

Gobierno del Estado de Campeche

Participación Social en el Sector Salud Aval Ciudadano

Auditoría Financiera con Enfoque de Desempeño: 16-A-04000-14-0596

596-DS-GF

Alcance

La revisión comprendió la verificación de la integración y operación; capacitación y asistencia; mecanismos de atención de quejas, denuncias y sugerencias; transparencia y difusión; y evaluación de la gestión y resultados de la figura de participación social en el sector salud Aval Ciudadano.

Muestra auditada:

20 unidades médicas.

16 avales ciudadanos.

Antecedentes

La participación social en la gestión de los programas financiados con recursos públicos es un elemento fundamental para mejorar sus resultados e impactos, así como para coadyuvar a su gestión eficiente, transparente, y a una efectiva rendición de cuentas, y debe ser un elemento relevante para apoyar la vigilancia del gasto.

La Auditoría Superior de la Federación considera fundamental la verificación de la existencia y operación efectiva de las figuras de participación social en los programas del gasto federalizado, de manera que se coadyuve con su fortalecimiento, a incrementar la eficiencia y eficacia de ese gasto, y a mejorar su transparencia y rendición de cuentas.

En el ámbito del gasto federalizado existen figuras de participación social con una presencia destacada: los consejos escolares de participación social en la educación; los avales ciudadanos en el sector salud; los comités del programa desayunos escolares y los comités comunitarios o de obra, asociados a la creación de infraestructura social básica municipal.

En lo que corresponde a la figura del Aval Ciudadano, éste es un mecanismo de participación que vigila la mejora del trato digno en los servicios de salud y constituye una visión independiente respecto de la calidad de los mismos.

Su principal objetivo es fortalecer la confianza de los usuarios de los servicios de salud pública; promover la participación de la población, y canalizar a las instancias adecuadas los resultados e iniciativas que recoge durante su monitoreo, con la finalidad de elevar la calidad en la atención de las unidades médicas.

De acuerdo con cifras de la Secretaría de Salud, al mes de agosto de 2016 existían 14,624 avales ciudadanos en 14,530 unidades médicas, de los cuales, el 89.4% eran ciudadanos a título individual; el 7.5% eran grupos y asociados jurídicamente no constituidos (agrupaciones locales); 1.2% otras instituciones educativas; 1.0% organizaciones no gubernamentales; 0.9% universidades y menos del 0.1% eran empresas privadas.

Se trata de una figura que desde su creación se limitó en sus funciones al apoyo en la evaluación de la calidad en el servicio y trato digno de los pacientes, por lo que la extensa cobertura que alcanza, se encuentra insuficientemente aprovechada, ya que podría ser la base de un esquema de contraloría social más amplio y de una mayor utilidad al sector salud, si se fortaleciera en su número de componentes, se ampliaran sus funciones y se le brindara más capacitación y apoyos.

Respecto de estas figuras de participación social, en la auditoría practicada se consideraron procedimientos relacionados con su integración y operación; capacitación y asistencia; mecanismos de atención de quejas, denuncias y sugerencias; transparencia y difusión; y evaluación de la gestión y resultados.

De acuerdo con lo anterior, el objetivo de la revisión al proceso participativo en el gasto federalizado es contribuir al mejoramiento del funcionamiento de los esquemas de participación ciudadana, que operan actualmente en la vigilancia de ese gasto.

Resultados

Integración y Operación

1. Mediante entrevista con el personal designado, se identificó que el área encargada de las actividades vinculadas con el Aval Ciudadano es la Coordinación de Participación Ciudadana, la cual dispuso de una persona como encargada y cuyas funciones fueron promover la instalación y capacitación del Aval Ciudadano; integrar, analizar y dar seguimiento a la información registrada en las cartas compromiso y actualizar la plataforma del Sistema de Registro de Aval Ciudadano (SIRAVAL). Se verificó que como sistema de registro de los avales ciudadanos se utilizó la plataforma SIRAVAL y se mantuvo comunicación constante con la instancia coordinadora federal (DGCES-SSA) para dar seguimiento a las actividades del aval. Sin embargo, dicha área no se encontró dentro de la estructura organizacional de la Dirección de Innovación y Calidad del Instituto de Servicios Descentralizados de Salud Pública del Estado de Campeche (INDESALUD), además de que no se dispuso de un Manual de Organización, ni uno de Procedimientos.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, esta entidad fiscalizadora, conjuntamente con el ente fiscalizado, acordaron las recomendaciones derivadas de la revisión, así como los mecanismos para su atención debidamente calendarizados en un programa de trabajo. En relación con los compromisos acordados en dicho programa, el Director de Innovación y Calidad del Instituto de Servicios Descentralizados de Salud Pública del Estado de Campeche por medio de oficio remitió el acta

de la XXXIX Sesión Ordinaria del Consejo Directivo del Instituto de Servicios Descentralizados de Salud Pública del Estado de Campeche de fecha 6 de diciembre de 2016, en donde se autorizó la actualización del Reglamento Interno y su Organigrama y se creó la Dirección de Innovación, Calidad y Educación en Salud; asimismo, instruyó a la Jefa del Departamento de Gestión de Calidad para que realice la actualización del Manual de Organización y del Manual de Procedimientos de la Coordinación estatal responsable del Aval Ciudadano.

2. De acuerdo con la relación de unidades médicas y del registro de avales ciudadanos reportados por la Jefa del Departamento de Gestión de la Calidad del INDESALUD, el total de unidades médicas públicas en la entidad fue de 122 y la relación de avales ciudadanos ascendió a 112, por lo que el 8.2% del total de las unidades médicas en la entidad no dispuso de un Aval Ciudadano.

Adicionalmente, con base en la revisión de las actas de instalación de los avales ciudadanos de 20 unidades médicas que conformaron la muestra de auditoría, se verificó que el 95.0% dispuso de un Aval Ciudadano instalado mediante acta debidamente firmada y registrada en el SIRAVAL. Asimismo, se verificó que la unidad médica que no dispuso de un aval, fue debido a que el aval renunció a su cargo; sin embargo, no fue dado de baja de la plataforma. Adicionalmente, mediante consulta directa con los avales de 16 unidades médicas de 20 unidades seleccionadas (tres no fueron localizados y uno renunció a su cargo), se obtuvo que el 100.0% firmaron un acta de instalación que los acreditó como Aval Ciudadano.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, esta entidad fiscalizadora, conjuntamente con el ente fiscalizado, acordaron las recomendaciones derivadas de la revisión, así como los mecanismos para su atención debidamente calendarizados en un programa de trabajo. En relación con los compromisos acordados en dicho programa, el Director de Innovación y Calidad del Instituto de Servicios Descentralizados de Salud Pública del Estado de Campeche por medio de oficio solicitó al Director del Hospital General de Escárcega y al Coordinador del Programa del Fortalecimiento a la Atención Médica y Unidades Médicas Móviles, girar las instrucciones necesarias con la finalidad de que se instale un Aval Ciudadano en las unidades médicas bajo su cargo.

3. Con la revisión de las Cartas Compromiso al Ciudadano realizadas en 2016, se identificó que el 95.0% de las unidades médicas reportaron los tres cuatrimestres correspondientes y el 5.0% reportó sólo dos cuatrimestres. Con el análisis de la información, se obtuvo que una carta no presentó la firma del responsable de la unidad médica, una no presentó la firma del Aval Ciudadano, una no dispuso de ambas firmas y tres no se presentaron debidamente requisitadas en cuanto al contenido de los compromisos.

De los resultados obtenidos de las entrevistas a los avales ciudadanos, el 75.0% señaló que elaboró y firmó las cartas compromiso correspondientes a los tres cuatrimestres de 2016, el 12.5% manifestó que sólo realizó dos cartas compromiso, y el 12.5% mencionó que realizó sólo una.

4. Con la revisión de las Cartas Compromiso al Ciudadano realizadas en 2016, se identificó que el 95.0% de las unidades médicas reportaron los tres cuatrimestres correspondientes al ejercicio 2016 y el 5.0% reportó sólo dos cuatrimestres. De las 59 cartas compromiso realizadas, se establecieron 127 compromisos de los cuales el 69.3% fueron compromisos susceptibles de cumplirse y el 30.7% no estuvieron dentro de la competencia de la unidad médica; asimismo, se corroboró que el Director de Innovación y Calidad del INDESALUD envió los compromisos no cumplidos a la Dirección General Adjunta de Calidad en Salud.

Finalmente, de los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los avales ciudadanos de 16 unidades médicas, el 93.8% respondió que le dieron a conocer mediante una reunión los avances de los compromisos atendidos y la justificación de los que no se pudieron atender.

5. Con la revisión de los formatos de la Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano de las unidades médicas de la muestra de auditoría, se identificó que el 90.0% dispuso de los tres monitoreos correspondientes a los tres cuatrimestres del 2016 y el 10.0% realizó sólo dos guías. Asimismo, se identificó que, de las 58 guías de cotejo realizadas, tres no se firmaron por el responsable de la unidad médica, dos no presentaron ninguna firma y tres se presentaron incompletas.

Adicionalmente, de los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los avales ciudadanos, se obtuvo que el 75.0% realizó las tres guías de cotejo correspondientes a los tres cuatrimestres de 2016, el 12.4% manifestó que elaboró dos guías de cotejo, el 6.3% realizó sólo una guía y el 6.3% desconoció el formato.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, esta entidad fiscalizadora, conjuntamente con el ente fiscalizado, acordaron las recomendaciones derivadas de la revisión, así como los mecanismos para su atención debidamente calendarizados en un programa de trabajo. En relación con los compromisos acordados en dicho programa, el Director de Innovación y Calidad del Instituto de Servicios Descentralizados de Salud Pública del Estado de Campeche, instruyó por medio de oficios a los jefes de las jurisdicciones sanitarias números 1, 2 y 3, y a los directores de los Hospitales: Integral de Xpujil, General de Candelaria, General de Especialidades, Integral de Calkiní, General de Escárcega e Integral de Sabancuy, para que se verifique el cumplimiento de los tres monitoreos de la Guía de Cotejo y la Carta Compromiso de manera cuatrimestral y para garantizar su correcto llenado con las firmas correspondientes.

6. La Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano es un instrumento que fomenta el diálogo entre el Aval Ciudadano y el personal de la unidad médica con la finalidad de tomar decisiones conjuntas para la mejora del trato digno, por lo que se inicia con la solicitud de información del monitoreo institucional y concluye con el establecimiento de mejoras en la calidad de los servicios de salud. Cada Guía de Cotejo en su apartado 2, obedece a la carta compromiso anterior, por lo que se revisa si los compromisos establecidos previamente se cumplieron y en su apartado 7 obedece a la carta compromiso posterior, en la que se establecen las áreas de mejora como compromisos a llevarse a cabo por parte del titular de la unidad médica.

De acuerdo con lo anterior, se revisaron las guías de cotejo para el monitoreo ciudadano y las cartas compromiso al ciudadano de las unidades médicas de la muestra de auditoría; al respecto, se verificó que el 90.0% de las unidades médicas de la muestra realizó los tres monitoreos correspondientes al 2016, dichos documentos permitieron realizar el análisis, por lo que se pudo constatar que en el 16.7% no existió congruencia entre lo expresado en los apartados 2 y 7 de las guías de cotejo, los cuales obedecen a la carta compromiso anterior y posterior, respectivamente.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, esta entidad fiscalizadora, conjuntamente con el ente fiscalizado, acordaron las recomendaciones derivadas de la revisión, así como los mecanismos para su atención debidamente calendarizados en un programa de trabajo. En relación con los compromisos acordados en dicho programa, El Director de Innovación y Calidad del Instituto de Servicios Descentralizados de Salud Pública del Estado de Campeche, instruyó por medio de oficios a los jefes de las jurisdicciones sanitarias números 1, 2 y 3 y a los directores de los Hospitales: Integral de Xpujil, General de Candelaria, General de Especialidades, Integral de Calkiní, General de Escárcega e Integral de Sabancuy, para que los Gestores de Calidad validen el seguimiento del cumplimiento de los compromisos establecidos entre la unidad médica y el Aval Ciudadano y la congruencia entre el apartado 7 de la Guía de Cotejo y la Carta Compromiso.

7. Las unidades médicas a efecto de cumplir con el Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud (INDICAS), realizan cada cuatrimestre encuestas a los usuarios de los servicios de salud mediante su propio personal; simultáneamente, el Aval Ciudadano, debe realizar la misma encuesta, como mínimo al 30.0% de las que realizó la unidad médica. De acuerdo con lo anterior, se revisaron los formatos de encuestas de Indicadores de Trato Digno 2016, correspondientes a las unidades médicas de la muestra de auditoría, y se verificó que el 95.0% realizó ambas encuestas debidamente requisitadas, de las cuales el 100.0% cumplió con el porcentaje mínimo requerido.

Adicionalmente, de los cuestionarios aplicados a los avales ciudadanos de 16 unidades médicas, se obtuvo que el 93.8% conoce y aplicó el formato de encuestas de trato digno.

8. El Director de Innovación y Calidad del INDESALUD, manifestó por medio de oficio que el Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS) fue reinstalado en el mes de julio de 2016, motivo por el cual sólo se realizaron dos sesiones durante el año; asimismo, se verificó que en dichas sesiones participó un Aval Ciudadano, además, se realizó un calendario de sesiones y se le dio seguimiento a los acuerdos establecidos en las sesiones realizadas, mismos que fueron enviados por medio de oficio a la Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES).

Adicionalmente, se entrevistó a los avales ciudadanos de 16 unidades médicas y al cuestionarles si asistieron a alguna sesión del CECAS, el 43.8% afirmó que asistió a dicha reunión.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, esta entidad fiscalizadora, conjuntamente con el ente fiscalizado, acordaron las recomendaciones derivadas de la revisión, así como los mecanismos para su atención debidamente calendarizados en un programa de trabajo. En relación con los compromisos acordados en dicho programa, el Secretario Técnico del Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS) estableció un calendario de sesiones a realizar en 2017, mismo que fue enviado por medio de oficio a la Subdirección de Vinculación Ciudadana de la Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCE). Asimismo, se remitió el acta de la primera sesión programada en 2017.

9. El Director de Innovación y Calidad de INDESALUD, manifestó por medio de oficio que la Jurisdicción Sanitaria número uno se conformó por cinco Direcciones de Área (Campeche, Champotón, Hopolchén, Calkiní y Hecelchacán), por lo que cada una de las áreas instaló un Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP), que a su vez integraron a los diferentes centros de salud de su región. Por lo anterior, se revisaron las actas de instalación de siete comités de calidad, a saber, cinco de forma individual y dos que corresponden a las Direcciones de Área de Campeche y Champotón. Derivado de lo anterior, se verificó que el total de las unidades médicas de la muestra dispuso de un COCASEP instalado mediante acta; asimismo, realizaron un calendario para sesionar; sin embargo, sólo cuatro COCASEP realizaron sus tres sesiones correspondientes al 2016, de los cuales dos no invitaron al Aval Ciudadano a participar.

Adicionalmente, con las respuestas obtenidas del cuestionario aplicado a los avales ciudadanos, el 62.5% manifestó que nunca ha sido invitado a participar en las sesiones del COCASEP.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, esta entidad fiscalizadora, conjuntamente con el ente fiscalizado, acordaron las recomendaciones derivadas de la revisión, así como los mecanismos para su atención debidamente calendarizados en un programa de trabajo. En relación con los compromisos acordados en dicho programa, el Director de Innovación y Calidad del Instituto de Servicios Descentralizados de Salud Pública del Estado de Campeche instruyó por medio de oficios a los jefes de las jurisdicciones sanitarias números 1, 2 y 3 y a los directores de los Hospitales: Integral de Xpujil, General de Candelaria, General de Especialidades, Integral de Calkiní, General de Escárcega, Integral de Sabancuy e Integral de Palizada, para que realicen un programa de reuniones del Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP) y se envíe a la Dirección de Innovación y Calidad; vigilen el cumplimiento de las tres sesiones del COCASEP correspondientes a 2017; verifiquen y validen el correcto llenado de la minuta debidamente rubricada y firmada; den seguimiento a los compromisos establecidos en las sesiones; incluyan en la orden del día el tema de Trato Adecuado y Digno e inviten al Aval Ciudadano de forma cuatrimestral en las sesiones correspondientes.

10. De acuerdo con el registro de avales ciudadanos reportados por la Jefa del Departamento de Gestión de la Calidad del Instituto de Servicios Descentralizados de Salud Pública del Estado de Campeche (INDESALUD), el total de unidades médicas que dispusieron de un Aval

Ciudadano ascendió a 112, de los cuales se supervisó al 43.8% (49 avales), porcentaje mayor al 10.0% de la supervisión anual que se debe de realizar con respecto al total de establecimientos de atención medica con un aval instalado.

11. Mediante la revisión de los Informes de Seguimiento del Aval Ciudadano, se verificó que, en 2016, éstos se realizaron adecuadamente de forma cuatrimestral; asimismo, se constató mediante correos electrónicos que dichos informes fueron enviados al personal de la instancia coordinadora federal.

Capacitación y Asistencia

12. Con la revisión de las listas de asistencia a las actividades de capacitación para el desempeño del Aval Ciudadano, se verificó que el 40.0% de los avales de las unidades médicas de la muestra de auditoría, no recibió capacitación sobre el desempeño de sus funciones.

Adicionalmente, como resultado del cuestionario aplicado a los avales de 16 unidades médicas, respecto de si le dieron a conocer el correcto llenado de la Carta Compromiso al Ciudadano y la Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano, el 6.3% aseguró que recibió capacitación sobre el llenado sólo de la Carta Compromiso y el 6.3% manifestó que no recibió capacitación; asimismo, los avales ciudadanos que reportaron haber recibido capacitación sobre sus funciones, el 12.5% mencionó que esa capacitación fue regular.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, esta entidad fiscalizadora, conjuntamente con el ente fiscalizado, acordaron las recomendaciones derivadas de la revisión, así como los mecanismos para su atención debidamente calendarizados en un programa de trabajo. En relación con los compromisos acordados en dicho programa, El Director de Innovación y Calidad del Instituto de Servicios Descentralizados de Salud Pública del Estado de Campeche instruyó por medio de oficios a los jefes de las jurisdicciones sanitarias números 1, 2 y 3 y a los directores de los Hospitales: Integral de Xpujil, General de Candelaria, General de Especialidades, Integral de Calkiní, General de Escárcega e Integral de Sabancuy, para que realicen las gestiones necesarias ante la instancia coordinadora estatal a efecto de llevar a cabo una capacitación para mejorar el desempeño de las funciones de los avales ciudadanos, así como para resguardar la evidencia de la convocatoria dirigida a los mismos e informen a los Gestores de Calidad que ellos son los responsables de capacitar a los avales de nuevo ingreso. Asimismo, la responsable de la Coordinación de Participación Ciudadana y la Jefa del Departamento de Gestión de Calidad del INDESALUD, presentaron un calendario de capacitación del Aval Ciudadano para el 2017, con el objetivo de capacitar a los avales sobre el correcto llenado de la Guía de Cotejo y su congruencia con los compromisos registrados en la Carta Compromiso al Ciudadano.

Mecanismos de Atención de Quejas, Denuncias y Sugerencias

13. De acuerdo con la documentación proporcionada por la Jefa del Departamento de Gestión de la Calidad del INDESALUD, se verificó que el 100.0% de las unidades médicas de la muestra de auditoría dispuso de un buzón como mecanismo para presentar quejas, denuncias

o sugerencias; además, se verificó que en el total de unidades se realizó un calendario de apertura y se constató la presencia del aval de las unidades médicas revisadas durante la apertura.

Adicionalmente de los resultados de las encuestas realizadas a los avales ciudadanos, el 100.0% afirmó que dispuso de un buzón como mecanismo para presentar quejas, denuncias o sugerencias; los avales que afirmaron haber presentado alguna queja, denuncia o sugerencia, el 31.3% calificó la atención de las autoridades como suficiente, el 6.2% considero la respuesta que le dieron como regular y el resto nunca presentó inconformidades; asimismo, el 93.8% mencionó que fue convocado y estuvo presente durante la apertura del buzón y el 6.2% mencionó que sí fue convocado pero no pudo asistir.

Transparencia y Difusión

14. La Jefa del Departamento de Gestión de la Calidad del INDESALUD, manifestó por medio de oficio que durante el 2016 los resultados obtenidos de las encuestas y entrevistas realizadas por el Aval Ciudadano no fueron publicados en un espacio dentro de la unidad médica.

Adicionalmente, mediante las encuestas aplicadas a los avales ciudadanos de 16 unidades médicas, el 12.5% afirmó que los resultados obtenidos en las encuestas y entrevistas que realizó a los usuarios de los servicios de salud no fueron publicados en un espacio dentro de la unidad médica.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, esta entidad fiscalizadora, conjuntamente con el ente fiscalizado, acordaron las recomendaciones derivadas de la revisión, así como los mecanismos para su atención debidamente calendarizados en un programa de trabajo. En relación con los compromisos acordados en dicho programa, el Director de Innovación y Calidad del Instituto de Servicios Descentralizados de Salud Pública del Estado de Campeche instruyó por medio de oficios a los jefes de las jurisdicciones sanitarias números 1, 2 y 3 y a los directores de los Hospitales: Integral de Xpujil, General de Candelaria, General de Especialidades, Integral de Calkiní, General de Escárcega e Integral de Sabancuy, para que realicen la difusión de forma cuatrimestral de los resultados de los monitoreos realizados por el Aval Ciudadano e informen al Gestor de Calidad que deberá de supervisar el cumplimiento de dicha actividad.

Evaluación de la Gestión y Resultados

15. Con la revisión de la información proporcionada por la Jefa del Departamento de Gestión de la Calidad del INDESALUD, se verificó que se realizó una evaluación interna sobre el desempeño de los avales ciudadanos correspondiente al 2016, en la que se analizó el avance de la instalación del Aval Ciudadano, las estrategias de capacitación, el total de monitoreos ciudadanos realizados y las líneas de acción para el seguimiento de los compromisos contraídos con la ciudadanía.

16. De acuerdo con la documentación entregada y analizada para los trabajos de auditoría de la Participación Social en el Sector Salud Aval Ciudadano del estado de Campeche, se determinó que la figura de participación social, presentó fortalezas y debilidades, las cuales se mencionan a continuación:

FORTALEZAS

- El 95.0% de las unidades médicas de la muestra reportó las Cartas Compromiso correspondientes a los tres cuatrimestres del 2016.
- El titular de Innovación y Calidad reportó los compromisos no cumplidos a la instancia coordinadora federal.
- El 95.0% de las unidades médicas revisadas realizaron las encuestas de INDICAS.
- El 100.0% de las unidades médicas que realizaron las encuestas de Indicadores de Trato Digno en 2016, cumplieron con el 30.0% mínimo de las encuestas que deben de realizar los avales ciudadanos respecto a las que realiza la unidad médica.
- Las unidades médicas revisadas dispusieron de un COCASEP instalado mediante acta.
- Se utilizó la plataforma federal denominada SIRAVAl para el registro de los avales ciudadanos.
- Se supervisó el 43.8% de los establecimientos médicos de la entidad federativa que disponen de un aval, lo que corresponde a un porcentaje mayor que el 10.0% de la supervisión anual que debe de realizar el responsable estatal de calidad con respecto al total de establecimientos de atención médica con un aval instalado.
- Se cumplió con la elaboración y envío a la instancia coordinadora federal de los Informes de Seguimiento. Construir Ciudadanía en Salud: Aval Ciudadano por cada cuatrimestre.
- El 100.0% de las unidades médicas de la muestra de auditoría dispuso de un buzón como mecanismo para presentar quejas, denuncias o sugerencias; en el total de ellas se realizó un calendario de apertura y el aval de las unidades médicas revisadas estuvo presente durante la apertura del buzón.
- Se realizó una evaluación al desempeño del Aval Ciudadano.

DEBILIDADES

- El área encargada de la coordinación del trabajo del Aval Ciudadano no se encontró en estructura y no se dispuso de un Manual de Organización ni de Procedimientos.

- Únicamente se dispuso de una persona para la coordinación y operación de las actividades del Aval Ciudadano a nivel estatal.
- El 8.2% del total de las unidades médicas en la entidad no dispuso de un Aval Ciudadano.
- El 10.0% de las unidades médicas revisadas elaboró las guías de cotejo correspondientes sólo a dos cuatrimestres.
- De las 58 guías de cotejo realizadas, tres no se firmaron por el responsable de la unidad médica, dos no presentaron ninguna firma y tres se presentaron incompletas.
- El 6.3% de los avales ciudadanos encuestados, mencionó que desconoce el formato de la Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano.
- Del análisis realizado a las Guías de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano y las Cartas Compromiso al Ciudadano de las 18 unidades médicas que evidenciaron los tres cuatrimestres del 2016, en el 16.7% de los casos, no existió congruencia entre lo expresado en los apartados dos y siete de las guías de cotejo, los cuales obedecen a la carta compromiso anterior y posterior, respectivamente.
- En 2016, el Comité Estatal de Calidad (CECAS) sólo sesionó dos veces.
- De los 7 Comités de Calidad y Seguridad del Paciente instalados, sólo 4 realizaron sus tres sesiones correspondientes al 2016, de los cuales 2 no invitaron al Aval Ciudadano a participar.
- El 40.0% de los avales de las unidades médicas de la muestra, no recibió capacitación sobre el desempeño de sus funciones.
- No se publicaron los resultados obtenidos mediante las encuestas y entrevistas realizadas por el Aval Ciudadano correspondientes a los tres cuatrimestres.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, esta entidad fiscalizadora, conjuntamente con el ente fiscalizado, acordaron las recomendaciones derivadas de la revisión, así como los mecanismos para su atención debidamente calendarizados en un programa de trabajo. En relación con los compromisos acordados en dicho programa, el Director de Innovación y Calidad del Instituto de Servicios Descentralizados de Salud Pública del Estado de Campeche instruyó por medio de oficio a la Jefa del Departamento de Gestión de Calidad para que implemente de manera inmediata los mecanismos y las gestiones necesarias para atender las debilidades detectadas.

Consecuencias Sociales

Las insuficiencias determinadas en el proceso de participación social en el sector salud, no permitieron que sus figuras participativas tuvieran la cobertura y alcance de actuación previstos por la normativa, a efecto de apoyar el logro de los objetivos, vigilar y dar seguimiento a la gestión y resultados de la acción institucional con la cual se vinculan, y coadyuvar a su desarrollo eficiente y transparente.

Resumen de Observaciones y Acciones

Se determinó (aron) 9 observación (es) la (s) cual (es) fue (ron) solventada (s) por la entidad fiscalizada antes de la integración de este informe.

Dictamen

La Auditoría Superior de la Federación revisó una muestra de 20 unidades médicas y 16 avales ciudadanos. La auditoría se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada, de cuya veracidad es responsable.

En el estado de Campeche existe un avance en la estrategia de impulsar la participación social en el sector salud mediante la constitución, registro, operación y seguimiento de los avales ciudadanos, ya que se dispone de un área encargada de la coordinación del trabajo del Aval Ciudadano; asimismo, se llevó a cabo la supervisión por parte de las autoridades estatales de la operación del Aval Ciudadano; existieron y funcionaron adecuadamente los mecanismos de captación de quejas, denuncias y sugerencias del Aval Ciudadano (buzón SUG); se cumplió con la elaboración y envío a la instancia coordinadora federal de los Informes de Seguimiento del Aval Ciudadano para cada cuatrimestre; se realizó una evaluación al desempeño del Aval Ciudadano; las unidades médicas revisadas dispusieron de un COCASEP instalado mediante acta; se cumplió con el 30.0% mínimo de las encuestas de trato digno que deben de realizar los avales respecto a las que realiza la unidad médica y se realizaron las Cartas Compromiso cuatrimestrales de 2016. No obstante, se encontraron áreas de mejora, tal es el caso de que no se dispuso de un Manual de Organización ni de Procedimientos; el personal encargado de la coordinación del Aval Ciudadano es insuficiente; el 8.2% del total de las unidades médicas en la entidad no dispuso de un Aval Ciudadano; tres guías de cotejo no fueron firmadas por el responsable de la unidad médica, dos no presentaron ninguna firma y tres se presentaron incompletas; del análisis efectuado a las guías de cotejo y las cartas compromiso, no existió congruencia entre lo expresado en ambos documentos en el 16.7% de los casos; el CECAS no realizó sus tres sesiones correspondientes a 2016; de los siete Comités de Calidad y Seguridad del Paciente instalados, tres no realizaron sus tres sesiones correspondientes al 2016 y de los cuatro que sesionaron, dos no invitaron al Aval Ciudadano a participar; la capacitación a los avales ciudadanos sobre el desempeño de sus funciones no fue suficiente y no se encontró evidencia de la publicación de los resultados obtenidos por el Aval Ciudadano. Cabe señalar que en todos estos casos ya se dispone de un programa de trabajo calendarizado con mecanismos de atención e instrucciones para la atención de las observaciones para que el Instituto de Servicios Descentralizados de Salud Pública del Estado de Campeche (INDESALUD)

subsane las insuficiencias señaladas e informen de su avance oportuno a la Auditoría Superior de la Federación.

Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:

Director de Área

Director General

Lic. Juan Evaristo Castillo Melo

Lic. Jaime Álvarez Hernández

Apéndices

Áreas Revisadas

La Dirección de Innovación y Calidad del Instituto de Servicios Descentralizados de Salud Pública del Estado de Campeche (INDESALUD).

Comentarios de la Entidad Fiscalizada

Es importante señalar que la documentación proporcionada por la entidad fiscalizada para aclarar o justificar los resultados y las observaciones presentadas en las reuniones fue analizada con el fin de determinar la procedencia de eliminar, rectificar o ratificar los resultados y las observaciones preliminares determinados por la Auditoría Superior de la Federación y que se presentó a esta entidad fiscalizadora para efectos de la elaboración definitiva del Informe General Ejecutivo del Resultado de la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública.