



TABASCO

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

IIAP INSTITUTO DE
ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA DE
TABASCO, A. C.

INFORME FINAL

Evaluación de Impacto del Programa
Presupuestario E015 Servicios de
Atención Médica del ejercicio Fiscal
2018 de la Secretaría de Salud del
Estado de Tabasco





Evaluación de Impacto del Programa Presupuestario E015 Servicios de Atención Médica correspondiente al Ejercicio Fiscal 2018, de la Secretaría de Salud del Estado de Tabasco.

Informe

RESUMEN EJECUTIVO

La Evaluación de Impacto del Programa Presupuestario E015 Servicios de Atención Médica, de la Secretaría de Salud del Gobierno del Estado de Tabasco, correspondiente al ejercicio 2018, se realiza en cumplimiento a lo establecido en el Programa Anual de Evaluación (PAE) 2019 del Gobierno del Estado de Tabasco, el cual fue emitido por la Coordinación General de Vinculación con el COPLADET y la Secretaría de la Función Pública del estado de Tabasco, en abril del presente año.

El presente ejercicio de evaluación se realizó con la finalidad de cubrir la necesidad de evaluar la calidad de la operación del Programa Presupuestario y el nivel de respuesta de este a las prioridades del Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013- 2018, Plan Estatal de Desarrollo (PLED) 2013-2018, Programa Sectorial de Salud (PSS) 2013-2018 y las propias necesidades de la Secretaría de Salud (SS). Dentro de este contexto, la UED del Poder Ejecutivo emitió los Términos de Referencia que establecieron los objetivos y alcances del presente ejercicio de evaluación del desempeño.

OBJETIVO GENERAL DE LA EVALUACIÓN

Analizar el grado de contribución del Programa Presupuestario E015 Servicios de Atención Médica a la solución del problema por el cual fue creado; identificando los elementos exitosos y detectando los problemas a fin de adecuar el diseño, las estrategias de operación y las políticas relacionadas con el mismo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA EVALUACIÓN

1. Analizar en qué medida se está contribuyendo a alcanzar los objetivos básicos del sistema de salud del estado de Tabasco.
2. Analizar el grado en que el Programa Presupuestario garantiza la protección financiera en materia de salud,
3. Evaluar la calidad, calidez y oportunidad en la prestación de los servicios de salud

4. Evaluar la contribución del Programa Presupuestario para mejorar las condiciones de salud de la población.
5. Evaluar la satisfacción de la población con los servicios y apoyos recibidos del Programa.

METODOLOGÍA

La presente evaluación tuvo como principales fuentes de información la encuesta aplicada a una muestra representativa de usuarios de los servicios de atención médica que proporciona la Secretaría de Salud en los Hospitales de Alta Especialidad, al igual que una serie de entrevistas semi-estructuradas que fueron aplicadas a funcionarios involucrados en la planeación, operación, seguimiento y control de los programas. A través de lo anterior el equipo de evaluadores generó una serie de indicadores que permitieron conocer los principales resultados alcanzados por las acciones del Programa Presupuestario.

Para la realización de una evaluación de impacto es necesario establecer un marco teórico metodológico que sirva de base y que permita la definición de algunos conceptos para ser parte de la evaluación, así como de la definición del tipo de estudio y del diseño muestral a emplear. Con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido en los TdR emitidos por la UED; el equipo de evaluadores realizó una revisión de los conceptos y criterios que conforman un servicio de atención médica de calidad.

Existen tres niveles de evaluación de la calidad en los servicios de atención médica según la Secretaría de Salud del gobierno federal, esto son:

- Primer nivel de evaluación: este considera la calidad desde un enfoque integral, donde se incluye la medición y el logro de las políticas, planes o proyectos institucionales;
- Segundo nivel: este se basa en el enfoque reconocido para su implantación es la evaluación de la estructura, proceso y resultado, que permite identificar

fortalezas y debilidades en la prestación de la atención médica con que cuenta una población, y

- Tercer nivel: en este el abordaje se medirá la calidad de un servicio de salud para un problema específico, es decir, ante la posible falla, error u omisión en la prestación del servicio médico hacia un usuario en particular.

Derivado del análisis de los tres niveles de evaluación de la calidad en los servicios de atención médica y los objetivos de la presente evaluación de impacto establecidos en los TdR, se determinó que se tomaría como base metodológica el segundo nivel de evaluación toda vez que este nos permite alcanzar 6 propósitos los cuales son coherentes con los objetivos y alcances de la presente evaluación. Los propósitos que nos permite alcanzar una evaluación de segundo nivel son:

1. Determinar el grado de alcance de los objetivos de un programa.
2. Identificar el grado de eficiencia alcanzado.
3. Brindar controles o acciones de mejora de calidad.
4. Identificar y valorar la efectividad de las estructuras organizacionales y sistemas de prestación de servicios.
5. Recopilados los hallazgos, generar el cambio basado en metodologías científicas.
6. Plantear la ejecución de la PE en conjunto y en forma sistémica.

La evaluación cualitativa se basó en el acopio y análisis de tres vertientes de información: 1) Observación directa de la operación de los programas por parte de los evaluadores; 2) Revisión de documentos relacionados con la operación de los servicios de atención médica brindados por la Secretaría de Salud en los Hospitales de Alta Especialidad; y 3) Entrevistas semi-estructuradas al personal involucrado en la planeación, operación, control y supervisión del Programa Presupuestario evaluado. La evaluación cuantitativa se realizó mediante la aplicación una encuesta a una muestra de usuarios de los servicios de atención médica prestados por la Secretaría de Salud en los Hospitales de Alta Especialidad.

MUESTREO

Teniendo como unidad de análisis a los beneficiarios del Programa Presupuestario en el estado de Tabasco, se propuso inicialmente un diseño muestral con el muestreo de proporciones de poblaciones infinitas con 2.9% de error y 96% de confianza, dividiendo la muestra por unidad médica; el muestreo se realizó con base en la ecuación siguiente:

$$n = \frac{N * (\alpha * p * 1 - p)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))}$$

Donde:

$$\begin{aligned} N &= 2,395,272 \\ \alpha &= 96\% \\ p &= 0.6 \\ 1-p &= 0.4 \\ e &= 0.029 \end{aligned}$$

Con estos parámetros se obtiene un tamaño de muestra total de 288 de la población que se distribuye de manera proporcional conforme a los siguientes criterios de la estrategia de muestreo. La estrategia de muestreo es proporcional por unidad médica considerada dentro del ejercicio de evaluación, donde cada unidad médica es uno de los Hospitales de Alta Especialidad del estado de Tabasco. La muestra se distribuyó entre los hospitales de acuerdo con la siguiente tabla:

Cuadro II.6.1. Distribución de la muestra por Unidad Médica

CLUES	Nombre de la Unidad	Muestra
TCSSA001040	Hospital Regional de Alta Especialidad Dr. Rodolfo Nieto Padrón	72
TCSSA001052	Hospital Regional de Alta Especialidad Dr. Gustavo A. Rovirosa Pérez	72
TCSSA001064	Hospital Regional de Alta Especialidad Dr. Juan Graham Casusus	72
TCSSA001076	Hospital Regional de Alta Especialidad de la Mujer	72

Fuente: Construcción propia con base en el diseño muestral para la evaluación de impacto del programa presupuestario E015 Servicios de Atención Médica.

HIPÓTESIS

Para el desarrollo de la evaluación de impacto se parte de la hipótesis de que el Programa Presupuestario es un conjunto de servicios y actividades enfocados a

prestación del servicio de atención médica para la población de Tabasco que no tiene derechohabencia. Con base en esto se plantean las siguientes hipótesis de la investigación:

Ho: El Programa Presupuestario E015 Servicio de Atención Médica brinda una atención médica oportuna, digna y eficaz a la población de Tabasco.

Ha: El Programa Presupuestario E015 Servicio de Atención Médica no brinda una atención médica oportuna, digna y eficaz a la población de Tabasco.

CONCLUSIONES

El Pp carece de un documento normativo que establezca su objetivo, población potencial y objetivo, ni procedimiento de operación.

Los procesos administrativos que se realizaron en el ejercicio 2018 fueron centralizados para las compras de material e insumos que se requerían para dar atención a la población en todas las unidades de salud que corresponden a la Secretaría.

El objetivo del PLED al que contribuye el Pp evaluado es de menor jerarquía que el objetivo de propósito del establecido en la MIR para el ejercicio fiscal 2018.

El objetivo de nivel propósito y compararlo con los 4 componentes incluidos en la MIR 2018 del programa presupuestario evaluado; se observó que no se cumple la relación de causalidad entre estos niveles de la MIR, toda vez que tanto el propósito como los 4 componentes se refieren a la prestación de servicios de atención médica.

Los indicadores de desempeño de los niveles de Fin y Propósito de la MIR del ejercicio fiscal 2018 no cumplen con las características CREMAA; principalmente por que no tienen relación con el resultado que se plantea obtener en el objetivo de cada nivel.

94% de los usuarios encuestados declararon haber recibido un buen trato; y 85% declaró encontrarse satisfecho o muy satisfecho con el servicio de atención médica recibido en 2019 en comparación con 2018 desde la perspectiva de 20% de los usuarios el servicio ha mejorado y esperan que siga mejorando para el próximo año.

Fortalezas:

Si bien el Programa Presupuestario no contó con un diagnóstico sobre el problema o situación negativa que dio pie a su creación; la Secretaría de Salud cuenta con un diagnóstico situacional actual del sector en el Programa Sectorial de Salud 2019-2024.

El personal que actualmente se encuentra en las áreas normativas de la Secretaría cuenta con experiencia sobre el sector salud, las acciones y servicios que conforman el Programa Servicios de Atención Médica evaluado.

El Programa contó con una Matriz de Indicadores para Resultados, que incluyó los indicadores de desempeño para medir el alcance de objetivos comprometidos.

Ha mejorado de 2018 a 2019 la percepción que los usuarios tienen sobre la calidad y calidez de los servicios médicos que se prestan en los Hospitales de Alta Especialidad del Sector Salud de Tabasco.

Oportunidades:

Los Programas Federales que se engloban dentro del Programa Presupuestario E015 Servicios de Atención Médica, cuentan con documentos normativos que pueden servir para el diseño de los documentos normativos del Pp evaluado; los cuales actualmente no existen.

Debilidades:

El Programa Presupuestario no proviene de un ejercicio de Planeación orientada a Resultados; no cuenta con diagnóstico, determinación de población o área de enfoque objetivo; no cuenta con criterios de selección de beneficiarios, entre otros elementos.

El Programa Presupuestario carece de los documentos normativos necesarios para su correcta operación; ante esta carencia las diversas acciones que se implementan dentro de este programa se rigen por los lineamientos federales de los diversos programas y fondos federales que forman parte de las fuentes de financiamiento del Programa evaluado.

La Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) es inconsistente en su lógica vertical y horizontal pues al ser el Programa un conjunto de acciones dispersas con diferentes objetivos y poblaciones u áreas de enfoque objetivo esto detrimento fuertemente la estructura de la MIR

No existen mecanismos estandarizados para conocer la percepción de la población atendida; los buzones que existen no son canalizados a las diferentes áreas involucradas en las quejas o sugerencias hechas por la ciudadanía.

Amenazas:

La desaparición del Seguro Popular y la entrada en vigor del Instituto de Bienestar podría afectar la capacidad de atención del Sector Salud del Estado.

RECOMENDACIONES

Analizar la pertinencia de la continuidad del Pp E015 Servicios de Atención Médica; dada la falta de lógica vertical entre los objetivos de los niveles de Fin, Propósito y Componentes; así como la falta de un diagnóstico que identifique el problema central que se pretende atender con este Pp.



TABASCO

SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

TIAP INSTITUTO DE
ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA DE
TABASCO, A. C.

INFORME FINAL

Evaluación de Impacto del Programa
Presupuestario E015 Servicios de
Atención Médica del ejercicio Fiscal
2018 de la Secretaría de Salud del
Estado de Tabasco

