

Gobierno del Estado de Tabasco Secretaría de Salud

Posición Institucional

Evaluación de Procesos del Programa Presupuestario E027 Sistema de Protección Social en Salud del Ejercicio Fiscal 2017.

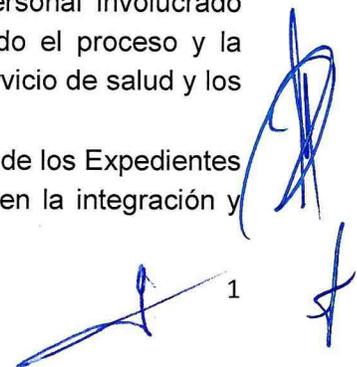
I. Antecedentes

Para dar cumplimiento con el Programa Anual de Evaluación para el ejercicio fiscal 2017 (PAE2018), se llevó a cabo a Evaluación de Procesos del Programa Presupuestario E027 Sistema de Protección Social en Salud del Estado de Tabasco del ejercicio fiscal 2017, correspondiente al Régimen Estatal de Protección Social en Salud, realizada por la empresa Romero Consultores (Ricardo Neftali Romero Ceronio), con la finalidad de proveer información que retroalimente sus procesos de diseño, gestión, planeación, operación y orientación de resultados, coordinada por el Lic. Javier Castro García, Director de Planeación de la Secretaría de Salud, celebrado el día 30 de Septiembre del 2018.

II. Uso de las recomendaciones de la evaluación

Para la Secretaría de Salud es muy importante conocer el estado que guardan los Indicadores para Resultados del Programa Presupuestario E027 Sistema de Protección Social en Salud, por lo que consideramos valioso el ejercicio de evaluación realizado por el equipo evaluador, dentro del cual encontramos grandes oportunidades de mejora para el programa, en el que se emitieron recomendaciones cuyo objetivo fue proporcionar las siguientes líneas estratégicas de acción:

- Documentar en un procedimiento la secuencia de actividades, los responsables, información soporte y formatos correspondientes del Proceso de Integración y Seguimiento del Expediente Médico dentro del Manual de Procedimientos de la Secretaría de Salud, conforme a las mejores prácticas en materia (Considerar dentro de las Unidades Médicas las buenas prácticas de llenado y control de Expedientes), la NOM-004-SSA3-2012 y las Reglas de operación del SMSXXI;
- Una vez documentado el procedimiento correspondiente a la Integración y Seguimiento del Expediente Médico, realizar talleres de capacitación con el personal involucrado (personal definido en el procedimiento) para que conozcan a fondo el proceso y la importancia de su correcta implementación para la prestación del servicio de salud y los recursos asignados al mismo;
- Establecer un proceso de auditorías internas enfocadas a la revisión de los Expedientes Médicos, con la finalidad de disminuir la frecuencia de los errores en la integración y



Gobierno del Estado de Tabasco Secretaría de Salud

Posición Institucional

seguimiento de los mismos; considerar para esta recomendación la integración de un comité de vigilancia con representación en las Unidades Médicas;

- Garantizar que se cuenten con los insumos de papelería y recursos informáticos necesarios para el correcto desarrollo del procedimiento, e
- Implementar un sistema de Expediente Médico electrónico diseñado en conjunto por la Secretaría de Salud, el OPD REPSS y la CECAMED, el cual permita agilizar las capturas de la información en los formatos establecidos, consultar los diferentes expedientes de las Unidades Médicas, llevar un historial y estadísticas del proceso, así como realizar verificaciones internas y externas de la calidad de los Expedientes.

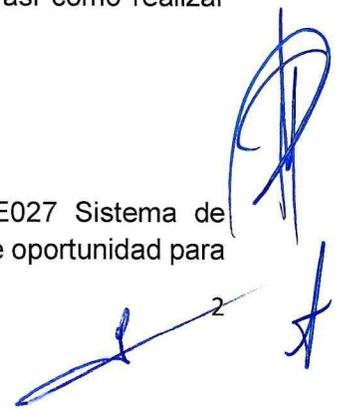
III. Uso de las recomendaciones de la evaluación

Para la Secretaría de Salud es muy importante conocer el estado que guarda la Evaluación de procesos del programa presupuestal E027 Sistema de Protección Social en Salud del Estado de Tabasco; por lo que consideramos valioso el ejercicio de evaluación realizado por el equipo evaluador, dentro del cual encontramos grandes oportunidades de mejora para el programa, emitió recomendaciones cuyo objetivo fue proporcionar la líneas estratégicas de acción:

- Una vez documentado el procedimiento correspondiente a la Integración y Seguimiento del Expediente Médico, realizar talleres de capacitación con el personal involucrado (personal definido en el procedimiento) para que conozcan a fondo el proceso y la importancia de su correcta implementación para la prestación del servicio de salud y los recursos asignados al mismo;
- Establecer un proceso de auditorías internas enfocadas a la revisión de los Expedientes Médicos, con la finalidad de disminuir la frecuencia de los errores en la integración y seguimiento de los mismos; considerar para esta recomendación la integración de un comité de vigilancia con representación en las Unidades Médicas;
- Implementar un sistema de Expediente Médico electrónico diseñado en conjunto por la Secretaría de Salud, el OPD REPSS y la CECAMED, el cual permita agilizar las capturas de la información en los formatos establecidos, consultar los diferentes expedientes de las Unidades Médicas, llevar un historial y estadísticas del proceso, así como realizar verificaciones internas y externas de la calidad de los Expedientes.

IV. Posición institucional respecto de la evaluación

El haber realizado una evaluación externa al Programa Presupuestal E027 Sistema de Protección Social en Salud del Estado de Tabasco permitió identificar áreas de oportunidad para



Gobierno del Estado de Tabasco Secretaría de Salud

Posición Institucional

mejorar los procesos y reformular acciones que han mostrado baja efectividad. No obstante, considera que una evaluación externa brinda mayores elementos para orientar la acción de los programas. Con la evaluación externa fueron identificadas debilidades y amenazas que pueden impactar negativamente en los resultados esperados; por lo cual, las recomendaciones emitidas en la Ficha Técnica para la Difusión de Resultados se traducirán en Aspectos Susceptibles de Mejora en 2019.

V. Recomendaciones seleccionadas para ser atendidas como ASM

- Documentar y normar el proceso de integración y seguimiento del expediente médico.
- Fortalecer las capacidades del personal que participa en el proceso de integración y seguimiento del expediente médico.
- Implementar un sistema de Expediente Médico electrónico.

VI. Comentarios Específicos

Derivado de los hallazgos y recomendaciones realizadas por el evaluador externo en el informe final, dichas recomendaciones fueron agrupadas en las siguientes categorías:

Categoría	No. de recomendaciones	Descripción
Sistemas (SI)	1	Optimización de los sistemas de información actuales
Personal(PE)	1	Enfocada a mejorar la plantilla
Procesos(PR)	1	Mejorar los tiempos en los procesos
Normativa(NO)	1	Enfocada a cumplir con la normatividad
Medición (ME)	0	Diseño de metodología de seguimiento y actualización de los indicadores

Para poder cumplir con las observaciones y recomendaciones que se consideran factibles, las distintas Unidades Administrativas que integran el Programa; así como las unidades médicas prestadoras de los servicios de salud a los afiliados al Sistema de Protección Social en Salud del Seguro Popular, se establecieron mesas de trabajo para conciliar y coordinar la mejora de los procesos de atención médica y de expedientes médicos, lo que permitirá sustentar mayores elementos que fortalezcan el desempeño del programa. De esta forma, no sólo se estaría atendiendo a las recomendaciones del equipo evaluador, sino que se estarían incorporando mejores procesos que consolidan la planeación estratégica, cobertura y focalización del programa.

302

3

Gobierno del Estado de Tabasco Secretaría de Salud

Posición Institucional

1.1 Sobre los resultados de la evaluación

Los resultados de la evaluación y las recomendaciones emitidas a los mismos, se consideran pertinentes, pues representan áreas de oportunidad que permiten la mejora de procesos internos mediante la implementación de mecanismos como manuales de procedimientos, implementación del expediente médico electrónico, diseño de indicadores de resultados; lo que en suma permite contribuir al cumplimiento de los objetivos del programa, como resultado de la evaluación la empresa.

1.2 Sobre el proceso de la evaluación

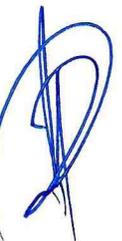
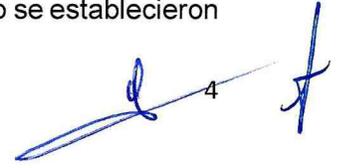
Los resultados de la evaluación y las recomendaciones emitidas a los mismos, se consideran pertinentes, pues representan áreas de oportunidad que permiten la mejora de procesos internos del Programa E027 Sistema de Protección Social en Salud, mediante la implementación de mecanismos de mejora continua en la atención médica que se brinda a los afiliados al Seguro Popular, con la implementación del expediente médico electrónico, manuales de procedimientos y reducción de los tiempos de espera; así como el diseño de indicadores de resultados, lo que en suma permite contribuir al cumplimiento de los objetivos del programa, como resultado de la evaluación la empresa

1.3 Sobre el desempeño del equipo evaluador

Se puede señalar que cubrió y cumplió con los requisitos mínimos establecidos en el artículo Décimo Octavo y Décimo Noveno de los lineamientos generales para la evaluación del Desempeño del Programa Presupuestario E027 Sistema de Protección Social en Salud del Estado de Tabasco 2017 y el artículo Trigésimo Segundo de los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal, con lo cual se acredita el conocimiento del proceso de evaluación.

1.4 Sobre la instancia evaluadora

La Dirección de Planeación dependiente de la Secretaría de Salud del Gobierno del Estado de Tabasco, desempeño la tarea de coordinar la contratación, operación, supervisión y seguimiento de la evaluación; apoyada en la Unidad de Asuntos Jurídicos, quien a través de su área de contratos se encargó de su formulación y aprobación del mismo y la Dirección de Administración y Finanzas a través de su área de adquisiciones, de la revisión y cumplimiento de términos establecidos en el Contrato No. CPSSM11-51/18. El calendario de trabajo fue sometido a consideración y aprobación por la Unidad de Evaluación del Desempeño de esta Secretaría de Salud e integrado como anexo dentro del contrato. En el Cronograma de trabajo se establecieron



4

Gobierno del Estado de Tabasco Secretaría de Salud

Posición Institucional

los tiempos para la entrega del primer informe de evaluación, diseño de los instrumentos para el acopio de la información, acopio de la información documental, entrevistas a funcionarios operativos y normativos, entrega del borrador del informe final, entrega del informe final, ficha técnica de difusión de resultados y bases de datos

VII. Fuentes de información utilizadas

- Matriz de Indicadores para Resultados del Programa Presupuestario E027 "Sistema de Protección Social en Salud", para el año 2017
- Presupuesto del Programa, desagregado por fuentes de financiamiento para el año 2017.
- Lineamientos o normas que regulan el proceso de integración y seguimiento del expediente clínico.
- Listado por categoría de empleado, del personal que participa en el proceso evaluado.

Finalmente, se reitera el compromiso de valorar los hallazgos observados con la perspectiva de continuar trabajando en atender las áreas de oportunidad, así como de mantener el compromiso de potenciar las fortalezas detectadas.

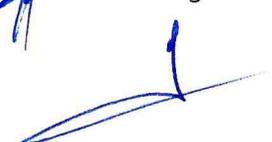
Firman por la Secretaria de Salud



L.E. Javier Castro García
Director de Planeación



L.C. Juan Perez Hernández
Director de Planeación

5

**Gobierno del Estado de Tabasco
Secretaría de Salud**

Posición Institucional

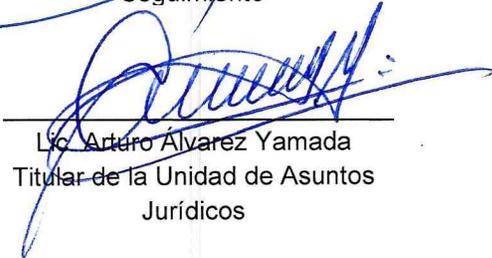
Firman por la Secretaria de Salud



C.P. Antonio López Damián
Titular de la Unidad de
Seguimiento



Lic. Higinio Perez Garcia
Jefe de Área de Evaluación



Lic. Arturo Álvarez Yamada
Titular de la Unidad de Asuntos
Jurídicos