

Gobierno del Estado de Michoacán de Ocampo

Participación Social en Salud

Auditoría Combinada de Cumplimiento y Desempeño: 2018-A-16000-21-1011-2019

1011-DS-GF

Alcance

La revisión comprendió la verificación de la integración y operación; capacitación y asistencia; mecanismos de captación y 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:

11 unidades médicas.

11 avales ciudadanos.

Antecedentes

La Auditoría Superior de la Federación (ASF) considera fundamental la verificación de la existencia y operación efectiva de las figuras de participación social en los programas del gasto federalizado, para coadyuvar al fortalecimiento de su eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas de los programas financiados con dicho gasto, a través de su vigilancia por medio de estas figuras sociales.

En el ámbito del gasto federalizado existen figuras de participación social con una presencia destacada, entre las que se encuentran los avales ciudadanos en el sector salud, figura mediante la cual se vigila y da seguimiento a la mejora del trato digno en los servicios de salud, y constituye una visión independiente respecto de la calidad de los mismos.

Su principal objetivo es fortalecer la confianza de los usuarios de los servicios de salud pública; promover la participación de la población, y canalizar a las instancias adecuadas los resultados e iniciativas que recoge durante su monitoreo. Ello con la finalidad de elevar la calidad en la atención de las unidades médicas, que se hace mediante el acuerdo de compromisos entre los avales y las autoridades de esas unidades, a los cuales el aval les da seguimiento hasta su realización.

Se trata de una figura que, desde su creación en 2001, 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 brindará más capacitación y apoyo.

De acuerdo con cifras de la Secretaría de Salud, al mes de agosto de 2018 existían 15,408 avales ciudadanos en 15,160 unidades médicas de esa Secretaría en las 32 entidades federativas; también se han instalado en el ISSSTE, IMSS, ISSEMYM y Cruz Roja. Aunque más del 80.0% de los avales ciudadanos son a título individual, también participan organizaciones de la sociedad civil, universidades, instituciones académicas, agrupaciones diversas y grupos ciudadanos.

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

Resultados

Integración y Operación

1. Dentro de la estructura de la Secretaría de Salud de Michoacán de Ocampo, así como de los Servicios de Salud del estado, existe el Departamento de Desarrollo de la Calidad adscrito a la Subdirección de Servicios de Salud, como área responsable de la constitución, registro, operación y seguimiento de la figura del Aval Ciudadano en la entidad, el cual dispuso de una coordinación del Aval Ciudadano.

Sus funciones se detallaron en el Manual de Organización de ambos organismos y se apoyó en las funciones establecidas en la Guía Operativa de Aval Ciudadano para complementar sus acciones. Asimismo, se comprobó que el actual Responsable Estatal de Calidad (REC), ocupó el cargo en febrero de 2019 y dispuso de dos personas para coordinar las tareas del Aval Ciudadano y la plataforma federal del Sistema de Registro de Aval Ciudadano (SIRAVAL).

La promoción para la instalación de la figura de participación social se llevó a cabo por medio de carteles, invitaciones verbales y difusión en el portal oficial de la secretaría, así como invitaciones directas a organizaciones; la coordinación estatal del Sistema para la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD), se realizó por medio de los gestores de calidad jurisdiccionales y locales, y se complementó con asesorías y la retroalimentación necesaria a cada jurisdicción u hospital que lo requirió.

La supervisión a los avales ciudadanos se realizó de manera personal, por medio de citas concertadas y entrevistas y, para 2019, se pretende visitar 42 establecimientos médicos próximos a acreditarse.

En relación con la inclusión de los avales ciudadanos en el Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS), así como en los comités de calidad y seguridad del paciente (COCASEP), ésta se dio de manera constante y por medio de invitaciones directas a las reuniones de los mismos.

El proceso de capacitación respecto de la operación del Aval Ciudadano se realizó por medio de los gestores de calidad, a los cuales se les capacitó de manera personal y durante las visitas de supervisión; asimismo, durante las visitas a las unidades médicas se capacitó a los gestores y a los avales ciudadanos presentes.

En lo referente al seguimiento y respuesta a las sugerencias de los avales ciudadanos que no fueron atendidas en el nivel local, se analizaron los compromisos pendientes de atención para hacer el debido requerimiento a las unidades médicas, así como una retroalimentación por medios oficiales a los jefes jurisdiccionales y a los gestores de calidad correspondientes, con el propósito de corregir las deficiencias en el proceso.

La difusión de los resultados y los avances del monitoreo ciudadano, realizado por los avales ciudadanos, se llevó a cabo con la colocación, en los pizarrones o murales de las unidades médicas, de la información y resultados obtenidos, así como con la exposición de los resultados de los COCASEP y el SESTAD.

2. En el directorio de avales ciudadanos proporcionado por el Departamento de Desarrollo de la Calidad, al cierre de 2018 se reportaron 384 avales instalados en el estado, en las unidades médicas susceptibles de disponer de esa figura de participación social; por otro lado, en el primer informe cuatrimestral de seguimiento, enviado a la Dirección General de Calidad y Educación en Salud, de la Secretaría de Salud federal (DGCESSA), se reportaron 386 unidades médicas susceptibles de tener un Aval Ciudadano instalado, de las cuales, 381 (98.7%), dispusieron de esta figura de participación social, a saber, 329 ciudadanos a título individual, 43 grupos y asociados, 8 organizaciones no gubernamentales y una institución educativa.

Adicionalmente, se seleccionó una muestra de auditoría de 13 unidades médicas de la entidad, de las cuales, 2 no son susceptibles de instalar un Aval Ciudadano por disponer de un modelo de atención distinto al de los establecimientos médicos; las 11 restantes acreditaron la instalación de la figura del Aval Ciudadano para 2018, mediante un acta generada y registrada previamente en la plataforma del Sistema de Registro de Aval Ciudadano (SIRAVAL).

Asimismo, como parte integral de la auditoría, se aplicó un cuestionario a los 11 avales ciudadanos instalados de la muestra seleccionada, y se les preguntó si habían firmado su acta de instalación que los acredita como Aval Ciudadano y les fue entregado su gafete de identificación, a lo que la totalidad respondió afirmativamente.

3. En 2018, se creó el Sistema para la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD), con el objetivo de dar mayor transparencia y difusión a los resultados del indicador de trato digno; en éste, se puede apreciar un comparativo de los monitoreos institucional y ciudadano, que se derivan del nuevo formato de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (ESTAD), la cual se aplica en el sector salud por medio de los avales ciudadanos, así como del personal de los establecimientos médicos.

De acuerdo con lo anterior, se verificó que en 2018 los avales ciudadanos aplicaron los formatos de ESTAD en la totalidad de las unidades médicas de la muestra de auditoría; sin embargo, únicamente el 72.7% dispuso de dichos formatos para los tres cuatrimestres del año, el 18.2% para un cuatrimestre y, el 9.1% restante, para dos cuatrimestres.

Por otro lado, en los formatos revisados se constató que los establecimientos médicos no cumplieron con el tamaño de muestra establecido por la norma, la cual refiere que las unidades médicas urbanas deberán aplicar 140 encuestas cada cuatrimestre y las de tipo rural, 36.

Igualmente, al preguntar a los avales ciudadanos si en 2018 aplicaron el formato de la ESTAD, la totalidad respondió afirmativamente.

El Gobierno del Estado de Michoacán de Ocampo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó las acciones de control necesarias mediante la distribución al 100.0% de las unidades médicas, de los formatos de la ESTAD para los tres cuatrimestres del año, con el fin de que los avales ciudadanos apliquen el número de encuestas requerido por la norma, requisiten los formatos de los concentrados de las encuestas, y se remitan por correo electrónico para su posterior captura en el sistema; asimismo, se realizaron reuniones en las que se abordaron temas referentes a la mejora del trato digno, y en las que se asentó un plan de trabajo a seguir y el calendario de entrega de los formatos correspondientes al monitoreo realizado por los avales ciudadanos para 2019, con lo que se solventa lo observado.

4. El Formato para el Monitoreo Ciudadano (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Carta Compromiso), es 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 y se requisita cada cuatrimestre por el Aval Ciudadano.

En relación con lo anterior, al preguntar a los avales ciudadanos si en 2018 elaboraron dicho formato, el 100.0% afirmó que lo elaboró.

Asimismo, se revisaron los formatos para el monitoreo ciudadano de las unidades médicas de la muestra de auditoría, correspondientes a 2018, los cuales estuvieron disponibles para el 90.9%; sin embargo, únicamente el 40.0% de estas unidades cumplió con la elaboración de los tres formatos cuatrimestrales requeridos; el mismo porcentaje cumplió con la elaboración de dos formatos, y el 20.0% restante, sólo dispuso de uno.

El Gobierno del Estado de Michoacán de Ocampo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó las acciones de control necesarias mediante la distribución al 100.0% de las unidades médicas, del Formato para el Monitoreo Ciudadano para los tres cuatrimestres del año, para que los avales ciudadanos, junto con los responsables de las unidades médicas o gestores de calidad, lo requisiten de manera cuatrimestral y se remitan por correo electrónico para su posterior captura en el sistema; asimismo, se realizaron reuniones en las que se abordaron temas referentes a la mejora del trato digno, y

en las que se asentó un plan de trabajo a seguir y el calendario de entrega de los formatos correspondientes al monitoreo realizado por los avales ciudadanos para 2019, con lo que se solventa lo observado.

5. La Carta Compromiso al Ciudadano es el documento en el cual se plasman las áreas de mejora que derivan del resultado de la aplicación de los instrumentos que utiliza el Aval Ciudadano para conocer la opinión de los pacientes y sus 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 y firmarse, de manera cuatrimestral, por el Aval Ciudadano y el responsable del establecimiento médico 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 médicas de la muestra de auditoría, en las cuales se elaboró al menos un formato para 2018; el 63.6% lo elaboró para los tres cuatrimestres, el 27.3% para dos cuatrimestres, y el 9.1% restante sólo para un cuatrimestre, por lo que únicamente se dispuso de 28 cartas compromiso de las 33 solicitadas, lo que representó el 84.8% del total. Cabe mencionar que la totalidad de las cartas revisadas se encontraron requisitadas y firmadas correcta y completamente por el responsable de la unidad médica, así como por el Aval Ciudadano.

Asimismo, mediante el cuestionario aplicado a los avales ciudadanos de la muestra de auditoría se confirmó que, únicamente, el 54.5% elaboró y firmó tres o más formatos durante 2018.

El Gobierno del Estado de Michoacán de Ocampo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó las acciones de control necesarias mediante la distribución al 100.0% de las unidades médicas, de la Carta Compromiso al Ciudadano para los tres cuatrimestres del año, para que se tomen en consideración las sugerencias de mejora de los avales ciudadanos plasmadas en dicho formato y se remitan por correo electrónico para su posterior captura en el sistema; asimismo, se realizaron reuniones en las que se abordaron temas referentes a la mejora del trato digno, y en las que se asentó un plan de trabajo a seguir y el calendario de entrega de los formatos correspondientes al monitoreo realizado por los avales ciudadanos para 2019, con lo que se solventa lo observado.

6. Los comités estatales de calidad en salud (CECAS), buscan coordinar y alinear los esfuerzos, en el ámbito de la calidad de los servicios de salud, en 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 se realicen en materia de calidad y seguridad del paciente.

De acuerdo con lo anterior, la Secretaría de Salud del estado informó por medio de un oficio, que en 2018 el CECAS no sesionó debido a motivos políticos y electorales, que originaron diversos cambios de funcionarios públicos integrantes del comité; sin embargo, el comité se reinstaló en diciembre de 2018, lo cual se evidenció por medio del acta correspondiente, en la cual se constató que el Responsable Estatal de Calidad (REC), fungió como secretario

técnico; asimismo, se evidenció la participación de un Aval Ciudadano en dicho acto; adicionalmente, se elaboró y firmó el calendario de sesiones para 2019.

7. 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 la atención en los establecimientos de salud y establecer acciones para la mejora continua. 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 médicas de la muestra de auditoría, se revisaron las actas de instalación de los comités y los calendarios de sesiones para 2018, los cuales estuvieron disponibles para el 100.0% de los establecimientos médicos, ya que las unidades con menos de cinco núcleos básicos dispusieron, en su mayoría, de la instalación de un COCASEP propio, así como su adhesión al Comité jurisdiccional; por otro lado, los hospitales instalaron su propio comité. Asimismo, se comprobó que los gestores de calidad fungieron como secretarios técnicos de dichos comités.

Sin embargo, en el 45.5% de las unidades médicas no se acreditó la realización efectiva de las tres sesiones ordinarias para 2018; de igual forma, no se evidenció la participación de los avales ciudadanos en al menos una de las sesiones ordinarias de los comités.

Igualmente, como resultado de las respuestas de los avales ciudadanos encuestados, se obtuvo que únicamente el 63.6% fue convocado y asistió a alguna de las reuniones del COCASEP en 2018; su participación fue presencial o para abordar temas sobre la mejora en el trato digno; el 36.4% restante comentó que no fue informado o no pudo asistir a las reuniones.

El Gobierno del Estado de Michoacán de Ocampo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó las acciones de control necesarias para que los COCASEP sesionen, de manera ordinaria, al menos tres veces al año; los avales ciudadanos sean convocados a integrarse en al menos una de las reuniones ordinarias del COCASEP cada año y se disponga de la evidencia referente a su participación, mediante las minutas de sus sesiones, listas de asistencia y memoria fotográfica; asimismo, se realizaron reuniones en las que se abordaron temas referentes a la mejora del trato digno, se asentó el plan de trabajo a seguir y el calendario de entrega de los formatos correspondientes al monitoreo realizado por los avales ciudadanos para 2019, con lo que se solventa lo observado.

8. De conformidad con la normativa y como parte del seguimiento de la operación del Aval Ciudadano en el Sector Salud, el Responsable Estatal de Calidad (REC) deberá aplicar anualmente la supervisión en al menos el 10.0% del total de los establecimientos de atención médica, que disponen de la figura de participación social instalada.

En relación con lo anterior, se proporcionaron únicamente 7 formatos de supervisión aplicados en 2018, correspondientes a establecimientos médicos de la entidad, los cuales

representaron el 1.8% del total de unidades del sector salud en el estado con la figura del Aval Ciudadano instalada (384), lo cual representó un proceso insuficiente de supervisión a la operación de dicha figura.

El Gobierno del Estado de Michoacán de Ocampo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó las acciones de control necesarias para que, en lo sucesivo, se supervise la operación del Aval Ciudadano en al menos el 10.0% de los establecimientos médicos del estado que dispongan de esta figura y se presente el calendario o la planeación de las visitas de supervisión para 2019; asimismo, se remitieron 16 formatos de supervisión a la operación del Aval Ciudadano, correspondientes a 2019, con lo que se solventa lo observado.

9. Se revisó el informe de seguimiento al Proyecto de Aval Ciudadano, correspondiente al primer cuatrimestre de 2018, elaborado por el Departamento de Desarrollo de la Calidad de la Secretaría de Salud del estado, en el cual se verificó que su elaboración fue correcta y completa, así como el reporte de satisfacción de usuarios y el reporte del monitoreo de 163 establecimientos médicos en el Sistema de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD).

Asimismo, se dispuso de las capturas de pantalla del SESTAD, correspondientes a los reportes del primero, segundo y tercer cuatrimestres de 2018, con los resultados del monitoreo de los avales ciudadanos de la entidad y el concentrado de sugerencias y seguimiento a las cartas compromiso.

El envío de dicha información a la Dirección General de Calidad y Educación en Salud de la Secretaría de Salud (DGCES-SSA), se realizó por medio de oficios y correos electrónicos.

Capacitación y Asistencia

10. El Departamento de Desarrollo de la Calidad proporcionó como evidencia de la realización de capacitaciones dirigidas a los avales ciudadanos, el programa y las listas de asistencia al evento de capacitación a nivel jurisdiccional "Instalación del Aval y Monitoreo Ciudadano", el cual se llevó a cabo en septiembre de 2018, así como diversas fotografías de éste, con lo cual se acreditó la recepción de capacitación para las funciones y el correcto manejo y uso de los formatos por parte de los avales ciudadanos de la muestra de auditoría.

Adicionalmente, al preguntar a los avales ciudadanos si recibieron capacitación y explicación sobre sus funciones y si les dieron a conocer el correcto llenado del formato de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (ESTAD), el Formato para el Monitoreo Ciudadano (sugerencias de mejora y seguimiento a carta compromiso) y la Carta Compromiso al Ciudadano, la totalidad respondió afirmativamente.

Igualmente, al solicitarles que evaluaran la capacitación recibida, el 100.0% de los avales la consideró suficiente para el desempeño de sus funciones.

Mecanismos de Captación y Atención de Quejas, Denuncias y Sugerencias

11. 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 se realiza 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.

De acuerdo con lo anterior, y al entrevistar a los avales ciudadanos de la muestra de auditoría, sobre si existió a su alcance algún mecanismo para presentar quejas, denuncias y sugerencias dentro de las unidades médicas, la totalidad respondió afirmativamente e identificó para tal efecto el buzón del SUG, el módulo de atención dentro de la unidad y de forma directa con el personal del establecimiento médico; en el caso de haber presentado alguna inconformidad, el 63.3% calificó la respuesta otorgada por las autoridades como suficiente, mientras que el 27.3% la consideró regular, y el 9.4% restante mencionó que nunca presentó inconformidades.

Por otro lado, al preguntarles si fueron convocados y presenciaron la apertura del buzón en su unidad médica, el 90.9% respondió afirmativamente.

Asimismo, se verificó la existencia y funcionamiento del SUG en el 81.8% de las unidades médicas de la muestra de auditoría, lo cual se evidenció por medio de los calendarios y minutas de apertura de buzones 2018, en las cuales firmaron los avales ciudadanos de manera periódica; sin embargo, no se acreditó la operación y funcionamiento del sistema en el 18.2% restante de los establecimientos médicos.

El Gobierno del Estado de Michoacán de Ocampo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó las acciones de control necesarias para que se implemente o fortalezca el modelo SUG y se documenten los procesos relacionados con su operación, así como su puntual seguimiento y registro en la plataforma; asimismo, se realizaron reuniones en las que se abordaron temas referentes a la mejora del trato digno, se asentó el plan de trabajo a seguir y el calendario de entrega de los formatos correspondientes al monitoreo realizado por los avales ciudadanos para 2019, con lo que se solventa lo observado.

Transparencia y Difusión

12. Por medio de evidencia fotográfica se constató la publicación de los resultados de las encuestas de satisfacción, trato adecuado y digno, aplicadas por los avales ciudadanos, en un espacio al interior de los establecimientos médicos del 90.9% las unidades médicas de la muestra de auditoría; asimismo, el 60.0% de los avales ciudadanos entrevistados aseguró que sus resultados fueron publicados en un espacio dentro de la unidad médica.

Evaluación de la Gestión y Resultados

13. De acuerdo con la documentación solicitada, entregada y analizada para los trabajos de auditoría a la Participación Social en Salud en el estado de Michoacán de Ocampo, se determinó que el Aval Ciudadano tuvo fortalezas y áreas de mejora, las cuales se mencionan a continuación:

Fortalezas:

- Se dispuso de un área encargada de la instalación, control y seguimiento de la figura del Aval Ciudadano dentro de la estructura de la Secretaría de Salud del estado.
- Se verificó que, en 2018, el 98.7% de los establecimientos médicos de la entidad dispusieron de un Aval Ciudadano; asimismo, para la muestra de auditoría se comprobó su instalación por medio de un acta constitutiva, su registro previo en la plataforma SIRAVAL, de la Secretaría de Salud federal.
- El Comité Estatal de Calidad en Salud se reinstaló en 2018, el Responsable Estatal de Calidad fungió como Secretario Técnico de éste, se invitó a un Aval Ciudadano y se dispuso del calendario de sesiones para 2019.
- Se comprobó la instalación de los comités de calidad y seguridad del paciente en la entidad; los gestores de calidad fungieron como secretarios técnicos; y existió una calendarización de las sesiones.
- Se elaboró y envió a la instancia coordinadora federal el primer informe cuatrimestral de seguimiento de Aval Ciudadano, así como el reporte con los resultados del monitoreo ciudadano de los avales de la entidad y el concentrado de sugerencias y seguimiento a las cartas compromiso registradas en el Sistema de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD), para los tres cuatrimestres de 2018.
- Se evidenciaron acciones de capacitación para los avales ciudadanos respecto de sus funciones, así como sobre el llenado específico de los formatos utilizados para el monitoreo ciudadano.
- Los resultados obtenidos en las encuestas y entrevistas realizadas por el Aval Ciudadano fueron publicados en un espacio dentro de las unidades médicas de la muestra de auditoría.

Áreas de Mejora:

- No se dispuso de la totalidad de encuestas de satisfacción, trato adecuado y digno (ESTAD), aplicadas por los avales ciudadanos en 2018.

- El 60.0% de las unidades médicas no cumplió con la elaboración de los tres formatos correspondientes al Monitoreo Ciudadano de 2018.
- No se dispuso del 15.2% de los formatos correspondientes a la Carta Compromiso al Ciudadano, de 2018.
- No se acreditó la realización de al menos tres sesiones ordinarias de los COCASEP en 2018, así como la participación de los avales ciudadanos en las mismas, en el 45.5% de las unidades médicas de la muestra de auditoría.
- No se supervisó la operación del Aval Ciudadano en el 10.0% de los establecimientos médicos que dispusieron de dicha figura.
- No se acreditó la existencia y adecuado funcionamiento de mecanismos para la captación de quejas, denuncias, sugerencias y felicitaciones, así como las aperturas de los buzones del SUG y la participación de los avales ciudadanos en el 18.2% de las unidades médicas de la muestra de auditoría.

El Gobierno del Estado de Michoacán de Ocampo, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó las acciones de control necesarias para que, en lo sucesivo, se atiendan las áreas de mejora detectadas durante los trabajos de auditoría, se realice un plan de trabajo para 2019 y se presente la evidencia de los avances y mejoras implementadas; asimismo, se realizaron reuniones en las que se abordaron temas referentes a la mejora del trato digno, se asentó el plan a seguir y el calendario de entrega de los formatos correspondientes al monitoreo realizado por los avales ciudadanos para 2019, con lo que se solventa lo observado.

Resumen de Observaciones y Acciones

Se determinaron 7 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 de participación social en salud con una muestra de 11 unidades médicas y 11 avales ciudadanos. La auditoría se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada, de cuya veracidad es responsable.

En el estado de Michoacán de Ocampo existen avances en la estrategia para impulsar la participación social en el sector salud, mediante la constitución, registro, operación y seguimiento de los avales ciudadanos; existe un área encargada de la instalación, control y seguimiento de la figura del Aval Ciudadano dentro de la estructura de la Secretaría de Salud del estado; el 98.7% de los establecimientos médicos de la entidad dispuso de un Aval Ciudadano; asimismo, se comprobó su instalación, por medio de un acta constitutiva y su registro previo en la plataforma SIRAVAl, para la muestra de auditoría.

El Comité Estatal de Calidad en Salud se reinstaló en 2018, el Responsable Estatal de Calidad fungió como Secretario Técnico del mismo, se invitó a un Aval Ciudadano y se dispuso del calendario de sesiones para 2019; se comprobó la instalación de los comités de calidad y seguridad del paciente (COCASEP) en la entidad, los gestores de calidad fungieron como secretarios técnicos, y existió una calendarización de sus sesiones; se elaboró y envió, a la instancia coordinadora federal, el primer informe cuatrimestral de seguimiento del Aval Ciudadano, así como el reporte con los resultados del monitoreo ciudadano de los avales de la entidad y el concentrado de sugerencias y seguimiento a las cartas compromiso registrados en el Sistema de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD), para los tres cuatrimestres de 2018.

Se llevaron a cabo acciones de capacitación para los avales ciudadanos respecto de sus funciones, así como sobre el llenado específico de los formatos utilizados para el monitoreo ciudadano; y los resultados obtenidos en las encuestas y entrevistas realizadas por el Aval Ciudadano fueron publicados en un espacio dentro de las unidades médicas de la muestra de auditoría.

No obstante, se identificaron áreas de mejora, ya que no se dispuso de la totalidad de encuestas de satisfacción, trato adecuado y digno (ESTAD), aplicadas por los avales ciudadanos en 2018; el 60.0% de las unidades médicas no cumplió con la elaboración de los tres formatos correspondientes al Monitoreo Ciudadano de 2018; no se dispuso del 15.2% de los formatos correspondientes a la Carta Compromiso al Ciudadano, para 2018; no se acreditó la realización de al menos tres sesiones ordinarias de los COCASEP en 2018, así como la participación de los avales ciudadanos en las mismas en el 45.5% de las unidades médicas de la muestra de auditoría; no se supervisó la operación del Aval Ciudadano, en el 10.0% de los establecimientos médicos que dispusieron de dicha figura; y no se acreditó la existencia y adecuado funcionamiento de mecanismos para la captación de quejas, denuncias, sugerencias y felicitaciones, así como las aperturas de los buzones del SUG y la participación de los avales ciudadanos, en el 18.2% de las unidades médicas de la muestra de auditoría.

Se acordó un programa de trabajo calendarizado con mecanismos que atendieron las observaciones.

En conclusión, el Gobierno del Estado de Michoacán de Ocampo cumplió con las disposiciones normativas respecto de la implementación y operación de los mecanismos y acciones para la promoción, constitución, funcionamiento, control, seguimiento y evaluación de las figuras de participación social en salud, excepto por las áreas de oportunidad identificadas para mejorar la eficiencia de las actividades correspondientes.

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.

Apéndices

Áreas Revisadas

El Departamento de Desarrollo de la Calidad de los Servicios de Salud de Michoacán.