



MOVIMIENTO PRO-VECINO, A. C.

Proyecto:

El Derecho de Acceso a la Información Pública (DAIP) como estrategia de monitoreo vecinal y de mejoramiento institucional, del Programa Servicios Médicos y Medicamentos Gratuitos, en Centros de Salud Comunitarios del Distrito Federal

Documento:

ANALISIS, EVALUACION Y PROPUESTA DE MEJORA DEL PROGRAMA SERVICIOS MEDICOS Y MEDICAMENTOS GRATUITOS

Enero 2009

CONTENIDO

Introducción.....	3
Objetivo Principal.....	5
Objetivos Específicos.....	5
1 Análisis respecto a la disponibilidad de información.....	6
a) Monitoreo en: Locatel, Centros de Salud y Secretaría de Salud.....	6
b) Monitoreo al Portal de Internet de la Secretaría de Salud.....	9
2. Análisis, evaluación y propuesta de mejora del Programa (tomando en cuenta indicadores y resultados cuantificables).....	15
a) Análisis y evaluación de recursos asignados al Programa.....	15
b) Análisis de resultados de la encuesta aplicado por Movimiento Pro-Vecino a usuarios del Centro de Salud T-III-A Mixcoac.....	21
c) Recomendaciones de mejora a la Secretaría de Salud del Distrito Federal, sobre la disponibilidad de información del Programa de Servicios Médicos y Medicamentos Gratuitos.....	27

INTRODUCCIÓN

Desde 1998, Movimiento Pro-Vecino se ha preocupado por formar vecinos responsables e informados, que se preocupen por las cuestiones públicas, en vigilar el actuar de las autoridades y que participen en la vida democrática de nuestro país. Como resultado de la activa participación que logramos con nuestra estrategia: *Razona, Observa y Denuncia*, decidimos ampliar los esfuerzos en el tema de acceso a la información y el *monitoreo vecinal* en el área de salud, debido a las quejas que nos han expresado.

Nos hemos percatado de que el monitoreo ciudadano se ha ido convirtiendo en una importante herramienta para fortalecer la transparencia en la gestión pública y la rendición de cuentas siendo un requisito invaluable para la interacción entre los actores sociales, la construcción de ciudadanía y a la postre lograr una mejora significativa de la calidad de vida de las comunidades.

Aún cuando indudablemente han existido avances, este esfuerzo no ha sido suficiente. Desafortunadamente, todavía existen funcionarios que utilizan los programas de combate a la pobreza de forma discrecional, sin ningún tipo de sustento socio económico y en la mayoría de los casos sólo se utiliza para fines político-electorales. Asimismo, la ciudadanía no está acostumbrada a exigir cuentas y resultados de los programas de gobierno, adoptando una postura de queja permanente sin hacer prácticamente nada.

En este tema el Gobierno del Distrito Federal ha mostrado algunos avances, pero acceder a la información pública no es sencillo y normalmente implica tener mucha paciencia. Diferentes actores han criticado los mecanismos de entrega de programas sociales en el D. F. en particular los que se refieren a servicios de salud pública, quedando en duda si realmente llegan a quien lo necesita y si esta enorme inversión social tiene los resultados que se plantearon.

En el segundo semestre de 2008, queremos continuar con nuestra estrategia de Monitoreo Vecinal, particularmente con el tema de salud. En este sentido, Movimiento Pro-Vecino desde 2007 realizó un diagnóstico general del programa servicios médicos y medicamentos gratuitos. En este proceso encontramos que la información que se encuentra en el sitio de Internet www.salud.df.gob.mx es insuficiente. Los datos que se ofrecen no permiten al beneficiario conocer a detalle las características y condiciones del Programa así como la ubicación exacta de los Centros de Salud a lo que hay que asistir para el registro.

Aunque parezca increíble el Director del Centro de Salud fue quien contestó directamente la llamada y resolvió nuestras dudas, esto pone en evidencia la falta de personal administrativo para una buena atención.

Asimismo, uno de los integrantes de Movimiento Pro-Vecino realizó el proceso de inscripción y asistió a consulta lo que nos permitió detectar que aunque supuestamente hay fichas para cada turno, las enfermeras ponen los expedientes en el orden que ellas consideran, incluso metiendo a familiares. Los usuarios que hemos entrevistado

informalmente nos comentan que tienen temor a exigir una buena atención por miedo a que los atiendan mal o en más tiempo en futuras citas.

En la investigación que hemos realizado hasta el momento encontramos que los principales Servicios que se ofrecen en las Clínicas Dependientes de la Secretaría de Salud del DF se encuentran en el siguiente orden: Aplicación de vacunas, detección oportuna de enfermedades crónico degenerativas, prevención y control de enfermedades transmisibles, sin embargo en su página aparecen datos hasta el primer semestre del año 2007, y en cuanto al Servicio de Médicos y Medicamentos Gratuitos no se tiene un apartado dentro de esta clasificación de servicios.

El programa de “Servicios Médicos y Medicamentos Gratuitos de la Secretaría de Salud del Distrito Federal” consiste en la Gratuidad en el acceso a los servicios de salud disponibles en unidades médicas del Gobierno del Distrito Federal y a los medicamentos asociados a los tratamientos prescritos en las mismas, sin costo anticipado o al momento de requerirlos.

Los medicamentos a los que los titulares y sus dependientes tiene derecho, son establecidos en el catalogo Institucional de Medicamentos de la Secretaria para unidades hospitalarias y en los Cuadros Institucionales de Medicamentos autorizados para hospitales (en hospitalización, urgencias y consulta externa) así como en el Cuadro Institucional de Medicamentos para unidades medicas atención primaria del Gobierno del Distrito Federal

Con este proyecto no queremos marcar errores y fallas, pretendemos aportar sugerencias que permitan mejorar el funcionamiento de este programa de salud.

Consideramos que el Derecho a la Salud es fundamental para la vida de todas las personas, en este caso concreto para los habitantes del Distrito Federal, además de tomar en cuenta que el acceso a la información es de suma importancia para hacer valer este y otros derechos, sobre todo por parte de los sectores más marginados de la sociedad.

Objetivo Principal:

Cubrir, a través del monitoreo ciudadano y utilizando como herramienta el Derecho de Acceso a la Información Pública (DAIP), a la mejora de los servicios otorgados en Centros de Salud Comunitarios del Distrito Federal, en el marco del programa de Servicios Médicos y Medicamentos Gratuitos.

Objetivos Específicos:

1. sensibilizar y habilitar a promotores y monitores vecinales acerca de la importancia del Derecho de Acceso a la Información Pública (DAIP), en tanto herramienta de control y de mejoramiento de los servicios públicos que se presentan en los Centros de Salud Comunitarios del Distrito Federal, en el marco del Programa de Servicios Médicos y Medicamentos Gratuitos.
2. Sensibilizar a las y los usuarios de algunos Centros de Salud Comunitarios del Distrito Federal, respecto a su derecho de exigir la rendición de cuentas y la transparencia en relación con los servicios públicos de salud que reciben, en el marco del Programa de Servicios Médicos y Medicamentos Gratuitos
3. Desarrollar y establecer una adecuada estrategia de acompañamiento y de seguimiento ciudadano con respecto a la calidad de los servicios que se presentan en los Centros de Salud Comunitarios del Distrito Federal, en el marco del Programa de Servicios Médicos y Medicamentos Gratuitos

1.- Análisis respecto a la disponibilidad de información

A fin de constatar la facilidad de acceder a la información disponible sobre el Programa Servicios Médicos y Medicamentos Gratuitos, se realizó monitoreo en acciones específicas a través de los Monitores-Promotores y de la organización.

a) Monitoreo en: Locatel, Centros de Salud y Secretaría de Salud

VIA TELEFONICA:

Locatel:

En las diversas llamadas realizadas por los Monitores-Promotores para obtener información sobre el Programa de Servicios Médicos y Medicamentos Gratuitos, los operadores de Locatel **nunca dieron información sobre el programa referido**, limitándose a transferir la llamada al Área de Operación, en donde únicamente se proporciona el número telefónico de la Secretaría de Salud del DF. (5132 1200).

Centro de Salud:

Los números telefónicos de los Centros de Salud T III-A Mixcoac y T I Valentín Gómez Farias nos fueron proporcionados por la Secretaría de Salud.

Se efectuaron llamadas telefónicas a los Centros antes referidos para obtener información del Programa.:

T-III-A Mixcoac: Tel. 55 63 37 28. Si respondieron a todas las preguntas sobre el Programa, agregando como requisito para inscribirse el CURP, documento que no aparece como requisito en las Reglas de Operación.

T I Valentín Gómez Farías: Tel. es 55 15 26 00 este número no corresponde al Centro de Salud, sino al Centro de Desarrollo Social de la Delegación Benito Juárez.

EN PERSONA:

Secretaría de Salud del Distrito Federal

Acudimos a las oficinas de Altadena # 24 y se observó que no hay ninguna información a la vista sobre el Programa. El vigilante nos remitió al 5º piso donde se encontraban la oficina de la Jefatura de Gratuidad.

Fuimos atendidos por la Lic. Luisa García, JUD de Gratuidad, quien nos comentó las Reglas de Operación, además de los beneficios que se adquieren al ser derechohabiente del programa y los requisitos para estar inscritos.

Aquí también se nos mencionó el CURP como requisito, a pesar de no aparecer en las Reglas de Operación, como ya dijimos antes.

Se nos entregaron copias de muy mala calidad de tres folletos, uno que tiene el Directorio y Clínicas de Displasia, un Tríptico del Programa y un tercero donde aparecen

los Derechos y Obligaciones del Derecho-habiente Inscrito al Programa Servicios Médicos y Medicamentos Gratuitos.

Realizamos más visitas, siempre recibiendo información verbal, pero ya no tenían ni copias de los folletos.

Centro de Salud Comunitario T-I Valentín Gómez Farías:

Acudimos a solicitar información y nos encontramos con el edificio en remodelación. Se nos informó que el personal y los usuarios se habían incorporado temporalmente al Centro de Salud Mixcoac.

No había ningún letrero ni indicaciones de reapertura.

Centro de Salud Comunitario T-III A Mixcoac

No había a la vista folletos ni posters alusivos al Programa, por lo que nos dirigimos a las oficinas de trabajo social, en donde fuimos atendidos.

Solicitan también como requisito el CURP y confirmaron que no tenían folletos informativos.

Pudimos ubicar que existe un buzón de quejas que se encuentra a la entrada junto a la oficina de Archivo Clínico, lamentablemente es muy pequeño y además no cuentan con los formatos oficiales, únicamente tienen mitades de hojas blancas tamaño carta sin contar con lápiz o pluma.

En visitas posteriores la trabajadora Social, nos informó que no contaban con folletos, pero que se revisara la información que estaba pegada en la ventana de su oficina. Este era un pequeño folleto donde mostraba la documentación necesaria y los requisitos para ser derechohabiente.

En otra visita a principios del 2009, el personal de Trabajo Social a pesar de percatarse que había una persona en espera de ser atendida se le hizo esperar cerca de 20 min., finalmente se hizo entrega del folleto *“en el Distrito Federal, por Ley, los Servicios Médicos y Medicamentos son Gratuitos para la Población no Asegurada”* que contiene:

- ¿Que necesita para afiliarse usted y su familia?
- ¿Que documentos debe llevar al solicitar su afiliación?
- ¿Que pasa si tiene más de 18 años, vive o no con su familia, es soltero o casa, tiene o no hijos?
- el detalle de lo que es el programa.
- ¿Cuales son los servicios gratuitos que tiene a su disposición como derechohabiente del programa?

El folleto maneja el lema de la *Ciudad de la Esperanza* utilizado por el Gobierno anterior y ofrece el teléfono de Locatel para información.

Análisis de la folletería obtenida

- **Folleto** con Directorio de hospitales
- **Folleto** con Directorio de hospitales y clínicas de displasia
- **Folleto** de servicios médicos y medicamentos para personas del D. F. sin seguridad laboral, para información maneja el teléfono de Locatel, que contiene la siguiente información:
 - beneficios
 - que servicios médicos integran en Centros de Salud y en Hospitales
 - requisitos para obtener el beneficio
 - documentación requerida

Este último presenta además el teléfono 5132 09 00 ext. 1717 para información, el cual todas las veces que se marcó nunca contestaron en la extensión citada y si opta uno por marcar el 0 para hablar con la operadora simplemente pierde uno el tiempo porque tampoco contestan.

- **Folleto** Derechos y obligaciones del derechohabiente para el programa de servicios y medicamentos
 - Que contiene: derechos, obligaciones y sanciones
Maneja el teléfono de Locatel para información

Conclusiones

El Programa está dirigido a la población de escasos recursos por lo cual se debe hacer un esfuerzo para que la información sea clara y sencilla. Por otro lado se de poner especial atención en unificar los requisitos en la folletería,

A fin de dar cumplimiento al artículo 26 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal que plantea: “Los entes Públicos están obligados a brindar a cualquier persona la Información que se le requiera sobre el funcionamiento y actividades que desarrollan, excepto aquella que sea de acceso restringido, de conformidad con lo dispuesto en la presente Ley”, todos los Centros de Salud y Hospitales, así como la oficinas Centrales de la Secretaría de Salud, deben proporcionar información actualizada a quien la solicite.

Contacto como ONG

Se enviaron cartas al Secretario de Salud y al Director del Centro de Salud T-III-A Mixcoac solicitando una reunión para exponer el alcance del proyecto. Por parte de la Secretaría de Salud se nos canalizó a la Dirección de Vinculación con la Lic. Patricia Medina Buenfil. La cita fue el 28 de octubre en las Oficinas de la Secretaria de Salud del Distrito Federal. Ubicadas en Altadena # 23 Col. Nápoles.

La Lic. Medina comentó que no veía inconveniente en que lleváramos a cabo nuestro trabajo en los Centros de Salud, y que posteriormente nos llamaría para darnos a conocer la opinión del Secretario de Salud respecto al proyecto. Llamada que a la fecha nunca se dió.

Sobre la carta enviada al Director del Centro de Salud T-III-A Mixcoac, Dr. Arturo Paz López, no obtuvimos respuesta, por lo que insistimos vía telefónica para la reunión. Fue así como se nos dió cita, misma que se le olvidó al doctor y después de una hora de espera fuimos atendidos por otra persona.

Finalmente nos reunimos con el Dr. Paz el día 12 de Noviembre en donde se explicó la finalidad del proyecto y las actividades a realizar. No hubo mayores comentarios por parte del Dr. Paz, pero nos abrió las puertas del Centro.

b) Monitoreo al Portal de Internet de la Secretaría de Salud

La comunicación vía Internet se ha convertido en un mecanismo de información indispensable para las Dependencias de Gobierno debido a su rapidez y económico servicio, logrando acercarse más al usuario. En este sentido el monitoreo se basó en el análisis de la página de Internet de la Secretaria de Salud del Distrito Federal, con la finalidad de saber si cuenta con la información necesaria sobre el Programa Servicios Médicos y Medicamentos Gratuitos y si éste último cumple con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.

En el análisis seguimos los criterios de Usabilidad y Calidad que utiliza el Instituto de Acceso a la Información Pública del D.F. En su Diagnostico de Usabilidad y Calidad en la Información de los Portales de Internet de los Entes Públicos del Distrito Federal establecen 5 Criterios:

1. Navegación Efectiva,
2. Comunicación con el Usuario,
3. Eficacia y Flexibilidad,
4. Estética y Diseño,
5. Lenguaje Empleado.

Sitio www.salud.df.gob.mx:

The screenshot shows the homepage of the Secretaría de Salud del Distrito Federal. The page is organized into several columns and sections:

- Header:** Includes the logo of Ciudad de México and the Secretaría de Salud, with the slogan "Tu salud nos mueve".
- Left Navigation Menu:** Contains links for Inicio, Secretario, Quiénes Somos, Estructura Orgánica, Directorio, Catálogo de Servicios, Hospitales, Estadística, Programas de Salud, Educación e Inv., Prox. Adquisiciones, Noticias Anteriores, and Bolsa de Trabajo. Below this are boxes for "Servicios de Salud Pública DF", "Sistema Integral de Urgencias Médicas", "Busqueda de Pacientes", "TRANSPARENCIA", "INFOMEX", and "Gobierno Oficial del GDF".
- Central Content Area:**
 - Noticias:** A section for news, featuring a "Red de Mastógrafos del Distrito Federal" and a "Guía sobre Adicciones".
 - Ubica tu Centro de Salud:** A section with a map of Mexico City and a "Guía sobre Adicciones" booklet.
 - Campaña de Vacunación:** A section for a "Campaña de Vacunación contra el Virus del Papiloma Humano".
 - VEN, BAILA, MUÉVETE y MÉTETE EN CINTURA CON NOSOTROS:** A section promoting physical activity.
 - CAMPAÑA de DONACIÓN de ÓRGANOS, TEJIDOS y CÉLULAS:** A section for organ and tissue donation.
- Right Content Area:**
 - BUZÓN:** A section for user accounts and discussions.
 - Clinica de Especialidades Condessa:** Information about the Condessa Specialties Clinic.
 - Eventos destacados:** A section for highlighted events, including the "100 años de Independencia" and "100 años de Revolución".
 - Avisos importantes:** A section for important notices, including information about the "Farmacia Condessa" and an "INVENTARIO".
 - Programas de Salud:** A section for health programs, including "Acciones para la Atención Integral a la Salud Sexual Adulto Mayor" and "Esquema de Atención Integral para las Enfermedades No Transmisibles".
 - Aire sin Humo es "Vida":** A section for tobacco cessation.
 - Clinicas de Tabaquismo:** A section for tobacco addiction treatment.
 - Programas Prioritarios y Estadísticas:** A section for priority programs and statistics, including reports from the "Comité de Control y Auditoría de la Secretaría de Salud del D.F." and the "Comité de Control y Auditoría de los Servicios de Salud Pública del D.F.".
 - Programa Violencia de Género:** A section for gender violence programs.
 - Red de Hospitales:** A section for the hospital network.

At the bottom of the page, there is a footer with the text "Última modificación Mayo 2008" and "2008 Secretaría de Salud del Distrito Federal". The browser's address bar shows "http://www.salud.df.gob.mx/principal" and the system tray shows the date and time as "12:02 p.m.".

1. Navegación Efectiva: que cuente con información que llame la atención y sea de utilidad al Usuario: El portal es amigable, sin embargo carece de información relevante para el usuario, un ejemplo de ello es el Programa de Servicios Médicos y Medicamentos Gratuitos. Además, no se proporciona el directorio de los funcionarios como lo marca la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Art. 14, Fracc. IV y V).

Portada del sitio Web

- La última modificación que se registra es Mayo del 2008; *Secretaría de Salud del Distrito Federal*.
- La pagina está dividida en 13 secciones y 3 apartados

Análisis de las 13 secciones:

1.- Inicio: la pantalla de inicio del sitio Web.

2.- Secretario: se muestra el nombre, fotografía y currículum, Secretario de Salud, lo que no se muestra es la dirección, teléfono y/o correo electrónico, lo cual implica una falta al artículo 14 fracción IV.

3.- ¿Quiénes Somos?: especifica qué es y qué hace la Institución. Consta de 9 apartados:

1. Estrategias.
2. Infraestructura
3. Organigrama
4. Principios
5. Valores
6. Visión
7. Misión
8. Objetivos.
9. Historia

4.- Estructura Orgánica: se muestra la misma información que en la parte del organigrama, sin embargo en éste se tienen dos puestos que no aparecen en el organigrama anterior, un Asesor y la Dirección General de Vinculación y Enlace.

5.- Directorio: se muestra una lista de 8 Directorios de Servidores Públicos, en la cual se encuentran los siguientes:

1. Directorio de Funcionarios:
2. Hospitales de Especialidades
3. Hospitales Generales
4. Hospitales Pediátricos
5. Hospitales Maternos Infantiles
6. Centro de Readaptación Social

7. Directorio de Jurisdicciones Sanitarias
8. Clínicas de tabaquismo

Se observa que este apartado no cumple con datos necesarios para tener contacto con los funcionarios, ya que no cuenta con teléfonos, solo aparece la extensión, no tiene el correo institucional y algunos no cuentan con la fotografía. Este documento aparece actualizado en Noviembre del 2008.

A pesar de que aparece en este apartado como encabezado, en alusión al Artículo 14 fracción IV, es evidente que no se esta dando cabal cumplimiento.

6.- Catálogo de servicios: se muestra el catálogo de servicios de la Secretaría de Salud en los 28 Hospitales, 210 Centros de Salud y 10 clínicas de especialidades. Se anexan 4 archivos: 1.- Unidades Médicas, 2.- Hospitales Pediátricos, 3.- Hospitales Materno-Infantiles, 4.- Hospitales Generales y de Especialidades.

7.- Hospitales: la misma información que aparece en infraestructura.

8.- Estadísticas: incluye la agenda estadística 2006 y 2007, mortalidad 1990-2006 e indicadores básicos (2006), entre otros datos estadísticos que en su mayoría abarcan de 2000 a 2007. En este apartado aparecen estadísticas de las familias inscritas en el **Programa de Servicios Médicos y Medicamentos Gratuitos** del 2001 al 2007

9.- Programas de Salud: incluye la lista de 7 Programas, **dentro de ellos el Programa de Servicios Médicos y Medicamentos Gratuitos en donde se despliegan las estrategias del programa.**

10.- Educación e Investigación: incluye: presentación, misión, visión, objetivos; políticas, líneas estratégicas, organigrama, funciones sustantivas. Al hacer clic en algunas de estas opciones al final aparece, transparencia cuando se da clic aparece los puntos en lo que debe cumplir la secretaria y da respuesta a cada fracción de la Ley de Transparencia del Distrito Federal.

11.- Próximas Adquisiciones: se encuentran las Adquisiciones Actuales; como adquisiciones de equipo medico, convocatoria para licitaciones y licitaciones (bases, convocatorias y anexos).

12.- Noticias Anteriores: no se encuentran noticias registradas.

13.- Bolsa de trabajo: es un espacio para las personas aspirantes a empleo en la Secretaria de Salud del D.F.

Recuadro, Servicios de Salud Pública: contiene información más actual, de la que ofrece la página de inicio, y un catalogo de programas, incluida **la Ley de de Acceso gratuito a los Servicios Médicos y Medicamentos Gratuitos.**

Al acceder al Programa solo se encuentra las Reglas de Operación (en resumen). Con última modificación en octubre del 2008.

Si se regresa al catálogo en el espacio de “Estadísticas de los Programas Prioritarios en Salud”, aparece el **Programa de Servicios Médicos y Medicamentos Gratuitos**, con su objetivo, la población objetivo y dos puntos que mencionan estadísticas sobre:

- 1) Familias inscritas en el programa (actualización a junio del 2007)
- 2) Gratuidad en la consulta médica (actualización a septiembre del 2007)

Recuadro, Transparencia:

Al acceder a este apartado, se encuentra cuatro artículos de la Ley de Transparencia del Distrito Federal (artículo 13, 14, 15 y 29), cada uno de los artículos desglosa una lista de áreas de la Secretaria de Salud del Distrito Federal que están cumpliendo con el artículo correspondiente.

Recuadro, “Gaceta Oficial Del GDF”: Muestra programas de diferentes instituciones.

Recuadro, Buzón: Muestra un formato para dudas, quejas o felicitaciones, tiene recuadros donde puedes colocar tus datos personales aunque no es obligatorio para emitir tu queja, o felicitación.

2. Comunicación con el Usuario.

Consideramos que existe interés por parte de la Secretaria de Salud del Distrito Federal, por conocer, las dudas, quejas, comentarios y felicitaciones de los usuarios hacia ésta, ya que presenta un Buzón en un recuadro Grande que al momento de acceder, se presenta un formato que el usuario debe llenar, aparece recuadros donde se menciona que para tener comunicación con el usuario, uno pueda colocar sus datos personales aunque esto no es necesario.

En relación al **Programa Servicios Médicos y Medicamentos Gratuitos** no se encuentra nada, consideramos que la página no esta cumpliendo esta función.

3. Eficacia y Flexibilidad

Este principio se refiere a que el sitio ofrezca una velocidad optima en la descarga de archivos y que la búsqueda de la información sea rápida y eficiente.

- La consulta no es atractiva y en algunos apartados la letra que maneja es poco visible o legible,
- No contiene información relevante de los Programas,
- No contiene información (teléfono, domicilio, titulares) de los Centros de Salud.
- Para bajar un archivo la velocidad es razonablemente buena, sin embargo hay archivos que se encuentran vacíos.

4. Estética y Diseño

En lo general el sitio web es amigable y de fácil manejo, aunque consideramos que se está desperdiciando el espacio de comunicación, debido a que no contiene información suficiente sobre los Programas, ni se tiene Información de los Centros de Salud para que el usuario pueda ubicarlos.

5. Lenguaje empleado

La información que contiene la página es sencilla y clara, la letra es legible en la mayoría de los apartados y de buen tamaño, a excepción del organigrama que tiene letra pequeña,

Cuando uno accede a los archivos de Transparencia, y desglosamos los artículos encontramos documentos con un lenguaje complicado, además que existen documentos vacíos.

En relación con la poca información encontrada del Programa Servicios Médicos y Medicamentos Gratuitos, ésta se maneja con lenguaje sencillo claro y legible

CONCLUSIONES

Mediante este análisis observamos el esfuerzo que la Secretaria de Salud del Distrito Federal, ha realizado por cumplir con la transparencia, ya que cumple con la mayoría de los criterios que establece la Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública del Distrito Federal

Sin embargo el Programa de Servicios Médicos y Medicamentos Gratuitos, no contiene indicadores con los que se mide su eficacia, no muestran el presupuesto asignado ni la información sobre los Centros de Salud Comunitarios.

Tampoco se encontró información sobre el plantilla laboral tanto del personal en general, como de los médicos y especialistas.

Lo anterior es fundamental para transparentar la operatividad del programa.

2. Análisis, evaluación y propuesta de mejora del Programa (tomando en cuenta indicadores y resultados cuantificables)

a) Análisis y evaluación de recursos asignados al Programa

Para la realización de este análisis la documentación fue obtenida mediante el sistema del Infomex, debido a que la información no esta disponible en página de Internet.

1.- Folio 0108000033508 Padrón de Beneficiarios del Programa Servicios Médicos y Medicamentos Gratuitos. Dicho padrón debe contener el número de personas atendidas en 2007 y 2008 y dividirse por centro de salud comunitario.

- Respecto al padrón de beneficiarios del programa se recibió una lista por cada delegación, en dónde se especifica el nombre del usuario, su estado civil y su colonia.

Respuesta: El padrón de beneficiarios del programa se envió en pdf para evitar que sea alterado. Además **NO VIENE TOTALIZADO** y solo nos envían información del 2007, argumentando que la del 2008 a 9 meses de transcurrido el año “se encuentra en proceso de concentración de datos.”

Son cerca de 6 mil hojas con un contenido por hoja de 120 personas, lo cual nos arroja un total aproximado de 720,000 (año 2007)

Sin embargo, en otra solicitud (**Folio 0108000037308**), al pedir la misma información, en esta ocasión se nos envió un cuadro de beneficiarios con totales que no checa con la información que nos habían proporcionado con anterioridad.

- 2,181,682 beneficiarios del 2007
- 2,366,441 beneficiarios en enero del 2008

Por las respuestas arriba detalladas podemos observar que no hay claridad para determinar el número de personas beneficiadas por el Programa de Servicios Médicos y Medicamentos Gratuitos.

2.- Folio 0108000037308

-Presupuesto asignado para el Programa de Servicios Médicos y Medicamentos Gratuitos, acceso gratuito a los servicios médicos y medicamentos a las personas residentes en el Distrito Federal que carecen de seguridad social laboral, en los años 2007 y 2008.

-Número de Beneficiarios del Programa de Medicamentos y Servicios Médicos Gratuitos, acceso gratuito a los servicios médicos y medicamentos a las personas residentes en el Distrito Federal en 2007 y 2008 y que estén registrados en los centros de salud.

A pesar de haber solicitado específicamente el presupuesto del programa, la respuesta que dieron es de TODO el presupuesto que recibe la Secretaria de Salud, sin embargo esto solo pudimos constatarlo al comparar la información proporcionada con el Folio **0108000044908**, en la que sí pedíamos el total asignado a la Secretaria de Salud.

Folio:0108000037308	Folio: 0108000044908
2007 \$ 4, 277,328.400.00	2007 \$ 4, 227, 328,400.00
2008 \$ 5, 210, 195,776.00	2008 \$ 5, 120, 195,776.00

Incremento en 2008 de: \$932, 867,376.00 lo que significa un 1.21%

Presupuesto Programa

No lo envían argumentado que “forma parte del presupuesto de la Secretaria de Salud del D. F. “

Así mismo el número que nos dan como total de beneficiarios del Programa de Servicios Médicos y Medicamentos Gratuitos, tampoco checa con el total del padrón de beneficiarios que nos enviaron con la solicitud **0108000033508 consecutivo 1**.

- 2,181,682 beneficiarios del 2007
- 2,366,441 beneficiarios en enero del 2008

Volvimos a insistir en que nos dieran el presupuesto asignado al programa monitoreado (**Folio 010800052408**) y nos contestaron nuevamente con el presupuesto general de la Secretaria de Salud sin embargo la respuesta difiere de las anteriores respuestas.

Presupuesto general de la Secretaria de Salud.

Folio 010800052408	Folio 010800037308	Folio 018000044908
2007 \$7,639,267,947.00	2007 \$ 4, 277,328.400.00	2007 \$ 4, 277,328.400.00
2008 \$4,627,123,473.00	2008 \$ 5, 210, 195,776.00	2008 \$ 5, 210, 195,776.00

Cabe hacer notar que la información que se nos proporciona muestra una diferencia importante contra lo que nos respondieron antes, sobre todo en lo que corresponde al 2007.

Al revisar el detalle de cuentas del programa operativo no encontramos una partida específica para el programa que nos ocupa.

3- Folio 0108000037408 Número de atenciones médicas a beneficiarios del Programa de Medicamentos y Servicios Médicos Gratuitos, acceso gratuito a los servicios médicos y medicamentos a las personas residentes en el Distrito Federal en 2007 y 2008 en los centros de salud comunitarios.

Número de Consultas otorgadas:

- **Durante el 2007:** 2,422,333
- **Enero a junio 2008:** 1,964,242

Esta información se proporcionó detallada por Jurisdicciones Sanitaria.

El número de consultas en Benito Juárez:

- **2007:** No. Consultas 44,313
- **Enero-junio 2008:** No. Consultas 45,689

Lo anterior muestra un incremento importante de atenciones médicas en el 2008. Desafortunadamente no llevan esa información por centros de salud, por lo que no podemos bajar esta información al Centro T-III-A Mixcoac.

4.- Folio 0108000034608 Lista de Medicamentos e insumos que forman parte del programa.

Se recibieron 2 listas:

- a) Cuadro Básico Institucional de Medicamentos con un total de **536** medicamentos e insumos.
- b) Catalogo de Material de Curación y Dental Institucional Ampliado con un total de **529** medicamentos e insumos.

5.- Folio 0108000037708 Nombre de los proveedores que surtieron los medicamentos e insumos médicos, así como la cantidad, nombre de los medicamentos e insumos y el costo por cada uno en 2007 y de enero a agosto del **2008** que forman parte del programa medicamentos y servicios médicos Gratuitos en específico en los Centros de Salud Comunitarios T-I Valentín Gómez Farías y T-III Mixcoac

Nos informaron que las listas estaban a nuestra disposición en la OIP de la SS y que teníamos que pagar un costo de \$57.00 por copias.

2007: Detalle de nombre de 34 proveedores (se anexa detalle) Se nos entregaron 31 hojas oficio con información con las siguientes características:

- Sólo enviaron documentos de “salida” con fecha de agosto, octubre y noviembre del 2007, con hojas foliadas del 1 al 31.

- El consecutivo de las hojas no reflejan orden por mes, ya que las “salidas de medicamentos” de agosto se reflejan en las páginas: 6, 8, 10, 16,17, 22 y 23. Las “salidas “de octubre se reflejan en las páginas: 1 a 5, 7, 9, 12 a la 15, 18 a la 21 y de la 24 a la 31. Noviembre solo aparece en la página 11.
- La mayoría de los medicamentos comprados **NO MARCA EL PRECIO UNITARIO (aparece en 0.00)**

A pesar de que se pidió la compra de medicamentos e insumos, se nos envió la información en papelería del área de Recursos Materiales, Jurisdicción Sanitaria Benito Juárez, de la SS DF, y en la hoja 31 marca como total de factura la cantidad de \$60,200.61

2008: Reportan un proveedor único que es El Fénix del Centro, S. A. de C. V.

Enviaron 26 hojas que incluyen los meses de febrero, abril, mayo, junio y agosto. En estos detalles de “salidas de almacén” SI aparecen los precios de los medicamentos, dando un total de facturación de \$852,552.43.

Con Folio 0108000063608, volvimos a solicitar la misma información y se reflejó una diferencia en la página 26 correspondiente al 2008, en la cual se anexó un medicamento y se modificó el gran total a \$853,727.23. Este medicamento tiene fecha de compra 06/24/08, por lo que ya debería haberse incluido en el reporte que nos enviaron con fecha 13 de octubre del 2008.

- A simple vista no hace ningún sentido la frecuencia en que se surten los medicamentos y a toda luces falta información de los medicamentos adquiridos en 2007.
- *Entre lo facturado de 2008 contra 2007 hay una diferencia de \$792,351.82 de más, además del ajuste arriba señalado.*

6- Folio 0108000043408 Número de recetas expedidas en 2007 y de enero a julio de 2008 dentro del programa servicios médicos y medicamentos gratuitos

- **2007 se expidieron:** 1, 146,647 recetas.
- **2008 (de enero a mayo):** 404,253 recetas.

Para completar y cruzar esta información se solicitó el número de recetas surtidas en 2007 y de enero a julio del 2008. Con el **Folio 0108000063608**.

Nos respondieron que las medicinas “son surtidas por medio de recetas de gratuidad, por lo tanto las cantidades que entran son compatibles con las cantidades que salen”

A todas luces la respuesta esta fuera de toda transparencia y rendición de cuentas, ya que se presta a todo tipo de irregularidades al no tener control adecuado de la medicina que se surte.

7- Folio 0108000045008 Total de planilla laboral de médicos y especialistas que laboran dentro de los centros de salud y en los hospitales del GDF.

- a) listado de nombres, cargo y adscripción de médicos y especialistas de centros de salud comunitarios, con un total de 1,264 personas
- b) listado de nombres, cargo, sexo y categoría de médicos y especialistas de hospitales, con un total de 2,593 personas.

Respuesta: **Asignados en el Centro T-III-A Mixcoac hay 20 médicos**, respecto al centro de salud Valentín Gómez Farías no se especifica número de médicos y especialistas.

Se detectó que el Dr. Eduardo Garduño Cuenca quien aparece con el cargo de Médico General B asignado en el Centro de salud T.-III-A Mixcoac aparece también como Subdirector Médico C en hospital.

Se solicitó aclaración del caso con folio **018000063908** e indicaron que el Dr. Garduño labora en el Hospital Gregorio Salas con un horario de 7:30 a 14:30 como Subdirector Médico C plaza técnico operativo y en la Jurisdicción Sanitaria Benito Juárez Centro de Salud T-III-A Mixcoac con un puesto de base de Médico General B en un horario de 15:30 a 21:30.

Sobre lo anterior, consideramos que estando el Hospital Gregorio Salas ubicado en la Delegación Cuauhtemoc Colonia Centro y el Centro de Salud T-III-A Mixcoac en la Delegación Benito Juárez Colonia Mixcoac, se antoja difícil que el Dr. Garduño pueda trasladarse a tiempo para cumplir con ambos compromisos.

8. Folio 0108000046208 Plantilla laboral de médicos y especialistas que laboran en los centros de salud que monitoreamos.

Lista con el nombre de los médicos que laboran en el Centro de Salud Mixcoac, y el cargo que desempeñan.

Existen médicos generales tipo A, B y C y Especialista tipo A, B y C. La plantilla del Centro de Salud T-III-A Mixcoac está formada por:

Número de médicos	Tipo de Médico
1	Médico Tipo A
2	Médicos Tipo B
10	Médicos Tipo C
5	Especialistas Tipo A

1	Especialistas Tipo B
1	Especialistas Tipo C

Para complementar esta información se solicitó con el Folio **0108000055208** el salario mensual de los médicos generales nivel A, B y C y de los médicos especialistas niveles A, B y C que laboran en Centros de Salud y que forman parte del programa monitoreado.

Respuesta: Sueldo Bruto por nivel:
Médico Gral. Tipo A: \$ 20,430.00
Médico Gral. Tipo B: \$ 21,690.00
Médico Gral. Tipo C: \$ 23,965.00
Médico Esp. Tipo A: \$ 24,340.00
Médico Esp. Tipo B: \$ 25,415.00
Médico Esp. Tipo C: \$ 27,980.00

Si tomamos la plantilla de médicos generales y especialistas autorizada para el Centro de Salud T-III-A Mixcoac y la multiplicamos por 12 meses nos da un total de \$3,741,600.00, lo cual representa sólo un 1.9% del presupuesto total del personal que labora en los 206 centros de salud comunitarios (\$1,880,064,545.87).

Sobre este mismo tema se solicitó con el Folio **0108000052308** información sobre la forma en que se les paga si por consulta médica o por sueldo mensual a fin de cruzar esta información con el monto de la nómina mensual.

Habiendo respondido que a los médicos adscritos a los Centros de Salud se les paga por sueldo nominal mensual.

Nota: El 20 de noviembre se acudió al Centro de Salud T-III-A Mixcoac y nos percatamos que los usuarios estaban muy molestos porque no eran atendidos ya que sólo había un médico. Jonathan Ramírez, Director Ejecutivo de Pro-Vecino preguntó directamente al Dr. Arturo Paz Chávez el número de médicos con los que contaba el Centro a lo que respondió el Doctor que eran 10 médicos.

Lo anterior no checa con la información que se nos proporcionó a través de INFORMEX.

9.- FOLIO 0108000045108 Monto total de la nómina del personal que labora en los centros de salud comunitarios de 2007 y 2008.

- \$1,987,369,084.57
- \$1,880,064,545.87

Con una disminución en 2008 de \$107,304,538.70 - 1.05 %

10. Folio 0108000056908 se solicitó información sobre el criterio y periodicidad con el que se surten los medicamentos.

La respuesta fue que los criterios para abastecer los medicamentos e insumos se base en la morbilidad y demanda de cada jurisdicción.

b) Análisis de resultados de la encuesta aplicada por MPV a usuarios del centro de Salud T-III-A Mixcoac.

Se compararon los resultados de la encuesta levantada por la Secretaría de Salud “Encuesta de Satisfacción de Usuarios” en el periodo de enero a junio del 2008 en la red hospitalaria, contra la encuesta efectuada el 13 de noviembre de 2008 por parte de Pro-Vecino a usuarios del Centro de Salud T-III-A Mixcoac (se anexa formato al final del informe), la muestra fue de 100 cuestionarios y se utilizó el mismo formato de la Secretaría de Salud; habiendo encontrado lo siguiente:



De entrada, en la información solicitada, la Secretaría de Salud eliminó de sus resultados las preguntas: 4, 8 y 12

Pregunta 4: ¿esta usted incorporado al sistema de protección social (seguro popular)?

Pregunta 8: ¿Cómo sintió el trato que recibió del personal de trabajo social?

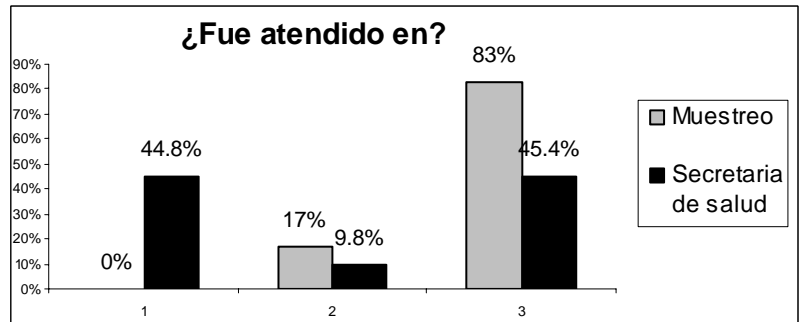
Pregunta 12: ¿los medicamentos se los dieron completos?

Por lo que procedimos a preguntar el motivo por el que fueron eliminadas del resumen de resultados, argumentando que fue “por error involuntario”.

Tablas de datos y gráficas:

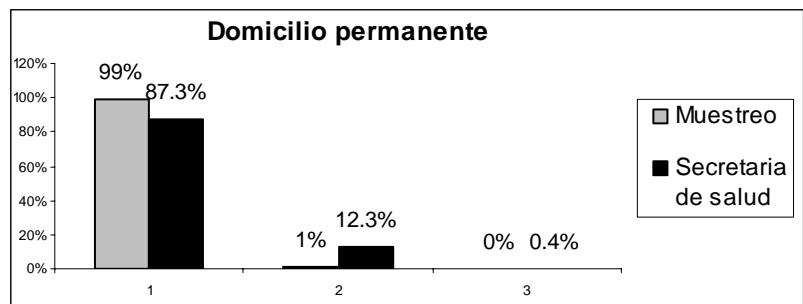
1) Fue atendido en:

Fue atendido en :		
	Muestreo Pro-Vecino	S.S.D.F.*
1-Urgencias	0%	44.8%
2-Hospitalización	17%	9.8%
3-Consulta Externa	83%	45.4%
Total	100%	100%



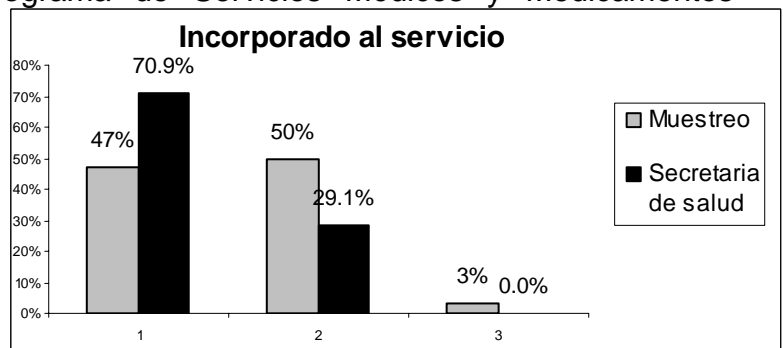
2) Su domicilio permanente se encuentra en:

Domicilio Permanente en		
	Muestreo Pro-Vecino	S.S.D.F.
1-D.F.	99%	87.3%
2-Estado de México	1%	12.3%
3-Otro Estado	0%	0.4%
Total	100%	100%



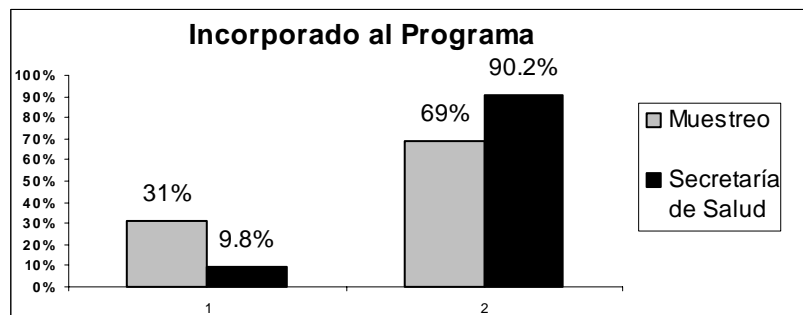
3) ¿Está usted incorporado al Programa de Servicios Médicos y Medicamentos Gratuitos?

Incorporado al Programa de Servicios Médicos y Medicamentos Gratuitos		
	Muestreo Pro-Vecino	S.S.D.F.
1-Si	47%	70.9%
2-No	50%	29.1%
3-No Contesto	3%	0.0%
Total	100%	100%



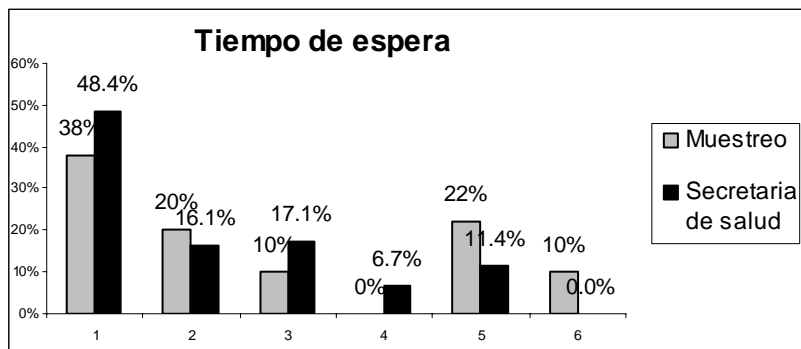
4) ¿Está usted incorporado al Sistema de Protección Social de Salud (Seguro Popular)?

Esta incorporado al Sistema de Protección Social de Salud (Seguro Popular)		
	Muestreo Pro-Vecino	S.S.D.F.
1-Si	31%	9.8%
2-No	69%	90.2%
Total	100%	100%



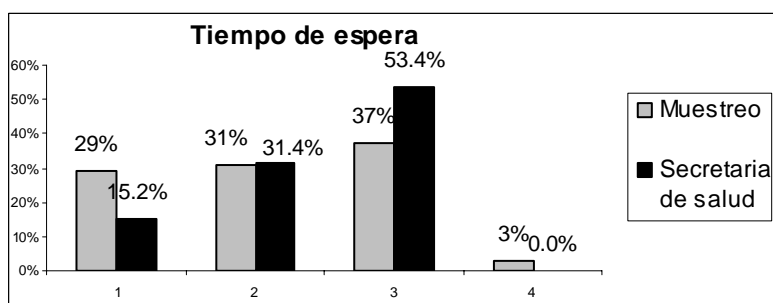
5) ¿Cuánto tiempo espero para ser atendido desde que llegó al Hospital?

Tiempo en Espera		
	Muestreo Pro-vecino	S.S.D.F.
1- 0 a 30 min	38%	48.4%
2- 31a 60 min	20%	16.1%
3- 61 a 90 min	10%	17.1%
4- 91 a 120 min	0%	6.7%
5- Más de 121 min	22%	11.4%
6- No Contesto	10%	0.0%
Total	100%	100%



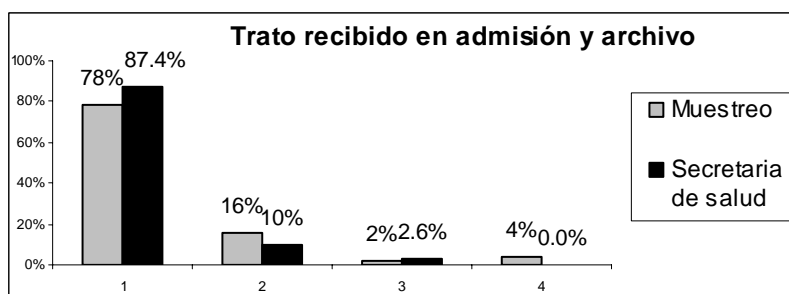
6) El tiempo que esperó. ¿Cuánto de parece?

El Tiempo que Espero ¿Cuánto le parece?		
	Muestreo Pro-Vecino	S.S.D.F.
1- Mucho	29%	15.2%
2- Regular	31%	31.4%
3- Poco	37%	53.4%
4- No Contesto	3%	0.0%
Total	100%	100%



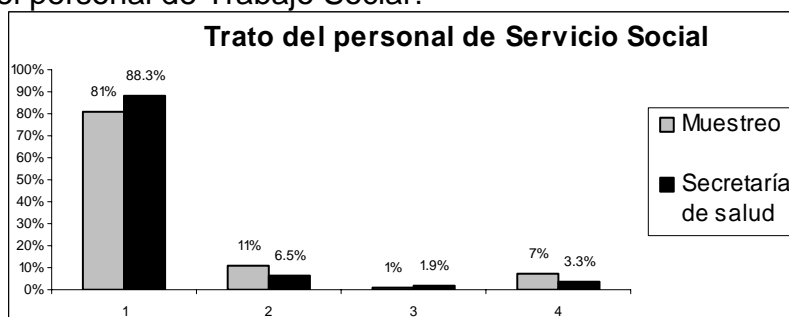
7) ¿Cómo sintió el trato que recibió del personal de Admisión y Archivo?

Trato Recibido de Admisión y Archivo		
	Muestreo Pro-Vecino	S.S.D.F.
1- Amable	78%	87.4%
2- Poco Amable	16%	10%
3- Grosero	2%	2.6%
4- No Contesto	4%	0.0%
Total	100%	100%



8) ¿Cómo sintió el trato que recibió del personal de Trabajo Social?

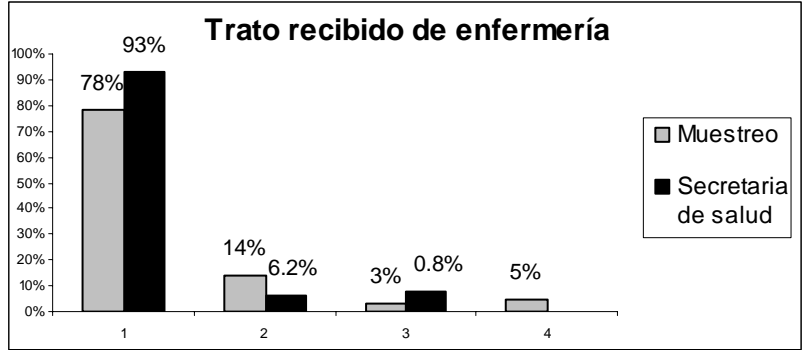
¿Trato que Recibió del Personal de Trabajo Social?		
	Muestreo Pro-Vecino	S.S.D.F.
1- Amable	81%	88.3%
2- Poco Amable	11%	6.5%
3- Grosero	1%	1.9%



4- No Aplica	7%	3.3%
Total	100%	100%

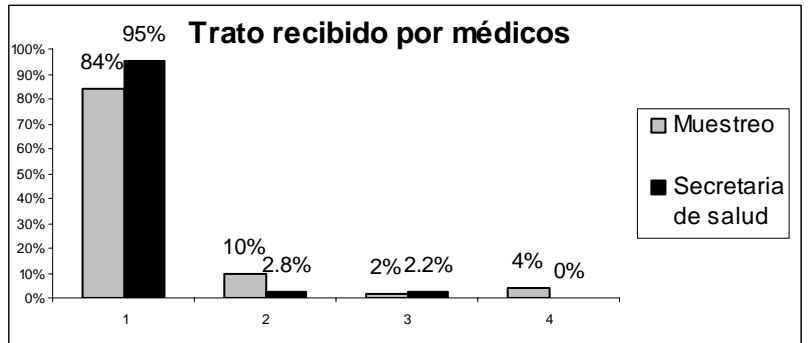
9) ¿Cómo sintió el trato que recibió de Enfermería?

¿Cómo Sintió el Trato que Recibió de Enfermería?		
	Muestreo Pro-Vecino	S.S.D.F.
1- Amable	78%	93%
2- Poco Amable	14%	6.2%
3- Grosero	3%	0.8%
4- No Contesto	5%	0%
Total	100%	100%



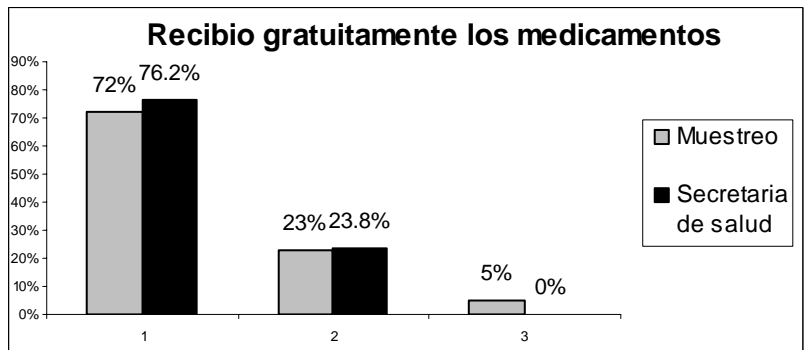
10) ¿Cómo sintió el trato que recibió del personal médico que lo atendió?

Trato Recibido del Médico		
	Muestreo Pro-Vecino	S.S.D.F.
1- Amable	84%	95%
2- Poco Amable	10%	2.8%
3- Grosero	2%	2.2%
4- No Contesto	4%	0%
Total	100%	100%



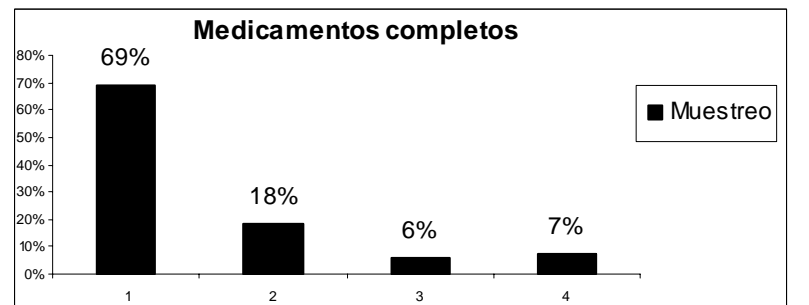
11) Si Vive en el DF, ¿Recibió gratuitamente los medicamentos?

Vive en el D.F. ¿Recibió Gratuitamente sus Medicamentos?		
	Muestreo Pro-Vecino	S.S.D.F.
1- Si	72%	76.2%
2- No	23%	23.8%
3- No Contesto	5%	0%
Total	100%	100%



12) ¿Los medicamentos se los dieron completos?

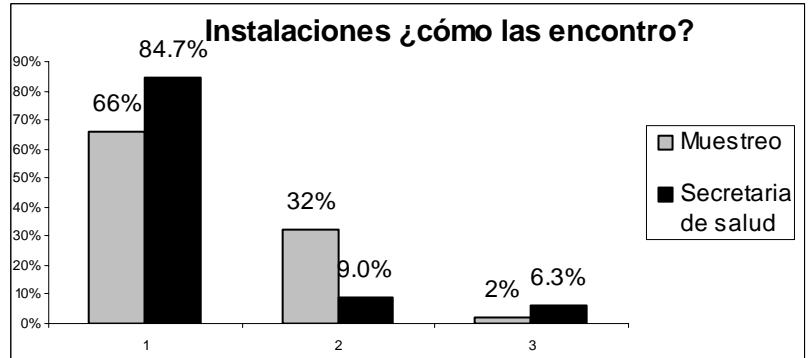
¿Los medicamentos se los dieron completos?		
	Muestreo Pro-Vecino	S.S.D.F.
1- Si	69%	0
2- No	18%	0



3- No había	6%	0
4- No contesto	7%	0
Total	100%	0

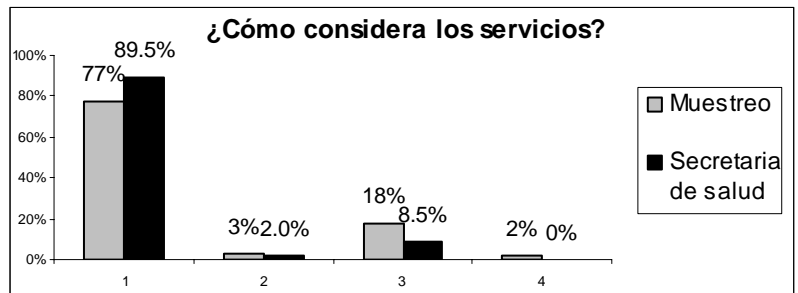
13) Las instalaciones ¿Cómo las encontró?

Instalaciones ¿Cómo las encontró?		
	Muestreo Pro-Vecino	S.S.D.F.
1- Limpias	66%	84.7%
2- Regulares	32%	9.0%
3- Sucias	2%	6.3%
Total	100%	100%



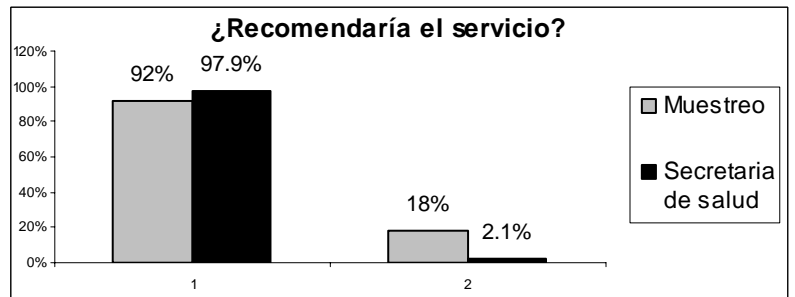
14) En general ¿Cómo considera los servicios que recibió?

¿Cómo considera los servicios que recibió?		
	Muestreo	S.S.D.F.
1- Buenos	77%	89.5%
2- Malos	3%	2.0%
3- Regulares	18%	8.5%
4- No Contesto	2%	0%
Total	100%	100%



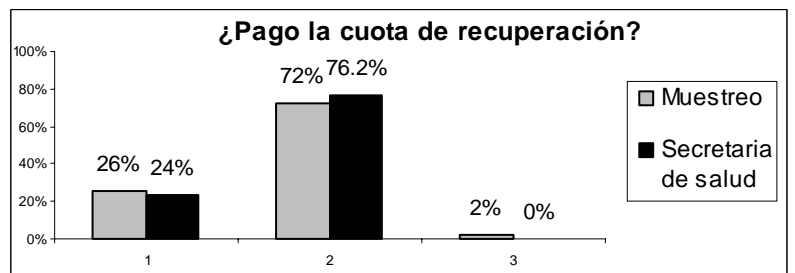
15) ¿Recomendaría con otras personas estos servicios?

¿Recomendaría con otras personas estos servicios?		
	Muestreo Pro-vecino	S.S.D.F.
1- Si	92%	97.9%
2- No	18%	2.1%
Total	100%	100%



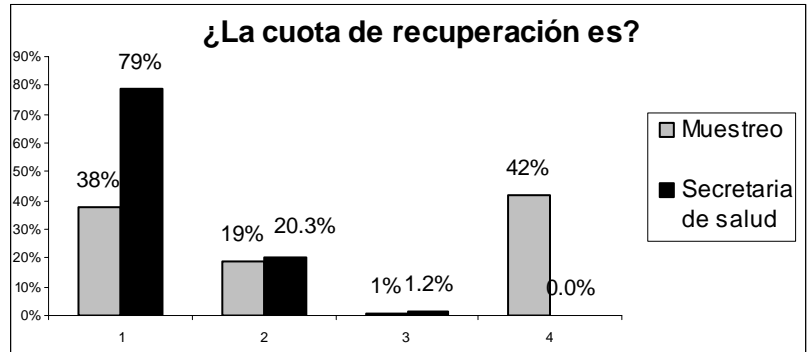
16) ¿Pagó cuota de recuperación por el servicio?

¿Pago cuota de recuperación por el servicio?		
	Muestreo Pro-Vecino	S.S.D.F.
1- Si	26%	24%
2- No	72%	76.2%
3- No Contesto	2%	0%
Total	100%	100%



17) En su opinión: ¿La cuota de recuperación es?

En su opinión: ¿la cuota de recuperación es?		
	Muestreo Pro-Vecino	S.S.D.F.
1- Justa	38%	79%
2- Barata	19%	20.3%
3- Cara	1%	1.2%
4- No Contesto	42%	0.0%
Total	100%	100%



*Secretaría de Salud del Distrito Federal.

Resultados más sobresalientes:

- a) Sobre la pregunta 3 de cuantos usuarios están incorporados al programa de servicios médicos y medicamentos gratuitos, la SSDF da un 70.9% como afirmativo y nosotros un 47%.
- b) sobre la pregunta 6 en cuanto a que le pareció el tiempo de espera, la SSDF da un 15.2% con respuesta de “mucho” contra un 29% de nosotros
- c) la respuesta que nos dieron a nosotros (y que no proporcionó la SSDF) a la pregunta 12 sobre si recibieron los medicamentos, refleja un 69% que sí, un 18% que no, un 6% que no había y un 7% no contestó.
- d) la respuesta a la pregunta sobre la higiene de las instalaciones refleja en la SSDF un 84.7% como limpias y la nuestra un 66% como limpias.

Como comentario adicional, Pro-Vecino constató que los baños de hombres del Centro de Salud T-III-A Mixcoac se encuentran en deplorables condiciones higiénicas

c) Recomendaciones de Mejora a la Secretaría de Salud del Distrito Federal, sobre la disponibilidad de información del Programa de Servicios Médicos y Medicamentos Gratuitos.

Folletos

- Apegarse a lo marcado por las Reglas de Operación al momento de proporcionar información sobre el Programa.
- Los folletos Informativos, deben contener información reciente, clara y unificada, así como una presentación adecuada.
- Los folletos manejan para información a Locatel, el cual como ya dijimos antes, solo canalizan al Ara de Operación, por lo que o se quita éste teléfono o se capacita al personal de Locatel para brindar la información
- En algunos folletos aparece el número telefónico 5132 0900 ext. 1717 y no funciona, por lo que debe eliminarse o asegurarse de su funcionamiento.
- Sería conveniente que las oficinas de la JUD de Gratuidad, (Altadena 24) estuvieran más accesibles (Planta Baja) y no tener que subir al quinto piso donde se encuentran actualmente.

Pagina Web

- Darle difusión en la página de inicio de la Secretaría de Salud del D. F. al Programa de Servicios Médicos y Medicamentos Gratuitos.
- La sección del programa debería contar con las reglas de operación, así como los requisitos para acceder a él, redactados de una manera sencilla y fácil de comprender.
- Incluir en esta sección el directorio de los Centros de Salud y Hospitales para que los usuarios puedan conocer su ubicación
- Darle mantenimiento permanente a la página a fin de que registre los cambios de funcionarios, programas y teléfonos y horarios de los Centros de Salud y Hospitales.
- Que la sección del programa contenga el presupuesto asignado al programa, así como el número de beneficiarios, del año en curso y de años anteriores,

apegándose a la Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública del D. F.

- Que la sección del programa transparente los proveedores de medicamentos e insumos, así como el costo de los mismos.
- Que se incluya información sobre indicadores de gestión, a fin de dar cumplimiento al **Art. 14 Fracción III sobre Funciones más relevante que debe incluir los indicadores de Gestión.**
- Que se transparente y actualice la remuneración mensual bruta y neta de todos los servidores públicos por sueldos o por honorarios, incluyendo las percepciones y prestaciones y sistema de compensaciones, en un formato que permita vincular a cada servidor público con su remuneración. A fin de dar cumplimiento con el **Art. 14 Fracción VI.**

Operación del Programa

- Facilitar el proceso de captura para el registro de los beneficiarios del programa, para mantenerlo actualizado, ya que a septiembre del 2008 no podían decirnos el número de beneficiarios de este año.
- Unificar la información que maneja la Secretaría de Salud del Distrito Federal, ya que sobre un mismo tema (presupuesto asignado) distintas áreas proporcionan información diferente.
- Totalizar la información estadística que se proporcione.
- Verificar que los médicos de plantilla efectivamente laboren en los Centros de Salud u hospitales asignados.
- Promocionar adecuadamente el Programa en lugares visibles y accesibles.
- Capacitar al personal de trabajo social para sensibilizarlos de proporcionar un trato digno a los usuarios.
- Los documentos emitidos por la Secretaría de Salud deben venir con el nombre de los responsables de dicho documento y asegurarse de que no puedan ser modificados.

Anexo:



Cuestionario a Beneficiarios del Programa Servicios Médicos y Medicamentos Gratuitos.



Actividad 3.2 del proyecto: “El derecho de Acceso a la Información Pública (DAIP) como estrategia de monitoreo vecinal y de mejoramiento institucional, del Programa Servicios Médicos y Medicamentos Gratuitos, en el Centro de Salud comunitarios del Distrito Federal”.

Centro de Salud Comunitario: _____

Fecha: _____ Turno: _____

Sexo Femenino () Masculino ()

Edad: _____ Escolaridad: _____

- 1) Fue atendido en: Hospitalización () Consulta externa ()
- 2) Su domicilio permanente se encuentra en D.F. () edo. Méx. () Otro Estado ()
Delegación Política _____
- 3) ¿Esta usted incorporado al Programa de Servicios Médicos y Medicamentos Gratuitos? Si () no ().
- 4) ¿Esta usted incorporado al Sistema de Protección Social de Salud (Seguro Popular)? Si () no ().
- 5) ¿Cuántas tiempo espero para ser atendido desde que llego al hospital? Horas____ Minutos____
- 6) El tiempo que esperó ¿cuanto le parece? Mucho () Regular () Poco ()
- 7) ¿Cómo sintió el trato que recibió del personal de admisión y archivo?
Amable () Poco amable () Grosero ()
- 8) ¿Cómo sintió el trato recibido del personal de trabajo social?
Amable () Poco amable () Grosero () No aplica ().
- 9) ¿Cómo sintió el trato que recibió de enfermería?
Amable () Poco amable () Grosero ()
- 10) ¿Cómo sintió el trato que recibió del medico que lo atendió?
Amable () Poco amable () Grosero ()
- 11) **Si vive en el DF** ¿Recibió gratuitamente los medicamentos? Si () No ().
- 12) ¿los Medicamentos se los dieron completos? Si () No () No había ().
- 13) Las instalaciones ¿Cómo las encontró? Limpias () Regulares () Sucias ().
- 14) En General ¿Como considera los servicios que recibió? Buenos ()
Regulares () Malos ().
- 15) ¿Recomendaría con otras personas estos servicios? Si () No ()

16) ¿Pagó cuota de recuperación del servicio? Si () No () Cuánto _____

17) En su opinión. ¿La cuota de recuperación es? Justa () Barata () Cara ()