

# Componente: Fomento y participación explícita al papel de pacientes y comunidades en la mejora de la calidad

*Calidad de las Unidades de Primer Nivel de Atención de los Servicios Estatales de Salud para Población Vulnerable en México: Estrategias de Mejora y Mecanismos de Evaluación de su implementación*



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD





La Dimensión de calidad

**“ Atención Centrada en el  
Paciente-Familia-Comunidad”**

La atención sanitaria que tiene en  
cuenta las preferencias y aspiraciones  
de los usuarios y  
la cultura de la comunidad

*\* Fte: Bengoa R, Key P, Leatherman S, Massoud R, Saturno P: Quality of Care. A process for making strategic choices in health systems. WHO, Geneva 2006.*

**Participación de pacientes /población: Eje central de la dimensión**



# Diagnóstico:

## Formas de Participación de Pacientes-Familia-Comunidad en la evaluación y mejora de la calidad



### Activa del usuario

- Elección de proveedores
- Quejas y reclamaciones
- Asociaciones de usuarios
- Concejos de salud y otros grupos com.
- Participación activa en el proceso asistencial

### Solicitada a grupos sociales o comunitarios

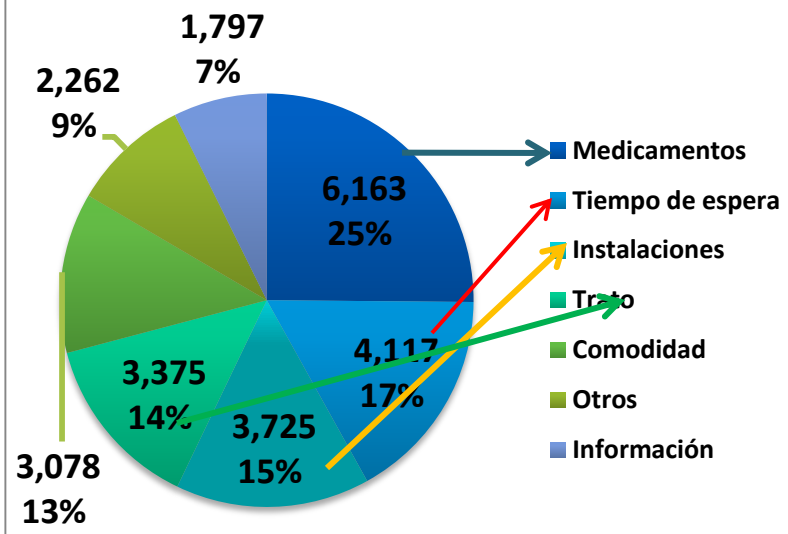
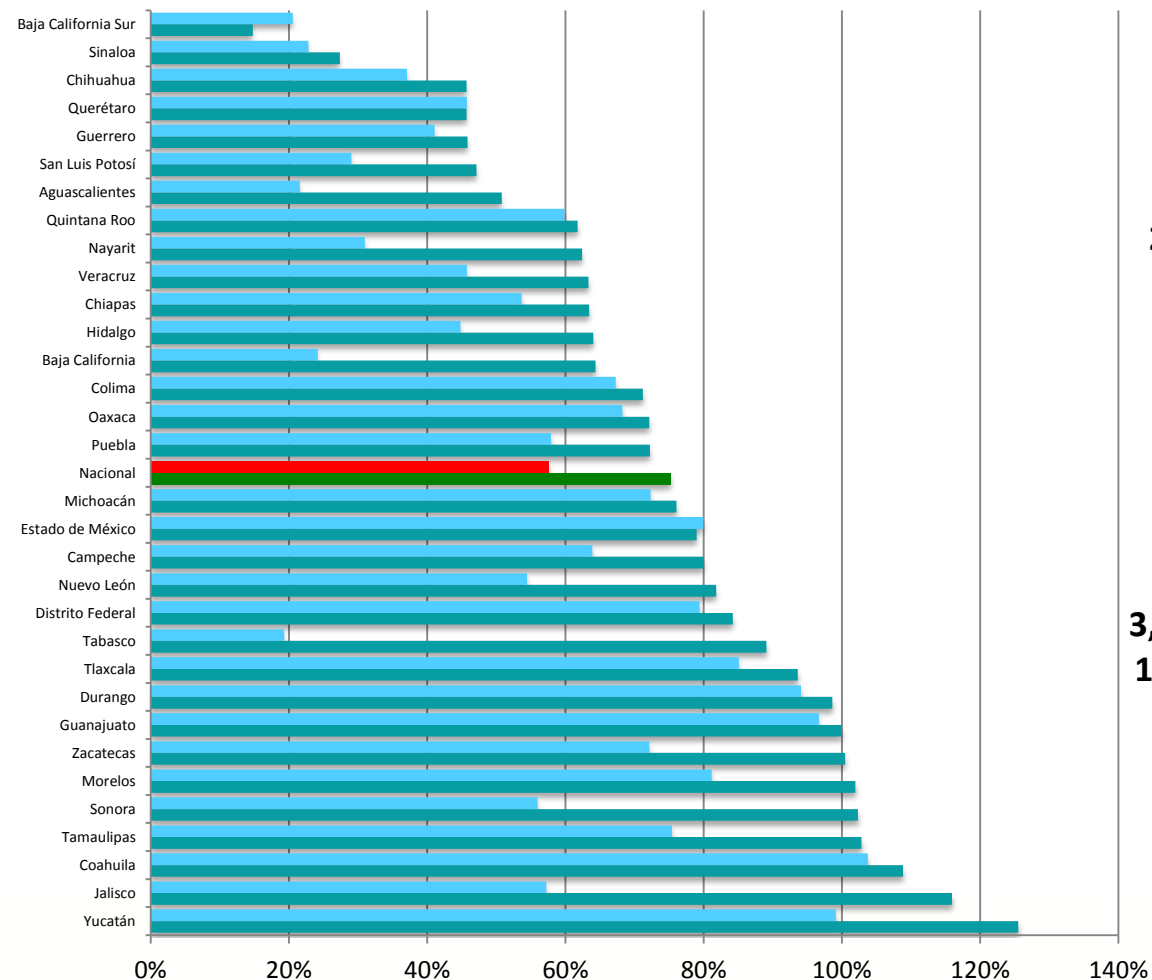
- Grupos focales e informadores clave y otras técnicas de investigación cualitativa
- Encuestas de satisfacción y expectativas
- Informes de los usuarios
- Participación activa en el proceso asistencial

*Fte: Saturno P. Métodos de participación del usuario en los programas de gestión de calidad 2012<sup>3</sup>*

Sistemas de Quejas, felicitaciones, sugerencias  
Mejora de la calidad

Encuestas de satisfacción trato digno  
Transparencia de información de UM Avaladas  
Derechos de los pacientes  
Mejora de la calidad

## Reporte: unidades médicas avaladas y oportunidades de mejora primer nivel 2012



- Proporción de unidades avaladas en transparencia por Aval Ciudadano
- Proporción de unidades con monitoreo de Aval Ciudadano en 2012

**Uso de información**  
**Análisis de causas para la mejora**



Componente Estratégico: Participación de pacientes y población		
Aspectos analizados	Propuestas de intervención	
	Sobre iniciativas existentes	Nuevas iniciativas
Participación de población	<p>Rediseñar el AC para realizar el monitoreo comunitario.</p> <p>Establecer un sistema de estímulos para reconocer el trabajo de los avales ciudadanos.</p> <p>Generar competencias en el personal de salud y Aval Ciudadano para el desarrollo del monitoreo comunitario</p>	<p>Instaurar el mecanismo de monitoreo comunitario, (nuevas encuestas, e indicadores) en el primer nivel de atención.</p> <p>Incluir en el sistema de información de calidad el monitoreo comunitario.</p> <p>Instaurar sistema de exploración de expectativas en diferentes contextos; indígena, rural y urbano</p>





- ◆ La incorporación de la dimensión de la atención centrada en el paciente alineada con el concepto establecido a nivel internacional, de la que forma parte central la participación de pacientes y población, requiere:
  - Delimitar atribuciones y unificar criterios sobre: **derecho de los pacientes, SQFS, aplicación de encuestas, desarrollo de competencias y supervisión.**
  - Utilización del máximo posible de formas de participación, y de **herramientas de medición válidas y útiles** para la monitorización y mejora continua
  - **Integrar los resultados** del monitoreo en el sistema nacional de información para la gestión de calidad
  - Reorientar y aprovechar la amplia convocatoria y participación de la población en el **Aval Ciudadano** para contar con información objetiva de su influencia en la mejora según los distintos contextos socio culturales de la población