

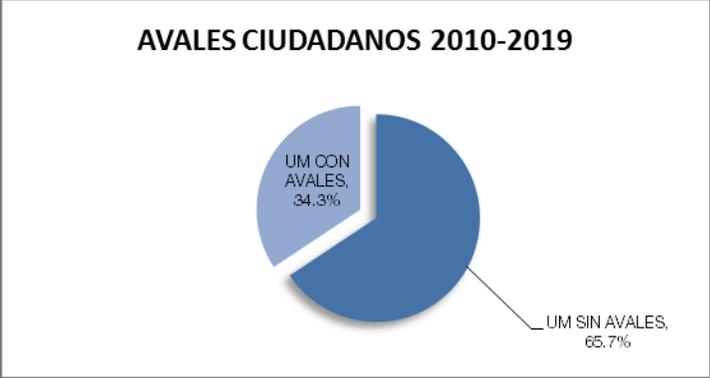
## Documentación de Mejores Prácticas

I. Datos de identificación del programa o proyecto							
Nombre	Implementación del Programa Aval Ciudadano en las Unidades Médicas del ISSEMYM						
Categoría	Atención ciudadana			Tema central	Participación ciudadana en la orientación a los usuarios de los servicios de salud		
Población objetivo	Derechohabientes del ISSEMYM		del	Ámbito	Estatal		
Fecha de inicio	Enero de 2010						
¿La práctica es vigente?	Sí <b>X</b>	No	Período que comprende la documentación de la práctica	Enero 2013 a diciembre de 2018			
Página web, Facebook o twitter de la práctica	N/A						
II. Resumen ejecutivo							
<p>Aval Ciudadano es el mecanismo de participación ciudadana que implementó el gobierno federal en las instituciones del sector salud, el cual consiste en que un representante de la sociedad civil, estratégicamente a través de una visita, garantiza las acciones que se realizan para mejorar el trato digno en los servicios que se brindan a los usuarios; de forma independiente y responsable, contribuye a evaluar los servicios de salud, para obtener la confianza de la sociedad civil en cuanto a la percepción de la calidad de los servicios que se brindan.</p>							
¿Por qué considera que es una mejor práctica?							
<p>Se considera una mejor práctica porque involucra a la sociedad civil a participar en la mejora continua para la prestación de los servicios de salud, la satisfacción y la percepción de los usuarios, enfocándose en la búsqueda de un mejor trato otorgado en las unidades médicas, comprobar la calidad de los servicios de salud, aportando sugerencias y opiniones para mejorarlos desde su perspectiva como observador externo, e involucrando a la ciudadanía a participar en la identificación de necesidades para mejorar la atención recibida.</p>							
III. Autoevaluación de la práctica							
¿Existen prácticas similares implantadas o en desarrollo en la Administración Pública Estatal (APE) o en otras entidades federativas o municipios?	Sí	<b>X</b>	¿Dónde?	En el IMSS, ISSSTE, DIF, PEMEX, ISEM, Cruz Roja y otras instituciones de salud privadas, ya que es un programa que opera la Dirección General de Calidad y Educación en Salud de la Secretaría de Salud a nivel Federal.	No		
Si es afirmativa la respuesta de la pregunta anterior: ¿Revisó e identificó elementos comunes y distintivos de cada práctica?	Sí	<b>X</b>	Nombre de la práctica(s)	Programa Federal Aval Ciudadano	No		

¿Contribuye a la mejora de los trámites y servicios?	Sí	X	Nombre del trámite(s) o servicio(s)	Servicio de Atención Médica en consulta externa, hospitalización y urgencias.	No	
¿Contribuye a eficientar la gestión de los procesos de la APE?	Sí	X	¿De qué forma?	Agiliza los tiempos de respuesta de las solicitudes de atención y transparenta el servicio.	No	
¿Está implementada en una sola unidad administrativa?	Sí		¿Dónde más?	En 35 unidades médicas del ISSEMYM, el IMSS, ISSSTE, DIF, PEMEX, ISEM, Cruz Roja y otras instituciones de salud privadas, ya que el programa lo opera la Dirección General de Calidad y Educación en Salud de la Secretaría de Salud a nivel Federal.	No	X
¿Es susceptible de réplica?	Sí	X	¿Por qué?	Porque la participación del Aval Ciudadano ha contribuido a mejorar la calidad de los servicios de salud que se proporcionan en el ISSEMYM, reflejándose en la satisfacción de los derechohabientes.	No	
¿La práctica se encuentra documentada desde su implementación?	Sí	X	Tipo de documentación	A través del Sistema de Registro Aval Ciudadano (SIRAVAL) y la Guía Operativa Aval Ciudadano 2018.	No	
¿Contribuye al logro de los objetivos de la institución?	Sí	X	¿Por qué?	Porque su participación contribuye a incrementar la calidad de los servicios médicos que se proporcionan.	No	

¿Considera que es una práctica innovadora?	Sí	X	¿Por qué?	Ahora con la participación activa de la sociedad civil, mediante visitas a las instituciones de salud se conocen aspectos relacionados con la prestación de los servicios, se determinan prioridades y se evalúa su eficiencia.	No	
<b>IV. Información de la práctica</b>						
Problemática que originó el diseño e implementación de la práctica						
Las constantes molestias y quejas de los derechohabientes respecto a la atención de sus solicitudes, así como la falta de credibilidad en las acciones de mejora implantadas por la unidad médica, para avalar las acciones encaminadas al trato digno en la prestación de los servicios de salud que proporciona el ISSEMYM.						
Objetivo general	Implementar nuevas iniciativas que propicien la participación de la ciudadanía en la búsqueda de acciones de mejora de la calidad en los servicios de salud que presta el ISSEMYM, generando transparencia de la información y resultados en materia de trato digno en las instituciones de salud.					
Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Participar con las autoridades y el personal de salud en la creación de estrategias para brindar un trato digno en las unidades médicas del Instituto.</li> <li>✓ Contribuir a recuperar la confianza del paciente y de la ciudadanía en las unidades médicas del Instituto.</li> <li>✓ Ampliar la participación de la ciudadanía, aprovechando su cercanía y contacto con los derechohabientes para mejorar los procesos en la prestación de los servicios de salud.</li> <li>✓ Mejorar el trato adecuado y digno a los usuarios de los servicios de salud.</li> </ul>					
¿Ha perfeccionado la mejor práctica a partir de su implementación?					Sí	No
					X	
¿Cuándo fue la última fecha que realizó modificaciones o mejoras?					Noviembre de 2018	
Mejoras que ha realizado						
Con el propósito de reconocer el compromiso y entusiasmo de los Avales Ciudadanos en su quehacer cotidiano, quienes han dedicado parte de su tiempo y esfuerzo de manera voluntaria, aportando sugerencias y opiniones, para mejorar la calidad de los servicios en las instituciones de salud que se proporcionan en las unidades médicas del ISSEMYM; a partir del año 2014, durante el mes de noviembre, la Coordinación de Innovación y Calidad ha realizado el “Encuentro Institucional de Avales Ciudadanos”, espacio en el cual se ofrece un foro y se presentan casos de éxito de los resultados obtenidos en las unidades médicas del ISSEMYM.						
Operación o funcionamiento de la mejor práctica						

Antes					Después						
No existía la figura del Aval Ciudadano para garantizar la calidad percibida por los derechohabientes en la prestación de los servicios de salud del ISSEMYM.					A partir del 2013 el ISSEMYM implementó en sus unidades médicas el Programa Aval Ciudadano, lo que ha contribuido a garantizar la calidad en la prestación de los servicios de salud, mediante la identificación y percepción de necesidades de los derechohabientes, comparando sus resultados con los obtenidos por la unidad médica.						
Estrategia de implementación					Se realiza una invitación a los ciudadanos que deseen participar como Avales Ciudadanos en las unidades médicas, a título individual o como representantes de una organización civil, universidades o grupos diversos; una vez aceptado se tramita su identificación oficial ante la Dirección General de Calidad y Educación en Salud, se les comunica sus funciones, así como la importancia de su participación para emprender acciones de mejora y se les proporciona la capacitación requerida para la emisión de sus reportes cuatrimestrales.						
Requerimiento de cambios legales o normativos					N/A						
¿Ha participado en algún concurso?					¿Ha sido premiada?						
Sí	Fecha:		Sector	Público Privado	No <input checked="" type="checkbox"/>	Sí	Fecha:		Sector	Público Privado	No <input checked="" type="checkbox"/>
Describir:					Describir:						
<b>V. Resultados alcanzados</b>											
Cualitativos					Los Avales Ciudadanos de las 35 unidades médicas del ISSEMYM, han tenido la oportunidad de expresar sus opiniones respecto a la percepción de la prestación de los servicios de salud.  A través del formato Monitoreo Ciudadano y del reporte de oportunidades de mejora detectadas, mismos que se entregan al Director de la Unidad Médica, se han firmado cartas compromiso para establecer acciones en beneficio de los derechohabientes.						
Cuantitativos					De las 102 unidades médicas que conforman la red de los servicios médicos del ISSEMYM, a la fecha, 35 de ellas cuentan con la figura del Aval Ciudadano.						
Beneficiarios					Los beneficiarios directos, son los derechohabientes de los servicios de salud de las 35 unidades médicas que cuentan con Aval Ciudadano.						

Gráficos	<div style="text-align: center;"> <p><b>AVALES CIUDADANOS 2010-2019</b></p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>UM CON AVALES</td> <td>34.3%</td> </tr> <tr> <td>UM SIN AVALES</td> <td>65.7%</td> </tr> </tbody> </table> </div>				Categoría	Porcentaje	UM CON AVALES	34.3%	UM SIN AVALES	65.7%
Categoría	Porcentaje									
UM CON AVALES	34.3%									
UM SIN AVALES	65.7%									
Ahorros obtenidos										
Recursos materiales y financieros	No se requiere de recursos adicionales, ya que implica un ahorro al no contratar un despacho externo para la aplicación de la encuesta de satisfacción, trato adecuado y digno.									
Tiempo	Contribuye a dar una respuesta inmediata a los problemas que se detectan a través del Aval ciudadano, lo que se traduce en la mejora continua en la prestación de los servicios.									
Indicadores utilizados	$\text{Implementación del Programa} = \frac{\text{No. de Unidades Médicas con Aval Ciudadano}}{\text{No. Total de Unidades Médicas}} \times 100$									
Aspectos que destacan de la mejor práctica (innovadores)	Se considera una buena práctica porque involucra a la sociedad civil a participar en las propuestas para la mejora en la prestación de los servicios de salud, donde la ciudadanía asume la parte que le corresponde del poder de decisión y aprende a negociar las acciones necesarias para efectuar las mejoras, con ello se maximizan las sinergias entre individuo, sociedad civil organizada y servicios de salud.									
Evidencia de resultados	Registro de los Avaes Ciudadanos en la Plataforma del SIRAVAL									
<b>VI. Transferencias</b>										
¿Es factible la transferencia de la práctica?	Sí	<b>X</b>	No							
Requerimientos										
Gestión	Presentar solicitud a la Coordinación de Innovación y Calidad de Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios (ISSEMYM), en la que se mencione el interés de conocer la mejor práctica para su posible adopción o replica.									

Económicos	Recursos económicos para la impresión de los formatos con base en la dimensión del proyecto.	
Tecnológicos	Sistema de Registro de Avales Ciudadanos (SIRAVAL).	
Otros	N/A	
¿A quién o quiénes ha sido transferida la práctica?	Entidades federativas:	N/A
	Municipios:	N/A
	Unidades administrativas del Poder Ejecutivo Estatal:	N/A
	Otro:	N/A
<b>VII. Datos de la dependencia u organismo auxiliar y unidad administrativa responsable</b>		
Secretaría u Organismo Auxiliar	Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios (ISSEMYM).	
Unidad administrativa	Coordinación de Innovación y Calidad.	
<b>VIII. Datos del responsable de administrar la práctica</b>		
Nombre	Flor de María A. Martínez Ibarrola	
Cargo	Coordinadora de Innovación y Calidad	
Teléfono(s)	(722) 2261900 Ext. 1071	
Domicilio	Avenida Hidalgo poniente No. 600, cuarto piso, edificio ISSEMYM, Col. La Merced, C.P. 50080, Toluca, Estado de México.	
Correo electrónico	flordemaria.martinez@issemym.gob.mx	
Nombre del enlace	Luz Araceli Santín Morales	
Datos del enlace	(722) 2261900 Ext. 1152 luz.santin@issemym.gob.mx	
<b>IX. Vinculación de la práctica con el Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023</b>		
Pilar	Estado de México Socialmente Responsable, Solidario e Incluyente	
Eje Transversal	Gobierno Capaz y Responsable	
Objetivo	Establecer una vida sana y promover el bienestar para la población en todas las edades.	
Estrategia	Impulsar una cobertura sanitaria universal	
Línea de acción	Impulsar programas para que el ISSEMYM amplíe y consolide servicios de salud.	