

Resumen Ejecutivo de la Evaluación de Procesos del Programa Seguro Médico Siglo XXI (SMSXXI), Ejercicio Fiscal 2018

El informe de esta evaluación contiene los resultados y hallazgos producto del análisis y valoración de los procesos del programa Seguro Médico Siglo XXI (SMSXXI) del gobierno del Estado de Tlaxcala. La evaluación de procesos se elaboró conforme a los Términos de Referencia 2019, emitidos por la Secretaría de Planeación y Finanzas y la Dirección Técnica de Evaluación del Desempeño.

El objetivo de la evaluación es: "Elaborar un estudio de carácter cualitativo sobre la gestión operativa del Programa Seguro Médico Siglo XXI (SMSXXI) para valorar la eficacia, eficiencia y suficiencia de sus procesos y valorar si son adecuados para el logro de resultados, y con ello generar recomendaciones para la mejora de la gestión".

De acuerdo con las Reglas de Operación, el Programa Seguro Médico Siglo XXI tiene como objetivo general: "Financiar, mediante un esquema público de aseguramiento universal, la atención de las niñas y niños menores de cinco años de edad incorporados al Sistema, que no sean derechohabientes de alguna institución de seguridad social o no cuenten con algún otro mecanismo de previsión social en salud, a efecto de contribuir a la disminución del empobrecimiento de las familias por motivos de salud".

En el estado de Tlaxcala el programa inició su operación en el año 2007 con el nombre de programa Seguro Médico para una Nueva Generación (SMNG). El ente público coordinador en la entidad es el Régimen Estatal de Protección Social en Salud en Tlaxcala (REPSS Tlaxcala), mientras que la unidad administrativa responsable de su operación es la Subdirección de Gestión de Servicios de Salud.

Para estructurar los hallazgos y recomendaciones se realizó una clasificación de macroprocesos del Programa SMSXXI: 1) Planeación y seguimiento, 2) Afiliación, 3) Gestión para el financiamiento, 4) Prestación de servicios, 5) Supervisión y calidad de los servicios, 6) Contraloría social y 7) Transparencia.

Derivado del análisis documental y la información recabada en las entrevistas semiestructuradas con actores estratégicos y operativos, se considera que el grado de consolidación operativa del SMSXXI es Alto. Esto se debe a que gran parte de los procesos y las actividades realizadas son de conocimiento de todos los operadores, utilizan formatos estandarizados y sistemas informáticos

eficientes que facilitan la gestión, y varios de los procesos se encuentran documentados en el Manual de Procedimientos del REPSS (en proceso de aprobación), que es un instrumento que permite la estandarización de procesos y facilita el encadenamiento de la gestión entre las direcciones y los departamentos involucrados.

En conclusión, la eficacia y eficiencia de los procesos desarrollados en el REPSS como parte de la gestión operativa del SMSXXI no sólo es producto de la amplia experiencia de los operadores y responsables de la ejecución, pues la estructura organizativa, los procesos y resultados también se encuentran respaldados por la sistematización y documentación de sus prácticas.

De esta forma, los principales hallazgos derivados de esta evaluación, son los siguientes:

- El Programa Seguro Médico Siglo XXI cuenta con plataformas informáticas, formatos estandarizados, normas y reglas de operación que regulan su operación de manera clara y sistemática.
- El REPSS cuenta con un proceso documentado de la planeación y seguimiento anual y trimestral de los objetivos, metas e indicadores del programa; sin embargo, la planeación no se encuentra fundamentada en un documento de diagnóstico, en el cual se caracterice la problemática específica de la población de niños menores de cinco años en temas de salud y requerimientos de atención médica.
- Aunque la prestación de servicios no es responsabilidad directa del REPSS, éste cuenta con mecanismos para supervisar la atención a los beneficiarios. Además, el personal estratégico y operativo de las unidades médicas muestran un alto compromiso con sus funciones y objetivos del programa.
- El proceso de gestión del financiamiento (apoyos económicos de los casos cubiertos por el SMSXXI) se encuentra documentado de manera clara y específica en un documento institucional y es de conocimiento de todos los actores involucrados.
- No hay certeza sobre el flujo de los recursos para el pago de intervenciones cubiertas por el SMXXI, lo que disminuye los incentivos de los establecimientos para realizar la gestión requerida para obtener recursos del programa.
- El mecanismo de coordinación para la publicación de información en materia de transparencia se encuentra documentado en el Manual de Procedimientos del REPSS en Tlaxcala, por lo tanto, el proceso está institucionalizado.
- El diseño de la Estrategia de Contraloría Social limita su alcance como mecanismo de control y rendición de cuentas. Además, la formulación de las

preguntas del informe de Contraloría Social puede convertirlas en fuente de sesgos u errores que afectan la validez de la información obtenida.

Por su parte, las principales recomendaciones desarrolladas por el equipo evaluador son las siguientes:

1. Elaborar un documento de diagnóstico del problema público que contribuya al diseño de estrategias, líneas de acción y objetivos fundamentados en una caracterización específica sobre el problema público en materia de salud de las niñas y niños menores de cinco años.
2. Diseñar objetivos e indicadores que midan el logro de resultados e impacto en la población beneficiaria.
3. Definir una metodología específica para la cuantificación de la población potencial y la población objetivo para medir el grado de avance en términos de cobertura en el estado de Tlaxcala.
4. Documentar la gestión para el apoyo económico por incremento en la demanda de servicios en el Manual de Procedimientos del REPSS Tlaxcala.
5. Implementar mejoras al diseño de las preguntas del Informe de Contraloría Social para aumentar la calidad de información recolectada y mejorar el análisis de los resultados y la toma de decisiones.
6. Fomentar la cultura de la transparencia mediante capacitación al personal, para fortalecer los mecanismos de acceso a la información pública del REPSS Tlaxcala.