

TÍTULO 6. Evaluación de los servicios de salud a población abierta.....	153
Evaluación de servicios médicos a población abierta.....	155
Mecánica operativa.....	156
Variables a evaluar.....	156
Instrumentos de recolección de información.....	156
Procedimiento de trabajo.....	156
Cobertura del servicio.....	157
Calidad de atención al público.....	157
Capacitación al personal a cargo de los servicios.....	159
Condiciones generales de operación.....	159

El proceso de descentralización en el estado de San Luis Potosí ha sido muy relativo, puesto que el gobierno federal conserva demasiadas facultades dentro de su competencia, lo cual impide lograr una verdadera autonomía de los servicios de salud, un ejemplo de ello es la evaluación de los servicios de salud que se realizó durante el último trimestre de 1998 y el mes de enero de 1999 donde la Contraloría General del Estado, actuó bajo las indicaciones del gobierno federal.

Evaluación de Servicios Médicos a Población Abierta

El éxito de cualquier programa o acción de gobierno, además de relacionarse con la transparente y oportuna aplicación de los recursos públicos, tiene que ver con el impacto que genere sobre las dinámicas de desarrollo, y el grado en que permita revertir las tendencias socioeconómicas que se traducen en atraso y pobreza.

Los servicios de salud representan una pieza clave en la política social tanto del gobierno federal como de los gobiernos estatales. Por la importancia que reviste, su evaluación involucra no solo criterios de pertinencia en la aplicación de los recursos, sino elementos asociados a la calidad, cobertura y condiciones en que se prestan los servicios.

Este documento presenta una síntesis de la información recopilada por la Contraloría General del Estado (CGE) durante el último trimestre de 1998 y el mes de enero de 1999 en centros de salud a Población abierta en la mayor parte de los municipios del estado de San Luis Potosí. Es resultado de la primera etapa de un proceso de evaluación que en momentos posteriores ampliará el número de variables e indicadores a observar.

La premisa que sustenta los trabajos de evaluación desarrollados por la CGE, es la incorporación de la voz ciudadana en los procesos de control y evaluación de la gestión pública. La opinión de la sociedad constituye ahora una herramienta clave en la tarea de mejorar la acción del gobierno.

También se recupera el punto de vista de los servidores públicos directamente involucrados en los servicios de salud, y lo que según su criterio es necesario atender para mejorar la prestación del servicio.

A continuación se detalla la metodología utilizada para la evaluación de estos programas y los resultados de los operativos desarrollados.

OBJETIVO:

Corroborar la eficiencia operativa de los servicios médicos gubernamentales que se ofrecen a población abierta y proporcionar elementos que permitan estimar los niveles de satisfacción ciudadana resultante, los principales factores de desviación y las posibilidades de mejora.



* ***Mecánica Operativa:***

DISEÑO DE LA MUESTRA.

Con base en el directorio de unidades médicas proporcionado por los servicios de salud del estado de San Luis Potosí, se diseñó una muestra aleatoria de 42 centros que representan el 31% de las unidades médicas distribuidas en el territorio estatal.

APLICACIÓN DE ENCUESTAS

Se elaboraron cuestionarios específicos que fueron aplicados al personal involucrado en la prestación de servicios médicos así como a los usuarios del mismo. Durante los meses de octubre y noviembre de 1998 y enero de 1999 se calendarizaron visitas a los 42 centros de salud incluidos en la muestra. Durante cada visita se aplicó un promedio de 13 encuestas, de las cuales 1 corresponde al Director o responsable de la unidad; 2 a médicos y 10 a usuarios del servicio, para un total de 546 encuestas.

* ***Variables a evaluar:***

1. Cobertura del servicio.
2. Calidad de atención al público.
3. Condiciones de operación de las unidades médicas.
4. Apoyo administrativo y material que reciben las unidades médicas.
5. Programas de capacitación al personal a cargo de los servicios.

* ***Instrumentos de Recolección de Información***

Los cuestionarios dirigidos a captar información de los sujetos involucrados en la prestación de Servicios de Salud a Población Abierta, constituyen el instrumento principal de evaluación. En total se aplicaron 3 cuestionarios diferentes: 1 para Directores de Unidades Médicas dependientes de los Servicios de Salud del Estado; 1 para médicos y 1 para usuarios.

Procedimientos de Trabajo

El proceso de trabajo se desarrolló con base en las siguientes etapas sucesivas:

1. Determinación del tamaño de la muestra y las poblaciones a encuestar.
2. Capacitación a encuestadores.
3. Trabajo de campo.
4. Codificación y captura de información.
5. Análisis de la información.
6. Presentación de resultados.

De las variables evaluadas se desprenden las siguientes observaciones:



Título 6

*** Cobertura del Servicio**

La edad promedio de los doctores es de 32.5 años, de los directores 40 años y de los usuarios 33 años.

La antigüedad en la Unidad Médica es de 3.5 años de los doctores y de 5 años de los directores.

Del total de usuarios del servicio, el 90.0% manifiesta que NO es la primera vez que asiste a la Unidad Médica y el 10.0% que SÍ.

Su anterior visita fue hace más de un año: el 25.48% de los usuarios dijo que SI, y el 75.52% dijo que NO.

El 72.5% de los usuarios viven en la localidad y el 27.75 NO.

El tiempo de traslado a la Unidad Médica de los usuarios.

Menos de una hora el 72.5%

De una a tres horas el 26.0%

Más de tres horas el 1.25%

*** Calidad de Atención al Público**

Se tiene que atender un número preestablecido de pacientes; los doctores contestaron que SÍ 76.81% y un 23.19% que NO; los directores dijeron que SÍ en un 75.25% y NO el 24.75%.

El promedio de atención a usuarios es de 2.66/ hora, en jornada de 7.5 horas/día.

La calidad de los servicios médicos que ofrece la Unidad.

ENTREVISTADO CALIDAD	DOCTORES	DIRECTORES
MUY BUENA	8.55%	15.75%
BUENA	87.85%	73.25%
REGULAR	3.60%	11.0 %

Los usuarios asisten a:

Consulta general en un 25.18%.

Consulta preoperatoria el 28.28%

Recibir medicamentos el 12.05%

Consulta postoperatoria el 3.37%

Otro tipo de servicios el 31.13%

El 55.20% de los usuarios NO conocen los tipos de servicios que ofrece la Unidad Médica.



Título 6

CONDICIONES DE OPERACIÓN DE LAS UNIDADES MÉDICAS

Los trámites para recibir servicios:

ENTREVISTA CONDICIONES	DOCTORES	DIRECTORES
MUY COMPLICADOS	6.25%	10.75%
REGULARES	14.38%	0.00
SENCILLOS	61.25%	60.0%
MUY SENCILLOS	18.12%	29.25%

Es suficiente el personal médico para cubrir la demanda de servicios:

ENTREVISTA CONCEPTO	DOCTORES	DIRECTORES
SÍ	46.45%	66.50%
NO	53.55%	28.50%
NO CONTESTÓ	0.00 %	5.0 %

En los aspectos de limpieza e higiene y mobiliario consideran que:

	LIMPIEZA E HIGIENE		MOBILIARIO	
	MÉDICOS	DIRECTORES	MÉDICOS	DIRECTORES
BUENO	86.06%	76.23%	67.5 %	76.23%
MALO	5.0%	18.76%	21.78%	18.76%
REGULAR	0.00%	5.01%	1.78%	5.01%
NO CONTESTÓ	8.94%	0.00%	8.94%	0.00%

APOYO ADMINISTRATIVO Y MATERIAL QUE RECIBEN LAS UNIDADES MÉDICAS

A través de la caja de la unidad se cobra una cuota para recibir atención médica.

Se reciben apoyos administrativos para el desempeño de su labor; el 65% de los doctores dijo SÍ; el 5% NO y algunas veces el 30%.

Los suministros son adecuados en las Unidades Médicas, los doctores contestaron:

Suministros	SÍ	NO	No contestó
Medicamentos	75.73%	10.0 %	14.27%
Material de curación	70.0 %	15.73%	14.27%
Material quirúrgico	73.55%	12.10%	14.35%
Instrumental	65.0 %	15.73%	19.27%
Equipo médico y refacciones	50.0%	20.00 %	30.0 %
Uniformes	55.0%	15.73%	29.27%



Título 6

Los Directores:

Suministros	SI	NO	No contestó
Medicamentos	53.0 %	36.12 %	10.88%
Material de curación	67.5 %	22.5%	10.0%
Material quirúrgico	42.41%	47.5%	11.09%
Instrumental	55.0 %	33.25%	11.75%
Equipo médico y refacciones	65.0%	25.00 %	10.0 %
Uniformes	43.66%	30.0%	26.34%

*** Capacitación al Personal a cargo de los Servicios**

La Institución ofrece programas de capacitación y/o actualización médica:

El 86.43% de los doctores dijo que SI, y el 13.58% dijo que NO.

El 67.50% de los directores dijo que SÍ, y el 32.50, que NO.

Se otorgan promociones e incentivos al personal médico por calidad en el servicio:

El 25.7% de los doctores dijo que SI, y el 74.3% dijo que NO.

El 51.5% de los directores manifestó que SÍ y el 48.5% que NO.

*** Condiciones Generales de Operación**

El 61.7% de los directores de las unidades manifiestan que SÍ hay módulos de orientación a los usuarios.

El 87.85% de los doctores y el 73.25% de los directores manifiestan que es BUENA la calidad de los servicios médicos.

El 51.25 de los doctores y el 60% de los directores consideran MUY SENCILLOS los trámites para recibir el servicio.

El 67.50% del MOBILIARIO ES BUENO en las Unidades Médicas.

El suministro en las Unidades Médicas ES SUFICIENTE sin ser excelente.

Se cuenta con ADECUADO REGISTRO por cada paciente que asiste a las Unidades Médicas.

El 66.5% de los directores consideran suficiente el personal médico para cubrir la demanda de servicios, y el 53.55% de los doctores que NO lo es.

*** Quejas y Denuncias**

El 80.7% de los doctores SÍ saben a quien acudir para presentar una queja relacionada con su trabajo.

El 74.3% de los doctores manifiestan que NO se ofrecen promociones e incentivos por calidad en el servicio y el 51.5% de los directores que SÍ hay para ellos.

El 64.5% de los directores manifiestan que NO hay líneas de investigación médica en las unidades.

El 66.0% de los directores manifiestan que el cuadro básico de insumos del Sector Salud NO está suficientemente actualizado.



Título 6

USUARIOS

El 72.5% de los usuarios viven en la localidad.

El 55.2% de los usuarios NO conocen los tipos de servicios que ofrece la Unidad Médica.

El 72.5% de los usuarios utilizan menos de una hora para trasladarse a la Unidad Médica.

EL 71.4% de los usuarios considera ADECUADO el precio de la consulta.

El 78.5 de los usuarios SÍ le tienen CONFIANZA a los médicos que les están atendiendo.