

Formato para la Difusión de los Resultados de las Evaluaciones

Evaluación de Procesos al Pp E081 Servicios de Salud

1. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN	
1.1 Nombre de la evaluación: Evaluación de Procesos al Programa Presupuestario E081 Servicios de Salud), ejercicio fiscal 2021	
1.2 Fecha de inicio de la evaluación: 07 de Junio 2022	
1.3 Fecha de término de la evaluación: 15 de Julio de 2022	
1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:	
Nombre: Lic. Juan Antonio Ramírez Torres	Unidad administrativa: Director de Planeación Estratégica
1.5 Objetivo general de la evaluación:	
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un análisis sistemático de la gestión operativa del Programa presupuestario E081 Servicios de Salud, que permita valorar si esta cumple con lo necesario para el logro de resultados de manera eficaz y eficiente. Debido a la amplitud de los procesos que tiene el programa, la presente evaluación se enfocó en la estrategia de Atención Médica en Unidades de Primer Nivel de Atención. 	
1.6 Objetivos específicos de la evaluación:	
<ul style="list-style-type: none"> • Describir la gestión operativa del Programa mediante sus procesos, en los distintos niveles de desagregación geográfica donde se lleva a cabo; • Valorar si la ejecución y articulación de los procesos y subprocesos, y en su caso macroprocesos, que integran la gestión operativa del Pp en sus distintos niveles es adecuada para el logro de los resultados que busca alcanzar, • Valorar en qué medida de procesos y subprocesos y en su caso macroprocesos operativos del Pp son eficaces, oportunos, suficientes y pertinentes para el logro de sus objetivos; • Identificar y analizar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos, que obstaculizan la gestión del Programa, así como las fortalezas y buenas prácticas que mejoran las capacidad de gestión de este; • Identificar, analizar y valorar las buenas prácticas o las fortalezas en la operación del Pp; • Valorar si la estructura organizacional para la operación del Pp es la adecuada de acuerdo con sus objetivos; • Elaborar recomendaciones generales y específicas que el programa pueda implementar, tanto a nivel normativo como operativo. 	

1.7 Metodología utilizada en la evaluación:

Instrumentos de recolección de información:

Cuestionarios Entrevistas Formatos Otros Especifique: reuniones de trabajo con operadores del fondo y solicitud de información a las Unidades Responsables

Descripción de las técnicas y modelos utilizados:

Se realizó un análisis sistemático de la gestión operativa del Programa, para lograr dicho objetivo se recurrió a dos estrategias; I.- Un análisis de gabinete que consistió en la revisión y documentación de aspectos normativos que rigen la operación del Programa, así como también aquellos que delimitan las líneas de acción de las distintas áreas que participan en este. II.- La otra estrategia consistió en realizar trabajo de campo para recopilar *in situ* para identificar aspectos relevantes, así como aquellos que deban ser mejorados o modificados.

Se realizó una metodología de tipo cualitativo que consistió en el análisis de entrevistas a actores y beneficiarios del programa, en este caso a aquellos que acuden a consulta externa. Para ello se seleccionaron por conveniencia servidores públicos que tiene papeles claves en los procesos de: a) planeación, b) difusión, c) producción de componentes, d) distribución de componentes, e) solicitud de apoyo, selección de personas destinatarias, g) entrega de servicio, y h) seguimiento a personas beneficiarias.

2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN

2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:

- La planeación se lleva de forma fraccionada y conjunta, esto es porque las Jurisdicciones y Unidades Médicas realizan su planeación respectiva, la cual hacen llegar a la Dirección de Primer Nivel de Atención, quien la incluye en la que elabora en conjunto con la Dirección de Planeación y Evaluación.
- El proceso de difusión es llevado de manera interna entre la Dirección de Primer Nivel de Atención y las Jurisdicciones y Unidades Médicas, quienes, a su vez, realizan la difusión a través de promotores de la salud.
- El proceso para la entrega del servicio, en la consulta externa, es simple y claro, procurando que el tiempo de espera no sea mayor a 20 minutos.
- Una de las limitantes encontradas es la carencia de recurso humano e infraestructura para generar que la atención que se otorga sea adecuada; la falta de personal en áreas rurales y alejadas con difícil acceso generan estas carencias.
- Otra limitante es la falta de personal de limpieza ya que es insuficiente para mantener el buen estado de las Unidades Médicas y proveer un buen mantenimiento de las instalaciones.
- El desabasto de medicamento fue otra limitante observada en campo ya que, en ocasiones, no se cuenta con los medicamentos primordiales para el cuadro básico.

2.2 Señalar cuáles son las principales Fortalezas, OportUnidades, Debilidades y Amenazas (FODA), de acuerdo con los temas del programa, estrategia o instituciones.**2.2.1 Fortalezas:**

- El proceso de planeación del Programa es claro y preciso, se guía de acuerdo con la información recibida de las Unidades Médicas a través de las Jurisdicciones para realizar sus gestiones.
- La difusión se lleva a cabo por promotores de la salud de las Unidades Médicas, quienes realizan pláticas y actividades, además se cuenta con un área informativa que contiene carteles, periódicos, murales entre otros.
- La comunicación entre las áreas de oficinas centrales es fluida, además de existir una circulación de información interna de oficinas centrales hacia Jurisdicciones y Unidades Médicas a fin de dar solución a posibles problemáticas a nivel operativo, así como dar a conocer las actividades de promoción y difusión de la consulta externa, teniendo un promotor de la salud encada unidad, encargado de la difusión hacia la población a través de pláticas de promoción de la salud, visitas a domicilio, entre otras.
- El Programa cuenta con documentos normativos: Lineamientos de operación, diagnósticos, manuales de operación por cada área, entre otros, por lo que cada área de Oficinas Centrales, Jurisdicciones y Unidades Médicas conocen sus funciones.
- La solicitud del servicio por parte del usuario se realiza directamente en la unidad médica, con un tiempo promedio corto.
- Se identifica la población sin seguridad social, a quien va dirigido el programa.
- Se cuenta con la plataforma digital (SINBA) que permite ver los expedientes clínicos para mantener actualizadas consultas y su seguimiento.
- Para la solicitud de necesidades se cuenta con un documento estandarizado para cada una de las Unidades Médicas del estado de Tamaulipas.

2.2.2 Oportunidades:

- Mejorar las condiciones de empleo (salario, equipo, insumos, entre otros) para la contratación de personal para áreas rurales.
- Capacitación al personal sobre procesos administrativos para la adecuada solicitud de necesidades, así como desde las Jurisdicciones para atención al usuario, para el acceso al servicio de manera eficiente.
- Mantener homologados los requisitos solicitados para la atención del servicio, en todas las Unidades Médicas.
- Mayor concientización de los beneficios de mantener un adecuado funcionamiento de la salud sobre todo en el sexo masculino, ya que son los que en menor medida acuden a las Unidades Médicas.
- Fomentar en mayor medida la participación ciudadana, ya que al existir un lazo entre la unidad médica y la comunidad, esta última responde con una participación loable que logra optimizar el funcionamiento de las instalaciones.
- Replantear el presupuesto y cubrir las necesidades latentes del sistema de salud estatal.
Filtrar de mejor manera al recurso humano que se contrata para un adecuado trato al usuario.
- Visitas de servidores públicos a las Unidades Médicas de primer nivel de atención para visualizar las necesidades básicas de cada unidad.

- Digitalizar el proceso de referencias y contrareferencias y no tengan que depender del usuario.

2.2.3 Debilidades:

- El programa presenta múltiples procesos dentro del área de recursos materiales, careciendo de fluidez en los trámites.
- El recurso humano en las Unidades Médicas es insuficiente ya que por lo general cuentan con contrato de seis meses, por lo que existe una rotación constante de personal.
- Se observa que la distribución de insumos necesarios para la realización de trabajos diarios, no se realiza en tiempo y forma.
- Gran cantidad de archivos físicos rebasan la capacidad del área de trabajo, ya que sigue prevaleciendo el uso de papel.
- No se cuenta con personal suficiente para llevar a cabo las actividades necesarias, especialmente en Unidades Médicas rurales.
- No se cuenta con el abasto de medicamento necesario para satisfacer a la población.
- Algunas clínicas no cuentan con la infraestructura tecnológica para llevar un registro pertinente y seguimiento de los usuarios.

2.2.4 Amenazas:

- Los tiempos de compra de insumos son muy variados, dependen de su modalidad y lineamientos.
- La distribución de medicamento, insumos y servicios de infraestructura, no se dan de manera oportuna.
- La población con derechohabiencia acude a las Unidades por la política de cero rechazos, representando con esto, saturación de documentación, además conduce a la falta de insumos y medicamentos, ya que salen de la población objetivo, representando una merma para la población sin seguridad social.
- Al no cubrir la demanda por parte de los usuarios, existe un superávit de medicamento que pudiera caducarse.
- El personal se demora en registrar y actualizar la información de los usuarios por la cobertura en las telecomunicaciones.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

- El proceso de planeación se lleva de forma fraccionada y conjunta, esto es porque las Jurisdicciones y Unidades Médicas realizan su planeación respectiva, la cual hacen llegar a la Dirección de Primer Nivel de Atención, quien la incluye en la que elabora en conjunto con la Dirección de Planeación y Evaluación.

- El proceso de difusión es llevado de manera interna entre la Dirección de Primer Nivel de Atención y las Jurisdicciones y Unidades Médicas, quienes, a su vez, realizan la difusión externa a través de promotores de la salud a los usuarios del programa.
- Una de las limitantes encontradas es el tiempo que tarda la compra de insumos y bienes, ya que depende de las modalidades a las que están sujetos.
- Otra limitante encontrada es la relacionada con la contratación de personal para las áreas rurales debido a la lejanía del área urbana, tipo de contrato y las condiciones de la misma unidad, como infraestructura, equipo e insumos.
- El desabasto de medicamento fue otra limitante observada en campo ya que, en ocasiones, no se cuenta con los medicamentos primordiales para el cuadro básico.
- Se destaca una buena práctica en la distribución de los manuales de operación de cada área en oficinas centrales, Jurisdicciones y Unidades Médicas.
- La distribución de insumos y medicamentos no se da en forma oportuna debido a que los usuarios optan por no acudir a su consulta de revisión, por lo tanto su medicamento no se incluye en la solicitud de necesidades.
- Falta de conocimiento de las Unidades Médicas sobre los subprocessos administrativos para realizar y emitir solicitudes correctamente a Jurisdicciones y oficinas centrales.
- Un aspecto destacable es la actuación inmediata ante el COVID-19 en el tiempo de solicitud en promedio es corto y la documentación requerida es flexible para los solicitantes.
- Con respecto al proceso de selección de personas destinatarias, el programa está diseñado para atender a población sin seguridad social, sin embargo, se ha establecido una política de cero rechazos, generando saturación de documentos y con falta de medicamentos e insumos.
- Se destaca la implementación de un software especializado denominado SIMBA, el cual permite al médico observar el expediente clínico de los pacientes sin embargo no todas las Unidades Médicas cuentan con equipo de computo para realizar el seguimiento de manera electrónica.
- Se presenta la valoración global cuantitativa sobre la operación y ejecución de los procesos y subprocessos del Programa = $(16/20) \times 100 = 0.8 \times 100 = 80\%$
- El programa cuenta con una MIR donde se presentan algunos indicadores sobre consulta externa

3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:

1. Mejorar la coordinación entre las tres áreas involucradas: Dirección de Primer Nivel de Atención, Dirección de Recursos Materiales, Jurisdicciones y Unidades Médicas.
2. Cambiar el tipo de contratación a indeterminado del personal que otorga consulta externa en las Unidades Médicas.

3. Brindar capacitación administrativa y en el uso de software para las Unidades Médicas.

4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA

- 4.1 Nombre del coordinador de la evaluación: Jorge Alberto Pérez Cruz
4.2 Cargo: Líder de proyecto
4.3 Institución a la que pertenece: Universidad Autónoma de Tamaulipas
4.4 Principales colaboradores: Guadalupe Isabel Ceballos Álvarez, Adolfo Rogelio Cogco Calderón, Luis Manuel Rivera Vela, Anahí Sánchez Martínez, Alma Juesús Burgos Pérez, Reyna Verónica Sobrevilla Vázquez y Angélica Guadalupe González López
4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación: jperezc@docentes.uat.edu.mx
4.6 Teléfono (con clave lada): (833) 241-2000, ext. 3649

5. IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) PROGRAMA(S)

- 5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s): Programa Presupuestario E081 Servicios de Salud de Tamaulipas
5.2 Siglas: Pp E081
5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s): Secretaría de Salud del Gobierno de Tamaulipas.
5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) programa(s): Poder Ejecutivo Poder Legislativo Poder Judicial Ente Autónomo
5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) programa(s): Federal Estatal Local
5.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y de (los) titular(es) a cargo del (los) programa(s):
5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s):
a) Servicios de Salud de Tamaulipas (O.P.D)
5.6.2 Nombre(s) de (los) titular(es) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s) (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):

Nombre: a) Dra. Gloria de Jesús Molina Gamboa, Secretaria de Salud y Directora General del O.P.D. Servicios de Salud de Tamaulipas Correo: sst@tam.gob.mx Tel: 8343186300 ext 20505 y 20506	Unidad administrativa: Secretaría de Salud del Gobierno del Estado de Tamaulipas Servicios de Salud de Tamaulipas (O.P.D.)
--	--

6. DATOS DE CONTRATACIÓN DE LA EVALUACIÓN

- 6.1 Tipo de contratación:
6.1.1 Adjudicación Directa 6.1.2 Invitación a tres 6.1.3 Licitación Pública Nacional
6.1.4 Licitación Pública Internacional 6.1.5 Otro: (Señalar) _____
- 6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación:
Contraloría Gubernamental del Estado de Tamaulipas

6.3 Costo total de la evaluación: \$382,800.00 (IVA incluido)

6.4 Fuente de Financiamiento: Recursos Estatales

7. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN

7.1 Difusión en internet de la evaluación:

<https://transparencia.tamaulipas.gob.mx/transparencia-fiscal/marco-programatico/evaluaciones/>

7.2 Difusión en internet del formato:

<https://transparencia.tamaulipas.gob.mx/transparencia-fiscal/marco-programatico/evaluaciones/>