



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

**Sicalidad**



*Construir Ciudadanía en Salud:  
Aval Ciudadano*

**Firma de Acta de Instalación de  
Aval Ciudadano en el  
Instituto Nacional de Psiquiatría  
Ramón de la Fuente Muñiz**



**Sicalidad**

SEDE  
Auditorio del Instituto Nacional de Psiquiatría  
Calzada México Xochimilco 101  
Tlalpan, D. F.  
Tel 5655-2811 y 4160-5369

COORDINACIÓN  
Gestor de Calidad María Teresa  
Orozco Salinas  
Lic. Alejandra Arciniega Torres



**Instituto Nacional de Psiquiatría  
Ramón de la Fuente Muñiz  
Dirección General de Calidad y  
Educación en Salud**

## ¿Qué es el Aval Ciudadano?

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

**El Aval Ciudadano es una experiencia de contraloría social.**

### Objetivo

Lograr que las organizaciones de la sociedad civil sean el enlace entre las instituciones y los usuarios de los servicios de salud y sus voceros respecto a la calidad percibida de la atención

**Funciones** del Aval Ciudadano

1. Realizar encuestas a los usuarios de las unidades médicas y a los profesionales de la salud, para conocer la opinión de los usuarios en relación a la calidad percibida. Su misión es escuchar a los pacientes y las familias.
2. Difundir los Derechos Generales de los Pacientes, promoviendo su exigibilidad y su tutela, procurando que las organizaciones de salud aprendan a escuchar la voz de los usuarios.
3. Realizar propuestas de mejora y establecer compromisos con los responsables de la unidad y su personal, para mejorar la calidad en la atención en los servicios de salud, a través de la Carta Compromiso y efectuar el seguimiento de los compromisos hasta lograr su cumplimiento
4. Conocer a los proyectos de calidad y seguridad de los pacientes que se desarrollan en la unidad.
5. Participar en el Comité Estatal de Calidad y puede ser convocado al Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP).

17 de julio de 2009

12:00 a 12:10

### **Bienvenida, objetivos y dinámica de la reunión**

GC María Teresa Orozco Salinas  
Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz

12:10 a 12:30

### **El Aval Ciudadano en el Instituto Nacional de Psiquiatría**

Dra. María Elena Medina Mora  
Directora General del Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz

12:30 a 13:30

### **El Aval Ciudadano en el Marco del Sistema Integral de Calidad (SICALIDAD)**

Mtro. Antonio Heras Gómez  
Director General Adjunto de Calidad en Salud

13:30 a 14:00

### **Construir Ciudadanía en Salud: Aval Ciudadano**

Lic. Alejandra E. Arciniega Torres  
Líder del Proyecto Aval Ciudadano  
Dirección General Adjunta de Calidad en Salud

14:00 a 14:30

### **Palabras**

Lic. Gabriela Cámara Cáceres  
Presidenta de "Voz Pro Salud Mental. A.C."

14:30 a 14:45

### **Firma de Acta de Instalación**

Dra. María Elena Medina Mora, Mtro. Antonio Heras Gómez,  
Lic. Alejandra E. Arciniega Torres, GC María Teresa Orozco Salinas

14:45 a 14:50

### **Clausura**

14:50

### **Vino de honor**