



1. Descripción de la Evaluación

1.1. Nombre de la Evaluación: Evaluación interna de Consistencia y Resultados (ECyR)

1.2. Fecha de Inicio de la Evaluación:

12/08/2022

1.3. Fecha de Término de la Evaluación:

30/11/2022

1.4. Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:

Dr. José Ángel Bernal Guzmán. Director de conciliación de CAMES

1.5. Objetivo General de la Evaluación:

Evaluar la consistencia y orientación a resultados del programa **Arbitraje Médico** en su ejercicio fiscal 2021, con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados.

1.6. Objetivos Específicos de la Evaluación:

- Analizar la lógica y congruencia en el diseño del programa, su vinculación con la planeación sectorial, estatal y/o nacional, la consistencia entre el diseño y la normatividad aplicable, así como las posibles complementariedades y/o coincidencias con otros programas federales.
- Identificar si el programa cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados.
- Examinar si el programa ha definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo y los avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado.
- Analizar los principales procesos establecidos en las ROP o en la normatividad aplicable; así como los sistemas de información con los que cuenta el programa y sus mecanismos de rendición de cuentas.
- Identificar si el programa cuenta con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa y sus resultados.
- Examinar los resultados del programa respecto a la atención del problema para el que fue creado.

1.7. Metodología Utilizada en la Evaluación:

Trabajo de escritorio, mediante el cumplimiento de los Términos de Referencia para la Evaluación de Consistencia y Resultados

Instrumentos de Recolección de Información:

Cuestionarios:

X

Entrevistas:

Formatos:

X

Especifique:

Esquema de la Evaluación De Consistencia y Resultados

Descripción de las Técnicas y Modelos Utilizados:

En cuanto al proceso operativo de la evaluación, seguido por los responsables de la evaluación, este contempló dos fases, mismas que se describen de forma resumida en el siguiente listado:

- 1. Recolección de información:** fase que consideró los procesos inherentes a recabar la información pertinente y necesaria para el análisis sistemático realizado en apego a los TdR aplicados.
- 2. Análisis de Gabinete:** fase que contempló todos los procesos y procedimientos de análisis minucioso, así como la conformación de los documentos bases para la obtención de resultados y hallazgos de la evaluación.

2. Principales Hallazgos de la Evaluación

2.1. Describir los Hallazgos más Relevantes de la Evaluación:

El programa Arbitraje Médico es operado por el CAMES y fue creada en el año 2000 como un órgano desconcentrado de la Secretaría de Salud, con plena autonomía técnica y administrativa, para emitir opiniones, acuerdos, dictámenes y laudos, con funciones de conciliación y arbitraje. Su misión es contribuir a la solución de conflictos suscitados entre los usuarios y los prestadores de servicios de salud; manteniendo como visión la de ser reconocida como una instancia de justicia alternativa, para dirimir los conflictos que puedan surgir de la prestación de los servicios de la atención médica.

El problema público de dicho programa son los usuarios de los servicios de salud, que presentan un aumento en las inconformidades por la atención médica recibida, las instancias desconocen de justicia alternativa en salud.

El objetivo general del programa es dar solución a las controversias suscitadas durante la atención médica como un organismo de justicia alternativa, mediante la orientación, asesoría especializada, gestión, conciliación, arbitraje y dictaminación de los asuntos planteados, así como mediante la capacitación y difusión al personal de las áreas de la salud.

A través de estos objetivos el programa se encuentra alineado al PED Sinaloa 2017 – 2021, dentro del Eje estratégico II, “*Desarrollo humano y social*”, tema 4 “*Por un entorno y sociedad saludable*”.

Arbitraje Médico se encuentra contemplada dentro de los Objetivos del Desarrollo Sostenible y se identifica un vínculo importante que hay en las líneas de acción que atiende el programa con los objetivos y metas establecidos en los objetivos de Desarrollo Sostenible, como serían los siguientes:

- Objetivo 3. “Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades”.

Actividades que realiza el programa:

- Atención de quejas mediante la conciliación y el arbitraje.
- Asesoría especializada y orientación.
- Gestión para la atención médica.
- Dictámenes.

El objetivo del programa son todos los asuntos recibidos durante el año 2021, en el ejercicio 2021 fueron 677 asuntos. En lo registrado en el ejercicio 2021, se captaron a 384 asuntos recibidos, con lo que se alcanzó una cobertura del 56.72% de población.

Tipo de población	Unidad de medida	2021
Potencial	Número	710
Objetivo	Número	677
Atendida	Número	384



Tipo de población	Unidad de medida	2021
$\frac{P.A \times 100}{P.O} z$	Porcentaje	56.72%

Se trabaja con el SAQMED, como una herramienta invaluable en el registro automatizado, clasificación, análisis y recuperación de la información generada por los usuarios del CAMES, con el cual se asegura la disponibilidad, confiabilidad y confidencialidad de la misma; el manejo de dicho sistema se encuentra a cargo de la CONAMED.

Asimismo, se cuenta con la Plataforma para el Registro de Quejas Médicas y Dictámenes, plataforma digital con los datos estadísticos que permiten conocer la dimensión de dichos rubros esenciales y vinculados a las actividades de las Comisiones Estatales del país, por lo que posibilita la elaboración del anuario estadístico (<http://www.conamed.gob.mx/cmam/ie.php>); el manejo de dicho sistema se encuentra a cargo de la CONAMED.

Se recolecta información con el objetivo de mantener actualizado el Registro Estatal de Trámites y Servicios (<http://tramitessinaloa.gob.mx>), y se trabaja con el SIF, modelo de contabilidad de la administración pública.

2.2. Señalar cuáles son las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), de acuerdo con los temas del programa, estrategia o instituciones.

2.2.1. Fortalezas

- El programa está vinculado a los objetivos y estrategias del PED Sinaloa 2017 – 2021.
- Se cuenta con la MIR y sus fichas técnicas donde las metas de los indicadores están orientadas a impulsar el desempeño del programa.
- El programa se encuentra alineado conforme a la Ley de Salud del Estado de Sinaloa.
- Existen elementos metodológicos y de planeación que permiten diseñar, monitoreo, dar seguimiento, evaluar y rendir cuentas del programa.
- Se cuenta con un plan estratégico que contempla los resultados que se quieren alcanzar, y los indicadores para medir el avance en el logro de sus resultados.
- Se cuenta con información sobre la población objetivo, que cubre el programa.
- El programa alcanzó un 56.72% de cobertura en el ejercicio fiscal 2021.
- En la página web del CAMES se puede localizar la información de resultados principales del programa.
- Se utilizan elementos metodológicos y normas que apoyan la información.
- Los procesos clave en la operación del programa coinciden con las actividades y metas de la MIR.
- Se cuenta con el informe de anual de actividades realizadas en la CAMES.
- El programa se lleva a cabo con gratuidad, imparcialidad, ética, justicia y confidencialidad.
- Los indicadores de Fin y Propósito cumplen con resultados satisfactorios, mismos que se encuentran vertidos en la MIR.

2.2.2. Oportunidades:



- El programa tiene identificado el problema que busca resolver, mismo que se encuentra identificado en el árbol del problema del programa y en el PSS 2020 – 2024 derivado del PND 2019 – 2024.
- Se cuenta con la NOM-004-SSA3-2012, del expediente clínico.
- El programa se encuentra alineado conforme a la Ley General de Salud y Ley de Salud del Estado de Sinaloa.
- El programa se encuentra vinculado con los Objetivos del Desarrollo Sostenible.
- El programa utiliza sistemas de captura y análisis de la información.
- Capacitaciones constantes al personal.
- Reducción de tiempo procesal.
- Resolución de asuntos.
- Difusión del programa.
- Realizar los procesos de manera voluntaria.

2.2.3. Debilidades:

- Falta de un diagnóstico del problema que atiende el programa.
- Recursos humanos y financieros insuficientes.
- Infraestructura insuficiente.
- Recurso tecnológico insuficiente.
- Accesibilidad física inadecuada.

2.2.4. Amenazas:

- Falta de un diagnóstico del problema que atiende el programa.
- Falta de interés de los usuarios.
- Deserción del personal.
- Atención insuficiente.
- Falta de recursos didácticos.

3. Conclusiones y Recomendaciones de la Evaluación

3.1. Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

La ECR se basa en responder 51 preguntas que abordan los temas de diseño, planeación y orientación a resultados, cobertura y focalización, operación, percepción de la población atendida, medición de resultados y en la elaboración de diversos anexos.

De las 51 preguntas, 34 deben ser respondidas mediante un esquema binario (sí/no) sustentando con evidencia documental y haciendo explícitos los principales argumentos empleados en el análisis. Estas preguntas presentan diversos niveles de respuesta cuya puntuación más alta es de 4 y la mínima de 0 cuando la respuesta es no.

Como se puede observar, la puntuación global es de 2.46 sobre una calificación máxima de 4 para cada uno de los temas, destacándose las notas de operación, y cobertura y focalización, sin embargo, es preciso anotar que este es el primer ejercicio de evaluación de este programa en el estado de Sinaloa por lo que no hay



evaluaciones previas que permitan contestar las preguntas 16, 17, 18, 19 y 20 en la sección de Planeación y Orientación a Resultados y las preguntas 46, 47, 48, 49, 50 y 51 de la sección de Resultados.

Tema	Calificación ponderada
Diseño	2.11
Planeación y orientación a resultados	2.17
Cobertura y focalización	4.00
Operación	2.67
Percepción de la población atendida	3
Resultados	0.8
Valoración final	2.46

3.2. Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:

- Elaborar un documento (estudio o diagnóstico) que cuente con las siguientes características:
 1. Causas, efectos y características del problema.
 2. Cuantificación y características de la población que presenta el problema.
 3. Ubicación territorial de la población que presenta el problema.
 4. El plazo para su revisión y su actualización.
- Llevar a cabo un estudio detallado sobre los recursos humanos, financieros, tecnológicos y de infraestructura insuficientes, así como la falta de los recursos didácticos.
- Gestionar una mejor accesibilidad física para todas las personas que lo necesiten (personas con alguna discapacidad).
- Llevar a cabo capacitaciones constantes y permanentes al personal.
- Realizar campañas de difusión masiva de los servicios que ofrece el programa para todos los usuarios.

4. Datos de la Instancia Evaluadora

4.1. Nombre del Coordinador de la Evaluación:

Jorge Alfredo Gameros Rojas

4.1. Cargo:

Director de Evaluación

4.1. Institución a la que Pertenece:

Gobierno del Estado de Sinaloa

4.1. Principales Colaboradores:

Brenda Paola Torres González

4.1. Correo Electrónico del Coordinador de la Evaluación:

jorge.gameros@sinaloa.gob.mx



4.1. Teléfono:

(667) 758 7000 Ext. 1493

5. Identificación del (os) Programa(s)

5.1. Nombre del (os) Programa(s) Evaluado(s):

Arbitraje Médico

5.2. Siglas:

AM

5.3. Ente Público Coordinador del (os) Programa(s):

Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Sinaloa (CAMES)

5.4. Poder Público al que Pertenece(n) el(los) Programa(s):

Poder Ejecutivo:

Poder Legislativo:

Poder Judicial:

Ente Autónomo:

X

5.5. Ámbito Gubernamental al que Pertenece(n) el(los) Programas):

Federal:

Estatal:

Local:

X

**5.6. Datos de (los) Titular (es) de la(s) Unidad(es) Administrativa(s) a Cargo de (los) Programa(s)
(nombre completo, correo electrónico, unidad administrativa y teléfono con clave lada):**

5.6.1 Nombre completo:

Dra. Teresita De Jesús Chaín Castro

5.6.2 Correo Electrónico:

comes03@hotmail.com

5.6.3 Unidad Administrativa:

Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Sinaloa (CAMES)

5.6.4 Teléfono con clave lada:

(667) 758 70 41

6. Datos de la Instancia Evaluadora

6.1 Tipo de Contratación:

Adjudicación Directa:

Invitación a Tres:

Licitación Pública Nacional:

Licitación Pública Internacional:

Otro (especificar):

Evaluación Interna

6.2 Unidad Administrativa Responsable de Contratar la Evaluación:

6.3 Costo Total de la Evaluación:

\$



6.4 Fuente de Financiamiento:

7. Difusión de la Evaluación

7.1 Difusión en Internet de la Evaluación:

evalua.sinaloa.gob.mx/

7.2 Difusión en Internet del Formato:

evalua.sinaloa.gob.mx/