO”

Si el entrevistado contestó la opción “NO”, aplique la pregunta 1.1, de lo contrario, continúe con la pregunta 2.

1.1. Seleccione el personal que no lo atendió con respeto: marque con una palomita (☑) la opción que corresponda de acuerdo a lo que haya contestado el entrevistado del personal que no lo atendió con respeto:

- a) Personal Médico.
- b) Personal de Enfermería.
- c) Personal de Recepción.
- d) Personal de Archivo Clínico.
- e) Personal de Trabajo Social.
- f) Personal de Laboratorio.
- g) Personal de Rayos X.
- h) Personal de Farmacia.
- i) Personal de Caja.
- j) Personal de Vigilancia.
- k) Personal de Módulo del Seguro Popular.
- l) Personal de Vigencia de Derechos.
- m) Personal de Módulo de Incapacidades.

2. ¿El tiempo de espera para conseguir una cita con el especialista fue de cuatro semanas o más? Marque con una palomita (☑) la opción que corresponda de acuerdo a lo que haya contestado el entrevistado:

- a) Sí, en caso de que haya respondido “SI”, o
- b) No, en caso de que haya respondido “NO”
- c) No aplica, en caso de no estar aplicando la encuesta en un hospital

Esta pregunta sólo aplica para hospitales.

3. ¿El médico le dio la oportunidad de hacer preguntas o comentar sus preocupaciones respecto al motivo por el que acudió a la consulta? Marque con una palomita (☑) la opción que corresponda de acuerdo a lo que haya contestado el entrevistado:

- a) Sí, en caso de que haya respondido “SI”
- b) No, en caso de que haya respondido “NO”
- c) No acudió a consulta (pase a la pregunta 13)

Puede ser que el paciente solo haya acudido a aplicación de vacunas o por medicamento, en caso de que el paciente no haya acudido a consulta, saltarse hasta la pregunta 13.

4. ¿El médico le dio explicaciones fáciles de entender? Marque con una palomita (☑) la opción que corresponda de acuerdo a lo que haya contestado el entrevistado:

- a) Sí, en caso de que haya respondido “SI” o
- b) No, en caso de que haya respondido “NO”

5. ¿Entendió usted cómo deberá tomar los medicamentos? Marque con una palomita (☑) la opción que corresponda de acuerdo a lo que haya contestado el entrevistado:

- a) Sí, en caso de que haya respondido “SI” o
- b) No, en caso de que haya respondido “NO”
- c) No le mandaron medicamentos, en caso de que al paciente no le hayan recetado medicamentos

6. ¿Entendió usted los cuidados de deberá seguir en su casa? Marque con una palomita (☑) la opción que corresponda de acuerdo a lo que haya contestado el entrevistado:

- a) Sí, en caso de que haya respondido “SI” o
- b) No, en caso de que haya respondido “NO”
- c) No le mandaron cuidados, en caso de que no le hayan indicados otros cuidados

7. El médico al decidir su tratamiento, ¿tomó en cuenta sus necesidades y preocupaciones? Marque con una palomita (☑) la opción que corresponda de acuerdo a lo que haya contestado el entrevistado:

- a) Sí, en caso de que haya respondido “SI” o
- b) No, en caso de que haya respondido “NO”

8. ¿Dejó de asistir a alguna consulta por no poder pagarla? Marque con una palomita (☑) la opción que corresponda de acuerdo a lo que haya contestado el entrevistado:

- a) Sí, en caso de que haya respondido “SI” o
- b) No, en caso de que haya respondido “NO”

c) No cobran, si en la unidad no cobran las consultas

9. ¿En algún momento dejó de realizarse estudios o cumplir con su tratamiento (cirugía, rehabilitación) por no poder pagarlo? Marque con una palomita (☑) la opción que corresponda de acuerdo a lo que haya contestado el entrevistado:

a) Sí, en caso de que haya respondido “SI” o

b) No, en caso de que haya respondido “NO”

10. ¿Dejó de tomar algún medicamento por no poder pagarlo? Marque con una palomita (☑) la opción que corresponda de acuerdo a lo que haya contestado el entrevistado:

a) Sí, en caso de que haya respondido “SI” o

b) No, en caso de que haya respondido “NO”

11. ¿Considera que el médico pasó suficiente tiempo con usted durante la consulta? Marque con una palomita (☑) la opción que corresponda de acuerdo a lo que haya contestado el entrevistado:

a) Sí, en caso de que haya respondido “SI” o

b) No, en caso de que haya respondido “NO”

12. Durante su visita a esta unidad médica ¿tuvo dolor? Marque con una palomita (☑) la opción que corresponda de acuerdo a lo que haya contestado el entrevistado:

a) Sí, en caso de que haya respondido “SI” o

b) No, en caso de que haya respondido “NO”

Si el entrevistado contestó la opción “SI”, aplique la pregunta 12.1, de lo contrario, continúe con la pregunta 13.

12.1. ¿Su dolor fue atendido? Marque con una palomita (☑) la opción que corresponda de acuerdo a lo que haya contestado el entrevistado:

a) Sí, en caso de que haya respondido “SI” o

b) No, en caso de que haya respondido “NO”

13. En relación a los medicamentos que le recetaron

a) Le dieron todos los que le recetaron

b) Le faltó alguno(s) de los que le recetaron

c) No se los dieron

d) No le recetaron

e) Tendrá que comprar alguno(s)

14. ¿Qué tan contento (satisfecho) está con la Calidad de la Atención Médica recibida?

Marque con una palomita (☑) la opción que corresponda de acuerdo a lo que haya contestado el entrevistado:

- a) Mucho (Satisfecho) en caso de que haya respondido “mucho”
- b) Regular (Más o menos satisfecho), en caso de que haya respondido “regular”
- c) Nada (Insatisfecho), en caso de que haya respondido “nada”.

1	¿Durante su visita a la unidad lo atendieron con respeto?	a) Sí (pasar a la pregunta 2) b) No (pasar a la pregunta 1.1)
1.1	Seleccione el personal que no lo atendió con respeto	a) Personal Médico/Psicólogo/Nutriólogo/Dentista/Psiquiatra b) Personal de Enfermería c) Personal de Recepción d) Personal de Archivo Clínico e) Personal de Trabajo Social f) Personal de Laboratorio g) Personal de Rayos X h) Personal de Farmacia i) Personal de la Caja j) Personal de Vigilancia k) Personal del Módulo del Seguro Popular l) Personal de Vigencia de Derechos m) Personal del Módulo de Incapacidades n) Personal de limpieza
2	(Solo aplica para hospitales) ¿El tiempo de espera para conseguir una cita con el especialista fue de cuatro semanas o más?	a) Sí b) No c) No aplica

Por ejemplo:

La tercera sección irá de la siguiente manera si:

El paciente encuestado contestó que sí lo habían atendido con respeto (pregunta 1, opción a) por lo que se omite la pregunta 1.1

Dado que la encuesta se aplicó en una Unidad de Medicina Rural, no aplica la pregunta 2

3	¿El médico le dio la oportunidad de hacer preguntas o comentar sus preocupaciones respecto al motivo por el que acudió a la consulta?	a) Sí	☒
		b) No	
		c) No acudio a consulta (pasar a la pregunta 13)	
4	¿El médico le dio explicaciones fáciles de entender?	a) Sí	☒
		b) No	
5	¿Entendió usted cómo deberá tomar los medicamentos?	a) Sí	
		b) No	
		c) No le recetaron medicamentos	☒
6	¿Entendió usted los cuidados que deberá seguir en su casa?	a) Sí	☒
		b) No	
		c) No le mandaron cuidados	
7	El médico al decidir su tratamiento, ¿tomó en cuenta sus necesidades y preocupaciones?	a) Sí	
		b) No	☒
8	¿Dejó de asistir a alguna consulta por no poder pagarla?	a) Sí	
		b) No	
		c) No cobran	☒
9	¿En algún momento dejó de realizarse estudios o cumplir con su tratamiento (cirugía, rehabilitación) por no poder pagarlo?	a) Sí	
		b) No	☒
10	¿Dejó de tomar algún medicamento por no poder pagarlo?	a) Sí	
		b) No	
		c) No le recetaron medicamentos	☒
11	¿Considera que el médico pasó suficiente tiempo con usted durante la consulta?	a) Sí	☒
		b) No	
12	Durante su visita a esta unidad médica, ¿tuvo dolor?	a) Sí	
		b) No	☒
12.1	¿Su dolor fue atendido?	a) Sí	
		b) No	
13	En relación a los medicamentos que le recetaron:	a) Le dieron todos los que le recetaron	
		b) Le faltó alguno(s) de los que le recetaron	
		c) No se los dieron	☒
		d) No le recetaron	
		e) Tendrá que comprar alguno(s)	
		f) No aplica	
14	¿Qué tan contento (satisfecho) está con la calidad de la Atención Médica recibida?	a) Mucho (Satisfecho)	☒
		b) Regular (más o menos satisfecho)	
		c) Nada (Insatisfecho)	

En este mismo ejemplo, el paciente contestó de la siguiente manera:

El médico sí le dio la oportunidad de preguntar sus preocupaciones de salud (pregunta 3, opción a)

El médico le dio explicaciones fáciles de entender (pregunta 4, opción a)

No le recetaron medicamentos (pregunta 5, opción c), pero sí le indicaron cuidados que deberá seguir en su casa y los entendió (pregunta 6, opción a)

El médico al indicarle el tratamiento no considero las preocupaciones del paciente (pregunta 7, opción b)

El paciente nunca paga por la atención en la unidad (pregunta 8, opción c)
Por lo que el paciente no dejó de realizarse estudios por no poder pagarlos (pregunta 9, opción b)

No le recetaron medicamentos (pregunta 10, opción c)

El paciente considera que el tiempo que pasó el médico con ella durante la consulta médica fue el suficiente (pregunta 11, opción a)

Durante su visita a la unidad médica, el paciente no tuvo dolor (pregunta 12, opción b). no aplica la pregunta 12.1

No le recetaron medicamentos (pregunta 13, opción d)

Finalmente, el paciente contesta que está satisfecho con la Calidad de la Atención Médica recibida (pregunta 14, opción a)

NOTA: Al finalizar de aplicar las 25 entrevistas del formato, en cada una de las columnas, ubique la casilla "Total" y sume de manera horizontal (de lado a lado) el total de palomitas (☒) y coloque la cifra correspondiente en cada casilla. Esta cifra será la misma que coloque en el formato de concentrados.

IV. NOMBRE Y FIRMA DEL ENTREVISTADOR Y DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD

Sección IV	Firmas		
		Nombre y firma del Aval Ciudadano o Monitor Institucional	Nombre y firma del Responsable del Establecimiento

Una vez que haya finalizado la aplicación de las encuestas, coloque su nombre y firma en el espacio correspondiente y solicite al Responsable de la Unidad Médica que coloque su nombre y firma en la línea indicada para ello.

V. TAMAÑO DE MUESTRA Y PROPORCIÓN

Al final de la segunda página hay un cuadro que busca facilitar el cálculo del total de pacientes que se deberán encuestar. No es parte de la Encuesta de Satisfacción Trato Adecuado y Digno.

En este apartado, se observan varias líneas que podrán ser llenadas por el Responsable del Establecimiento

- Total de egresos hospitalarios.
- Total de consultas externas otorgadas.
- Total de altas de urgencias.

• Total de egresos hospitalarios (Variable llamada = EH) _____ • Total de consultas externas otorgadas (Variable llamada = CE) _____ • Total de altas de urgencias (Variable llamada = AU) _____	Proporción de sujetos a encuestar del área de consulta externa	$= \frac{CE}{(EH + CE + AU)} \times$	140 encuestas para MI en Unidad Urbana ó 96 encuestas para MI en Unidad Rural ó 140 encuestas para AC en Unidad Urbana ó 36 encuestas para AC en Unidad Rural	$=$ _____
--	--	--------------------------------------	--	-----------

Para el caso de unidades de Consulta Externa de Primer Nivel no aplica efectuar alguna operación, para unidades de Consulta Externa en Segundo Nivel, el cálculo de la proporción de sujetos a encuestar se realiza de la siguiente manera:

Por ejemplo:

Caso 1.

Dado que la UMR Los Naranjos solo tiene consulta externa, el número de encuestas que tendrá que aplicar el Aval Ciudadano siempre será de 36 por cuatrimestre. Por su parte, el número de encuestas que tendrá que aplicar el Monitor Institucional siempre será de 96 por cuatrimestre ya que, como se mencionó antes, no cuenta con servicios de Urgencias ni Hospitalización.

Caso 2.

Si en el Hospital General Tercer Milenio, en el cuatrimestre previo hubo 1250 egresos hospitalarios, 1637 Consultas Externas y 1150 Altas del servicio de Urgencias se debe realizar el cálculo:

$$1637 / (1250+1637+1150) = 0.4055$$

Dado que la encuesta la aplicará en una unidad urbana, para obtener el total de encuestas a aplicar tanto por el Aval Ciudadano como por el Monitor Institucional se multiplica por 140:

$$0.4055 \times 140 = 56.77$$

Es decir, que tanto el Aval Ciudadano como el Monitor Institucional deberán aplicar la Encuesta de Satisfacción Trato Adecuado y Digno a **57 personas durante el cuatrimestre**.

Nota: En caso de que el Hospital donde se esté aplicando la encuesta sea rural, se deberá multiplicar por 96 (para calcular el total de encuestas que aplicará el Monitor Institucional) o por 36 (para aquellas que aplique el Aval Ciudadano).

Es importante resaltar que el **Monitor Institucional** cada cuatrimestre aplicará 140 encuestas en unidades urbanas y 96 encuestas en unidades rurales, y el **Aval Ciudadano** cada cuatrimestre aplicará 140 encuestas en unidades urbanas y 36 en unidades rurales.

El cálculo de la proporción en cada área será considerando el total de encuestas a aplicar en la unidad, en este ejemplo la muestra se distribuye de la siguiente manera:

Área	Cálculo de proporción		Redondeo
Hospitalización	$1250/(1250+1637+1150) = 0.3096$	$0.3096 \times 140 = 43.3490$	43
Consulta Externa	$1637/(1250+1637+1150) = 0.4054$	$0.4054 \times 140 = 56.7698$	57
Urgencias	$1150/(1250+1637+1150) = 0.2848$	$0.2848 \times 140 = 39.8810$	40
Total			140

Anexo 8. Instructivo de llenado de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Hospitalización

Este Instructivo está dirigido a los Monitores Ciudadanos (Aval Ciudadano) y Monitores Institucionales que realizan las encuestas de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en el área de Hospitalización.

Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Hospitalización

La encuesta consta de dos páginas, en la primera (ver figura 1) están las secciones:

- I. Datos del Establecimiento (unidad médica)
- II. Datos del entrevistado

SECCIÓN I: Datos de identificación del establecimiento (unidad médica)

SECCIÓN II: Datos del entrevistado

SECCIÓN III: Preguntas (primera parte)

Figura 1: Página 1 de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Hospitalización

En la segunda página (ver figura 2) continúa la sección de:

- III. Preguntas
- IV. Firmas

Figura 2: Pagina 2 de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Hospitalización

En la **sección I: Datos de Identificación del Establecimiento**, se deben registrar los datos generales que permiten identificar en qué hospital se lleva a cabo la encuesta, escriba los datos con letra legible, de molde y no deje espacios sin llenar. El objetivo de esta sección, es tener datos que permitan reconocer la unidad médica y sus caracte

En la **sección II: Datos del entrevistado**, se especifican algunos datos sociodemográficos (turno de atención, sexo, tipo de seguridad social, edad del entrevistado y si éste es paciente o no, es decir, la persona a la que se le aplica la encuesta puede ser paciente, familiar o acompañante). Es importante mencionar que estos datos son para fines

estadísticos y de control de las muestras, por lo que no se manejan datos personales, como nombre, ocupación, ingresos, etc.

Sección III: Preguntas, para llenar esta parte de la encuesta se requiere que el Monitor Ciudadano (Aval Ciudadano) o Monitor Institucional pregunte directamente a los pacientes o bien, en caso de que éste no pueda contestar, será el familiar o acompañante quien responda. Es la parte más importante de la encuesta, ya que se investigan los aspectos relacionados con la satisfacción y el trato que el paciente recibió durante su visita a la unidad médica.

La **sección IV: Firmas**, deberá firmar tanto el Monitor Ciudadano o Institucional como el Responsable de la Unidad, esto a fin de validar la información registrada en el documento.

Llenado de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Hospitalización

Secretaría de Salud
Dirección General de Calidad y Educación en Salud
Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno

HOSPITALIZACIÓN

Sección I Datos del Establecimiento.
Nombre del Establecimiento: _____
Estado: _____ Municipio: _____ Localidad: _____
Fecha: _____ Período a reportar: ☐ Enero - Abril ☐ Mayo - Agosto ☐ Septiembre - Diciembre Área: ☐ Rural ☐ Urbano
En este formato se va a completar la información de los usuarios encuestados por: ☐ El Aval Ciudadano (AC) ☐ El Monitor Institucional (MI) ☐ El Establecimiento Acreditado ☐ Sí/No
1. Cada columna representa a un entrevistado. Marque con una "X" la opción que corresponde a la respuesta del entrevistado.
2. En la última columna, poner el total de las "X" que haya sumado en cada renglón.

Sección II Datos del entrevistado

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	Total
Turno de atención	a) Matutino	b) Vespertino	c) Nocturno	d) Jornada Especial																						
Sexo	a) Mujer	b) Hombre	c) SS/INSABI	d) MIS	e) BMS	f) BMS	g) BMS	h) BMS	i) BMS	j) BMS	k) BMS	l) BMS	m) BMS	n) BMS	o) BMS	p) BMS	q) BMS	r) BMS	s) BMS	t) BMS	u) BMS	v) BMS	w) BMS	x) BMS	y) BMS	
Institución que proporciona la atención médica	a) SEDENA	b) SEMAR	c) PEMEX	d) CDF	e) Otro	f) Ninguno																				
El entrevistado es	a) Paciente	b) Acompañante	c) Menor a 16 años	d) Entre 16 y 24 años	e) Entre 25 y 44 años	f) Entre 45 y 65 años	g) Mayor a 65 años																			

Sección III Preguntas

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	Total
1. ¿Durante su visita a la unidad lo atendieron con respeto?	a) Sí	b) No	c) No sé	d) No sé	e) No sé	f) No sé	g) No sé	h) No sé	i) No sé	j) No sé	k) No sé	l) No sé	m) No sé	n) No sé	o) No sé	p) No sé	q) No sé	r) No sé	s) No sé	t) No sé	u) No sé	v) No sé	w) No sé	x) No sé	y) No sé	
1.1. Seleccione el personal que no lo atendió con respeto	a) Personal de Recepción	b) Personal de Enfermería	c) Personal de Archivo	d) Personal de Trabajo Social	e) Personal de Laboratorio	f) Personal de Rayos X	g) Personal de Farmacia	h) Personal de la Caja	i) Personal de Vigilancia	j) Personal del Módulo del Seguro Popular	k) Personal de Vigencia de Derechos	l) Personal del Módulo de Reclamaciones	m) Personal de Limpieza	n) No												
2. Mientras estuvo hospitalizado, ¿el personal de salud lo atendió en el momento de solicitarlo?	a) Sí	b) No																								

Hoja: Versión 10-Feb-2020

La encuesta tiene un formato vertical, es decir, las preguntas se leen de arriba hacia abajo, empezando con los datos del entrevistado y terminando con las preguntas.

Como podrá ver en la figura 3, existen varias columnas, la primera es la de preguntas, durante la entrevista, lea tal cual está escrita la pregunta, seguido de las opciones de respuesta (tal como aparecen en la segunda columna), finalmente registre la respuesta en las casillas siguientes con una palomita (☑).

Este formato tiene 25 columnas, cada una representa un paciente (o acompañante), es decir, se podrán realizar hasta 25 encuestas, por favor utilice el número de hojas que sea necesario para completar la muestra.

Figura 3: Disposición de columnas de preguntas, opciones de respuesta y respuesta

I. DATOS DEL ESTABLECIMIENTO

Secretaría de Salud
Dirección General de Calidad y Educación en Salud
Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno

HOSPITALIZACIÓN

Formato FI/II HOSP-E

Sección I Datos del Establecimiento.

Nombre del Establecimiento: _____ CLUES del Establecimiento: _____ Institución: _____

Estado: _____ Municipio: _____ Localidad: _____

Fecha: _____ Período a reportar: ☐ Enero - Abril ☐ Mayo - Agosto ☐ Septiembre - Diciembre Área: ☐ Rural ☐ Urbano

En este formato se va a completar la información de los usuarios encuestados por: ☐ El Aval Ciudadano (AC) ☐ El Monitor Institucional (MI) Establecimiento Acreditado: ☐ Si ☐ No

INSTRUCCIONES:

1. Cada columna representa a un entrevistado. Marque con una "✓" la opción que corresponde a la respuesta del entrevistado.
 2. En la última columna, poner el total de las "✓" que haya sumado en cada renglón.

- **Nombre del Establecimiento:** escriba el nombre completo del establecimiento (Hospital) donde está haciendo la encuesta tal como aparece en el registro de la Clave Única de Establecimientos de Salud (CLUES) de la Dirección General de Información en Salud (DGIS).

El responsable de la unidad, es decir, el Director del Hospital, le indicará cuál es el nombre completo de la unidad médica.
- **CLUES del Establecimiento:** solicite al Director de Hospital que le proporcione la clave CLUES y regístrela en la línea correspondiente.
- **Institución:** escriba el nombre de la Institución a la que pertenece el establecimiento pueden ser: SS (Secretaría de Salud), IMSS (Instituto Mexicano del Seguro Social), ISSSTE (Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado) o bien, si pertenece a otra Institución, regístrela.
- **Estado:** escriba el nombre de la Entidad Federativa a la que pertenece la unidad médica.
- **Municipio:** escriba el nombre completo (legible y sin abreviaturas) del municipio o delegación política en donde se encuentra ubicada la unidad médica.
- **Localidad:** escriba el nombre completo (legible y sin abreviaturas) de la localidad en donde se encuentra ubicada la unidad médica.
- **Fecha:** escriba el día, mes y año en que empezó a realizar la encuesta.
- **Periodo a reportar:** marque con una palomita (☒) el cuatrimestre que está evaluando, estos pueden ser de enero a abril, de mayo a agosto o bien de septiembre a diciembre.
- **Área:** marque con una palomita (☒) si la unidad se encuentra ubicada en área rural (campo) o urbana (ciudad).
- **En este formato se va a completar la información de los usuarios encuestados por:** marque con una palomita (☒) si el formato es aplicado por el Aval Ciudadano o por el personal del establecimiento.

Marque con una palomita (☑) la opción de respuesta que corresponda al entrevistado.

Recuerde que el entrevistado puede ser el paciente o su acompañante (familiar, vecino, esposa, esposo, etc.).

- **Turno de atención:** marque con una palomita (☑) la opción indicada de acuerdo al turno en el que le aplicó la encuesta:
 - a) Turno matutino (mañana)
 - b) Turno vespertino (tarde)
 - c) Turno nocturno (noche)
 - d) Jornada especial (fin de semana o días festivos)
- **Sexo del entrevistado:** marque con una palomita (☑) la opción que corresponda al sexo del entrevistado:
 - a) Mujer
 - b) Hombre
- **Tipo de seguridad social:** marque con una palomita (☑) la opción que corresponda al tipo de seguridad social con la que cuenta el paciente:
 - a) Seguro Popular / INSABI
 - b) IMSS
 - c) IMSS Prospera (antes IMSS Oportunidades)
 - d) ISSSTE
 - e) SEDENA
 - f) SEMAR
 - g) PEMEX
 - h) DIF
 - i) Otro, en el caso de contar con otro tipo de seguridad social.
- **El entrevistado es:** marque con una palomita (☑) la opción que corresponda si el entrevistado es:
 - a) Paciente, si es paciente
 - b) Acompañante, si es acompañante
- **Edad del entrevistado:** Marque con una palomita (☑) la opción que corresponda:
 - a) Menor a 16 años
 - b) Entre 16 y 24 años

- c) Entre 25 y 44 años
- d) Entre 45 y 65 años
- e) Mayor a 65 años

Por ejemplo:

La segunda sección irá de la siguiente manera si:

Sección II Datos del entrevistado		1
Turno de atención	a) Matutino	✓
	b) Vespertino	
	c) Nocturno	
	d) Jornada Especial	
Sexo	a) Mujer	
	b) Hombre	✓
Tipo de Seguridad Social:	a) Seguro Popular	✓
	b) IMSS	
	c) IMSS Prospera	
	d) ISSSTE	
	e) SEDENA	
	f) SEMAR	
	g) PEMEX	
	h) DIF	
	i) Otro	
El entrevistado es:	a) Paciente	✓
	b) Acompañante	
Edad del entrevistado:	a) Menor a 16 años	
	b) Entre 16 y 24 años	
	c) Entre 25 y 44 años	
	d) Entre 45 y 65 años	✓
	e) Mayor a 65 años	

Se encuestó a un paciente en turno matutino (pregunta “turno de atención”, opción a) ...

El paciente encuestado fue un hombre (pregunta “sexo”, opción b) ...

Que tenía Seguro Popular (pregunta “tipo de Seguridad Social, opción a) ...

Él recibió la atención (pregunta “el entrevistado es”, opción a) ...

Y tenía 50 años de edad (pregunta “edad del entrevistado, opción d)

III. PREGUNTAS

Página 1: Preguntas 1 y 2

1	¿Durante su visita a la unidad lo atendieron con respeto?	☐ a) Sí (pasara la pregunta 2) ☐ b) No (pasara la pregunta 1.1)
1.1	Se le ocione el personal que no lo atendió con respeto	☐ a) Personal Médico ☐ b) Personal de Enfermería ☐ c) Personal de Recepción ☐ d) Personal de Archivo Clínico ☐ e) Personal de Trabajo Social ☐ f) Personal de Laboratorio ☐ g) Personal de Rayos X ☐ h) Personal de Farmacia ☐ i) Personal de la Caja ☐ j) Personal de Vigilancia ☐ k) Personal del Módulo del Seguro Popular ☐ l) Personal de Vigencia de Derechos ☐ m) Personal del Módulo de Incapacidades
2	Mientras estuvo hospitalizado, ¿el personal de salud lo atendió en el momento de solicitarlo?	☐ a) Sí ☐ b) No

Página 2: Preguntas 3 a 14

3	¿El tiempo de espera para conseguir una cita con el especialista fue de cuatro semanas o más?	☐ a) Sí ☐ b) No ☐ c) No aplica
4	¿El médico le dio la oportunidad de hacer preguntas o comentar sus preocupaciones respecto a su salud?	☐ a) Sí ☐ b) No
5	¿El médico le dio explicaciones fáciles de entender?	☐ a) Sí ☐ b) No
6	¿Entendió usted cómo deberá tomar los medicamentos?	☐ a) Sí ☐ b) No ☐ c) No le recetaron medicamentos
7	¿Entendió usted los cuidados que deberá seguir en su casa?	☐ a) Sí ☐ b) No ☐ c) No le mandaron cuidados
8	El médico al decidir su tratamiento, ¿tomó en cuenta sus necesidades y preocupaciones?	☐ a) Sí ☐ b) No
9	¿En algún momento dejó de realizarse estudios o cumplir con su tratamiento (cirugía, rehabilitación) por no poder pagar?	☐ a) Sí ☐ b) No
10	¿Dejó de tomar algún medicamento por no poder pagar?	☐ a) Sí ☐ b) No
11	¿Considera que el médico pasó suficiente tiempo con usted durante su hospitalización?	☐ a) Sí ☐ b) No
12	Durante su visita a este hospital, ¿tuvo dolor?	☐ a) Sí (pasara la pregunta 12.1) ☐ b) No (pasara la pregunta 13)
12.1	¿Su dolor fue atendido?	☐ a) Sí ☐ b) No
13	En relación a los medicamentos que necesitó durante su hospitalización:	☐ a) Le dieron todos los que necesitó ☐ b) Le pidieron comprar alguno y lo compró ☐ c) Le pidieron comprar alguno y no lo pudo comprar
14	¿Qué tan contento (satisfecho) está con la calidad de la Atención Médica recibida?	☐ a) Mucho (Satisfecho) ☐ b) Regular (más o menos satisfecho) ☐ c) Nada (Insatisfecho)

Al igual que en la sección previa, marque con una palomita (☑) la opción de respuestas que haya elegido el entrevistado.

1. **¿Durante su visita a la unidad lo atendieron con respeto?** Marque con una palomita (☑) la opción que corresponda de acuerdo a lo que haya contestado el entrevistado:

Si el entrevistado contestó la opción "NO", aplique la pregunta 1.1, de lo contrario, continúe con la pregunta 2.

- a) Sí, en caso de que haya respondido "SI" o
- b) No, en caso de que haya respondido "NO"

1.1. **Seleccione el personal que no lo atendió con respeto:** marque con una palomita (☑) la opción que corresponda de acuerdo a lo que haya contestado el entrevistado del personal que no lo atendió con respeto:

- a) Personal Médico
- b) Personal de Enfermería
- c) Personal de Recepción
- d) Personal de Archivo Clínico
- e) Personal de Trabajo Social
- f) Personal de Laboratorio
- g) Personal de Rayos X
- h) Personal de Farmacia
- i) Personal de Caja
- j) Personal de Vigilancia
- k) Personal de Módulo del Seguro Popular
- l) Personal de Vigencia de Derechos
- m) Personal de Módulo de Incapacidades

2. **Mientras estuvo hospitalizado, ¿el personal de salud lo atendió en el momento de solicitarlo?** Marque con una palomita (☑) la opción que corresponda de acuerdo a lo que haya contestado el entrevistado:

- a) Sí, en caso de que haya respondido "SI"
- b) No, en caso de que haya respondido "NO"

3. ¿El tiempo de espera para conseguir una cita con el especialista fue de cuatro semanas o más? Marque con una palomita (☑) la opción que corresponda de acuerdo a lo que haya contestado el entrevistado:
- a) Sí, en caso de que haya respondido “SI”
 - b) No, en caso de que haya respondido “NO”
 - c) No Aplica, en caso de que el paciente que esté hospitalizado no haya hecho cita con el especialista
4. ¿El médico le dio la oportunidad de hacer preguntas o comentar sus preocupaciones respecto a su salud? Marque con una palomita (☑) la opción que corresponda de acuerdo a lo que haya contestado el entrevistado:
- a) Sí, en caso de que haya respondido “SI”
 - b) No, en caso de que haya respondido “NO”
5. ¿El médico le dio explicaciones fáciles de entender? Marque con una palomita (☑) la opción que corresponda de acuerdo a lo que haya contestado el entrevistado:
- a) Sí, en caso de que haya respondido “SI”
 - b) No, en caso de que haya respondido “NO”
6. ¿Entendió usted cómo deberá tomar los medicamentos? Marque con una palomita (☑) la opción que corresponda de acuerdo a lo que haya contestado el entrevistado:
- a) Sí, en caso de que haya respondido “SI”
 - b) No, en caso de que haya respondido “NO”
 - c) No le mandaron medicamentos, en caso de que al paciente no le hayan recetado medicamentos
7. ¿Entendió usted los cuidados que deberá seguir en su casa? Marque con una palomita (☑) la opción que corresponda de acuerdo a lo que haya contestado el entrevistado:
- a) Sí, en caso de que haya respondido “SI”
 - b) No, en caso de que haya respondido “NO”.
8. El médico al decidir su tratamiento, ¿tomó en cuenta sus necesidades y preocupaciones? Marque con una palomita (☑) la opción que corresponda de acuerdo a lo que haya contestado el entrevistado:
- a) Sí, en caso de que haya respondido “SI”
 - b) No, en caso de que haya respondido “NO”

9. ¿En algún momento dejó de realizarse estudios o cumplir con su tratamiento (cirugía, rehabilitación) por no poder pagarlo? Marque con una palomita (☑) la opción que corresponda de acuerdo a lo que haya contestado el entrevistado:

- a) Sí, en caso de que haya respondido “SI”
- b) No, en caso de que haya respondido “NO”

10. ¿Dejó de tomar algún medicamento por no poder pagarlo? Marque con una palomita (☑) la opción que corresponda de acuerdo a lo que haya contestado el entrevistado:

- a) Sí, en caso de que haya respondido “SI”
- b) No, en caso de que haya respondido “NO”

11. ¿Considera que el médico pasó suficiente tiempo con usted durante su hospitalización? Marque con una palomita (☑) la opción que corresponda de acuerdo a lo que haya contestado el entrevistado:

- a) Sí, en caso de que haya respondido “SI”
- b) No, en caso de que haya respondido “NO”

12. Durante su visita a este hospital, ¿tuvo dolor? Marque con una palomita (☑) la opción que corresponda de acuerdo a lo que haya contestado el entrevistado:

- a) Sí, en caso de que haya respondido “SI” o
- b) No, en caso de que haya respondido “NO”.

Si el entrevistado contestó la opción “SI”, aplique la pregunta 12.1, de lo contrario, continúe con la pregunta 13.

12.1. ¿Su dolor fue atendido? Marque con una palomita (☑) la opción que corresponda de acuerdo a lo que haya contestado el entrevistado:

- a) Sí, en caso de que haya respondido “SI” o
- b) No, en caso de que haya respondido “NO”

13. En relación a los medicamentos que necesitó durante su hospitalización: marque con una palomita (☑) la opción que corresponda de acuerdo a lo que haya contestado el entrevistado:

- a) Le dieron todos los que necesitó, en caso de que haya respondido que le hayan dado todos los medicamentos que hubiera necesitado
- b) Le pidieron comprar alguno y lo compró, en caso de que le hayan solicitado que comprara algún medicamento y el paciente sí lo hubiera comprado
- c) Le pidieron comprar alguno y no lo pudo comprar, en caso de que le hayan solicitado comprar algún medicamento, pero no lo compró.

14. ¿Qué tan contento (satisfecho) está con la calidad de la Atención Médica recibida?
 Marque con una palomita (☑) la opción que corresponda de acuerdo a lo que haya contestado el entrevistado:

- a) Mucho (satisfecho) en caso de que haya respondido “mucho”
- b) Regular (más o menos satisfecho), en caso de que haya respondido “regular”
- c) Nada (insatisfecho), en caso de que haya respondido “nada”

Por ejemplo:

La tercera sección irá de la siguiente manera si:

Sección III Preguntas		Respuestas del entrevistado	1
1	¿Durante su visita a la unidad lo atendieron con respeto?	a) Sí (pasar a la pregunta 2) b) No (pasar a la pregunta 1.1)	✓
1.1	Seleccione el personal que no lo atendió con respeto	a) Personal Médico b) Personal de Enfermería c) Personal de Recepción d) Personal de Archivo Clínico e) Personal de Trabajo Social f) Personal de Laboratorio g) Personal de Rayos X h) Personal de Farmacia i) Personal de la Caja j) Personal de Vigilancia k) Personal del Módulo del Seguro Popular l) Personal de Vigencia de Derechos m) Personal del Módulo de Incapacidades	✓
2	Mientras estuvo hospitalizado, ¿el personal de salud lo atendió en el momento de solicitarlo?	a) Sí b) No	✓

El paciente encuestado contestó que **no** lo habían atendido con respeto e identificó que el personal de laboratorio no lo había tratado respetuosamente (pregunta 1, opción b y pregunta 1.1 opción f).

De igual forma el paciente contestó que **sí** lo habían atendido al momento que él lo necesitó (pregunta 2, opción a).

En este mismo ejemplo, el paciente contestó de la siguiente manera:

Preguntas		Respuestas del entrevistado	1
3	¿El tiempo de espera para conseguir una cita con el especialista fue de cuatro semanas o más?	a) Si	
		b) No	✓
		c) No aplica	
4	¿El médico le dio la oportunidad de hacer preguntas o comentar sus preocupaciones respecto a su salud?	a) Si	✓
		b) No	
5	¿El médico le dio explicaciones fáciles de entender?	a) Si	✓
		b) No	
6	¿Entendió usted cómo deberá tomar los medicamentos?	a) Si	✓
		b) No	
		c) No le recetaron medicamentos	
7	¿Entendió usted los cuidados que deberá seguir en su casa?	a) Si	✓
		b) No	
		c) No le mandaron cuidados	
8	El médico al decidir su tratamiento, ¿tomó en cuenta sus necesidades y preocupaciones?	a) Si	✓
		b) No	
9	¿En algún momento dejó de realizarse estudios o cumplir con su tratamiento (cirugía, rehabilitación) por no poder pagarlo?	a) Si	
		b) No	✓
10	¿Dejó de tomar algún medicamento por no poder pagarlo?	a) Si	
		b) No	✓
11	¿Considera que el médico pasó suficiente tiempo con usted durante su hospitalización?	a) Si	
		b) No	✓
12	Durante su visita a este hospital, ¿tuvo dolor?	a) Si (pasar a la pregunta 12.1)	✓
		b) No (pasar a la pregunta 13)	
12.1	¿Su dolor fue atendido?	a) Si	✓
		b) No	
13	En relación a los medicamentos que necesitó durante su hospitalización:	a) Le dieron todos los que necesito	
		b) Le pidieron comprar alguno y lo compró	✓
		c) Le pidieron comprar alguno y no lo pudo comprar	
14	¿Que tan contento (satisfecho) está con la calidad de la Atención Médica recibida?	a) Mucho (Satisfecho)	
		b) Regular (más o menos satisfecho)	✓
		c) Nada (Insatisfecho)	

Tardó 1 semana en conseguir cita con el especialista (pregunta 3, opción b)

El médico sí le dio la oportunidad de preguntar sus preocupaciones de salud (pregunta 4, opción a)

El médico le dio explicaciones fáciles de entender (pregunta 5, opción a)

El paciente entendió como tomar los medicamentos (pregunta 6, opción a) y los cuidados que deberá seguir en su casa (pregunta 7, opción a)

El médico al indicarle el tratamiento consideró las preocupaciones del paciente (pregunta 8, opción a)

El paciente pudo hacerse los estudios y cumplir con el tratamiento, pues pudo pagar todo (pregunta 9, opción b)

El paciente pudo pagar todos los medicamentos que le indicaron (pregunta 10, opción b)

Sin embargo, el paciente considera que el tiempo que pasó el médico con él no fue el suficiente (pregunta 11, opción b)

Durante su visita al hospital, el paciente sí tuvo dolor, pero fue atendido (pregunta 12, opción a, y pregunta 12.1, opción a)

Durante su hospitalización le pidieron que comprara medicamentos y el paciente los compró (pregunta 13, opción b)

Finalmente, el paciente contesta que está más o menos satisfecho con la calidad de la atención (pregunta 14, opción b)

NOTA: Al finalizar de aplicar las 25 entrevistas del formato, en cada una de las columnas, ubique la casilla "Total" y sume de manera horizontal (de lado a lado) el total de palomita (☑) y coloque la cifra correspondiente en cada casilla. Esta cifra será la misma que coloque en el formato de concentrados.

IV. NOMBRE Y FIRMA DEL ENTREVISTADOR Y DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD

Sección IV	Firmas		
_____ Nombre y firma del Aval Ciudadano o Monitor Institucional		_____ Nombre y firma del Responsable del Establecimiento	

Una vez que haya finalizado la aplicación de las encuestas, coloque su nombre y firma en el espacio correspondiente y solicite al Responsable de la Unidad Médica que coloque su nombre y firma en la línea indicada para ello.

V. TAMAÑO DE MUESTRA Y PROPORCIÓN

Al final de la segunda página hay un cuadro que busca facilitar el cálculo del total de pacientes que se deberán encuestar. No es parte de la Encuesta de Satisfacción Trato Adecuado y Digno.

En este apartado, se observan varias líneas que podrán ser llenadas por el Responsable del Establecimiento:

- Total de egresos hospitalarios.
- Total de consultas externas otorgadas.
- Total de altas de urgencias.

Total de egresos hospitalarios (Variable llamada = EH) _____		140 encuestas para M en Unidad Urbana ó 96 encuestas para M en Unidad Rural		140 encuestas para AC en Unidad Urbana ó 36 encuestas para AC en Unidad Rural	
Total de consultas externas otorgadas (Variable llamada = CE) _____	Proporción de sujetos a encuestar de la muestra de hospitalización	= $\frac{EH}{(EH + CE + AU)}$	x		= _____
Total de altas de urgencias (Variable llamada = AU) _____					

El cálculo de la proporción de sujetos a encuestar en el área de hospitalización se realiza de la siguiente manera:

Si en el Hospital General, en el cuatrimestre previo hubo 1250 egresos hospitalarios, 1637 Consultas Externas y 1150 Altas del servicio de Urgencias se debe realizar el cálculo:

$$1250 / (1250 + 1637 + 1150) = 0.3096$$

Dado que la encuesta la aplicará en una unidad urbana, para obtener el total de encuestas a aplicar tanto por el Aval Ciudadano como por el Monitor Institucional se multiplica por 140:

$$0.3096 \times 140 = 43.344$$

Es decir, que tanto el Aval Ciudadano como el Monitor Institucional deberán aplicar la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno a **43 personas durante el cuatrimestre**.

Nota: En caso de que el Hospital donde se esté aplicando la encuesta sea rural, se deberá multiplicar por 96 (para calcular el total de encuestas que aplicará el Monitor Institucional) o por 36 (para aquellas que aplique el Aval Ciudadano).

Es importante resaltar que el **Monitor Institucional** cada cuatrimestre aplicará 140 encuestas en unidades urbanas y 96 encuestas en unidades rurales, y el **Aval Ciudadano** cada cuatrimestre aplicará 140 encuestas en unidades urbanas y 36 en unidades rurales.

El cálculo de la proporción en cada área será considerando el total de encuestas a aplicar en la unidad, en este ejemplo la muestra se distribuye de la siguiente manera:

Área	Cálculo de proporción		Redondeo
Hospitalización	$1250/(1250+1637+1150) = 0.3096$	$0.3096 \times 140 = 43.3490$	43
Consulta Externa	$1637/(1250+1637+1150) = 0.4054$	$0.4054 \times 140 = 56.7698$	57
Urgencias	$1150/(1250+1637+1150) = 0.2848$	$0.2848 \times 140 = 39.8810$	40
Total			140

Anexo 9. Instructivo de llenado de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Urgencias

Este Instructivo está dirigido a los Monitores Ciudadanos (Aval Ciudadano) y Monitores Institucionales que realizan las encuestas de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en el área de Urgencias.

Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Urgencias

La encuesta consta de dos páginas, en la primera (ver figura 1) están las secciones:

- I. Datos del Establecimiento (unidad médica).
- II. Datos del entrevistado.
- III. Preguntas (primera parte).

Secretaría de Salud
Dirección General de Calidad y Educación en Salud
Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Urgencias

Sección I: Datos de identificación del establecimiento (unidad médica)

Sección II: Datos del entrevistado

Sección III: Preguntas (primera parte)

Figura 1: Página 1 de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Urgencias

En la segunda página (ver figura 2) continúa la sección de:

IV. Preguntas (segunda parte)

V. Firmas

PREGUNTAS		Respuestas en una escala de 1 a 5		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	Total	
1. ¿Cuánto tiempo espera o espera de su atención?	a) 0-15 min																													
	b) 16-30 min																													
	c) 31-45 min																													
	d) Más de 45 min																													
2. ¿El médico le da la oportunidad de hacer preguntas o comentar sus preocupaciones o cosas que le molestan por el tiempo que espera el servicio de urgencias?	a) Sí																													
	b) No																													
3. ¿El médico le da explicaciones claras de su diagnóstico?	a) Sí																													
	b) No																													
4. ¿Entiendo lo que el médico desea hacer con mi diagnóstico?	a) Sí																													
	b) No sé o no estoy seguro																													
5. ¿Entiendo lo que el médico desea que yo haga?	a) Sí																													
	b) No sé o no estoy seguro																													
6. Si el médico le da el tratamiento, ¿usted se siente con molestias y preocupación?	a) Sí																													
	b) No																													
7. ¿En algún momento dejó de ir a la consulta o no cumplió con su tratamiento (carga, medicación) por no poder pagar?	a) Sí																													
	b) No																													
8. ¿Le dio de tomar algún medicamento, por no poder pagar?	a) Sí																													
	b) No																													
9. ¿Considera que el médico pasó suficiente tiempo con usted cuando lo visitó el servicio de urgencias?	a) Sí																													
	b) No																													
10. ¿Durante el tiempo en el servicio de urgencias, ¿quién está?	a) Si está el personal médico																													
	b) Si está el personal administrativo																													
11. ¿Cuánto fue el tiempo?	a) Si																													
	b) No																													
12. ¿Qué tan cómodo (cómodo) está con el servicio de la Atención Médica?	a) Mucho (paralelo)																													
	b) Regular (medio)																													
13. ¿Qué tan cómodo (cómodo) está con el servicio de la Atención Médica?	a) Mucho (paralelo)																													
	b) Regular (medio)																													

Sección IV: Preguntas (segunda parte)

Sección V: Firmas

Figura 2: Página 2 de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Urgencias

Adicionalmente, en la página 2 se describe un formulario que podría ser de utilidad para calcular cuántas personas por servicio deben ser encuestadas.

En caso de no conocer alguno de ellos, lo puede preguntar al responsable de la unidad médica.

En la **sección I: Datos de Identificación del Establecimiento**, se deben registrar los datos generales que permiten identificar en qué hospital se lleva a cabo la encuesta; escriba los datos con letra legible, de molde y no deje espacios sin llenar. El objetivo de esta sección, es tener datos que permitan reconocer la unidad médica y sus características.

En la **sección II: Datos del entrevistado**, se especifican algunos datos sociodemográficos (turno de atención, sexo, tipo de seguridad social, edad del entrevistado y si éste es paciente o no, es decir, la persona a la que se le aplica la encuesta puede ser paciente, familiar o acompañante). Es importante mencionar que estos datos son para fines estadísticos y de control de las muestras, por lo que no se manejan datos personales, como nombre, ocupación, ingresos, etc.

Sección III: Preguntas, para llenar esta parte de la encuesta se requiere que el Monitor Ciudadano (Aval Ciudadano) o Monitor Institucional pregunte directamente a los pacientes o bien, en caso de que éste no pueda contestar, será el familiar o acompañante quien responda. Es la parte más importante de la encuesta, ya que se investigan los aspectos relacionados con la satisfacción y el trato que el paciente recibió durante su visita a la unidad médica.

La **sección IV: Firmas**, deberá firmar tanto el Monitor Ciudadano o Institucional como el Responsable de la Unidad, esto a fin de validar la información registrada en el documento.

Llenado de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Urgencias

El diagrama muestra la estructura de la encuesta de satisfacción en urgencias. La encuesta está organizada en secciones: Datos del paciente, Preguntas, Respuestas por paciente y Opciones de respuesta. Las preguntas están numeradas del 1 al 25. Las respuestas por paciente están numeradas del 1 al 25. Las opciones de respuesta están numeradas del 1 al 25. Las opciones de respuesta están numeradas del 1 al 25.

Figura 3: Disposición de columnas de preguntas, opciones de respuesta y respuesta.

La encuesta tiene un formato vertical, es decir, las preguntas se leen de arriba hacia abajo, empezando con los datos del entrevistado y terminando con las preguntas.

Como podrá ver en la figura 3, existen varias columnas, la primera es la de preguntas, durante la entrevista, lea tal cual está escrita la pregunta, seguido de las opciones de respuesta (tal como aparecen en la segunda columna), finalmente registre la respuesta en las casillas siguientes con una palomita (☑).

Este formato tiene 25 columnas, cada una representa un paciente (o acompañante), es decir, se podrán realizar hasta 25 encuestas, por favor utilice el número de hojas que sea necesario para completar la muestra.

I. DATOS DEL ESTABLECIMIENTO

SECRETARÍA DE SALUD
SUBSECRETARÍA DE INTEGRACIÓN Y DESARROLLO DEL SECTOR SALUD
DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EDUCACIÓN EN SALUD
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO

URGENCIAS

Sección I Datos del establecimiento. Formato FI/II URG-E

Nombre del Establecimiento: _____ CLUES del Establecimiento: _____ Institución: _____

Estado: _____ Municipio: _____ Localidad: _____

Fecha: _____ Período a reportar: ☐ Enero - Abril ☐ Mayo - Agosto ☐ Septiembre - Diciembre Área: ☐ Rural ☐ Urbano

En este formato se va a completar la información de los usuarios encuestados por: ☐ El Aval Ciudadano (AC) ☐ El Monitor Institucional (MI) Establecimiento Acreditado: ☐ Si ☐ No

INSTRUCCIONES

1. Cada columna representa a un entrevistado. Marque con una "✓" la opción que corresponde a la respuesta del entrevistado.
2. En la última columna, poner el total de las "✓" que haya sumado en cada renglón.

- **Nombre del Establecimiento:** escriba el nombre completo del establecimiento (Hospital) donde está haciendo la encuesta tal como aparece en el registro de la Clave Única de Establecimientos de Salud (CLUES) de la Dirección General de Información en Salud (DGIS).

El responsable de la unidad, es decir, el Director del Hospital, le indicará cuál es el nombre completo de la unidad médica.
- **CLUES del Establecimiento:** solicite al Director del Hospital que le proporcione la clave CLUES y regístrela en la línea correspondiente.
- **Institución:** escriba el nombre de la Institución a la que pertenece el establecimiento, puede ser: SS (Secretaría de Salud), IMSS (Instituto Mexicano del Seguro Social), ISSSTE (Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado) o bien, si pertenece a otra Institución, regístrela.
- **Estado:** escriba el nombre de la Entidad Federativa al que pertenece la unidad médica.
- **Municipio:** escriba el nombre completo (legible y sin abreviaturas) del municipio o delegación política en donde se encuentra ubicada la unidad médica.
- **Localidad:** escriba el nombre completo (legible y sin abreviaturas) de la localidad en donde se encuentra ubicada la unidad médica.
- **Fecha:** escriba el día, mes y año en que empezó a realizar la encuesta.
- **Periodo a reportar:** marque con una palomita (☒) el cuatrimestre que está evaluando, estos pueden ser de enero a abril, de mayo a agosto o bien de septiembre a diciembre.
- **Área:** marque con una palomita (☒) si la unidad se encuentra ubicada en área rural (campo) o urbana (ciudad).
- **En este formato se va a completar la información de los usuarios encuestados por:** marque con una palomita (☒) si el formato es aplicado por el Aval Ciudadano, o por el personal del establecimiento.

Se inició a aplicar la encuesta en día 11 de abril del 2018, por lo tanto, el cuatrimestre (periodo) que se está evaluado es de enero a abril.

	SALUD SECRETARÍA DE SALUD	Secretaría de Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno	URGENCIAS
Sección I Datos del establecimiento.		Formato FU/I URG-E	
Nombre del Establecimiento: _____		Clave del Establecimiento: _____ Institución: _____	
Estado: _____	Municipio: _____	Localidad: _____	
Fecha: _____	Periodo a reportar: ☐ Enero - Abril ☐ Mayo - Agosto ☐ Septiembre - Diciembre	Área: ☐ Rural ☐ Urbano	
En este formato se va a completar la información de los usuarios encuestados por: ☐ El Aval Ciudadano (AC) ☐ El Monitor Institucional (MI) Establecimiento Acreditado: ☐ SI ☐ No			
INSTRUCCIONES 1. Cada columna representa a un usuario. Marque con una "X" la opción que corresponde a la respuesta del entrevistado. 2. En la última columna, marque el total de las "X" que haya marcado en cada columna.			

[illegible]

Marque con una palomita (☑) la opción de respuesta que corresponda al entrevistado.

Recuerde que el entrevistado puede ser el paciente o su acompañante (familiar, vecino, esposa, esposo, etc.).

- **Turno de atención:** marque con una palomita (☑) la opción indicada de acuerdo al turno en el que le aplicó la encuesta:
 - a) Turno matutino (mañana)
 - b) Turno vespertino (tarde)
 - c) Turno nocturno (noche)
 - d) Jornada especial (fin de semana o días festivos)
- **Sexo del entrevistado:** marque con una palomita (☑) la opción que corresponda al sexo del entrevistado:
 - a) Mujer
 - b) Hombre
- **Tipo de seguridad social:** marque con una palomita (☑) la opción que corresponda al tipo de seguridad social con la que cuenta el paciente:
 - a) Seguro Popular / INSABI
 - b) IMSS
 - c) IMSS Prospera (antes IMSS Oportunidades)
 - d) ISSSTE
 - e) SEDENA
 - f) SEMAR
 - g) PEMEX
 - h) DIF
 - i) Otro, en el caso de contar con otro tipo de seguridad social
- **El entrevistado es:** marque con una palomita (☑) la opción que corresponda si el entrevistado es:
 - a) Paciente, si es paciente
 - b) Acompañante, si es acompañante
- **Edad del entrevistado:** marque con una palomita (☑) la opción que corresponda:
 - a) Menor a 16 años
 - b) Entre 16 y 24 años

- c) Entre 25 y 44 años
- d) Entre 45 y 65 años
- e) Mayor a 65 años

Por ejemplo:

La segunda sección irá de la siguiente manera si:

Sección II Datos del entrevistado		1
Turno de atención	a) Matutino	
	b) Vespertino	
	c) Nocturno	
	d) Jornada Especial	✓
Sexo	a) Mujer	✓
	b) Hombre	
Tipo de Seguridad Social:	a) Seguro Popular	✓
	b) IMSS	
	c) IMSS Prospera	
	d) ISSSTE	
	e) SEDENA	
	f) SEMAR	
	g) PEMEX	
	h) DIF	
	i) Otro	
El entrevistado es:	a) Paciente	✓
	b) Acompañante	
Edad del entrevistado:	a) Menor a 16 años	
	b) Entre 16 y 24 años	
	c) Entre 25 y 44 años	✓
	d) Entre 45 y 65 años	
	e) Mayor a 65 años	

Se encuestó a un paciente en jornada especial (pregunta “turno de atención”, opción d) ...

El paciente encuestado fue una mujer (pregunta “sexo”, opción a) ...

Que tenía Seguro Popular (pregunta “tipo de Seguridad Social, opción a) ...

Ella recibió la atención (pregunta “el entrevistado es”, opción a) ...

Y tenía 40 años de edad (pregunta “edad del entrevistado, opción c) ...

III. PREGUNTAS

Página 1: Preguntas 1 y 2

1	¿Durante su visita a la unidad lo atendieron con respeto?	a) Sí (pasara la pregunta 2) b) No (pasara la pregunta 1.1)
1.1	Seleccione el personal que no lo atendió con respeto	a) Personal Médico b) Personal de Enfermería c) Personal de Recepción d) Personal de Archivo Clínico e) Personal de Trabajo Social f) Personal de Laboratorio g) Personal de Rayos X h) Personal de Farmacia i) Personal de la Caja j) Personal de Vigilancia k) Personal del Módulo del Seguro Popular l) Personal de Vigilancia de Derechos m) Personal del Módulo de Incapacidades
2	¿Le dijeron cuanto tiempo iba a esperar para recibir la atención de acuerdo a la gravedad de su padecimiento?	a) Sí b) No

Página 2: Preguntas 3 a 14

3	¿Cuánto tiempo esperó antes de ser atendido?	a) 0-15 min b) 16-30 min c) 31-60 min d) Más de 60 min e) No contestó
4	¿El médico le dio la oportunidad de hacer preguntas o comentar sus preocupaciones respecto al motivo por el que acudió al servicio de urgencias?	a) Sí b) No
5	¿El médico le dio explicaciones fáciles de entender?	a) Sí b) No
6	¿Entendió usted cómo deberá tomar los medicamentos?	a) Sí b) No c) No le recetaron medicamentos
7	¿Entendió usted los cuidados que deberá seguir en su casa?	a) Sí b) No c) No le mandaron cuidados
8	El médico al decidir su tratamiento, ¿tomó en cuenta sus necesidades y preocupaciones?	a) Sí b) No
9	¿En algún momento dejó de realizarse estudios o cumplir con su tratamiento (cintiga, rehabilitación) por no poder pagarlo?	a) Sí b) No
10	¿Dejó de tomar algún medicamento por no poder pagarlo?	a) Sí b) No
11	¿Considera que el médico pasó suficiente tiempo con usted durante su visita al servicio de urgencias?	a) Sí b) No
12	Durante su visita al servicio de urgencias, ¿tuvo dolor?	a) Sí (pasara la pregunta 12.1) b) No (pasara la pregunta 13)
12.1	¿Su dolor fue atendido?	a) Sí b) No
13	¿Qué tan contento (satisfecho) está con la calidad de la Atención Médica recibida?	a) Mucho (Satisfecho) b) Regular (Más o menos satisfecho) c) Nada (Insatisfecho)

Al igual que en la sección previa, marque con una palomita (☑) la opción de respuestas que haya elegido el entrevistado.

1. **¿Durante su visita a la unidad lo atendieron con respeto?** Marque con una palomita (☑) la opción que corresponda de acuerdo a lo que haya contestado el entrevistado:

Si el entrevistado contestó la opción "NO", aplique la pregunta 1.1, de lo contrario, continúe con la pregunta 2.

- a) Sí, en caso de que haya respondido "SI"
- b) No, en caso de que haya respondido "NO"

1.1. **Seleccione el personal que no lo atendió con respeto:** marque con una palomita (☑) la opción que corresponda de acuerdo a lo que haya contestado el entrevistado del personal que no lo atendió con respeto:

- a) Personal Médico
- b) Personal de Enfermería
- c) Personal de Recepción
- d) Personal de Archivo Clínico
- e) Personal de Trabajo Social
- f) Personal de Laboratorio
- g) Personal de Rayos X
- h) Personal de Farmacia
- i) Personal de Caja
- j) Personal de Vigilancia
- k) Personal de Módulo del Seguro Popular
- l) Personal de Vigencia de Derechos
- m) Personal de Módulo de Incapacidades

2. **¿Le dijeron cuánto tiempo iba a esperar para recibir la atención de acuerdo a la gravedad de su padecimiento?** Marque con una palomita (☑) la opción que corresponda de acuerdo a lo que haya contestado el entrevistado:

- a) Sí, en caso de que haya respondido "SI"
- b) No, en caso de que haya respondido "NO"

3. **¿Cuánto tiempo esperó antes de ser atendido?** Marque con una palomita (☑) la opción que corresponda de acuerdo a lo que haya contestado el entrevistado:

- a) 0 – 15 min, si el paciente no esperó más de 15 minutos para ser atendido

- b) 16 – 30 min, si el paciente no esperó más de 15 minutos, pero menos de 30 minutos para ser atendido.
 - c) Más de 60 min, si el paciente esperó más de una hora para ser atendido
 - d) No Contestó, si el paciente, por cualquier motivo prefirió no contestar esta pregunta
4. **¿El médico le dio la oportunidad de hacer preguntas o comentar sus preocupaciones respecto al motivo por el que acudió al servicio de urgencias?** Marque con una palomita (☑) la opción que corresponda de acuerdo a lo que haya contestado el entrevistado:
- a) Sí, en caso de que haya respondido “SI”
 - b) No, en caso de que haya respondido “NO”
5. **¿El médico le dio explicaciones fáciles de entender?** Marque con una palomita (☑) la opción que corresponda de acuerdo a lo que haya contestado el entrevistado:
- a) Sí, en caso de que haya respondido “SI”
 - b) No, en caso de que haya respondido “NO”
6. **¿Entendió usted cómo deberá tomar los medicamentos?** Marque con una palomita (☑) la opción que corresponda de acuerdo a lo que haya contestado el entrevistado:
- a) Sí, en caso de que haya respondido “SI”
 - b) No, en caso de que haya respondido “NO”
 - c) No le mandaron medicamentos, en caso de que al paciente no le hayan recetado medicamentos
7. **¿Entendió usted los cuidados que deberá seguir en su casa?** Marque con una palomita (☑) la opción que corresponda de acuerdo a lo que haya contestado el entrevistado:
- a) Sí, en caso de que haya respondido “SI”
 - b) No, en caso de que haya respondido “NO”
8. **El médico al decidir su tratamiento, ¿tomó en cuenta sus necesidades y preocupaciones?** Marque con una palomita (☑) la opción que corresponda de acuerdo a lo que haya contestado el entrevistado:
- a) Sí, en caso de que haya respondido “SI”
 - b) No, en caso de que haya respondido “NO”

9. ¿En algún momento dejó de realizarse estudios o cumplir con su tratamiento (cirugía, rehabilitación) por no poder pagarlo? Marque con una palomita (☑) la opción que corresponda de acuerdo a lo que haya contestado el entrevistado:

- a) Sí, en caso de que haya respondido “SI”
- b) No, en caso de que haya respondido “NO”

10. ¿Dejó de tomar algún medicamento por no poder pagarlo? Marque con una palomita (☑) la opción que corresponda de acuerdo a lo que haya contestado el entrevistado:

- a) Sí, en caso de que haya respondido “SI”
- b) No, en caso de que haya respondido “NO”

11. ¿Considera que el médico pasó suficiente tiempo con usted durante su visita al servicio de urgencias? Marque con una palomita (☑) la opción que corresponda de acuerdo a lo que haya contestado el entrevistado:

- a) Sí, en caso de que haya respondido “SI”
- b) No, en caso de que haya respondido “NO”

12. Durante su visita al servicio de urgencias, ¿tuvo dolor?

Marque con una palomita (☑) la opción que corresponda de acuerdo a lo que haya contestado el entrevistado:

- a) Sí, en caso de que haya respondido “SI”
- b) No, en caso de que haya respondido “NO”

Si el entrevistado contestó la opción “SI”, aplique la pregunta 12.1, de lo contrario, continúe con la pregunta 13.

12.1. ¿Su dolor fue atendido? Marque con una palomita (☑) la opción que corresponda de acuerdo a lo que haya contestado el entrevistado:

- a) Sí, en caso de que haya respondido “SI”
- b) No, en caso de que haya respondido “NO”

13. ¿Qué tan contento (satisfecho) está con la calidad de la Atención Médica recibida?

Marque con una palomita (☑) la opción que corresponda de acuerdo a lo que haya contestado el entrevistado:

- a) Mucho (satisfecho) en caso de que haya respondido “mucho”
- b) Regular (más o menos satisfecho), en caso de que haya respondido “regular”
- c) Nada (insatisfecho), en caso de que haya respondido “nada”

Por ejemplo:

La tercera sección irá de la siguiente manera si:

Sección III Preguntas		Respuestas del entrevistado	1
1	¿Durante su visita a la unidad lo atendieron con respeto?	a) Si (pasar a la pregunta 2) b) No (pasar a la pregunta 1.1)	✓
1.1	Seleccione el personal que no lo atendió con respeto	a) Personal Médico b) Personal de Enfermería c) Personal de Recepción d) Personal de Archivo Clínico e) Personal de Trabajo Social f) Personal de Laboratorio g) Personal de Rayos X h) Personal de Farmacia i) Personal de la Caja j) Personal de Vigilancia k) Personal del Módulo del Seguro Popular l) Personal de Vigencia de Derechos m) Personal del Módulo de Incapacidades	
2	¿Le dijeron cuanto tiempo iba a esperar para recibir la atención de acuerdo a la gravedad de su padecimiento?	a) Si b) No	✓

El paciente encuestado contestó que **sí** lo habían atendido con respeto (pregunta 1, opción a) por lo que se omite la pregunta 1.1

De igual forma el paciente contestó que si le habían dicho cuánto tiempo iba a esperar (pregunta 2, opción a)

En este mismo ejemplo, el paciente contestó de la siguiente manera:

3	¿Cuanto tiempo esperó antes de ser atendido?	a) 0-15 min	
		b) 16-30 min	✓
		c) 31-60min	
		d) Más de 60min	
		e) No contestó	
4	¿El médico le dio la oportunidad de hacer preguntas o comentar sus preocupaciones respecto al motivo por el que acudió al servicio de urgencias?	a) Si	✓
		b) No	
5	¿El médico le dio explicaciones fáciles de entender?	a) Si	✓
		b) No	
6	¿Entendió usted cómo deberá tomar los medicamentos?	a) Si	
		b) No	
		c) No le recetaron medicamentos	✓
7	¿Entendió usted los cuidados que deberá seguir en su casa?	a) Si	✓
		b) No	
		c) No le mandaron cuidados	
8	El médico al decidir su tratamiento, ¿tomó en cuenta sus necesidades y preocupaciones?	a) Si	
		b) No	✓
9	¿En algún momento dejó de realizarse estudios o cumplir con su tratamiento (cirugía, rehabilitación) por no poder pagarlo?	a) Si	
		b) No	✓
10	¿Dejó de tomar algún medicamento por no poder pagarlo?	a) Si	
		b) No	✓
11	¿Considera que el médico pasó suficiente tiempo con usted durante su visita al servicio de urgencias?	a) Si	✓
		b) No	
12	Durante su visita al servicio de urgencias, ¿tuvo dolor?	a) Si (pasar a la pregunta 12.1)	✓
		b) No (pasar a la pregunta 13)	
12.1	¿Su dolor fue atendido?	a) Si	✓
		b) No	
13	¿Qué tan contento (satisfecho) está con la calidad de la Atención Médica recibida?	a) Mucho (Satisfecho)	✓
		b) Regular (más o menos satisfecho)	
		c) Nada (Insatisfecho)	

Tardó 20 minutos aproximadamente en que la atendieran (pregunta 3, opción b)

El médico sí le dio la oportunidad de preguntar sus preocupaciones de salud (pregunta 4, opción a)

El médico le dio explicaciones fáciles de entender (pregunta 5, opción a).

No le recetaron medicamentos (pregunta 6, opción c), pero sí le indicaron cuidados que deberá seguir en su casa y los entendió (pregunta 7, opción a)

El médico al indicarle el tratamiento no consideró las preocupaciones del paciente (pregunta 8, opción b)

La paciente no dejó de realizar estudios o cumplir con su tratamiento por no poder pagarlo (pregunta 9, opción b)

La paciente no dejó de tomar medicamentos (pregunta 10, opción b)

La paciente considera que el tiempo que pasó el médico con ella fue el suficiente (pregunta 11, opción a).

Durante su visita al hospital, la paciente sí tuvo dolor y fue atendido (pregunta 12, opción a; pregunta 12.1, opción a)

Finalmente, el paciente contesta que está satisfecho con la calidad de la atención (pregunta 13, opción a)

NOTA: Al finalizar de aplicar las 25 entrevistas del formato, en cada una de las columnas, ubique la casilla "Total" y sume de manera horizontal (de lado a lado) el total de palomita (✓) y coloque la cifra correspondiente en cada casilla. Esta cifra será la misma que coloque en el formato de concentrados.

IV. NOMBRE Y FIRMA DEL ENTREVISTADOR Y DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD

Sección IV	Firmas		
		Nombre y firma del Aval Ciudadano o Monitor Institucional	Nombre y firma del Responsable del Establecimiento

Una vez que haya finalizado la aplicación de las encuestas, coloque su nombre y firma en el espacio correspondiente y solicite al Responsable de la Unidad Médica que coloque su nombre y firma en la línea indicada para ello.

V. TAMAÑO DE MUESTRA Y PROPORCIÓN

Al final de la segunda página hay un cuadro que busca facilitar el cálculo del total de pacientes que se deberán encuestar. No es parte de la Encuesta de Satisfacción Trato Adecuado y Digno.

En este apartado, se observan varias líneas que podrán ser llenadas por el Responsable del Establecimiento:

- Total de egresos hospitalarios
- Total de consultas externas otorgadas
- Total de altas de urgencias

Total de egresos hospitalarios (Variable llamada = EH) _____			140 encuestas para MI en Unidad Urbana ó 96 encuestas para MI en Unidad Rural
Total de consultas externas otorgadas (Variable llamada = CE) _____	Proporción de sujetos a encuestar del área de hospitalización	= $\frac{EH}{(EH + CE + AU)}$ x	140 encuestas para AC en Unidad Urbana ó 36 encuestas para AC en Unidad Rural
Total de altas de urgencias (Variable llamada = AU) _____		=	

El cálculo de la proporción de sujetos a encuestar en el área de urgencias se realiza de la siguiente manera:

Si en el Hospital General, en el cuatrimestre previo hubo 1250 egresos hospitalarios, 1637 Consultas Externas y 1150 Altas del servicio de Urgencias se debe realizar el cálculo:

$$1250 / (1250 + 1637 + 1150) = 0.3096$$

Dado que la encuesta la aplicará en una unidad urbana, para obtener el total de encuestas a aplicar tanto por el Aval Ciudadano como por el Monitor Institucional se multiplica por 140:

$$0.3096 \times 140 = 43.344$$

Es decir, que tanto el Aval Ciudadano como el Monitor Institucional deberán aplicar la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno a 43 personas durante el cuatrimestre.

Nota: En caso de que el Hospital donde se esté aplicando la encuesta sea rural, se deberá multiplicar por 96 (para calcular el total de encuestas que aplicará el Monitor Institucional) o por 36 (para aquellas que aplique el Aval Ciudadano).

Es importante resaltar que el Monitor Institucional cada cuatrimestre aplicará 140 encuestas en unidades urbanas y 96 encuestas en unidades rurales, y el Aval Ciudadano cada cuatrimestre aplicará 140 encuestas en unidades urbanas y 36 en unidades rurales.

El cálculo de la proporción en cada área será considerando el total de encuestas a aplicar en la unidad, en este ejemplo la muestra se distribuye de la siguiente manera:

Área	Cálculo de proporción		Redondeo
Hospitalización	$1250/(1250+1637+1150) = 0.3096$	$0.3096 \times 140 = 43.3490$	43
Consulta Externa	$1637/(1250+1637+1150) = 0.4054$	$0.4054 \times 140 = 56.7698$	57
Urgencias	$1150/(1250+1637+1150) = 0.2848$	$0.2848 \times 140 = 39.8810$	40
Total			140

Anexo 10. Instructivo de llenado del Concentrado Manual de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno

Este Instructivo está dirigido a los Monitores Ciudadanos (Aval Ciudadano) y Monitores Institucionales que realizan las Encuestas de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en las áreas de hospitalización, consulta externa y urgencias.

El procedimiento para el llenado del Concentrado Manual es el mismo para las tres áreas (Hospitalización, Urgencias y Consulta Externa)

Concentrado Manual de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno

Al igual que la Encuesta, el concentrado consta de dos páginas, en la primera (figura 1) están las secciones:

I. Datos del Establecimiento (unidad médica)

II. Datos del entrevistado

III. Preguntas (primera parte)

El formulario muestra la Sección I: Datos de identificación del establecimiento (unidad médica). Esta sección incluye campos para el nombre del establecimiento, municipio, localidad, y otros datos de identificación. A continuación, se detallan las secciones II y III, que corresponden a los datos del entrevistado y las preguntas de la encuesta, respectivamente.

Sección I: Datos de identificación del establecimiento (unidad médica)

Sección II: Datos del entrevistado

Sección III: Preguntas (primera parte)

Figura 1: Pagina 1 del Concentrado Manual de la Encuesta de Satisfacción Trato Adecuado y Digno

En la segunda página (figura 2) continúa la sección:

IV. Preguntas (segunda parte)

V. Firmas

Figura 2: Página 2 de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Hospitalización

Sección IV: preguntas (segunda parte)

Sección V: Firmas

En la sección I: Datos de Identificación del Establecimiento, se deben registrar los datos generales que permiten identificar en qué hospital se lleva a cabo la encuesta, escriba los datos con letra legible, de molde y no deje espacios sin llenar. Para su mayor comodidad, puede copiar los datos registrados en la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno.

En caso de no conocer alguno de ellos, lo puede preguntar al responsable de la unidad médica

En la **sección II: Datos del entrevistado** y en la **Sección III: Preguntas**, deberá copiar en cada columna, el resultado total de las encuestas aplicadas, como se especifica en la figura 3.

La **sección IV: Firmas**, deberá firmar tanto el Monitor Ciudadano o Institucional como el Responsable de la Unidad, esto a fin de validar la información registrada en el documento.

Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno

Concentrado Manual

Página 1

Página 1

Página 2

Página 2

Figura 3: Esquema de llenado del Concentrado Manual de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno

Anexo 11. Instructivo de llenado del formato para el Monitoreo Ciudadano (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Carta Compromiso)

Presentación

El Formato para el Monitoreo Ciudadano (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Carta Compromiso), constituye un instrumento que fomenta el diálogo entre el Aval Ciudadano y el personal del Establecimiento de Atención Médica (unidad médica u hospital), con el fin de tomar decisiones conjuntas para la Mejora del Trato Digno.

Objetivo

Dar a conocer al Aval Ciudadano el procedimiento de llenado del Formato para el Monitoreo Ciudadano (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Carta Compromiso) para su aplicación en las unidades médicas del Sector Salud.

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

El Formato del Monitoreo Ciudadano consta de dos páginas, en la primera (figura 1) están las secciones: Datos del Establecimiento (Unidad médica /Hospital), Identificación de Sugerencias derivadas de revisión por parte del Aval Ciudadano y de las aportaciones de los usuarios, e Identificación de Áreas de Oportunidad derivado de los Resultados de la Aplicación de la Encuesta.

En la segunda página (figura 2) continúa con la sección de Sugerencias de Mejora emitidas por el Aval Ciudadano, Seguimiento de la Carta Compromiso, Establecimiento de Compromisos y termina con la sección “Nombre y firma del entrevistador y del Responsable de la unidad médica”

Sección III:
Identificación de
Áreas de
Oportunidad
derivado de los
Resultados de la
Aplicación de la
Encuesta

Nombre y firma
del entrevistador y
del Responsable
de la unidad
médica

Sección I: Datos de Identificación del Establecimiento (Unidad médica /hospital), se deben registrar los datos generales que permiten identificar al establecimiento donde se lleva a cabo la encuesta (Nombre del Establecimiento, CLUES, Institución, Estado, Municipio o Delegación, Localidad, periodo a reportar y nombre del Aval Ciudadano, ya sea organización o a título individual), escriba los datos con letra legible, de molde y no deje espacios sin llenar. El objetivo de esta sección es tener datos que permitan reconocer la unidad médica y sus características.

En caso de no conocer alguno de ellos, lo puede preguntar al responsable de la unidad médica

Sección II: Identificación de Oportunidades de Mejora derivado de la revisión por parte del Aval Ciudadano, en esta sección se verifica la difusión de los Derechos Generales de los Pacientes y de los resultados de calidad obtenidos por el Aval Ciudadano, también se le pregunta directamente a los usuarios qué es lo que les gusta de la unidad, qué es lo que no les gusta de la unidad y en su caso, qué sugieren para mejorarlo, así mismo se revisa el confort de las instalaciones, específicamente en aspectos relacionados con la privacidad, estado de las instalaciones, acceso al público, ventilación, iluminación, superficies y pintura, señalización, limpieza y orden.

Sección III: Identificación de Áreas de Oportunidad derivado de los Resultados de la Aplicación de la Encuesta, para llenar esta parte se requiere que el Aval Ciudadano revise sus resultados de la Encuesta de Trato Adecuado y Digno.

Sección IV: Sugerencias de Mejora emitidas por el Aval Ciudadano, en este apartado, el Aval Ciudadano emite sus sugerencias de mejora, basándose en los resultados de la Encuesta de Trato Adecuado y Digno y la aplicación del Formato para el Monitoreo Ciudadano.

Sección V: Seguimiento a la Carta Compromiso, en esta sección, el Aval Ciudadano solicita la evidencia del cumplimiento de la Carta Compromiso del cuatrimestre anterior, revisa la evidencia de manera documentada o física.

Sección VI: Establecimiento de Compromisos, esta sección es la única que debe llenar el Responsable de la Unidad Médica u Hospital, o en su caso, por el Gestor de Calidad, una vez que el Aval entregó su Formato con sus sugerencias de mejora, el personal de la unidad las analiza y establece compromisos que pueda cumplir en el siguiente cuatrimestre, a través de la Carta Compromiso, misma que entrega al Aval Ciudadano. Con los datos de esta Carta Compromiso, llena el apartado VI del Formato para el Monitoreo Ciudadano.

Nombre y firma del Aval Ciudadano y del Responsable de la Unidad Médica u Hospital, en esta deberá firmar el Aval Ciudadano y el Responsable de la Unidad, esto a manera de validar la información registrada en el documento.

Llenado del Formato para el Monitoreo Ciudadano (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Carta Compromiso)

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO (UNIDAD MÉDICA)

- **Nombre del establecimiento:** escriba el nombre completo del establecimiento (unidad médica) como aparece en el registro de la Clave Única de Establecimientos de Salud (CLUES) de la Dirección General de Información en Salud (DGIS). El responsable de la unidad le indicará cuál es el nombre completo de la unidad médica.
- **CLUES del Establecimiento:** solicite al responsable de la unidad médica que le proporcione la clave CLUES y regístrela en la línea correspondiente.
- **Institución:** escriba el nombre de la Institución a la que pertenece el establecimiento: SS (Secretaría de Salud), IMSS (Instituto Mexicano del Seguro Social), ISSSTE (Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado) o bien, si pertenece a otra Institución, regístrela.
- **Estado:** escriba el nombre de la Entidad Federativa al que pertenece la unidad médica.
- **Municipio:** escriba el nombre completo (legible y sin abreviaturas) del municipio o delegación política en donde se encuentra ubicada la unidad médica.
- **Localidad:** escriba el nombre completo (legible y sin abreviaturas) de la localidad en donde se encuentra ubicada la unidad médica.
- **Periodo:** marque con una palomita (☒) el periodo en el que se realizó el Monitoreo Ciudadano.
- **Nombre de la Organización o Ciudadano a Título Individual:** escriba el nombre completo de la organización a la que pertenece, con letra clara y sin abreviaturas. Ejemplo: Universidad Autónoma de Aguascalientes, Fundación Regalo de Corazón. En el caso de los ciudadanos independientes, se registrará su nombre.



Secretaría de Salud
Dirección General de Calidad y Educación en Salud
Formato de Monitoreo Ciudadano (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Carta Compromiso)

SECCIÓN I. Datos del Establecimiento (Unidad médica / Hospital)

Nombre Establecimiento (Unidad médica / Hospital): Centro de Salud CLUES de la Unidad: DFSSA001 Institución: Secretaría de Salud
 Estado: DFSSA001 Municipio o Delegación: Miguel Localidad: Miguel
 Periodo a reportar: ☒ Enero - Abril ☐ Mayo - Agosto ☐ Septiembre - Diciembre Año: 201 Nombre de la Organización(es) o Ciudadano a Título Individual: Guadalupe Pérez Flores

II. IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA DERIVADO DE LA REVISIÓN POR PARTE DEL AVAL CIUDADANO

- Pregunte mínimo a cinco usuarios de la unidad médica u hospital, sobre los derechos de los pacientes. Escriba una “✓” en caso de que conteste que conoce los Derechos Generales de los pacientes, o un “X” en caso de que no los conozca, al final sume el total de “✓”. A continuación, pregunte sobre los resultados de Calidad, escriba una “✓” en caso de que conteste que conoce los resultados de calidad o un “X” en caso de que no los conozca, al final sume el total de “✓”. En caso de que no conozca los Derechos Generales de los Pacientes o los resultados de Calidad, favor de indicarle en donde se encuentran publicados.
- Entreviste a 10 usuarios de la Unidad Médica y pregunte las cuestiones que les gusten de la Unidad Médica, las que no les gusten y en ese caso, se les exhorta a dar sugerencias para mejorar esa cuestión; este apartado impulsa la corresponsabilidad y el diálogo de los usuarios con los Servicios de Salud, los hace partícipes de las decisiones que afectan a toda la comunidad en cuanto a Servicios de Salud, a través del Aval Ciudadano, los usuarios de los Servicios de Salud, pueden expresar sus necesidades, inquietudes, sugerencias y felicitaciones sobre la calidad que se les otorga; el Aval Ciudadano es el encargado de llevar todas estas cuestiones con el Responsable de la Unidad Médica para que sean tomadas en cuenta.
- Después de realizar una revisión a la Unidad Médica, marque con una “✓” si existen oportunidades de mejora en las áreas visitadas de acuerdo al tema correspondiente. Posteriormente, sume de lado a lado las “✓” y coloque el total de “✓” en el apartado correspondiente (Total).

Sección II. Identificación de Oportunidades de Mejora derivadas de revisión por parte del Aval Ciudadano y de las aportaciones de los usuarios						
INSTRUCCIONES: Pregunte a 5 usuarios de la Unidad Médica, marque con una “✓” en caso de que contesten “SI” o con una “X” en caso de que contesten “NO”, después sume el total de “✓”.						
1. ¿El usuario conoce los Derechos Generales de los Pacientes? En caso de que conteste que NO, indicarle en qué lugar los puede ver.						
	✓	✓	X	X	✓	3
2. ¿El usuario conoce los resultados de calidad publicados en el Periódico Mensual de la Unidad Médica? En caso de que conteste que NO, indicarle en qué lugar los puede ver.						
	X	X	X	✓	✓	2
INSTRUCCIONES: Pregunte a 10 usuarios de la unidad médica.						
	¿Qué es lo que SÍ le gusta de la Unidad?		¿Qué es lo que NO le gusta de la unidad?		¿Cómo sugiere que se mejore?	
1	La amabilidad del personal que atiende		Que la sala de espera está muy sucia		Que continuamente se haga la limpieza	
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
CONFORT DE LAS INSTALACIONES						
INSTRUCCIONES: Después de realizar una inspección visual al Establecimiento de Atención Médica, marque con una “P” si existen oportunidades de mejora en las áreas visitadas de acuerdo al tema correspondiente. Posteriormente, sume de lado a lado las “P” y coloque el total de “P” en el apartado correspondiente (Total).						
Tema	Áreas con sugerencias según la inspección visual por tema				Total	
Privacidad	☐ Sala de Espera	☒ Sanitarios	☒ Consulta Externa	☐ Hospitalización	3	
Instalaciones	☐ Sala de Espera	☐ Sanitarios	☐ Consulta Externa	☐ Hospitalización	0	
Acceso al público	☒ Sala de Espera	☐ Sanitarios	☒ Consulta Externa	☐ Hospitalización	2	
Ventilación	☐ Sala de Espera	☐ Sanitarios	☐ Consulta Externa	☐ Hospitalización	0	
Iluminación	☒ Sala de Espera	☐ Sanitarios	☐ Consulta Externa	☐ Hospitalización	1	
Superficies y pintura	☐ Sala de Espera	☐ Sanitarios	☐ Consulta Externa	☐ Hospitalización	0	
Señalización	☐ Sala de Espera	☐ Sanitarios	☐ Consulta Externa	☐ Hospitalización	0	
Limpieza y orden	☒ Sala de Espera	☒ Sanitarios	☐ Consulta Externa	☐ Hospitalización	2	

III. IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE OPORTUNIDAD DERIVADO DE LOS RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

Para llenar esta parte se requiere que el Aval Ciudadano, revise el concentrado de la Encuesta de Trato Adecuado y Digno, de acuerdo a los resultados obtenidos, escriba las tres principales áreas de oportunidad para que mejore la unidad médica u hospital.

Sección III. Identificación de Áreas de Oportunidad derivado de los Resultados de la Aplicación de la Encuesta	
INSTRUCCIONES: Escriba las tres principales áreas de oportunidad de acuerdo a los Resultados de la Aplicación de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno	
1	Trato Digno
2	Tiempo de Espera
3	Medicamentos

IV. SUGERENCIAS DE MEJORA EMITIDAS POR EL AVAL CIUDADANO

Sugerencias de Mejora: Para formular las Sugerencias de Mejora, tomar en cuenta las secciones II y III del formato, así como las observaciones que haya encontrado durante la revisión de las instalaciones. Trate de que éstas puedan traducirse en acciones concretas que ayuden a implementar acciones de mejora en la Unidad Médica y puedan llevarse a cabo.

El Aval Ciudadano utilizará el apartado correspondiente del Formato para el Monitoreo Ciudadano y tomará en consideración lo siguiente:

- La Difusión de los Derechos Generales de los Pacientes y los Resultados de Calidad.
- Las sugerencias realizadas por los usuarios de la Unidad Médica.
- Las oportunidades de mejora detectadas durante la aplicación de la Encuesta de Trato Adecuado y Digno.
- El estado en que se encuentran las instalaciones.

SECCIÓN IV. Sugerencias de Mejora emitidas por el Aval Ciudadano	
INSTRUCCIONES: Tome en cuenta lo registrado en los apartados anteriores y describa acciones concretas que puedan llevarse a cabo y que ayuden a mejorar el trato y calidad en la Unidad Médica	
Área o tema que sugiere se mejore	¿Cómo sugiere que se mejore? Describa una actividad específica, que pueda verificarse
1 Tiempo de Espera	Entregar fichas con horarios establecidos para pasar a consulta
2 Trato Digno	Capacitar al personal de la unidad sobre el Trato Digno y derechos humanos.
3 Instalaciones	Que se quiten los botes de basura que obstruyen el libre acceso a la sala de espera.
4	
5	

V. SEGUIMIENTO DE LA CARTA COMPROMISO

- En el caso de que se trate de la segunda visita en adelante, registrar el avance de los compromisos establecidos en la Carta Compromiso firmada en el cuatrimestre anterior.
- Marque con una “✓” el cuatrimestre al que corresponde el seguimiento a la Carta Compromiso.

- Registre el año al que corresponde la Carta Compromiso.
- Marque con una “✓” si se cumplió la Carta Compromiso.
- En la columna “Acuerdos establecidos en la Carta Compromiso” transcriba de la Carta Compromiso del cuatrimestre anterior los compromisos de mejora.
- En la columna “Evidencia de que se cumplió el compromiso” marque con una “✓” las evidencias de que estos compromisos se han cumplido. Los avances deben contar con evidencias documentadas o físicas de acuerdo a lo establecido.

SECCIÓN V. Seguimiento de la Carta Compromiso														
INSTRUCCIONES: Marque con una “✓” la casilla correspondiente a las evidencias documentadas que dan seguimiento al acuerdo establecido en la Carta Compromiso de los cuatrimestres (s) anterior(es).														
Cuatrimestre en el que se firmó la Carta Compromiso	Año	¿Se cumplió la Carta?	Acuerdo establecido en la Carta Compromiso	Evidencia del Cumplimiento										
				Agendas	Bitácoras	Constancias	Facturas	Fotos	Informes	Listas de asistencia	Material Impreso	Memorándum de oficio	Minutas	Otras
1 Ene-Abr May-Ago Sep-Dic	2016	✓ SI	Capacitar al personal de la unidad sobre el Tratado Digno y derechos humanos.					✓						
2 Ene-Abr May-Ago Sep-Dic		SI												
3 Ene-Abr May-Ago Sep-Dic		SI												
4 Ene-Abr May-Ago Sep-Dic		SI												
5 Ene-Abr May-Ago Sep-Dic		SI												

IMPORTANTE: Entregar el original de este formato al Responsable de la Unidad y solicitar que le firme una copia para usted.

IMPORTANTE: después de llenar el apartado V, entregar el original de este formato al Responsable de la Unidad y solicitar que le firme una copia para usted.

VI. ESTABLECIMIENTO DE COMPROMISOS

Este espacio debe ser llenado por el Responsable de la Unidad Médica o el Gestor de la Unidad, una vez que se haya entregado la Carta Compromiso correspondiente al cuatrimestre al Aval Ciudadano.

- Para registrar la Carta Compromiso, el Gestor de Calidad o el Responsable de la Unidad Médica u hospital, debe tener la Carta Compromiso que entregó al Aval Ciudadano, para ello, se deben firmar tres ejemplares: uno para el Aval Ciudadano, uno para la Unidad Médica y uno para la Jurisdicción Sanitaria.
- De acuerdo a los dominios establecidos en el formato, se marca con una “✓” si hubo sugerencias del Aval Ciudadano de acuerdo al dominio, para ello, en el formato se describe de que trata cada dominio. En caso de que el Aval no haya emitido sugerencias se coloca la “✓” en la casilla “NO”.
- A continuación marque con una “✓” en la opción “SI”, en caso de que haya firmado una carta de acuerdo a cada dominio. En caso de que no se haya firmado Carta Compromiso, se coloca la “✓” en la casilla “NO”.
- Si se firmó una Carta Compromiso, se coloca la fecha en que se firmó, colocando primero el día, luego el mes y finalmente el año.

- En el apartado “Número de Carta Compromiso”, se coloca el número consecutivo de acuerdo a las Cartas Firmadas.

SECCIÓN V: Establecimiento de Compromisos								
IMPORTANTE: Este espacio debe ser llenado por el Responsable de la Unidad Médica o el Gestor de la Unidad, una vez que se haya entregado la Carta Compromiso correspondiente al usuario este al Aval Ciudadano.								
Domínio	Descripción del dominio	¿Hubo Sugerencias?			¿Se firmó Carta Compromiso?		Fecha en la que se firmó la Carta Compromiso	Número de Carta Compromiso
Autonomía:	La capacidad del usuario para intervenir en la toma de decisiones relacionadas con su salud.	☒	☐	☐	☒	☐	15 / mayo / 2017	1
Confidencialidad:	Se relaciona con el derecho de los usuarios a mantener el control sobre el acceso a la información sobre su salud.	☐	☐	☒	☐	☒	15 / mayo / 2017	
Comunicación:	Que el usuario tenga tiempo y la oportunidad de obtener toda la información que considere pertinente sobre su problema y sobre las distintas opciones de tratamiento.	☐	☐	☒	☐	☒	15 / mayo / 2017	
Trato Digno:	Implica que el usuario sea atendido con pleno respeto a su dignidad y a sus derechos como persona.	☒	☐	☐	☒	☐	15 / mayo / 2017	2
Atención Oportuna:	Se refiere al tiempo transcurrido entre la búsqueda de atención y la recepción de ésta.	☐	☐	☒	☐	☒	15 / mayo / 2017	
Condiciones básicas:	Confort, Evaluación, entre otros aspectos, la limpieza de los baños y de las salas de espera, iluminación, la calidad de los alimentos servidos a los hospitalizados, entre otras.	☐	☐	☒	☐	☒	15 / mayo / 2017	
Organización de los servicios:	Se refiere a la organización de los servicios que se prestan en la unidad médica y que impactan a la atención del usuario.	☐	☐	☒	☐	☒	15 / mayo / 2017	
Medicamentos:	Se refiere al abasto de medicamentos, la gestión de los mismos.	☐	☐	☒	☐	☒	15 / mayo / 2017	
Difusión:	Se refiere a la difusión de la información obtenida del Monitoreo Ciudadano, a los usuarios de los servicios de salud.	☒	☐	☐	☒	☐	15 / mayo / 2017	3
Infraestructura:	Se refiere a las modificaciones estructurales que se realicen en el establecimiento de atención médica.	☐	☐	☒	☐	☒	15 / mayo / 2017	
Equipo:	Se refiere a la solicitud de reparación o comprar de equipo médico.	☐	☐	☒	☐	☒	15 / mayo / 2017	

Nombre y firma del Aval Ciudadano y del Responsable de la Unidad Médica u Hospital, en esta deberá firmar el Aval Ciudadano y el Responsable de la Unidad, esto a manera de validar la información registrada en el documento.

Este formato deberá enviarse a la Jurisdicción Sanitaria para su captura en los tiempos establecidos.

SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

