IBS Consulting Group
Innovative Business & Government Solutions

Programa 094 Resolución de Conflictos Suscitados entre los Prestadores de Servicios Médicos y los Usuarios de Dichos Servicios

Informe de Evaluación de Desempeño 2019

Instancia Evaluadora:

IBS Consulting Group
M.I.D.E. Carlos Iván Coyoc Rodríguez

Agosto 2020

Directorio

EQUIPO TÉCNICO

DIRECCIÓN GENERAL

Mtro. Carlos Iván Coyoc Rodríguez
Director General

C.P. Rafael William Pérez
Director de Auditoría Financiera

Lic. Betsabé Alejandra Ayala Canul
Secretaria Ejecutiva

Ing. Wilberth Armando Ayala Canul
Gerente de la Unidad de Análisis, Estadísticas e Ingeniería de Proyectos

C.P. Ofelia Ucán Pech
Gerente de la Unidad de Administración y Contabilidad Gubernamental

Lic. Mauricio López López
Analista de Estadísticas e Investigaciones de Mercado

T.S. y E.C. Emiliano Ayala Canul
Analista General de Apoyo Técnico

Evaluación Específica de Desempeño del Programa de Resolución de Conflictos Suscitados entre los Prestadores de Servicios Médicos y los Usuarios de Dichos Servicios

Contenido

ANTECEDENTES ..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
OBJETIVOS ..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
a) Objetivo General 8
b) Objetivos Específicos 8
ESQUEMA DE LA EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE DESEMPEÑO ..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
a. Contenido General ..... **¡Error! Marcador no definido.**
b. Contenido Específico ..... **¡Error! Marcador no definido.**
c. Desarrollo ..... **¡Error! Marcador no definido.**
PERFIL DEL PROVEEDOR PARTICIPANTE ..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
ANEXOS ..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
ANEXO 1 ..... **¡Error! Marcador no definido.**
ANEXO 2 ..... **¡Error! Marcador no definido.**
ANEXO 3 ..... **¡Error! Marcador no definido.**

RESUMEN EJECUTIVO

La Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Campeche (CCAMECAM), como parte de las evaluaciones establecidas en el Programa Anual de Evaluación (PAE) 2020, derivado del Presupuesto basado en Resultados (PbR), a través del cual se fortalecen los procesos de planeación, programación, operación y seguimiento de los programas y acciones del Gobierno del Estado de Campeche, así como el monitoreo y evaluación de sus resultados e impacto de las políticas públicas sobre la población, estableció la evaluación Específica de Desempeño del Programa Presupuestario denominado **"094 Resolución de Conflictos Suscitados entre los Prestadores de Servicios Médicos y los Usuarios de Dichos Servicios".**

La presente evaluación se llevó a cabo con base en los términos de referencia (TdR) para evaluaciones externas establecidos en el Programa Anual de Evaluaciones (PAE 2019) emitido por la Secretaría de Finanzas y la Secretaría de la Contraloría del Estado de Campeche.

Como resultado general derivado del presente informe de evaluación, se ha identificado que, el Programa presenta un cumplimiento satisfactorio de sus metas a nivel de componentes y actividades, no obstante, las observaciones realizadas a nivel de ajustes en la redacción de la MIR y ajuste de sus indicadores se consideran aspectos prioritarios, pero no graves a nivel de afectar o comprometer la transparencia del programa.

Las principales observaciones radican en:

- **Modificar el resumen narrativo del objetivo a nivel de FIN en la MIR**
- **Modificar el indicador a nivel de Propósito**
- **Modificar el indicador a nivel de Componente en el servicio de Conciliación**
- **Implementar un sistema de evaluación de la calidad de los usuarios**
- **Establecer un proceso de difusión en la población, reorientando el enfoque de difusión que actualmente se realiza al interior de dependencias de salud públicas y privadas**
- **Gestionar a nivel local para evitar recortes presupuestales, si bien no se tendrán aumentos en los ingresos institucionales**

Con base a las observaciones realizadas, el equipo evaluador considera que a nivel local el tema de arbitraje médico no ha sido relevante para el gobierno local, ya que la institución ha carecido de la difusión, presupuesto, recursos, equipo e infraestructura necesarios para aumentar su cobertura de operación.

Al mismo tiempo, las presiones de la implementación del modelo de PbR exigen cumplimiento de metas, razón por la cual la institución tiene un enfoque inadecuado en su proceso de difusión, mismo que deberá corregir al quedar registrado como ASM, situación que a su vez llevará a replantear algunos otros aspectos operativos pero que sin duda representan una mejora en el cumplimiento de las atribuciones de la dependencia.

ANTECEDENTES

En el estado de Campeche resultaba necesario que los usuarios y prestadores de servicios médicos, contaran con un órgano al cual pudieran acudir para mediar en forma correcta, los conflictos que resultaban entre el usuario y los prestadores de dichos servicios, para que este órgano actuara con conocimientos médicos y que su determinación fuese en forma imparcial en las controversias que hubiesen ocurrido. Por lo que el 27 de Mayo del año 2000 se promulgó el Acuerdo del Ejecutivo por el cual fue creada la "Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Campeche", estableciendo como sus objetivos: a) El recibir las quejas de los ciudadanos en materia de salud, b) Investigar las posibles irregularidades, comisiones o negativas en la prestación de los servicios médicos y c) Emitir opiniones, acuerdos y laudos, esto con el fin de contribuir a evitar grandes cargas de trabajo a los órganos jurisdiccionales, sin sustituirlos.

En ese sentido, la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Campeche (CCAMECAM), como parte de las evaluaciones establecidas en el Programa Anual de Evaluación (PAE) 2020, derivado del Presupuesto basado en Resultados (PbR), a través del cual se fortalecen los procesos de planeación, programación, operación y seguimiento de los programas y acciones del Gobierno del Estado de Campeche, así como el monitoreo y evaluación de sus resultados e impacto de las políticas públicas sobre la población, estableció la evaluación Específica de Desempeño del Programa Presupuestario denominado **"094 Resolución de Conflictos Suscitados entre los Prestadores de Servicios Médicos y los Usuarios de Dichos Servicios".**

La presente evaluación se llevó a cabo con base en los términos de referencia (TdR) para evaluaciones externas establecidos en el Programa Anual de Evaluaciones (PAE 2019) emitido por la Secretaría de Finanzas y la Secretaría de la Contraloría del Estado de Campeche.

El fundamento legal que dio sustento a la Evaluación Específica de Desempeño del Programa en el ámbito estatal está contenido en los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Presupuestarios y Otros Programas Estatales de la Administración Pública del Estado de Campeche publicado en el "Periódico Oficial del Estado" el día 28 de abril de 2020 en su Capítulo II.

De acuerdo a los lineamientos generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal, una evaluación es un **"Análisis Sistemático y Objetivo de los Programas Federales y que tiene como finalidad determinar la pertinencia y el logro de sus objetivos y metas, así como su eficiencia, eficacia, calidad, resultados, impacto y sostenibilidad" (DOF 2007).** Dentro de las diversas evaluaciones a las que se encuentran sujetos los Programas Federales, están las evaluaciones de Desempeño, las cuales reportan información de los programas mediante un informe y un reporte ejecutivo que integran los siguientes temas generales: Resultados, Productos, Presupuesto, Cobertura y Aspectos Susceptibles de Mejora. Los TdR son de hecho la metodología que el CONEVAL ha elaborado con la finalidad de lograr evaluaciones estandarizadas de todos los Programas de Política Social del Gobierno Federal. Por lo anterior, se utilizó como documento guía los TdR para la presente evaluación.

Asimismo, la Evaluación Específica de Desempeño comprende la apreciación de la eficacia del quehacer público, midiéndola por resultados con indicadores estratégicos y de impacto; de la eficiencia, midiéndola por la fidelidad de la operación al diseño del programa, con indicadores de gestión y comparándolos con las mejores prácticas educativas; de economía, midiéndola por el costo de la política pública contra los resultados.

Con éste análisis se comprueba el impacto de las políticas públicas sobre la población objetivo a través de indicadores de calidad, por lo que valora el grado de satisfacción ciudadana por la implementación de aquéllas.

Finalmente, analiza el comportamiento de los actores, tanto de las instituciones encargadas de poner en práctica la política pública como de los operadores.

El presente análisis se centra en una revisión sistemática, interdisciplinaria, organizada, objetiva, propositiva, independiente y comparada, del impacto social de la gestión pública y de la congruencia entre lo propuesto y lo obtenido. Dentro de los recursos fundamentales de esta evaluación se encuentra la medición de los resultados de las políticas públicas comparadas contra las declaraciones implícitas o explícitas de los objetivos de los programas públicos y de los medios para su implementación; así como el análisis de los procesos operacionales para evaluar qué tan bien están operando los programas públicos.

De esta forma, la evaluación de desempeño es una estrategia orientada a generar esquemas eficaces de apoyo a la toma de decisiones presupuestarias con base en el análisis y valoración de información objetivo relativa al diseño, pertinencia, operación y resultados de las políticas y programas públicos.

Lo anterior, fundamentado principalmente en el modelo de gobierno de la administración estatal 2015-2021, el cual está sustentado en la Gestión para Resultados (GpR), dando pauta a consolidar al Presupuesto basado en Resultados (PbR) y al Sistema de Evaluación del Desempeño, de una manera operable al integrar los resultados para la toma de decisiones del proceso de programación, presupuesto, seguimiento, evaluación, control, rendición de cuentas y transparencia al interior y exterior de la administración pública.

Finalmente, cabe destacar como antecedente, que evaluar el desempeño gubernamental es indispensable para vigilar la actuación del gobierno, a través de los programas y de las políticas públicas implementadas; la tarea fundamental es la construcción de indicadores estratégicos y de gestión con el fin de verificar que los resultados y las metas programadas sean congruentes con el ejercicio de los recursos y los beneficios obtenidos por la población.

OBJETIVOS

Objetivo General

Contar con una valoración del desempeño del Programa **“094 Resolución de Conflictos Suscitados entre los Prestadores de Servicios Médicos y los Usuarios de Dichos Servicios”** y sus Acciones en su ejercicio fiscal 2019, con base en la información entregada por las unidades responsables de los programas y las unidades de evaluación de las dependencias o entidades, a través del Sistema de Evaluación Integral (SEI) para contribuir a la toma de decisiones.

Objetivos Específicos

1. Reportar los resultados y productos de los programas evaluados durante el ejercicio fiscal 2019 y enlistados en el Anexo 1, mediante el análisis de los indicadores de resultados, de los indicadores de servicios y gestión, así como de los hallazgos relevantes derivados de las evaluaciones externas y otros documentos del programa.
2. Analizar el avance de las metas de los indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) en 2019, respecto de años anteriores y el avance en relación con las metas establecidas.
3. Identificar los principales aspectos susceptibles de mejora de los programas derivados de las evaluaciones externas.
4. Analizar la evolución de la cobertura y el presupuesto de los programas.
5. Identificar las fortalezas, los retos y las recomendaciones de los programas.
6. Contar con una Evaluación Integral del Desempeño de los temas de política pública valorados en la EED

Metodología General de la Evaluación

Los programas presupuestarios articulan la acción de la Administración Pública y son parte esencial del proceso de creación de valor público: relacionan el PND y los programas derivados de éste con las actividades de las dependencias y entidades, y con el presupuesto; por lo anterior, la adecuada formulación de los programas presupuestarios es clave para la creación de valor público. A su vez, la Metodología de Marco Lógico (MML) juega un papel relevante en el proceso de formulación de programas presupuestarios, por lo que este apartado se dedica a la explicación de la MML.

La MML facilita el proceso de conceptualización, diseño, ejecución y evaluación de programas presupuestarios. El uso de la MML es cada vez más generalizado como herramienta de administración de programas y proyectos, pues con base en ella es posible: presentar de forma sistemática y lógica los objetivos de un programa y sus relaciones de causalidad; identificar y definir los factores externos al programa que pueden influir en el cumplimiento de objetivos; evaluar el avance en la consecución de los objetivos; y, examinar el desempeño del programa en todas sus etapas.

Es importante distinguir entre lo que es conocido como Metodología de Marco Lógico (MML) y la Matriz de Marco Lógico, si bien ambas están relacionadas de una manera muy cercana en cuanto al propósito que persiguen, la MML es un proceso más generalizado que involucra una forma estructurada de pensamiento que sirve para auxiliar en todo el proceso de diseño y planificación de programas y proyectos, mientras que la segunda es un resumen ordenado de los elementos más importantes (inclusive el presupuesto requerido) para la propuesta de soluciones específicas

La Metodología contempla análisis del problema, análisis de los involucrados, jerarquía de objetivos y selección de una estrategia de implementación óptima. El producto de esta metodología analítica es la Matriz (el marco lógico), la cual resume lo que el proyecto pretende hacer y cómo, cuáles son los supuestos claves y cómo los insumos y productos del proyecto serán monitoreados y evaluados.

Matriz de Indicadores

La introducción de la categoría Programa Presupuestario está relacionada con la aplicación de la Metodología de Marco Lógico (MML) y su resultado expresado principalmente en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR). La MML es una herramienta de planeación que alinea la contribución de los programas presupuestarios a: (1) los objetivos estratégicos de las dependencias y entidades; (2) los objetivos de los programas derivados del PND y del PED; y, (3) en consecuencia, los objetivos del PND y del PED. La aplicación de la MML mejora el diseño y la lógica interna de los programas presupuestarios, obliga a la definición de sus objetivos, indicadores y metas -sintetizados en la MIR- y facilita la evaluación de sus resultados. Además, coadyuva a estandarizar el lenguaje entre los actores que intervienen en los procesos de presupuestación, facilitando su comunicación.

La MIR facilita entender y mejorar la lógica interna y el diseño de los programas presupuestarios. La construcción de la MIR permite focalizar la atención de un programa

presupuestario y proporciona los elementos necesarios para la verificación del cumplimiento de sus objetivos y metas. Asimismo, retroalimenta el proceso presupuestario para asegurar el logro de resultados.

Estructura de la MIR

Filas

I. Fin: objetivo estratégico, de carácter superior (establecido en el PND o programas que emanan de éste), al cual el programa presupuestario contribuye de manera significativa, luego de que éste ha estado en funcionamiento durante algún tiempo.

II. Propósito: resultado o efecto logrado en la población beneficiaria cuando el programa ha sido ejecutado.

III. Componentes: productos (bienes y servicios) proporcionados a la población beneficiaria en el transcurso de la ejecución del programa.
IV. Actividades: agrupación general de acciones requeridas para producir los componentes.

Columnas

1. Resumen narrativo de los objetivos por cada nivel de la Matriz
2. Indicadores (permiten medir el avance en el logro de los resultados)
3. Medios de verificación (fuentes de información que sustentan los resultados).
4. Supuestos (factores externos que implican riesgos).

Etapas de la Intervención

Etapa 1: conocimiento previo

Fase de Diagnóstico

Como parte del inicio de la evaluación se recurre primero a un análisis general, es decir una familiarización con las diversas acciones y procedimientos que se llevan a cabo en los diversos programas.

Con esto se tendrá un conocimiento general de cuáles son los objetivos de la actividad, cómo van a determinar y lograr los resultados.

De esto se desprenderá el grado, alcance y oportunidad de las pruebas a aplicar, verificando el apego a lo establecido en las Normas y Lineamientos aplicables con su componente respectivo.

Actividades específicas:

- Diagnóstico y aseguramiento de las condiciones previas para la evaluación.
- Claridad en la identificación de funciones.
- Determinación y conciliación de necesidades.
- Preparación de los sujetos que se van a evaluar y legalización del proceso de evaluación.
- Selección, elaboración y/o reelaboración de los instrumentos de trabajo.
- Elaboración del plan de trabajo

Etapa 2. Estudio General

Definir las áreas críticas, para así llegar a establecer las causas últimas de los problemas. Se debe poner hincapié en los sistemas de control internos administrativos y gestión de cada programa.

Actividades específicas:

- Coordinación y congruencia con los lineamientos normativos.
- Asignación y manejo de recursos
- Sistematización de la información
- Control y seguimiento sistemático del plan de trabajo.
- Controles parciales al finalizar cada periodo del curso.
- Regulación y ajuste en función de las principales dificultades.
- Entrevistas con los responsables operativos del proyecto.

Fase de análisis de control

El siguiente paso requiere la aplicación de diferentes procedimientos de revisión al desempeño para que se examinen determinadas partidas cualitativas y cuantitativas; el tamaño de esta dependerá de su propio criterio basado en el grado de confianza que sea necesario para que represente razonablemente la información de la cual se seleccionó.

Esto implicará entrevistas, revisiones documentales, revisiones físicas, o combinaciones de diversos procedimientos para obtener una opinión razonable de lo que acontece.

Etapa 3. Comunicación de Resultados

Proporcionar una opinión y evaluación independiente en relación a la materia sometida a examen, con su evidencia correspondiente.

Actividades específicas:

- Sistema de evaluación y matriz de indicadores para resultados.
- Análisis de los resultados
- Discusión individual
- Discusión colectiva
- Redacción y discusión del informe entre los evaluadores y los evaluados.
- Toma de decisiones.

Fase de control e implementación de medidas

Después de la revisión correspondiente se tienen los puntos finos hallados y que requieren que se le preste la atención y cuidado debido para que se corrija y no caiga en errores involuntarios, procediendo a realizar actos de retroalimentación para que los actos observados sean los que verdaderamente correspondan.

Las observaciones se presentan de forma general resaltando en cada una de ellas las afectaciones existentes en el Control Interno, en las Operaciones y su probable impacto Financiero.

Etapa 4. Seguimiento y retroalimentación.

Validar que existan medidas preventivas a potenciales problemas o correctivas, en su caso, para que todas las observaciones sean solventadas y así tener la evidencia de que las debilidades han sido superadas o estén en proceso de solución.

Actividades especificas

Definiciones de proyecciones para la próxima etapa.

Marco Legal del Programa

La Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Campeche, para el cumplimiento de su objeto, tiene las siguientes atribuciones:

I. Brindar asesoría e información a los usuarios y prestadores de servicios médicos sobre sus derechos y obligaciones;
II. Recibir, investigar y atender las quejas que le presenten los usuarios de servicios médicos por la posible irregularidad en la prestación o negativa de prestación de servicios a que se refiere el artículo 3° del presente ordenamiento legal, practicando las diligencias correspondientes para dilucidar tales quejas;
III. Recibir toda la información y pruebas que aporten los prestadores de servicios médicos y los usuarios, en relación con las quejas planteadas y en su caso, requerir aquellas otras que sean necesarias para dilucidar tales quejas, así como practicar las diligencias que correspondan;
IV. Intervenir en amigable composición para conciliar conflictos derivados de la prestación de servicios médicos por alguna de las siguientes causas:

a) Probables actos u omisiones derivados de la prestación del servicio,
b) Probables casos de negligencia con consecuencias sobre la salud del usuario, y
c) Aquellas que sean acordadas por el Consejo.

V. Fungir como árbitro y pronunciar las resoluciones correspondientes cuando las partes se sometan expresamente al arbitraje;
VI. Emitir opiniones sobre:

a) Las quejas que conozcan, y
b) Cuestiones en las que intervengan de oficio por ser de interés general en la esfera de su competencia.

VII. Hacer del conocimiento del órgano de control interno que corresponda la negativa expresa o tácita de un servidor público de proporcionar la información que le hubiere solicitado la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Campeche en ejercicio de sus atribuciones;
VIII. Hacer del conocimiento de las autoridades competentes, de los colegios, academias, asociaciones y consejos médicos, así como de los comités de ética y otros similares, la negativa expresa o tácita de los prestadores de servicios de proporcionar la información que le hubiere solicitado la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Campeche. Asimismo informar del incumplimiento por parte de los citados prestadores de servicios de sus resoluciones, de cualquier irregularidad que se detecte y de hechos que, en su caso, llegaran a constituir la posible comisión de algún delito;
IX. Proporcionar en la medida de sus posibilidades los dictámenes o peritajes médicos que le sean solicitados por las autoridades encargadas de la procuración e impartición de justicia;

X. Convenir con Instituciones, Organismos y Organizaciones públicas y privadas, acciones de coordinación y concentración que le permitan cumplir con sus funciones;
XI. Derogado;
XII. Informar a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico de los asuntos de que conozca;
XIII. Orientar a los usuarios sobre las instancias competentes para resolver los conflictos derivados de servicios médicos prestados por quienes carecen de título o cédula profesional;
XIV. Recibir donaciones.
XV. Establecer esquemas de financiamientos y realizar todas las acciones para generar ingresos propios, para la realización de las actividades de la Comisión; y
XVI. Las demás que le confieran otras disposiciones legales.

INFORME DE EVALUACIÓN

DATOS GENERALES DEL PROGRAMA:

Nombre del Programa: 094 Resolución de Conflictos entre los Prestadores de Servicios Médicos y los Usuarios de Dichos Servicios

Unidad Administrativa: Coordinación Administrativa

Titular

Nombre: Dr. Alberto José Ruiz Rodríguez **Teléfono:** (981) 81 1 92 00

Reponsable (s) Operativo (s) del Programa Nombre: Gloria Adelayda Arroyo Castillo

Teléfono: (981) 81 1 92 00

Correo Electrónico: admonccamecam8@gmail.com

Descripción del Programa

A nivel internacional y nacional, se han instrumentado mecanismos para la calidad y la seguridad del paciente. En México, la creación de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) es uno de esos mecanismos y en su Misión se incluyen tres elementos que la identifican: **“medios alternos”, “servicios de calidad” y “seguridad del paciente”.** En la caracterización de cada uno de ellos, destaca el ejercicio de la evaluación de la atención médica, cuyos resultados se reflejan en las estadísticas institucionales que apoyan la toma de decisiones y la formulación de recomendaciones, para la mejora de la calidad de los servicios de salud.

La **Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED),** tiene por objeto contribuir a resolver los conflictos suscitados entre los usuarios de los servicios médicos y los prestadores de dichos servicios. Es un organismo creado por el Ejecutivo Federal con el fin de contar con un órgano al cual puedan acudir los usuarios y prestadores de servicios médicos para dilucidar, en forma amigable y de buena fe, posibles conflictos derivados de la prestación de estos servicios, con lo cual, se contribuye a evitar grandes cargas de trabajo para los órganos jurisdiccionales, sin sustituirlos; garantizando a los usuarios y prestadores de servicios médicos, la imparcialidad en el análisis, dictamen y resolución en las controversias que conozca. Asimismo esta Comisión, cuenta con autonomía técnica para recibir quejas, investigar las presuntas irregularidades en la prestación o negativa de prestación de servicios médicos y emitir sus opiniones, acuerdos y laudos. De igual forma responde a los legítimos reclamos de los actores de la relación que genera la prestación de servicios médicos.

Bajo ese contexto, en el Estado, la **Comisión de Conciliación de Arbitraje Médico del Estado de Campeche (CCAMECAM)**, es una Institución Pública que a través de su programa sobre la **"Resolución de Conflictos Suscitados entre los Usuarios de los Servicios Médicos y los Prestadores de dichos Servicios**", atiende a las necesidades de la población, en el ámbito de la Salud, para contar con las herramientas y mecanismos necesarios que atienden al derecho a la protección de salud de los individuos y la sociedad y de tal manera contribuir a la población con la mejora en la calidad de la prestación de los servicios médicos, así como atender las legítimas demandas de los usuarios de las Instituciones de Salud, lo anterior, en homologación a la legislación nacional.

La **CCAMECAM** como órgano desconcentrado de la Secretaría de Salud, emite opiniones, acuerdos o laudos con el fin de asegurar que la atención médica sea adecuada mediante un análisis, dictamen y resolución de controversias, respondiendo a los legítimos reclamos de los actos de la relación que genera la prestación de dichos servicios, actuando con plena autonomía apegado a los fines y estrategias plasmadas en el Plan Estatal de Desarrollo.

Evaluaciones Externas

- Se cuenta con una evaluación de Diseño correspondiente al ejercicio 2017, no obstante, ésta evaluación fue la primera en realizarse una vez implementada la metodología estructural para el diseño de Programas Presupuestarios, careciendo de un diagnóstico preciso que permita exponer la situación actual de los servicios de salud y de las quejas que de manera recurrente son presentadas ante la institución.
- Cuenta con una evaluación especifica de desempeño correspondiente al ejercicio fiscal 2018
- Es importante considerar que el Programa no cuenta con evaluaciones de impacto que puedan arrojar resultados atribuibles completamente a la intervención del Programa, especialmente cuando aún no se cuenta un con un proceso de evaluación general de los servicios de salud.
- Por lo tanto, el alcance de la presente evaluación conlleva el análisis únicamente de los resultados de los indicadores.

RESULTADOS Y HALLAZGOS

Resultados (Cumplimiento de objetivos) Efectos Atribuibles al Programa:

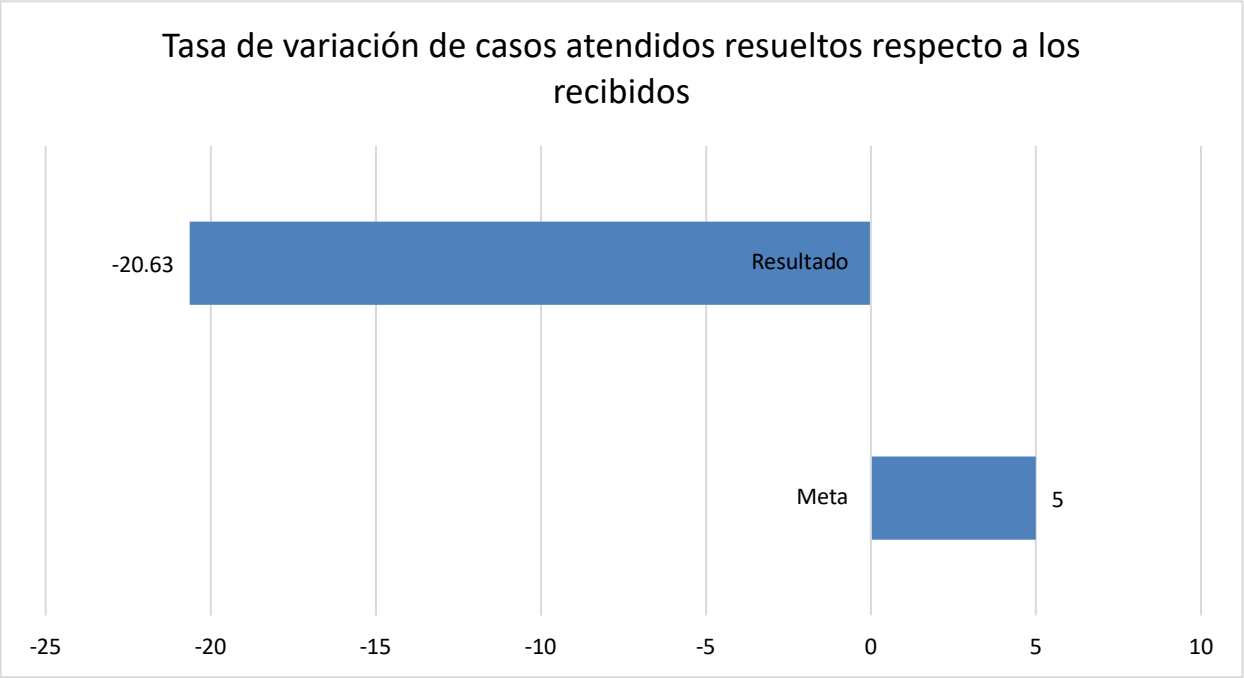
3.1 Resultado (Fin del Programa)

Fin del Programa es el objetivo estratégicos, de carácter superior (establecido en el PED o programas que emanan de éste), al cual el Programa contribuye de manera significativa, luego de que éste ha estado en funcionamiento durante algún tiempo. La MIR del Programa 094 **"Resolución de Conflictos Suscitados entre los Prestadores de Servicios Médicos y los Usuarios de Dichos Servicios"** 2019, establece como indicador a nivel de Fin**: [(Total de casos solucionados en el año actual / Total de casos recibidos en el año anterior)-1] x100 (MIR CCAMECAM, Campeche, 2019)**, por lo que su Propósito, Componentes y Actividades se encuentran orientados a alcanzar dicho Fin como resultado principal del Programa. De igual forma, el Fin se encuentra vinculado al Plan Nacional de Desarrollo (PND México, 2018-2021) en su **Eje 2. "Política Social"**, en su estrategia de **"Salud para toda la Población"** mediante el cual se plantea un enfoque de combatir la corrupción al interior de las instituciones de salud, como una medida de combate ante un sistema de salud ineficiente, falta de acceso a instituciones de salud, escasa cobertura del sistema, corrupción, ineficiencia burocrática y el estrechamiento presupuestal, todos factores en que la **CCAMECAM** juega un papel preponderante al abatir esta problemática en la población.

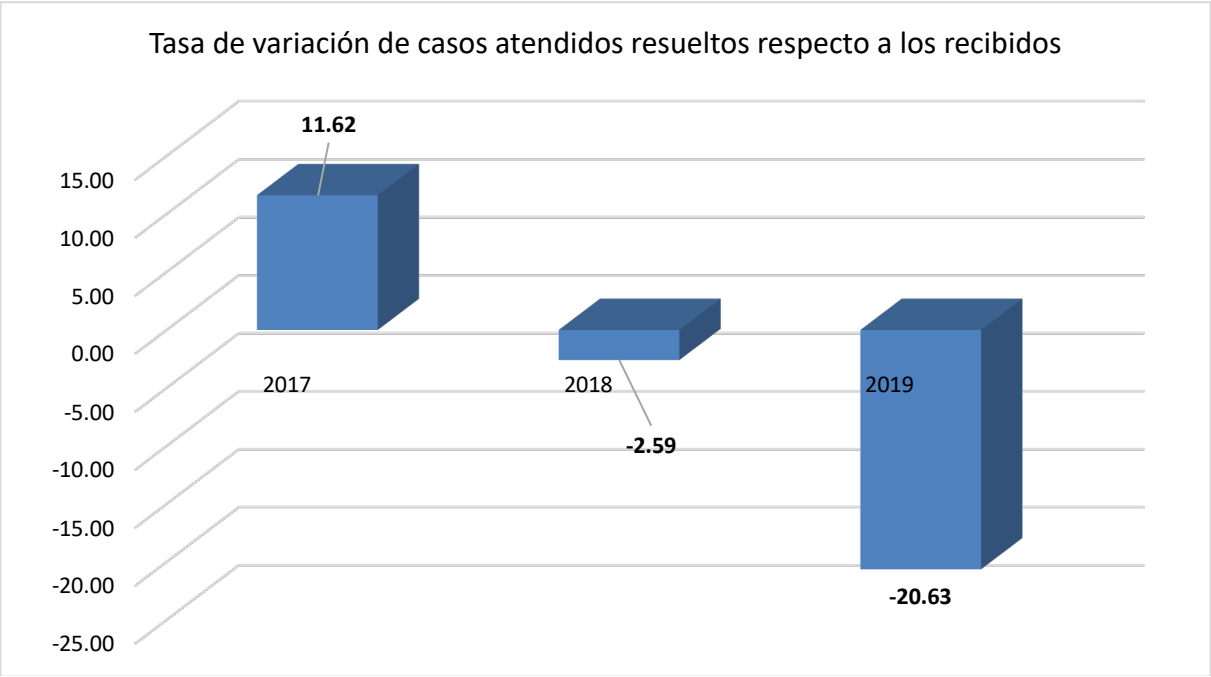
De igual forma, el propósito del programa se encuentra vinculado con el Plan Estatal de Desarrollo (PED 2019-2021) en su Eje 1, Justicia Social para el Bienestar, Estrategia 1.1.2. Garantizar el derecho a la salud de calidad e incluyente para proteger la integridad física y patrimonial de las familias con especial énfasis en los grupos más vulnerables.

No obstante, al evaluar la justificación del Programa en función de los objetivos sectoriales, el equipo evaluador considera adecuado el indicador a nivel de Fin, al considerar que el resultado que el indicador reporta se encuentra orientado al desempeño, al medir la **"Tasa de variación de casos atendidos resueltos respecto a los recibidos",** reportando un dato que expresa la eficacia de los procesos internos de la dependencia para dar cumplimiento a los objetivos del Programa, sin embargo, se considera inadecuado el Resumen Narrativo, al expresarse como **" Contribuir a solucionar los conflictos derivados del acto médico"**, ya que el objetivo primordial de la CCAMECAM radica en contribuir a resolver conflictos suscitados entre los usuarios de los servicios médicos y los prestadores de dichos servicios, tal como se expresa en la Ley de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Campeche, aprobada mediante decreto número 80 publicada en el Periódico Oficial número 0297 de fecha 13 de octubre de 2016, LXII Legislatura.

En el ejercicio que se evalúa los resultados del indicador reflejan lo siguiente:



A continuación, se presenta el desempeño histórico del indicador a nivel de Fin:



Hallazgo Relevante:

Se pudo identificar que los objetivos inmersos dentro del marco del Programa Sectorial contribuyen en mayor o menor grado al logro de objetivos a nivel de FIN, se recomienda redefinir el objetivo a este nivel, ya que, si bien las acciones del Programa inciden de manera directa en materia de la cobertura de los servicios de salud, no se pondera como factor preponderante la medición de la evaluación de la calidad de los pacientes de los servicios de salud, tal como el marco legal fundamenta.

Además el indicador de FIN nos indica que se suscitaron menos casos en el ejercicio actual respecto al anterior, lo que podemos interpretar que se está prestando mejor los servicios de salud, o que simplemente los usuarios no presentan sus quejas.

Fuente: MIR 2019, Programa Sectorial 2016-2021 PED 2015-2021

Elemento de Análisis: FIN

Valoración del Hallazgo: Adecuado

Comentarios y Observaciones: El FIN del Programa cuenta con documentos normativos, no obstante, se recomienda redefinir el objetivo en su resumen narrativo a este nivel, para poder ser consistentes entre la MIR 2019 y el Programa Sectorial, a pesar de ser adecuado el indicador de medición.

3.3 Resultado (Propósito del Programa)

Año de la Fuente: 2019

Hallazgo Relevante:

A nivel de Programa, se observa un cumplimiento de más del -20.63 por ciento de las metas programadas al analizar el período evaluado, cabe destacar que los indicadores a nivel de Fin y Propósito han sido ajustados en el paso del tiempo, por lo que su métrica se dificulta al no existir antecedentes de mayor periodicidad.

Otra observación importante es que el indicador de propósito se calcula como **(Total de casos atendidos resueltos / Total de casos atendidos suscitados) x100,** realizando el cálculo manual nos da un resultado de 79.37%, según reportes de indicadores del cuarto trimestre 2019, observamos un resultado de -20.63, es necesario corregir el cálculo para poder reportar resultados reales y además incluir en la formula el año o ejercicio donde se están tomando los datos.

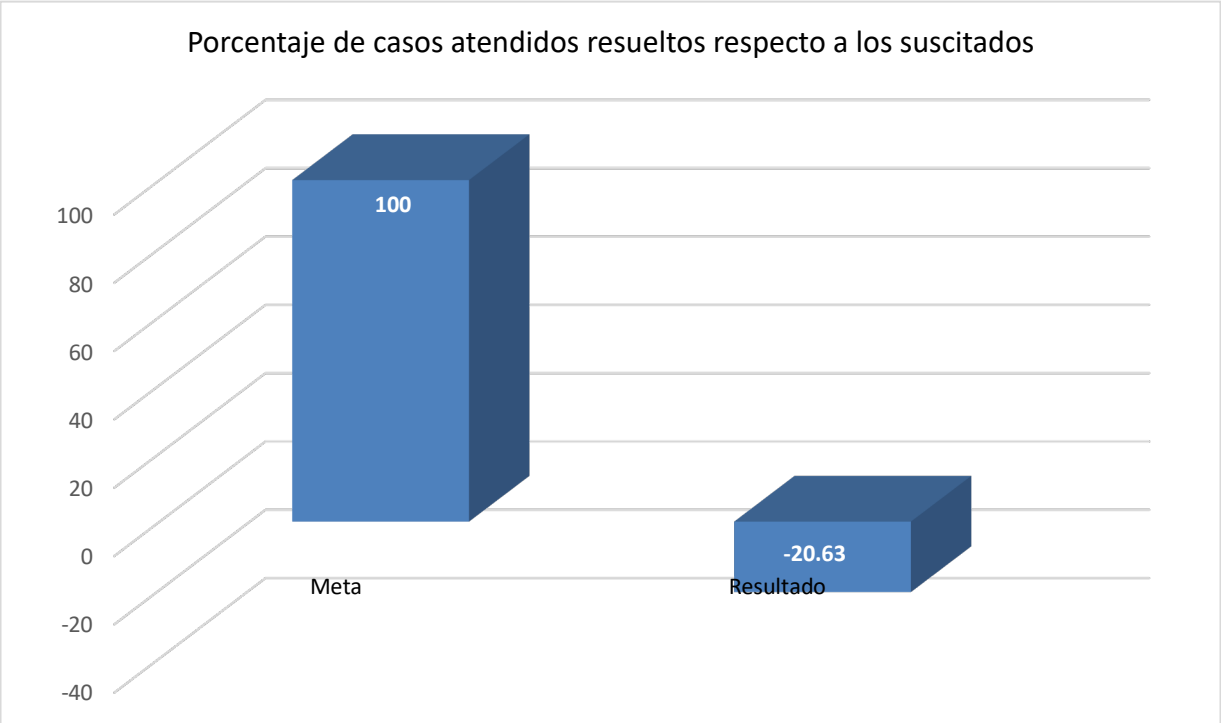
Fuente: MIR 2019, Documentos internos

Elemento de Análisis: Propósito

Valoración del Hallazgo: Inadecuada

Comentarios y Observaciones:

Se recomienda modificar el indicador a nivel de propósito implementando un mecanismo para la evaluación de la satisfacción de los usuarios de servicios médicos, considerando la percepción del usuario como el principal indicador de impacto, ya que se considera laxo medir la proporción porcentual de casos atendidos contra suscitados, pues el indicador a nivel de FIN reporta el total de casos resueltos contra los suscitados, lo que automáticamente orienta al desempeño y a lograr una operación eficaz.



3.3 Resultado

Evaluación de la Gestión

En este capítulo se evalúan los Componentes de gestión de la MIR y sus actividades específicas que fueron realizadas por el Programa 094, los indicadores de gestión miden el avance y logro en procesos y actividades, es decir, sobre la forma en que los bienes y servicios públicos que otorga el Programa constituyen los medios para atender y dar solución a los problemas identificados y que sirvieron de base para el diseño del Programa.

Evaluación de los componentes

Los dos indicadores relacionados con Componentes de la MIR del Programa 094 en el ejercicio 2019 se conforman de:

- **Porcentaje de Conciliaciones realizadas**
- **Porcentaje de Difusión Realizada**

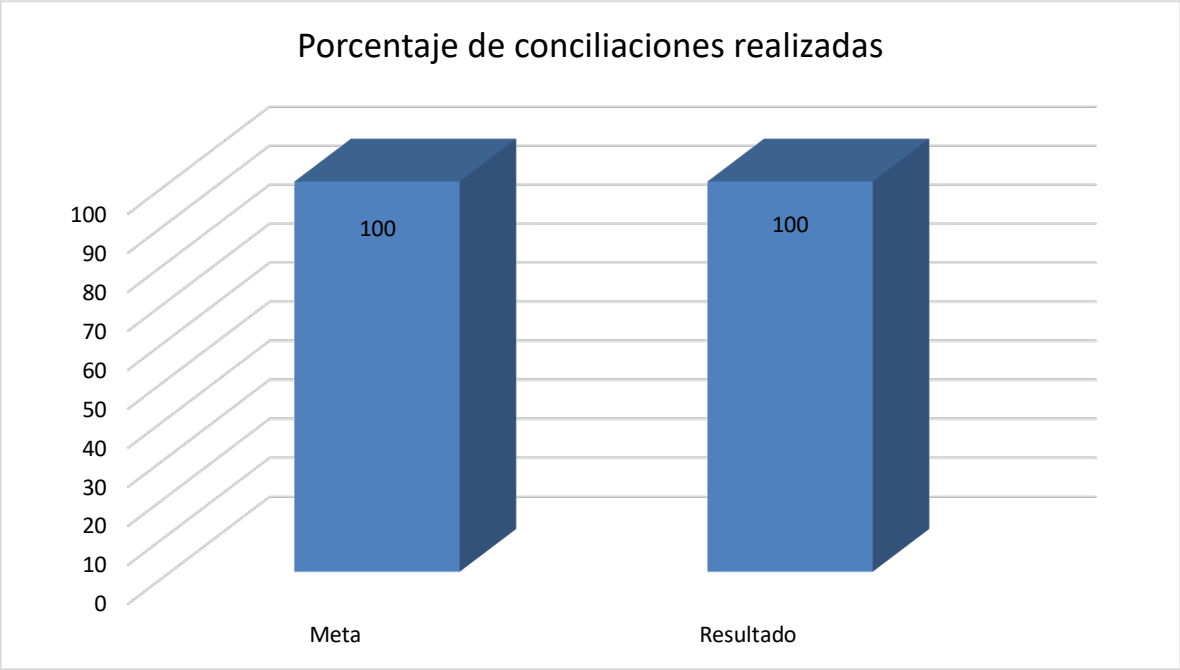
Porcentaje de Conciliaciones Realizadas

La conciliación, representa una etapa del proceso arbitral que a su vez forma parte del modelo de Arbitraje Médico, realizando una serie de actividades con el fin de programar y llevar a cabo una audiencia de conciliación, a efecto de que las partes acuerden la mejor solución, y evitar así, acudir a vías jurisdiccionales para resolver el caso.

Previo a la audiencia de conciliación, se realiza una valoración integral de la práctica médica por parte de un tercero imparcial, con autoridad moral reconocida, que a través de su intermediación, facilita el acercamiento entre los actores en la relación médico-paciente, evitando con ello posibles desviaciones durante el proceso de negociación, mediación o conciliación y vigilando que la resolución no sea contraria a derecho o se de en términos lesivos con razón de suma ignorancia, notoria experiencia o extrema miseria en alguna de las partes.

La ventaja de la conciliación sobre las alternativas jurisdiccionales, radica en varios aspectos, uno de ellos y probablemente el más importante es el relacionado con la imparcialidad y expertis médico del conciliador, lo que permite participar activamente en la avenencia de las partes, con una actitud propositiva, negociadora, proactiva y objetiva, ya que las actuaciones, si bien contribuyen a la resolución de la controversia, adicionalmente brindan a la CCAMECAM el conocimiento estratégico, que permite incidir en la mejora de la calidad en la atención médica y la seguridad del paciente, contribuyendo con ello a prevenir el conflicto médico.

En esta materia, se presentan los siguientes resultados de la institución:

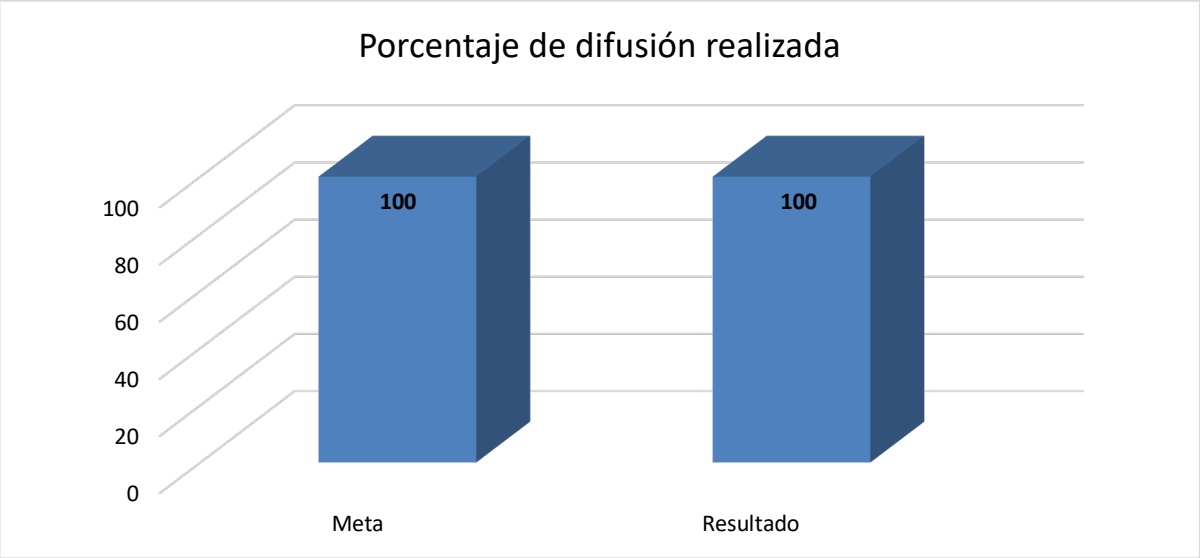


Como pudo observarse en la gráfica anterior, la meta se cumplió al 100%, el componente, se expresa **como (Total de casos atendidos resueltos / Total de casos atendidos suscitados) x100.** Sin embargo, este indicador no refleja o califica el desempeño del programa**.**

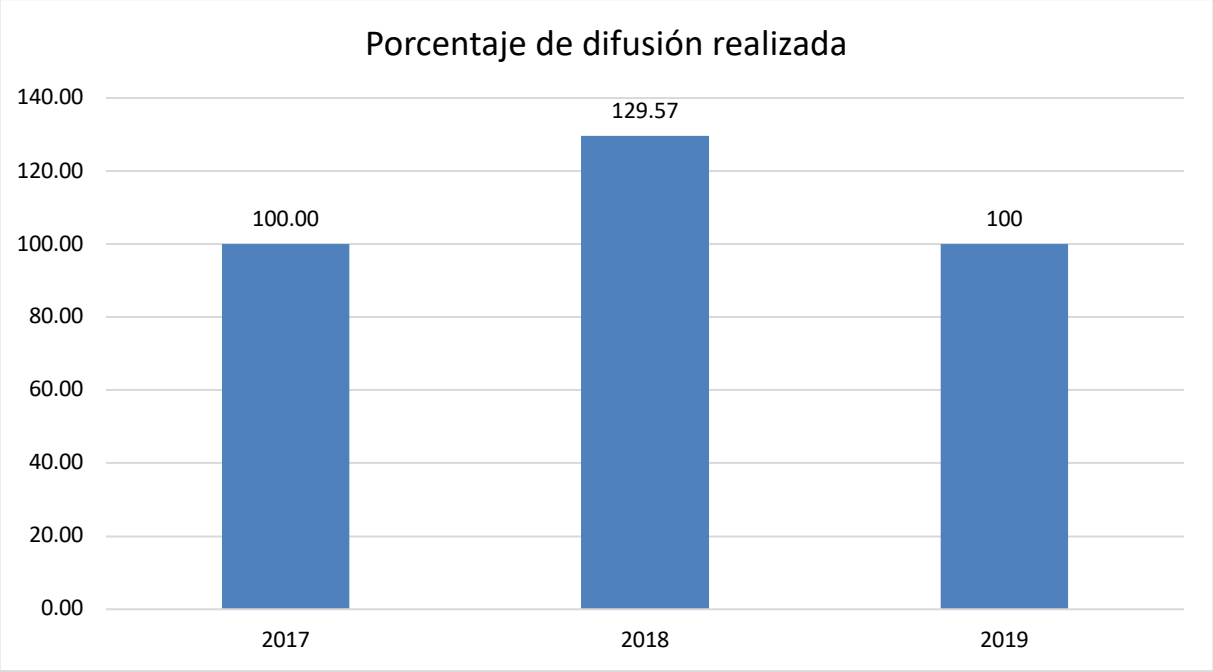
Porcentaje de Difusión realizada

La difusión de la información estadística a través de la página institucional, trípticos y medios de comunicación, representan un factor relevante para propiciar un mejor conocimiento de la ciudadanía en general de las actividades realizadas en la dependencia; pudiendo retroalimentar la edad, sexo, motivos de las quejas e información desagregada para comprender el fenómeno de salud en el Estado; no obstante, este componente se ve comprometido, al estar fuera de contexto en su operación en el conjunto de actividades institucionales del programa, ya que las actividades de difusión son realizadas a través de pláticas de orientación al interior de las instituciones de salud, brindando información al personal que en ellas labora, desde personal administrativo hasta personal médico, situación contraria a lo que en materia legal, la **Ley de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Campeche** señala en sus atribuciones, que en su **Fracción I** de su artículo cuarto señala: **"Brindar asesoría e información a los usuarios y prestadores de servicios médicos sobre sus derechos y obligaciones";** asimismo, en su fracción **XIII** de su artículo cuarto señala: **"Orientar a los usuarios sobre las instancias competentes para resolver los conflictos derivados de servicios médicos prestados por quienes carecen de título o cédula profesional".**

Una vez expuesto lo anterior, el equipo evaluador recomienda reorientar la operación de sus actividades de difusión hacia la población usuaria de servicios médicos, ya que esta problemática se ve incrementada al carecer de información estadísticamente pertinente para delimitar el cálculo de la población potencial y objetivo del programa, lo que a su vez se traduce en que la información sobre los servicios que ofrece la CCAMECAM no está llegando a los grupos vulnerables que posiblemente no cuenten con medios electrónicos para accesar a dicha información. A continuación, se presentan los resultados de este componente



En su serie histórica del 2017 al 2019:



Como puede observarse en la gráfica anterior, si bien las metas se cumplen en su mayoría, el enfoque de difusión es inadecuado, al excluir a la población en general del esquema de difusión y excluyendo a su vez el propósito principal para el cual fue creada la institución en el Estado.

Población y Cobertura

Población Potencial

a) **¿Se encuentra definida?:** Sí

b) **Unidad de Medida:** Habitantes del Estado de Campeche

c) **Cuantificación:** 899,931

d) **Definición:** Personas, hombres y mujeres que viven al interior de la geografía estatal.

El programa sobre la **"Resolución de Conflictos suscitados entre los usuarios de los Servicios Médicos y los prestadores de dichos servicios"** cuenta con un documento normativo denominado "PAE" en el cual se define la población potencial y objetivo, tal descripción se muestra a continuación:

"La población potencial, son los 899,931 habitantes del estado según datos (INEGI) 2015, siendo específicamente los usuarios y prestadores de los servicios médicos que manifiestan inconformidades de los sectores públicos y privados."

Partiendo de esta definición se entiende que la población potencial son todas las personas del Estado de Campeche, pero específicamente la población objetivo será la población que presenten inconformidades derivadas de la prestación de salud. Dicho análisis nos lleva a comprender él porque no se cuenta con una metodología de cuantificación específica.

Valoración:

No existe metodología documentada para cuantificar la Población Potencial, se cuenta con informes y documentos normativos que apuntan hacia una cuantificación de la población potencial a partir del total de habitantes del estado, pero sin establecer criterios de focalización, por lo tanto, para poder medir el impacto en ésta, se requiere implementar una metodología adecuada de cuantificación de la población potencial, así como su focalización con base a criterios de información desagregada.

Población Objetivo

a) **¿Se encuentra definida?:** Sí

b) **Unidad de Medida:** Habitantes del Estado de Campeche

c) **Cuantificación:** 899,931

d) **Definición:** Personas, hombres y mujeres que viven al interior de la geografía estatal.

El programa sobre la **"Resolución de Conflictos suscitados entre los usuarios de los Servicios Médicos y los prestadores de dichos servicios"** cuenta con un documento normativo denominado "PAE" en el cual se define la población potencial y objetivo, tal descripción se muestra a continuación:

"La población potencial, son los 899,931 habitantes del estado según datos (INEGI) 2015, siendo específicamente los usuarios y prestadores de los servicios médicos que manifiestan inconformidades de los sectores públicos y privados."

Partiendo de esta definición se entiende que la población potencial son todas las personas del Estado de Campeche, pero específicamente la población objetivo será la población que presenten inconformidades derivadas de la prestación de salud. Dicho análisis nos lleva a comprender él porque no se cuenta con una metodología de cuantificación específica.

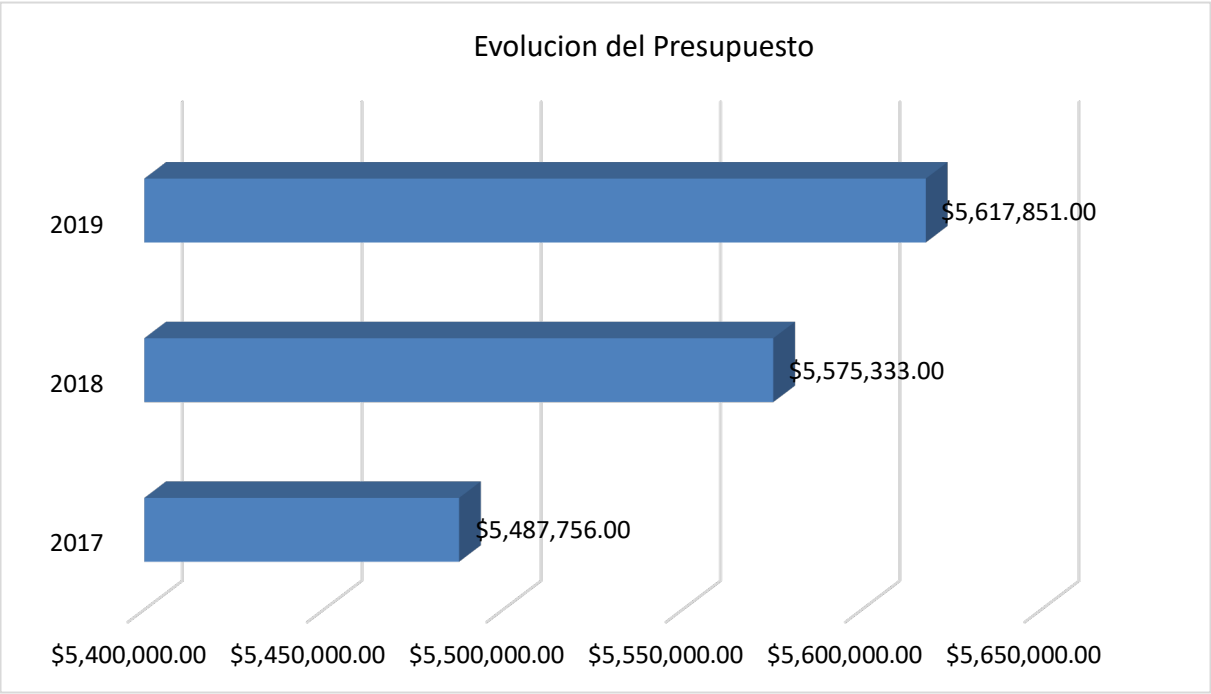
Valoración:

No existe metodología documentada para cuantificar la Población Objetivo, se cuenta con informes y documentos normativos que apuntan hacia una cuantificación de la población objetivo a partir del total de habitantes del estado, pero sin establecer criterios de focalización, por lo tanto, para poder medir el impacto en ésta, se requiere implementar una metodología adecuada de cuantificación de la población potencial, así como su focalización con base a criterios de información desagregada.

Contribución del programa a los objetivos estatales

El propósito del programa se encuentra vinculado con el Plan Sectorial, específicamente al ramo de la salud en su objetivo número 3 **"Ampliación de la cobertura y mejoramiento de la calidad" y finalmente el programa se vincula al Plan Estatal de Desarrollo (PED 2015-2021) con su objetivo 6.1.7 "Generar un sistema de salud eficiente, equitativo y accesible para todos los ciudadanos del estado de Campeche".**

Evolución del Presupuesto



Como puede observarse el programa 094 ha mantenido su presupuesto y ha tenido ligeros aumentos.

Conclusiones del Evaluador

El Programa 094 El propósito del programa se encuentra vinculado con el Plan Sectorial, específicamente al ramo de la salud en su objetivo número 3 “Ampliación de la cobertura y mejoramiento de la calidad” y finalmente el programa se vincula al Plan Estatal de Desarrollo (PED 2015-2021) con su objetivo 6.1.7 “Generar un sistema de salud eficiente, equitativo y accesible para todos los ciudadanos del estado de Campeche”.

El Programa presenta un cumplimiento satisfactorio de sus metas a nivel de componentes y actividades, no obstante, las observaciones realizadas a nivel de ajustes en la redacción de la MIR y ajuste de sus indicadores se consideran aspectos prioritarios, pero no graves a nivel de afectar o comprometer la transparencia del programa.

Las principales observaciones radican en:

- **Modificar el resumen narrativo del objetivo a nivel de FIN en la MIR**
- **Modificar el indicador a nivel de Propósito**
- **Modificar el indicador a nivel de Componente en el servicio de Conciliación**
- **Implementar un sistema de evaluación de la calidad de los usuarios**
- **Establecer un proceso de difusión en la población, reorientando el enfoque de difusión que actualmente se realiza al interior de dependencias de salud públicas y privadas**
- **Gestionar a nivel local para evitar recortes presupuestales, si bien no se tendrán aumentos en los ingresos institucionales**

Con base a las observaciones realizadas, el equipo evaluador considera que a nivel local el tema de arbitraje médico no ha sido relevante para el gobierno local, ya que la institución ha carecido de la difusión, presupuesto, recursos, equipo e infraestructura necesarios para aumentar su cobertura de operación.

Al mismo tiempo, las presiones de la implementación del modelo de PbR exigen cumplimiento de metas, razón por la cual la institución tiene un enfoque inadecuado en su proceso de difusión, mismo que deberá corregir al quedar registrado como ASM, situación que a su vez llevará a replantear algunos otros aspectos operativos pero que sin duda representan una mejora en el cumplimiento de las atribuciones de la dependencia.

Tema de Evaluación	Fortaleza y Oportunidad/Debilidad o Amenaza	Recomendación
Fortalezas y Oportunidades		
Contribución a las metas nacionales	El Programa 094 El propósito del programa se encuentra vinculado con el Plan Sectorial, específicamente al ramo de la salud en su objetivo número 3 “Ampliación de la cobertura y mejoramiento de la calidad” y finalmente el programa se vincula al Plan Estatal de Desarrollo (PED 2019-2021) con su Eje 1. Justicia Social para el Bienestar, Estrategia 1.1.2. Garantizar el derecho a la salud de calidad e incluyente para proteger la integridad física y pa- trimonial de las familias con especial énfasis en los grupos más vulnerables.	Sin recomendación.
Debilidades o Amenazas		
Matriz de indicadores para resultados (MIR)	El PP094 presenta inconsistencias en la redacción de la MIR	Ajustar los indicadores mencionados en el análisis del informe
Operación	El programa presenta inconsistencias en su proceso de difusión	Reorientar las actividades en materia de difusión

Calidad y Suficiencia de la Información disponible para la Evaluación

La CCAMECAM proporcionó información suficiente para cada uno de los rubros analizados en el presente informe.

Datos generales del Evaluador

1. Instancia Evaluadora: IBS Consulting Group México
2. Nombre del Coordinador de la Evaluación: M.I.D.E. Carlos Iván Coyoc Rodríguez
3. Correo electrónico: ibscontacto.mexico@gmail.com
4. Teléfono: (981) 81 1105790

Contratación

Forma de contratación del evaluador externo: Asignación Directa

Costo de evaluación: $25,000.00

Fuente de financiamiento: Recursos propios