

Gobierno del Estado de Yucatán

Participación Social en Salud

Auditoría Cumplimiento Financiero con Enfoque de Desempeño: 2017-A-31000-16-1521-2018

1521-DS-GF

Consideraciones para el seguimiento

Los resultados, observaciones y acciones contenidos en el presente informe individual de auditoría se comunicarán a la entidad fiscalizada, en términos de los artículos 79 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 39 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación, para que en un plazo de 30 días hábiles presente la información y realice las consideraciones que estime pertinentes.

En tal virtud, las recomendaciones y acciones que se presentan en este informe individual de auditoría se encuentran sujetas al proceso de seguimiento, por lo que en razón de la información y consideraciones que en su caso proporcione la entidad fiscalizada, podrán confirmarse, solventarse, aclararse o modificarse.

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:

13 unidades médicas.

8 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 con la creación de infraestructura social básica municipal.

En lo que corresponde a la figura del Aval Ciudadano, éste es un mecanismo participativo que fue creado en el año 2001 con el propósito de fortalecer la confianza de la sociedad en el sistema de salud pública.

El Aval Ciudadano tiene como objetivo fundamental el evaluar la percepción de la calidad y trato digno otorgados por las instituciones prestadoras de servicios de salud a los usuarios. Asimismo, su labor le ha permitido ser el vínculo y crear diálogo entre los responsables de los establecimientos médicos y la sociedad, para el desarrollo de una mejor calidad y seguridad de la atención médica.

La parte fundamental de la actuación del Aval Ciudadano en la mejora de la calidad de los servicios de salud, consiste en el seguimiento de los compromisos pactados entre éstos y autoridades de las unidades médicas, con base en lo expresado por los usuarios respecto del trato digno, lo cual estimula una mayor participación de los usuarios y brinda confianza en la sociedad.

De acuerdo con datos de la Secretaría de Salud, al mes de diciembre de 2017 existían 15,183 avales ciudadanos en 15,069 unidades médicas, de los cuales, el 88.2% eran ciudadanos a título individual; el 8.7% eran agrupaciones locales; 1.3% organizaciones de la sociedad civil; 1.1% universidades; 0.7% otras instituciones educativas; 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, elementos que eventualmente contribuirán al mejoramiento del funcionamiento de los esquemas de participación ciudadana en la vigilancia del gasto federalizado.

Resultados

Integración y Operación

1. Dentro de la estructura de los Servicios de Salud de Yucatán (SSY), existe el Departamento Estatal de Calidad, área responsable de la constitución, registro, operación, seguimiento y evaluación de la figura del Aval Ciudadano en la entidad. Se identificó que la citada área, se encuentra adscrita a la Coordinación de Mejora de los Procesos en la Calidad y Seguridad de la Atención en Salud, la cual se ubica dentro del organigrama institucional y depende de la Subdirección de Calidad y Educación en Salud; asimismo, se revisó el Manual de Organización de la Dirección de Planeación y Desarrollo los SSY, en el cual se establecen las funciones del Departamento de Calidad, entre las cuales destacan el análisis de lineamientos operativos, la difusión de avances, el procesamiento de información, vigilancia y mecanismos de mejora,

todo esto en relación con la mejora de la calidad en la atención, sin embargo, no se encontraron establecidas acciones específicas para la operación del Aval Ciudadano.

Por otro lado, se corroboró que el Responsable Estatal de Calidad (REC) ocupa el cargo desde 2008 y fue ratificado en febrero de 2018; dispuso de una persona para coordinar las tareas de Aval Ciudadano, para la supervisión de las unidades médicas y para recabar y enviar información a nivel federal; asimismo, el impulso y seguimiento de la figura se llevó a cabo por medio de reuniones bimestrales con los gestores de calidad jurisdiccionales, hospitales y unidades especiales, se realizaron supervisiones en las unidades pertenecientes a los Servicios de Salud de Yucatán, con la finalidad de dar seguimiento a las actividades realizadas por el aval en las unidades operativas. Durante la supervisión, se les solicitó la información generada y se proporcionó asesoría en caso de ser necesario. Adicionalmente, se utilizó la plataforma federal del Sistema de Registro de Aval Ciudadano (SIRAVAL) como herramienta sistematizada para el registro, seguimiento y vigilancia de las actividades de los avales ciudadanos de la entidad; lo referente al modelo de Sistema Unificado de Gestión para la Atención y Orientación al Usuario del Servicios de Salud (SUG), se supervisó conjuntamente con los gestores de calidad, a quienes además se les capacitó y asesoró para garantizar la correcta operación del sistema.

En relación con la institucionalización de la calidad, se dispuso de la figura de los gestores de calidad así como de un registro estatal de esta figura. Adicionalmente, se realizaron reuniones bimestrales durante el año, para brindarles información correspondiente a calidad y sobre las actividades realizadas en sus unidades con respecto a la calidad durante el bimestre inmediato anterior, se les supervisó constantemente y sus acciones fueron verificadas; se apoyó la operación de los Comités de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP), por medio de información y asesoría proporcionadas a los gestores de calidad, supervisiones, solicitudes de información, así como promoción y difusión. Por otra parte, en lo referente a la implementación y seguimiento del Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud (INDICAS), se realizó la supervisión de la línea en las unidades operativas y administrativas correspondientes, se brindó apoyo técnico para la captura de información en la plataforma, así como asesoría (en caso de requerirlo).

Por otro lado, para convocar y ejercer la Secretaría Técnica del Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS), se realizaron cuatro reuniones anuales con una periodicidad trimestral; se convocó a los integrantes vía oficio firmado por el Secretario de Salud y Director de los Servicios de Salud de Yucatán. Cabe señalar que en las reuniones se desarrollaron puntos de agenda permanentes, tales como la presentación de los Indicadores del SUG, la presentación de los resultados del INDICAS, así como los puntos principales tratados en los COCASEP y se dieron a conocer en las reuniones los últimos acuerdos establecidos.

Finalmente, la comunicación con la Dirección General de Calidad y Educación en Salud de la Secretaría de Salud (DGCES-SSA) fue constante, por medio de llamadas telefónicas y correos electrónicos, así como con la continua actualización de la información requerida para las plataformas federales. Además, se realizó una evaluación anual al desempeño de la figura de participación social a nivel estatal.

2. De acuerdo con los informes cuatrimestrales enviados a la DGCESSA en 2017, en el estado de Yucatán se reportaron 185 unidades médicas susceptibles de tener Aval Ciudadano, de las cuales, 183 (98.9%) dispusieron de esta figura de participación social instalada. Por otro lado, para el desarrollo de los trabajos de auditoría, el Departamento Estatal de Calidad de los Servicios de Salud de Yucatán (SSY) presentó un directorio con 184 unidades médicas, las cuales dispusieron de al menos, un Aval Ciudadano instalado al cierre de 2017 (94 ciudadanos a título individual, 74 grupos y asociados, 4 organizaciones no gubernamentales, 3 universidades y 2 instituciones educativas), debido a que, de acuerdo a la explicación proporcionada, existen avales ciudadanos que renunciaron a sus funciones y los registros no se han actualizado.

Adicionalmente, se seleccionó una muestra de auditoría de 13 unidades médicas de la entidad, las cuales acreditaron la instalación de la figura del Aval Ciudadano para 2017 mediante una acta debidamente firmada por el Aval, el titular de la unidad médica, así como por las autoridades de salud a nivel estatal y federal; asimismo, se verificó el registro de los avales de estas 13 unidades en la plataforma del SIRAVAL. Sin embargo, el Departamento Estatal de Calidad informó que, de los 13 avales ciudadanos, uno renunció a sus funciones en el transcurso de 2017, por lo que el establecimiento médico aún se encuentra en busca de un nuevo aval, y una unidad médica no reportó información referente al aval ciudadano en 2017.

Finalmente, como parte integral de la auditoría, se aplicó un cuestionario a 8 de los 11 avales ciudadanos instalados de la muestra seleccionada, y se les cuestionó si habían firmado su Acta de Instalación que los acredita como Aval Ciudadano, a lo que la totalidad respondió afirmativamente.

3. La Carta Compromiso al Ciudadano es el resultado de la aplicación de los instrumentos que utiliza el Aval Ciudadano, para conocer la opinión de los pacientes y familiares, en los establecimientos médicos, en relación con el trato recibido por parte de los prestadores de servicios de salud. Las cartas compromiso deben elaborarse de manera cuatrimestral y tienen como objetivo ofrecer respuesta a las sugerencias de mejora presentadas por los avales.

De acuerdo con lo anterior, se revisaron las cartas compromiso al ciudadano de las unidades de la muestra de auditoría seleccionada, las cuales estuvieron disponibles para el 92.3% de las unidades médicas; en el 66.7% de los establecimientos se elaboraron seis cartas en el transcurso del año, el 25.0% de las unidades elaboraron y firmaron cinco formatos y, el 8.3% restante, sólo se dispuso de una Carta Compromiso debido a la renuncia del Aval Ciudadano. Cabe hacer mención que, la totalidad de las cartas revisadas (64), éstas se encontraron correcta y completamente requisitadas y firmadas por el responsable de la unidad médica, así como por el Aval Ciudadano.

Finalmente, al cuestionar a los avales ciudadanos sobre cuántas cartas compromiso elaboraron y firmaron en 2017, el 25.0% dijo haber elaborado y firmado dos; un 62.5% más aseguró haber elaborado tres cartas y el 12.5% respondió haber elaborado más de tres cartas compromiso correspondientes al 2017.

4. Para verificar que los compromisos establecidos entre los responsables de cada unidad médica y su respectivo Aval Ciudadano se cumplieron, se revisó un total de 64 formatos correspondientes a la Carta Compromiso al Ciudadano, con 89 compromisos firmados durante 2017; de éstos, el 70.8% se consideró susceptible de atención, ya que el 29.2%

restante obedecían a solicitudes de medicamentos y falta de infraestructura mayor, fuera de la competencia de los responsables de las unidades médicas. Por otra parte, se revisó el apartado 2 de las guías de cotejo, correspondiente al seguimiento de la Carta Compromiso anterior, donde se determinó que los compromisos firmados fueron cumplidos en tiempo y forma, así como la evidencia que los avala o, en su caso, los avances y gestiones para llevarlos a cabo.

Adicionalmente, al cuestionar a los avales ciudadanos si les dieron a conocer mediante reunión, junta o algún otro medio, los avances de los compromisos que se atendieron y la razón de aquellos que no se pudieron realizar, el 100.0% respondió afirmativamente e indicó que fue el personal del establecimiento médico quien les informó al respecto, por medio de reuniones; como evidencia de lo mencionado por los avales, se presentaron las minutas informativas entre los avales ciudadanos y los responsables de las unidades médicas de la muestra de auditoría, así como fotografías de las mejoras implementadas.

Finalmente, el envío a la instancia coordinadora federal, por parte del Departamento Estatal de Calidad de la relación de compromisos, quedó evidenciado por medio de un correo electrónico con el listado de cartas compromiso cumplidas en el periodo 2009-2016, así como la justificación de aquellas que no pudieron cumplirse.

5. La Guía de Cotejo para el monitoreo Ciudadano, constituye un instrumento que fomenta el diálogo entre el Aval Ciudadano y el personal de la unidad médica, con el fin de tomar decisiones conjuntas para la mejora del trato digno. Es por ello que inicia con la solicitud de información del monitoreo institucional y concluye con el establecimiento de compromisos de mejora en la calidad de los Servicios de Salud y debe elaborarse de manera cuatrimestral.

En relación con lo anterior, se revisaron las guías de cotejo correspondientes al monitoreo de 2017, las cuales estuvieron disponibles para el 92.3% de los establecimientos médicos revisados; de éstos, en el 75.0% se elaboraron y firmaron seis formatos, el 16.7% dispuso de cinco y, el 8.3% restante, únicamente elaboró una guía de cotejo debido a la renuncia de su Aval Ciudadano. Se comprobó a su vez que, las 65 guías revisadas, fueron debidamente elaboradas y firmadas.

Finalmente, al cuestionar a los avales ciudadanos, sobre cuántas guías de cotejo para el monitoreo ciudadano elaboraron y firmaron en 2017, el 62.5% dijo haber elaborado y firmado tres; el 25.0% aseguró que elaboró y firmó más de tres; el 12.5% restante, respondió haber cumplido con la elaboración de dos formatos.

6. De conformidad con la normativa, cada Guía de Cotejo para el monitoreo Ciudadano obedece, en su apartado dos, a la Carta Compromiso al Ciudadano anterior; asimismo, en su apartado siete, obedece a la carta compromiso posterior, por lo que se debe comprobar que se cumplieron los compromisos establecidos previamente, así como los compromisos por realizarse durante el cuatrimestre siguiente.

Por lo anterior, se revisó la congruencia entre lo expresado en las cartas compromiso y sus respectivas guías de cotejo firmadas en 2017, para la muestra de auditoría; en las 12 unidades que dispusieron de evidencia se comprobó que existió congruencia entre el apartado siete de las guías de cotejo y las cartas compromiso firmadas. A su vez, en las unidades que reportaron

dos o más formatos se verificó que, además de existir congruencia entre los formatos, se estableció, en el apartado dos de las guías de cotejo, que los compromisos firmados fueron cumplidos en tiempo y forma, así como la evidencia que los avala o, en su caso, se plasmaron los avances y gestiones para llevarlos a cabo; asimismo, en las unidades que no cumplieron en tiempo los compromisos pactados, se establecieron nuevamente en la carta compromiso posterior.

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 a los pacientes, con un formato similar. De acuerdo con lo anterior, se revisaron los formatos de encuestas de trato digno de 2017 y se identificó que, el 92.3% de las unidades médicas revisadas realizó encuestas tanto por medio de su personal, como de los avales ciudadanos. De estas 12 unidades que evidenciaron ambos formatos, 4 unidades no cumplieron con el 30.0% mínimo de las encuestas que deben aplicar los avales, respecto de las aplicadas por el personal de la unidad; sin embargo, se identificó que, la totalidad de establecimientos médicos, levantó encuestas de manera bimestral, tanto por su personal, como por los avales ciudadanos.

Por otro lado, se realizó una búsqueda en el portal del Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud, de las unidades médicas de la muestra auditada, en la cual se encontró que, en 2017, el 92.3% de las unidades médicas reportaron encuestas para al menos un cuatrimestre del año, es decir, únicamente una unidad médica, no reportó encuestas en el transcurso del año.

Finalmente, mediante el cuestionario aplicado a los avales ciudadanos de la muestra de auditoría, y al cuestionarles si conocen y aplicaron el formato de encuestas de trato digno INDICAS, el 100.0% de los avales encuestados aseguró conocer el formato y haberlo aplicado en 2017.

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 de Salud y Director General de los Servicios de Salud de Yucatán solicitó a la Directora de Planeación y Desarrollo quien a su vez, requirió al Subdirector de Innovación, Educación en Salud y Calidad y éste, solicitó al Responsable Estatal de Calidad, instruir a los servidores públicos responsables de la función y que complementen los controles y registros necesarios que validen el cumplimiento a los lineamientos emitidos por la DGCES-SSA.

Posteriormente, el Secretario de Salud y Director General de los Servicios de Salud de Yucatán exhortó a los directores de hospitales, jefes jurisdiccionales y centros y unidades especiales, para que se cumpla con el tamaño de muestra normado, para la realización del monitoreo por parte del Aval Ciudadano, con lo que se solventa lo observado.

8. Los comités estatales de calidad en salud pretenden coordinar y alinear los esfuerzos, en el ámbito de la calidad de los servicios de salud en las entidades federativas; se incentiva su existencia, como un espacio de encuentro interinstitucional para definir, compartir y avanzar

en la mejora de la calidad, en cada una de las entidades federativas. Su objetivo principal consiste en ser la instancia promotora y coordinadora del establecimiento y desarrollo del Sistema Integral de Calidad en Salud en el ámbito estatal para coordinar las políticas que en materia de calidad y seguridad del paciente se realicen. De acuerdo con la información proporcionada por los Servicios de Salud de Yucatán, se verificó que en 2017, operó el Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS) mediante la realización de cuatro reuniones, las cuales se llevaron a cabo los días 2 de marzo, 8 de junio, 8 de septiembre y 13 de diciembre de 2017; asimismo, se confirmó la asistencia del Responsable Estatal de Calidad, quien fungió como Secretario Técnico del Comité.

Se comprobó también, el envío vía correo electrónico, a la instancia coordinadora federal, del calendario anual de sesiones aprobado en la primera reunión de 2017, así como de las cuatro minutas de las sesiones realizadas en el año.

Finalmente, de las respuestas de los cuestionarios aplicados a los avales ciudadanos de la muestra de auditoría se concluyó que, únicamente dos de ellos han asistido a las sesiones del CECAS, sin embargo, no se dispuso de evidencia para acreditar lo mencionado por los avales, ya que únicamente se refirió la presencia de la presidente de la Red Nacional de Avales Ciudadano, radicada en la entidad, en la primera reunión del Comité de 2017.

9. El Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP), es un órgano colegiado de carácter técnico consultivo que tiene por objeto analizar los problemas de la calidad de atención en los establecimientos de salud y establecer acciones para la mejora continua de la calidad y seguridad del paciente. Con su creación, se favorece el trabajo en equipo, se comprometen e involucran los directivos y profesionales de la salud por la mejora continua a favor de la calidad y la seguridad de los pacientes.

Como medio para verificar la instalación del COCASEP, en las unidades de la muestra de auditoría, se revisaron las actas de instalación de los comités, las cuales estuvieron disponibles para el 92.3% de los establecimientos médicos; de éstos, el 50.0% se integró al COCASEP jurisdiccional por ser unidades con menos de cinco núcleos básicos y, el 50.0% restante, dispuso de un COCASEP propio. Asimismo, los citados comités evidenciaron la existencia de su calendario anual de sesiones para 2017, al menos tres minutas de sesiones ordinarias en las cuales los respectivos gestores de calidad fungieron como secretarios técnicos, y la participación de sus avales ciudadanos en al menos una sesión ordinaria.

Finalmente, emanado de las respuestas de los avales ciudadanos encuestados, se desprendió que únicamente el 62.5% fue convocado y asistió a alguna de las reuniones del COCASEP en 2017; el 25.0% comentó no haber sido informado o no poder asistir, y el 12.5% no respondió.

10. De conformidad con la normativa y como parte del seguimiento a la operación del Aval Ciudadano en el Sector Salud, el Responsable Estatal de Calidad (REC) deberá aplicar anualmente la supervisión de, al menos, el 10.0% del total de los Establecimientos de Atención Médica que disponen de la figura de participación social instalada, por medio del formato oficial.

En relación con lo anterior, se revisaron 23 formatos de supervisión aplicados en 2017, correspondientes a 19 establecimientos médicos de la entidad, los cuales representaron más del 10.0% del total de unidades del sector salud en el estado (185).

11. Se revisaron los tres informes de seguimiento al Proyecto de Aval Ciudadano elaborados por los Servicios de Salud de Yucatán en 2017, en los cuales se pudo verificar su correcta y completa elaboración, así como el reporte de satisfacción de usuarios y el seguimiento a las cartas compromiso firmadas con los avales. En ellos se pudo observar también, la cobertura de la estrategia a nivel estatal, el número de unidades en las que efectivamente se llevó a cabo el monitoreo ciudadano, así como el total de recomendaciones formuladas por los avales ciudadanos.

Asimismo, se reportaron 185 unidades médicas susceptibles de tener Aval Ciudadano, a saber, 175 del primer nivel de atención, 9 de segundo nivel y 1 de tercer nivel; de éstas, en 183 se reportó la figura de participación social instalada, lo que representó el 98.9% del total; adicionalmente, se identificó que 185 avales realizaron monitoreo en el primer cuatrimestre del año, 169 en el segundo cuatrimestre y 168 en el tercero.

Finalmente, el envío de los citados informes a la DGCES de la SSA, quedó de manifiesto por medio de correos electrónicos enviados a la instancia coordinadora federal.

Capacitación y Asistencia

12. El Departamento de Calidad proporcionó como evidencia de la realización de capacitaciones dirigidas a los avales ciudadanos de la muestra auditada, los formatos de lista de asistencia a los eventos de capacitación a nivel jurisdiccional, dirigidos a gestores de calidad y avales ciudadanos de las unidades médicas. En dichos formatos, se incluyó la fecha de la sesión, los datos de la unidad médica y los datos del Aval Ciudadano; sin embargo, no se especificó qué temas se abordaron durante la capacitación y no se dispuso de evidencia de sesiones de capacitación para el 69.2% de los establecimientos revisados.

Por otro lado, se dispuso de evidencia específica del Hospital Materno Infantil, la cual constó de listas de asistencia, minutas y fotografías de las capacitaciones impartidas en 2017 a sus avales ciudadanos.

Adicionalmente, al cuestionar a los avales ciudadanos de las unidades de la muestra de auditoría, si en la explicación o capacitación recibida les dieron a conocer el correcto llenado de los formatos de la Carta Compromiso al Ciudadano y la Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano, el 75.0% aseguró que le dieron a conocer el correcto llenado de ambos formatos y el 12.5% dijo sólo haber recibido capacitación respecto de un formato, a saber, el de la Carta Compromiso al Ciudadano; el 12.5% restante, no respondió al cuestionamiento.

Finalmente, al solicitarles que evaluaran la capacitación recibida, el 85.7% de los avales la consideró suficiente para el desempeño de sus funciones, mientras que el 14.3% la calificó como insuficiente.

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 de Salud y Director General de los Servicios de Salud de Yucatán solicitó a la Directora de Planeación y Desarrollo quien a su vez, requirió al Subdirector de Innovación, Educación en Salud y Calidad y éste, solicitó al Responsable Estatal de Calidad, instruir a los servidores públicos responsables de la función, para que complementen los controles y registros necesarios y con ello, se valide el cumplimiento a los lineamientos emitidos por la DGCESSA.

Posteriormente, el Secretario de Salud y Director General de los Servicios de Salud de Yucatán exhortó a los directores de hospitales, jefes jurisdiccionales y centros y unidades especiales, para que se capacite a los avales ciudadanos respecto de la estrategia y su importancia para el mejoramiento de la calidad y de la transparencia de la información al interior de los Servicios de Salud; el monitoreo ciudadano y los criterios utilizados para avalar la información: manejo y elaboración de los formatos; la carta compromiso como herramienta de acción y respuesta institucional hacia la ciudadanía; y la importancia de la difusión de los resultados entre la ciudadanía, con lo que se solventa lo observado.

Mecanismos de Atención de Quejas, Denuncias y Sugerencias

13. El Sistema Unificado de Gestión para la Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud (SUG) tiene como objetivo incrementar con transparencia, la capacidad resolutoria y de orientación a las solicitudes de atención de los usuarios y beneficiarios en las unidades médicas. Lo anterior, por medio de la colocación de módulos de atención, orientación y solución inmediata y satisfactoria a las necesidades de los usuarios, en los establecimientos de salud con cinco o más núcleos básicos y hospitales; por su parte, en las unidades con cuatro o menos núcleos básicos, se debe disponer de buzones de atención al usuario.

En relación con lo anterior, se verificó la existencia y funcionamiento del SUG en las unidades médicas de la muestra de auditoría, lo cual se puso de manifiesto por medio de evidencia fotográfica de los buzones instalados dentro del 92.3% de los establecimientos médicos; asimismo, se comprobó que el mismo porcentaje de unidades médicas, evidenció la existencia de calendarios de apertura de los buzones para el 2017 y acreditó la presencia de su respectivo Aval Ciudadano durante la apertura de los mismos, por medio de minutas.

Adicionalmente, al entrevistar a los avales ciudadanos de la muestra, sobre si existe a su alcance algún mecanismo para presentar quejas, denuncias y sugerencias, dentro de las unidades médicas, el 100.0% respondió afirmativamente e identificó para tal efecto el buzón del SUG, una línea telefónica, el módulo de atención dentro de la unidad, una dirección de correo electrónico o poder hacerlo directamente con el personal del establecimiento médico; de igual manera, en caso de haber presentado alguna inconformidad, el 50.0% calificó la respuesta otorgada por las autoridades como suficiente, el 25.0% la calificó como insuficiente, el 12.5% la consideró regular y el 12.5% restante, afirmó no haber recibido respuesta.

Finalmente, al cuestionarles si han sido convocados y han presenciado la apertura del buzón en su unidad médica, la totalidad aseguró haber sido convocados y haber estado presentes.

Transparencia y Difusión

14. Por medio de la revisión de fotografías se constató la publicación de los resultados de las encuestas de trato digno aplicadas por los avales ciudadanos, en un espacio al interior de los

establecimientos médicos; asimismo, se comprobó que esta actividad se llevó a cabo en el 92.3% las unidades médicas de la muestra de auditoría, ya que se dispuso de evidencia para los seis bimestres del 2017, en donde se pudo apreciar, tanto la publicación de los resultados obtenidos por los avales ciudadanos, como los obtenidos por el personal de las unidades.

Por otro lado, al cuestionar a los avales ciudadanos de la muestra, respecto de la publicación de los resultados obtenidos en las encuestas y entrevistas que realizaron a los usuarios, en un espacio dentro de la unidad médica, únicamente cinco de ellos refirieron que sus resultados habían sido publicados.

Evaluación de la Gestión y Resultados

15. De acuerdo con la documentación solicitada, entregada y analizada para los trabajos de auditoría a la Participación Social en Salud en el estado de Yucatán, se determinó que el programa tuvo fortalezas y debilidades, las cuales se mencionan a continuación:

FORTALEZAS

- Los Servicios de Salud de Yucatán dispusieron de un área encargada de la instalación, control, seguimiento y evaluación de la figura del Aval Ciudadano dentro de su estructura.
- Se verificó que, en 2017, el 98.9% de los establecimientos médicos de la entidad dispuso de un Aval Ciudadano; asimismo, se comprobó la instalación de los mismos, por medio de un acta constitutiva y el correspondiente registro en la plataforma SIRAVAL para una muestra de auditoría.
- Se verificó para una muestra de auditoría, la correcta elaboración cuatrimestral del formato “Carta Compromiso al Ciudadano” y, a su vez, dichos formatos se encontraron debidamente firmados tanto por los avales ciudadanos, como por los responsables médicos de cada unidad.
- El 70.8% de los compromisos establecidos estuvieron dentro de la competencia de las unidades médicas; el avance del cumplimiento o la justificación del incumplimiento de los mismos fueron reportados al REC y al Aval Ciudadano correspondiente; asimismo, el REC envió los compromisos a la DGCES.
- Se verificó para una muestra de auditoría, la correcta elaboración cuatrimestral del formato “Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano” y, a su vez, dichos formatos se encontraron debidamente firmados tanto por los avales ciudadanos, como por los responsables médicos de cada unidad.
- Se comprobó la congruencia entre lo expresado en los apartados dos y siete de las guías de cotejo, con las cartas compromiso firmadas de manera cuatrimestral.
- El CECAS operó con regularidad en el estado, el REC fungió como Secretario Técnico, se verificó la efectiva realización de cuatro sesiones en 2017, de conformidad con su calendario, así como la participación de un Aval Ciudadano en las mismas y el envío de la información generada a la DGCES-SSA.
- Se comprobó la instalación de los COCASEP en la entidad, así como la efectiva realización de al menos tres sesiones anuales, de conformidad con su calendario; que los gestores de calidad fungieron como secretarios técnicos de los mismos, así como la participación del Aval Ciudadano en las sesiones.

- Se supervisó la operación del Aval Ciudadano, por parte del REC en más del 10.0% de los establecimientos médicos que dispusieron de dicha figura.
- Se elaboraron y enviaron, a la instancia coordinadora federal, los tres informes cuatrimestrales de seguimiento de Aval Ciudadano, de conformidad con las fechas establecidas por la DGCES-SSA.
- Se verificó la existencia y adecuado funcionamiento de mecanismos para la captación de quejas, denuncias, sugerencias y felicitaciones en el estado, así como la calendarización de apertura de los buzones del SUG y la participación de los avales ciudadanos durante las mismas.
- Los resultados obtenidos en las encuestas y entrevistas realizadas por el Aval Ciudadano fueron publicados en un espacio dentro de las unidades médicas.

DEBILIDADES

- Los avales ciudadanos no cumplieron con la aplicación del porcentaje mínimo (30.0%) de encuestas de trato digno en relación con las aplicadas por el personal de los establecimientos médicos revisados.
- No fue posible evidenciar acciones de capacitación para la totalidad de avales ciudadanos de la muestra de auditoría, sobre sus funciones, así como sobre el llenado específico de los formatos utilizados para el monitoreo 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 Secretario de Salud y Director General de los Servicios de Salud de Yucatán solicitó a la Directora de Planeación y Desarrollo quien a su vez, requirió al Subdirector de Innovación, Educación en Salud y Calidad y éste solicitó al Responsable Estatal de Calidad, instruir a los servidores públicos responsables de la función para que complementen los controles y registros necesarios y con ello, se valide el cumplimiento a los lineamientos emitidos por la DGCES-SSA, con lo que se solventa lo observado.

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 sus 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 determinaron 3 observaciones las cuales fueron solventadas por la entidad fiscalizada antes de la integración de este informe.

Dictamen

La Auditoría Superior de la Federación revisó la figura del Aval Ciudadano en una muestra de 13 unidades médicas y 8 avales ciudadanos. La auditoría se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada, de cuya veracidad es responsable.

En el estado de Yucatán existe un avance importante en la estrategia para impulsar la constitución y adecuada operación de los avales ciudadanos en todas las unidades médicas adscritas a los Servicios de Salud del estado, ya que existe un área dentro de su estructura encargada de la coordinación del trabajo del Aval Ciudadano; se verificó que, el 98.9% de las unidades médicas, dispuso de al menos un Aval Ciudadano instalado; asimismo, se elaboraron los formatos correspondientes a las cartas compromiso al ciudadano y guías de cotejo para el monitoreo ciudadano, entre los cuales existió congruencia y puntual seguimiento y atención a los compromisos establecidos. A su vez, se comprobó la correcta operación del CECAS, así como la participación del REC y de un Aval Ciudadano en las sesiones del mismo; se instaló y sesionó la totalidad de los COCASEP en la entidad; se elaboraron y enviaron los informes de seguimiento de Aval Ciudadano para los tres cuatrimestres de 2017; existió supervisión a la operación de los avales ciudadanos; y se verificó la existencia y funcionamiento de mecanismos de captación y atención de quejas, denuncias y sugerencias en las unidades médicas revisadas. No obstante, se identificaron áreas de mejora, tales como el incumplimiento en el porcentaje mínimo de encuestas de trato digno que deben aplicar los avales ciudadanos, en relación con las aplicadas por el personal de los establecimientos médicos y la falta de capacitación suficiente a los avales ciudadanos para el correcto desempeño de sus funciones.

Cabe señalar que, en estos casos, ya se dispone de un programa de trabajo calendarizado con mecanismos de atención e instrucciones para atender las observaciones con objeto de que los Servicios de Salud de Yucatán subsanen 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

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 este órgano técnico de fiscalización para efectos de la elaboración definitiva del Informe General Ejecutivo del Resultado de la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública.



Comprometidos con tu bienestar

14 de Mayo de 2018
C.D. /9.3 Auditorías Coordinadas
XVII-1488/DPF-888/2018
RS

ASUNTO: Se envía información y documentación de la Auditoría Núm. 1521-DS-GF "Participación Social en Salud", Cuenta Pública 2017

**LIC. JAIME ÁLVAREZ HERNÁNDEZ
DIRECTOR GENERAL DE EVALUACION DEL
GASTO FEDERALIZADO DE LA AUDITORIA
SUPERIOR DE LA FEDERACIÓN.
PRESENTE:**

En atención al oficio DGEGF/0218/2018 en donde se cita para la reunión para la presentación de resultados finales y observaciones preliminares y en atención al Acta de Presentación de Recomendaciones y Mecanismos para su Atención con folio 002/CP2017 de la Auditoría No. 1521-DS-GF con título "Participación Social en Salud" Cuenta Pública 2017, celebrada el día 18 de abril del presente, en el que se dan a conocer los resultados finales y observaciones preliminares, al respecto adjunto al presente el oficio SSY/DPD/SIESC/DEC/1812/2018 signado por el Dr. Jorge Eduardo Mendoza Mezquita, Secretario de Salud y Director General de los Servicios de Salud de Yucatán, mediante el cual envía documentación original, para darle atención a los resultados finales números 7, 12 y 15.

Hago propicia la ocasión para saludarlo y reiterarle la seguridad de mis más distinguidas consideraciones.

ATENTAMENTE

Miguel A. Fernández V.
**C.P. MIGUEL ANTONIO FERNÁNDEZ VARGAS
SECRETARIO DE LA CONTRALORÍA GENERAL**

C. c. p. Lic. Rolando Rodrigo Zapata Bello.- Gobernador Constitucional del Estado de Yucatán.
C. c. p. Lic. Salim Arturo Orci Magaña.- Auditor Especial del Gasto Federalizado de la Auditoría Superior de la Federación.
C. c. p. Lic. Reyes Porfirio Cortés Pech.- Director General de Programas Federales de la Secretaría de la Contraloría General.
C. c. p. C.P. Gretel Arsalita Cajún Jiménez.- Directora de Programas Federales de la Secretaría de la Contraloría General.
C. c. p. Lic. Cecilia Linares Pineda.- Auditor de la Dirección General de Evaluación del Gasto Federalizado de la Auditoría Superior de la Federación
C. c. p. Archivo.

RPCP/GACJ/RAPC/RAPP

2018 MAY 15 PM 12:00
AUDITORIA SUPERIOR DE LA FEDERACION
1 expediente
DIRECCION GENERAL DE ATENCION AL CIUDADANO

CCP
[Handwritten signatures and initials]

"Edificio Administrativo Siglo XXI"
calle 20-A Núm 284-B por 3-B
colonia Xcumich, pisos 1 y 2,
C.P. 97204, Mérida, Yucatán.
Tel. 930-38-00

2018, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Yucatán.

<http://www.contraloria.yucatan.gob.mx>

Apéndices

Áreas Revisadas

Los Servicios de Salud de Yucatán.