

GUÍA RÁPIDA PARA EL MONITOREO CIUDADANO

Objetivo: Proporcionar una Guía rápida de las acciones que debe realizar el aval ciudadano durante su visita a la unidad médica.

I. ACCIONES DE MONITOREO

- 1.1. El aval se presenta con el gestor de calidad de la unidad o al responsable de la unidad para indicarle que realizará el monitoreo.
- 1.2. El gestor de calidad de la unidad o el responsable, le proporcionará los instrumentos impresos para su trabajo (Formato de Trato Digno, Guía de Cotejo).
- 1.3. El día del monitoreo el aval solicita al gestor de calidad o responsable de la unidad los resultados del INDICAS de Trato Digno del último cuatrimestre o del cuatrimestre anterior a la visita.
- 1.4. De acuerdo a la cantidad de encuestas que haya aplicado al unidad, el aval aplicará al menos el 30% de esa cantidad:

Ejemplo. Si la unidad aplicó 200, el aval mínimo tendrá que aplicar 60 encuestas.

- 1.5. Los formatos que el aval necesita para el monitoreo son: Formato de Trato Digno y Guía de Cotejo y Verificación de Instalaciones.
- 1.6. El aval debe realizar las encuestas a los usuarios:
 - a. Para consulta externa, fuera de farmacia, una vez que los pacientes hayan pasado a consulta y recibido su medicamento
 - b. Para urgencias, fuera de la sala de espera.
- 1.7. El aval debe difundir a los ciudadanos los derechos y responsabilidades de los pacientes durante las entrevistas.
- 1.8. El aval aplica la encuesta de trato digno a los usuarios (F1-TD/02).
- 1.9. El mismo día del monitoreo el aval debe llenar los siguientes apartados de la Guía de Cotejo, en el punto (2) “seguimiento a la carta compromiso”, en este punto el aval debe confirmar con el gestor de calidad o responsable de la unidad los avances de los compromisos de la carta compromiso anterior con evidencias (oficios, fotografías, informes, minutas, solicitudes de material o de mantenimiento, etc.) o indicar si no hubo avance. En el punto (4) “difusión de resultados de monitoreo”, debe confirmar



entrevistando a 5 personas de la unidad médicas si les fueron difundidos los resultados de trato digno que la unidad de midió en el último periodo, así como si conocen los derechos de los pacientes; en el punto (5) “sugerencias de los usuarios para mejorar el trato digno y las instalaciones” este punto se llena con la información que los usuarios responden, cinco usuarios al menos; y finalmente en el punto (6) “Índice de integridad, comodidad y limpieza”

II. ANÁLISIS DEL MONITOREO Y DE LA GUÍA DE COTEJO

2.1. El aval ciudadano calcula los resultados de las encuestas en el formato (F2-TD/02). Con base en los comentarios de los usuarios y los resultados de los indicadores de trato digno, sugiere las acciones de mejora que el aval considera deben realizarse.

2.2. El aval realiza una **revisión y análisis** de los siguientes puntos de la Guía de Cotejo:

- a. Resultados de trato digno que obtuvo,
- b. Resultados del comparativo de la Guía de Cotejo,
- c. Resultados del apartado 4. difusión de resultados de monitoreo
- d. Resultados del apartado 5. sugerencias de los usuarios para mejorar el trato digno y las instalaciones
- e. Resultados del apartado 6. Índice de integridad, comodidad y limpieza.

2.3. En el apartado 7 de la Guía de Cotejo y Verificación de Instalaciones “Sugerencias del aval ciudadano”, el aval realiza **sugerencias de mejora**, acciones encaminadas a mejorar la calidad y el trato digno, en aquellos aspectos que encontró durante su visita.

III. ENTREGA DE LA INFORMACIÓN DEL AVAL A LA UNIDAD MÉDICA

3.1. El Aval Ciudadano entrega la Guía de Cotejo al Gestor de Calidad o Responsable de la unidad, con sus sugerencias de mejora para que sean tomadas en cuenta para la formulación de compromisos de mejora a través de la Carta Compromiso.



3.2. Solicita la fecha para que el gestor de calidad o responsable de la unidad le entregue la Carta Compromiso (esta debe entregarse máximo 10 días naturales a partir de la fecha en que el aval entregó sus sugerencias de mejora a través de la Guía de Cotejo)

3.3. Una vez que haya recibido la Carta Compromiso, debe revisar:

- a. Que los compromisos establecidos en la Carta Compromiso, sean congruentes con sus sugerencias de mejora establecidas en el apartado 7 de la Guía de Cotejo.
- b. Que los compromisos sean “acciones” que puedan realizarse en un periodo determinado (fecha de inicio y fin).

IV. DIFUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. El aval ciudadano en colaboración con el gestor de calidad o responsable de la unidad seleccionan el área de la unidad médica en la que se publicarán los resultados INDICAS y del aval para que los usuarios conozcan dichos resultados.

4.2. Los resultados deben indicar si la unidad médica está avalada o no.

V. FLUJO DE INFORMACIÓN DEL MONITOREO CIUDADANO

5.1. El aval Ciudadano al finalizar su monitoreo cuatrimestral, entrega la Guía de Cotejo al gestor o responsable de la unidad. El aval ciudadano se queda con sus Encuestas de Trato Digno originales.

5.2. La información de todas las Guías de Cotejo de cada unidad, se envía a las jurisdicciones sanitarias o al nivel estatal, según sea lo indicado por el Responsable Estatal de Calidad y Responsable Estatal de Aval Ciudadano.

5.3. El Responsable de Aval Ciudadano es el encargado de concentrar la información estatal del monitoreo ciudadano en el “Formato de Informe de Seguimiento de Aval Ciudadano”. Durante los 15 días naturales siguientes al cuatrimestre, entrega este informe a la Subdirección de Vinculación Ciudadana por correo electrónico.

5.4. La Subdirección de Vinculación Ciudadana conjunta los informes de las 32 entidades federativas y de las instituciones, integrar el Informe Nacional de Aval Ciudadano de manera cuatrimestral.