

# Reporte Ciudadano sobre Calidad y Acceso Efectivo a la Salud. Guerrero

El derecho a la salud y a la protección social en salud están garantizados por la Constitución.<sup>1</sup> Sin embargo, este derecho aún no es vigente para toda la población. Por una parte, porque a nivel nacional el 18% de la población, más de 20 millones de personas, aún carecen de afiliación a servicios públicos de salud.<sup>2</sup> Por otra parte, porque la afiliación no garantiza la atención con la calidad necesaria.

El presente documento muestra los indicadores básicos de calidad que afectan el acceso efectivo a la salud en el Estado de Guerrero, resultantes del ejercicio de observación ciudadana, así como del análisis comparativo para el conjunto de unidades públicas del sector salud en el estado con base en fuentes oficiales. Al final, concluye con las recomendaciones a las autoridades de salud.<sup>3</sup>

## El Derecho a la Salud aún no se cumple

La Ley General de Salud, publicada el 15 de mayo de 2003 en el Diario Oficial de la Federación, estableció que para el año 2010 tendría que haber cobertura de salud al 100% de la población sin afiliación a la seguridad social.

Pese a ello, la medición de pobreza 2014 del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) indica que en Guerrero 19.2%, es decir, 683 mil personas carecen de acceso (afiliación) a servicios de salud.<sup>4</sup>

Además de que debe incrementarse la cobertura del Seguro Popular y del Seguro Social, los servicios de salud deben mejorar con urgencia su calidad, para que la población tenga un acceso verdaderamente efectivo.

El acceso efectivo a los servicios requiere, que además de la afiliación, haya atención con calidad de acuerdo a la normatividad. Los aspectos más esenciales son atención en consulta, surtimiento completo de recetas, realización de los estudios médicos requeridos y realización de los tratamientos ordenados, especialmente en el caso de cirugías.

El incremento de recursos públicos para los servicios de salud no se ha traducido en una mejora de calidad. Entre 2004 y 2014 el gasto público total en salud en el Estado de Guerrero se ha incrementado en un 80.0% en términos reales (pesos constantes de 2013). El presupuesto destinado a los servicios para población sin afiliación a la

---

<sup>1</sup> El art. 1º establece la vigencia de los derechos humanos establecidos en los tratados internacionales suscritos por nuestro país. El art. 4º establece el derecho a la protección social en salud.

<sup>2</sup> CONEVAL. Medición de la Pobreza 2014. Se refiere al dato de carencia por acceso a servicios de salud.

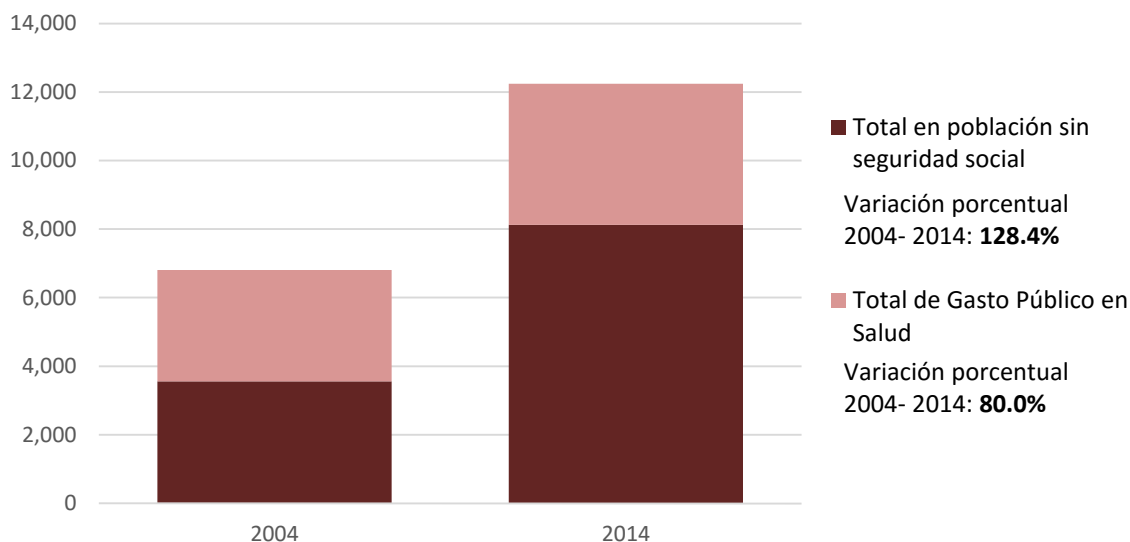
<sup>3</sup> El Primer Reporte Ciudadano sobre Calidad y Acceso Efectivo a la Salud, con datos nacionales se puede consultar en [www.frentealapobreza.mx](http://www.frentealapobreza.mx)

<sup>4</sup> *Ibidem*.

## Reporte Ciudadano sobre Calidad y Acceso Efectivo a la Salud. Guerrero

seguridad social en Guerrero ha incrementado en 128.4%, al pasar de 3 mil 555 a 8 mil 119 millones de pesos (Ver gráfica 1)<sup>5</sup>.

**Gráfica 1. Incremento real de recursos públicos para la salud en Guerrero 2004-2014 (Millones de pesos Constantes 2013)**



Fuente: Acción Ciudadana Frente a la Pobreza con base en Datos del Sistema Nacional de Indicadores en Salud (SINAIS)

La carencia de servicios de salud se agrava con los ingresos tan precarios de la población, que les impide acceder a los bienes más elementales: 2.4 millones de personas están en situación de pobreza por ingresos, es decir el 67.9% de la población.

### Metodología de la Observación Ciudadana

Entre los meses de julio y octubre de 2015 diversas organizaciones de 16 entidades federativas lograron la participación de más de 700 personas voluntarias para observar la calidad de los servicios de salud. Las y los voluntarios aplicaron 6,886 encuestas a usuarios de 161 establecimientos de salud.<sup>6</sup>

<sup>5</sup> Pesos de valor constante. 2013 = 100. Datos del Sistema Nacional de Indicadores en Salud (SINAIS) de la Secretaría de Salud, consultados en xxx.

<sup>6</sup> Véase la estrategia en: <http://frentealapobreza.mx/campana-cero-listas-de-espera/>

# Reporte Ciudadano sobre Calidad y Acceso Efectivo a la Salud. Guerrero

La Observación Ciudadana ha sido un ejercicio de gran valor, que demuestra lo que se puede lograr a través de la organización ciudadana para hacer frente a la pobreza y la desigualdad.

Los logros destacables de este trabajo conjunto pueden resumirse en que:

1. Nos enfocamos en la prestación de servicios de salud en zonas de elevada pobreza y marginación, para hacer visibles las necesidades de quienes enfrentan día a día la pobreza.
2. Recolectamos información independiente al sistema de salud, consultando a las personas usuarias de los servicios.
3. Recabamos datos que no están disponibles ni siquiera en los indicadores oficiales del Sistema Nacional de Calidad de la SSA.
4. Evidenciamos fallas en los indicadores oficiales de calidad en salud.
5. Demostramos que es posible utilizar la información disponible para mejorar la calidad de los servicios, usando la base de datos oficial de Clave Única de Establecimientos de Salud (CLUES)<sup>7</sup>.

Aunque la información del ejercicio de Observación representa únicamente la situación que enfrenta la población en las unidades en donde se realizó el ejercicio, y no podemos decir sobre la situación de otras zonas del país, nuestros resultados sobre los problemas de surtimiento de medicamentos; el gasto en estudios médicos o contribuciones durante cirugías; los tiempos de espera para recibir consulta y cirugía, son confirmados por otras fuentes oficiales de información como el Sistema de Información de Calidad en Salud (INDICAS) de la Secretaría de Salud y por la Encuesta Nacional de Salud y Nutrición del Instituto Nacional de Salud Pública.

Estos indicadores nos permiten afirmar que el Sistema de Salud debe mejorar su atención con calidad para garantizar a la población el ejercicio de su derecho constitucional a la salud.

Presentamos en este documento los resultados del ejercicio de Observación Ciudadana en el Estado de Guerrero.

## Hallazgos de la Observación Ciudadana

En Guerrero se aplicaron 845 cuestionarios en 19 unidades de salud ubicadas en 8 municipios de la entidad (Anexo 1).

Entre las personas encuestadas 71% fueron mujeres y 29% hombres. La edad promedio de las y los encuestados es de 32 años. El 88% de los encuestados respondieron que

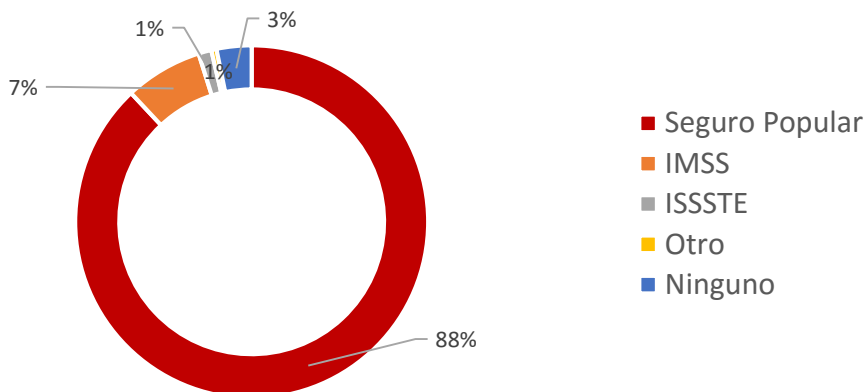
---

<sup>7</sup> Disponible en: [datos.gob.mx](http://datos.gob.mx)

## Reporte Ciudadano sobre Calidad y Acceso Efectivo a la Salud. Guerrero

contaban con Seguro Popular, el 7% con IMSS, el 1% se encuentra afiliado al ISSSTE, y un 3% no cuenta con acceso a ningún servicio de salud (gráfica 2).

Gráfica 2. Afiliación a algún servicio de Salud



Fuente: Ejercicio de Observación Ciudadana 2015

**Tiempos de espera para recibir consulta.** El 86.7% de la población encuestada asistió a la unidad de salud por una consulta médica y el 13.3% restante asistió por otro motivo. Entre los que fueron por una consulta el 95% recibió la atención médica. El tiempo promedio que tuvieron que esperar para recibir la atención médica fue de 1 hora y 37 minutos (gráfica 3).

Gráfica 3. Porcentaje de Personas que recibieron consulta

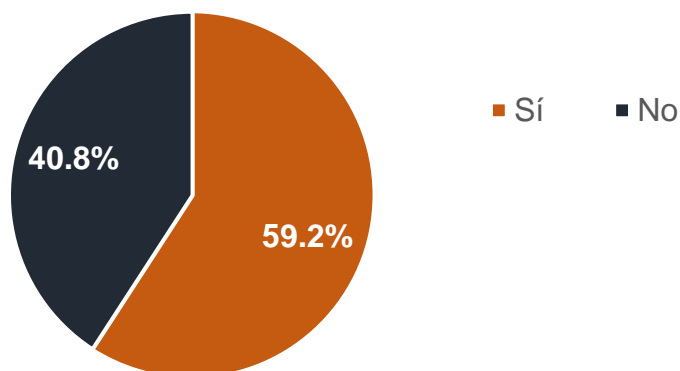


Fuente: Ejercicio de Observación Ciudadana 2015

## Reporte Ciudadano sobre Calidad y Acceso Efectivo a la Salud. Guerrero

**Medicamentos.** De las personas que recibieron la consulta, 93.9% indica que sí le recetaron medicamentos, pero de ellas el 59.2% recibió todos los medicamentos que le recetó el médico (gráfica 4).

Gráfica 4. Porcentaje de personas que recibieron su receta completa

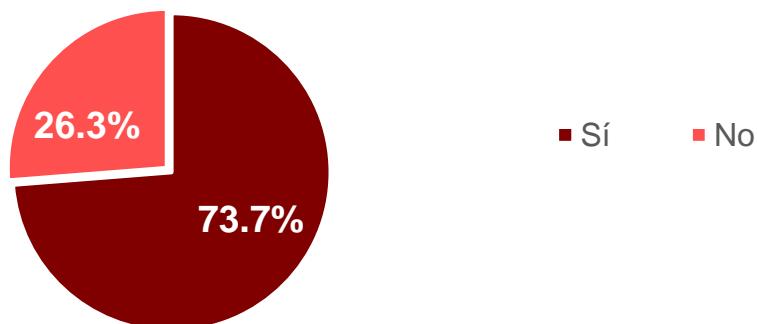


Fuente: Ejercicio de Observación Ciudadana 2015

**Gastos en estudios médicos.** El uso de servicios de laboratorio, rayos x, análisis de sangre, etc. puede resultar muy caro si el sistema público de salud falla en proporcionar el servicio. O inclusive generar que la gente no se atienda porque no cuenta con los recursos para hacerlo.

En la Observación Ciudadana, el 42.5% de los pacientes respondió que los habían mandado a hacerse estudios médicos. De este grupo, 89.1% solicitó hacérselos en una unidad de salud pública, mientras que 10.9% tuvo que hacérselos en otro lugar. Entre quienes trataron de hacérselos en los servicios de salud públicos, 9 de cada 10 recibieron la atención. El 26.25% de la población encuestada tuvo que gastar de su bolsillo para realizarse estudios médicos durante el último año (gráfica 5).

Gráfica 5. Porcentaje de personas que tuvieron que pagar por algún estudio de laboratorio en el último año

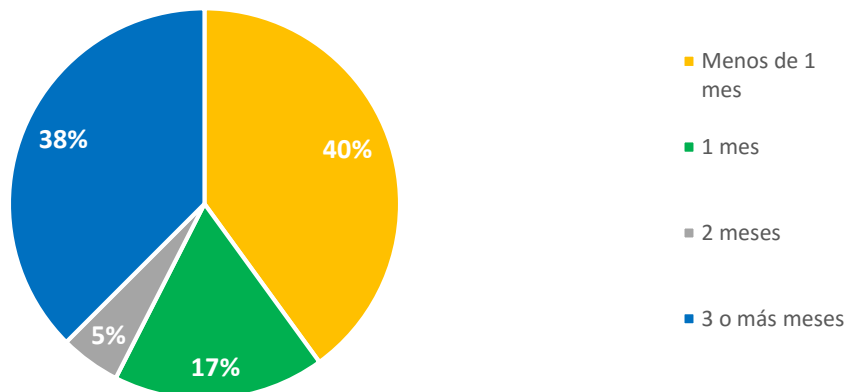


Fuente: Ejercicio de Observación Ciudadana 2015

## Reporte Ciudadano sobre Calidad y Acceso Efectivo a la Salud. Guerrero

**Gastos y tiempo de espera para cirugía.** De las personas que tuvieron una operación en el último año, el 40% esperó menos de un mes desde que le indicaron que debía operarse hasta que le realizaron la intervención; 9% tuvo que esperar un mes; 5% dos meses; y, 38% tres meses (gráfica 6).

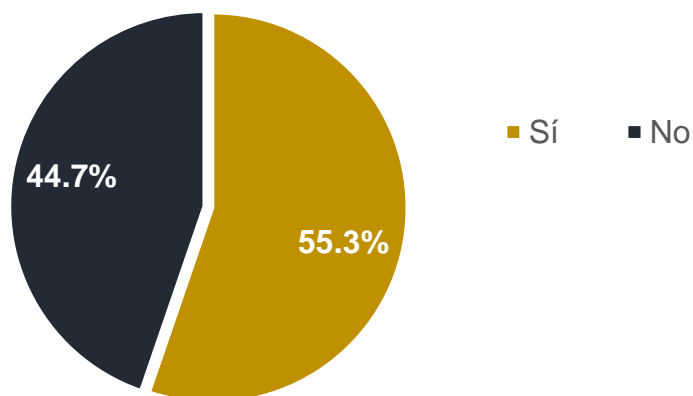
**Gráfica 6. Porcentaje de personas según el tiempo que tuvieron que esperar para realizarse una cirugía**



Fuente: Ejercicio de Observación Ciudadana 2015

Más de la mitad (el 55.3%) de los pacientes tuvieron que gastar en comprar algún producto para la cirugía, como vendas, gasas, jeringas, medicamentos u otro (gráfica 7).

**Gráfica 7. Porcentaje de personas que tuvieron que pagar por algún insumo para su cirugía**



Fuente: Ejercicio de Observación Ciudadana 2015

# Reporte Ciudadano sobre Calidad y Acceso Efectivo a la Salud. Guerrero

## Análisis de datos oficiales

Para completar el análisis y verificar la consistencia de los resultados de la observación ciudadana, la Acción Ciudadana Frente a la Pobreza ha realizado un análisis de la prestación de servicios utilizando otras fuentes de información oficial.

Por una parte, mediante solicitud de acceso a la información presentada a través de Infomex se consultaron las bases de datos del Sistema de Indicadores de Calidad de Salud (INDICAS) de la Secretaría de Salud para los años 2011 a 2014.<sup>8</sup> También se consultaron las bases de datos estatales de la Encuesta Nacional de Salud y Nutrición 2012 realizada por el Instituto Nacional de Salud Pública.

Los resultados obtenidos de la información oficial para el conjunto de unidades públicas de salud del Estado de Guerrero confirman la gravedad de los hallazgos del ejercicio de observación ciudadana y la presencia de graves problemas de calidad y acceso efectivo a la salud.

Estos datos son preocupantes y requieren la atención de las autoridades para mejorar el ejercicio del derecho a la salud:

- 12.2% de las unidades de salud nunca han reportado información sobre calidad de los servicios que prestan.<sup>9</sup>
- Cuatro de cada diez de las unidades de salud (37.3%) no reportaron información en el último periodo de 2014.<sup>10</sup>
- Siete de cada diez de las unidades de primer nivel urbano (70.3%) y cuatro de cada cinco de las del área rural (83. %) tienen fallas en el surtimiento completo de medicamentos.<sup>11</sup>
- Sólo 68.9% de los pacientes reciben los medicamentos que se le recetan.<sup>12</sup>
- 47.1% de las personas pagaron por consulta, medicamentos o estudios de laboratorio.<sup>13</sup>

---

<sup>8</sup> Para acceder a las bases de datos se tuvo que presentar una solicitud de acceso a la información vía Infomex, porque no están disponibles en datos abiertos. Las bases entregadas además presentaron serios problemas de dispersión y falta de claves de identificación.

<sup>9</sup> Cálculos de la Acción Ciudadana Frente a la Pobreza con base en la información del Sistema INDICAS (2011-2014), proporcionada por la Secretaría de Salud mediante solicitud de acceso a la información N° 0001200233315 y recurso de revisión interpuesto RDA 3896/15.

<sup>10</sup> *Ibid.*

<sup>11</sup> *Ibid.*

<sup>12</sup> Cálculos de Acción Ciudadana Frente a la pobreza con base en la ENSANUT 2012 y el ejercicio de observación ciudadana 2015.

<sup>13</sup> Fuente: Acción Ciudadana Frente a la pobreza con base en la ENSANUT 2012

## Reporte Ciudadano sobre Calidad y Acceso Efectivo a la Salud. Guerrero

- 55.6% de las unidades de urgencias incumplen con los tiempos de espera previstos en la norma.<sup>14</sup>
- 6.3% de las unidades con más de un mes de espera para cirugía.<sup>15</sup>
- 55.26% de las personas que se sometieron a intervención quirúrgica en los servicios públicos de salud tuvieron que pagar por algún material o medicamentos para la cirugía.<sup>16</sup>
- Una de cada cuatro de las unidades de primer nivel (23.9%) y 94.1% de las unidades de urgencias, tienen quejas de los usuarios.<sup>17</sup>
- 

### Recomendaciones y propuestas

La Acción Ciudadana Frente a la Pobreza recomienda a las organizaciones civiles y la ciudadanía presentar las siguientes exigencias y propuestas a las autoridades de salud del Estado de Guerrero:

1. **Publicar información completa y oportuna.** Las autoridades de salud deben garantizar que el 100% de las unidades de salud reporten de manera veraz y oportuna los datos en el sistema de Indicadores de Calidad en Salud (INDICAS). Se debe supervisar el cumplimiento de esta obligación y el reporte de información veraz que impida ocultar o “maquillar” problemas del acceso efectivo a la salud.
2. **Transparentar el ejercicio de recursos hasta su destino final.** Las autoridades de salud deben informar de manera clara y completa la aplicación del conjunto de los recursos destinados a la salud. La información debe presentarse en formato de datos abiertos. La información debe permitir la trazabilidad de la aplicación de los recursos hasta su destino final en las unidades de prestación de servicios incluyendo salarios y plazas de personal (diferenciando personal administrativo y personal de atención directa), medicamentos, insumos, equipamiento, mantenimiento, gastos operativos y gastos administrativos.
3. **Establecer una auténtica contraloría social ciudadanizada.** Las autoridades de salud deben generar una instancia ciudadana, con participación de Universidades, organizaciones civiles y organizaciones de usuarios / pacientes con atribuciones para la atención de los reportes del “Aval Ciudadano”. Esta

---

<sup>14</sup>Cálculos de la Acción Ciudadana Frente a la Pobreza con base en la información del Sistema INDICAS (2011-2014), proporcionada por la Secretaría de Salud mediante solicitud de acceso a la información N° 0001200233315 y recurso de revisión interpuesto RDA 3896/15

<sup>15</sup> Ibid.

<sup>16</sup>Acción Ciudadana Frente a la Pobreza con base en Observación Ciudadana 2015.

<sup>17</sup>Cálculos de la Acción Ciudadana Frente a la Pobreza con base en la información del Sistema INDICAS (2011-2014), proporcionada por la Secretaría de Salud mediante solicitud de acceso a la información N° 0001200233315 y recurso de revisión interpuesto RDA 3896/15



## Reporte Ciudadano sobre Calidad y Acceso Efectivo a la Salud. Guerrero

instancia debe promover la capacitación y fortalecimiento del Aval, su cobertura en todas las unidades de salud y tener mecanismos de interlocución con las autoridades de salud, incluyendo los responsables de los servicios de salud de cada jurisdicción, a fin de acordar planes de mejora de calidad de atención para garantizar acceso efectivo a los servicios.

4. **Establecer un proceso de mejora continua en la prestación de los servicios.** Las autoridades de salud deben establecer planes de mejora, con base en los indicadores del sistema de calidad, aplicable por jurisdicción y por unidad en lo que corresponda, que posibiliten el abasto oportuno y completo de medicamentos, la prestación oportuna de tratamientos y cirugías y el funcionamiento permanente de los equipos para estudios, cirugías y demás equipamiento para evitar las “listas de espera” o la negación del servicio.
5. **Un plan de cobertura universal centrado en prevención, detección oportuna y atención inmediata.** Las autoridades de salud deben identificar las brechas de afiliación para lograr la cobertura universal de la población, así como para la prestación de los servicios, priorizando las medidas de atención preventiva, detección oportuna y atención inmediata, así como las buenas prácticas de salud pública que enfrenten efectivamente la transición epidemiológica y las complicaciones de los casos, con su múltiple efecto nocivo en la salud de las personas y los costos para el sistema.

## Anexo 1.

Unidades que se observaron por Municipio en el Estado de Guerrero durante el Ejercicio 2015			
CLUES	Jurisdicción	Institución de Salud	Nombre de la unidad
<b>Acapulco De Juárez</b>			
GRIMO000023	Acapulco	IMSS-PROSPERA	Unidad Médica Acapulco De Juárez 1
GRSSA000010		SSA	Hospital General Acapulco
GRSSA000034			HOSP. GRAL. Renacimiento
<b>Acatepec</b>			
GRSSA009035	Montaña	SSA	Hospital Básico Comunitario Acatepec
GRSSA009052			R-01 Apetzuca
GRSSA009064			R-01 Barranca Pobre
GRSSA009081			R-01 Chirimoyo
GRSSA009163			R-01 Zontecomapa
GRSSA009175			R-01 Zilacayota
GRSSA009373			R-01 EL Llano
<b>Atlixac</b>			
GRSSA001533	Montaña	SSA	R-01 Xalpitzahuac
<b>Atoyac de Álvarez</b>			
GRIMO000093	Costa Grande	IMSS-PROSPERA	Atoyac de Álvarez
GRSSA001550		SSA	DR. Juventino Rodríguez García
<b>Ayutla de los Libres</b>			
GRSSA001813	Costa Chica	SSA	Hospital General de Ayutla
<b>Cuajinicuilapa</b>			
GRSSA003044	Costa Chica	SSA	Hospital Básico Comunitario Cuajinicuilapa
GRSSA009484			R-01 Comaltepec (Comal)
GRSSA009496			R-01 Colonia Miguel Alemán
<b>Florencio Villarreal</b>			
GRSSA003983	Costa Chica	SSA	R-03 Cruz Grande
<b>Malinaltepec</b>			
GRSSA005255	Montaña	SSA	R-01 El Tejocote

# Resultados del ejercicio de Observación Ciudadana 2015. Guerrero

## Anexo 2. Resultados de la Unidades Observadas en Guerrero

<b>2: Sexo: Sexo del paciente</b>		
Pregunta Textual:	¿El paciente es hombre o mujer?	
	Valores Absolutos	Porcentajes
Mujer	576	71.02
Hombre	235	29.98
Total	811	100

<b>4: Afiliación a servicios de salud</b>		
Pregunta Textual:	El paciente tiene ....seguro popular, IMSS, ISSSTE, otro, ninguno	
	Valores Absolutos	Porcentajes
Seguro Popular	742	88.02
IMSS	60	7.12
ISSSTE	10	1.19
Otro	4	0.47
Ninguno	27	3.2
Total	843	100

<b>5: Motivo de visita al Centro de Salud</b>		
Pregunta Textual:	¿Visitó la unidad de salud para una consulta médica?	
	Valores Absolutos	Porcentajes
Sí	725	86.72
No	111	13.28
Total	836	100

<b>6: Recibió consulta</b>		
Pregunta Textual:	¿Le dieron consulta?	
	Valores Absolutos	Porcentajes
Sí	685	95.01
No	36	4.99
Total	721	100

# Resultados del ejercicio de Observación Ciudadana 2015. Guerrero

## 8: Recetaron medicinas al paciente

Pregunta Textual: ¿Le recetaron medicinas?		
	Valores Absolutos	Porcentajes
Sí	629	93.88
No	41	6.12
Total	670	100

## 9: Le dieron las medicinas completas al paciente

Pregunta Textual: ¿Le dieron todas las medicinas completas?		
	Valores Absolutos	Porcentajes
Sí	371	59.17
No	256	40.83
Total	627	100

## 10: Le dieron las medicinas completas al paciente en los últimos 6 meses

Pregunta Textual: En los últimos 6 meses, ¿le han dado todas las medicinas completas que le han recetado?		
	Valores Absolutos	Porcentajes
Sí	377	46.31
No	437	53.69
Total	814	100

## 11: Mandaron al paciente a hacerse estudios análisis (sangre, de orina, rayos X, Papanicolaou, etc)

Pregunta Textual: En el último año, en alguna unidad de salud pública ¿le mandaron estudios médicos al paciente (análisis de sangre, de orina, rayos X, Papanicolaou, etc.)?		
	Valores Absolutos	Porcentajes
Sí	351	42.55
No	474	57.45
Total	825	100

# Resultados del ejercicio de Observación Ciudadana 2015. Guerrero

<b>12: Solicitar estudios en Unidad Pública</b>		
Pregunta Textual:	¿Pidió los estudios médicos en algún servicio público de salud (hospital/clínica/centro de salud)?	
	Valores Absolutos	Porcentajes
Sí	<b>312</b>	<b>89.14</b>
No	<b>38</b>	<b>10.86</b>
Total	<b>350</b>	<b>100</b>

<b>13: Le hicieron los estudios en la unidad pública</b>		
Pregunta Textual:	¿Le hicieron esos estudios médicos en algún servicio de salud público?	
	Valores Absolutos	Porcentajes
Sí	<b>268</b>	<b>87.3</b>
No	<b>39</b>	<b>12.7</b>
Total	<b>307</b>	<b>100</b>

<b>14: Pagó por estudios en el último año</b>		
Pregunta Textual:	En el último año, ¿pagó por hacerse un estudio médico (análisis de sangre u orina, rayos X, etc.)?	
	Valores Absolutos	Porcentajes
Sí	<b>604</b>	<b>26.25</b>
No	<b>215</b>	<b>73.75</b>
Total	<b>819</b>	<b>100</b>

<b>15: Mandaron a hacerse cirugía</b>		
Pregunta Textual:	En el último año ¿le han mandado al paciente hacerse alguna operación (cirugía)?	
	Valores Absolutos	Porcentajes
Sí	<b>59</b>	<b>7.44</b>
No	<b>734</b>	<b>92.56</b>
Total	<b>793</b>	<b>100</b>

# Resultados del ejercicio de Observación Ciudadana 2015. Guerrero

## 16: Tiempo que tuvo que esperar para que le hicieran la cirugía

Pregunta Textual:	Si ya le hicieron la operación, ¿cuánto tiempo tuvo que esperar desde que se la mandaron?	
	Valores Absolutos	Porcentajes
Menos de 1 mes	16	40
1 mes	7	17.5
2 meses	2	5
3 o más meses	15	37.5
Total	40	100

## 18: Pago por insumos para cirugía

Pregunta Textual:	Para la cirugía ¿tuvo que comprar algún medicamento o algún otro producto como: vendas, gasas, jeringas, guantes, etc.?	
	Valores Absolutos	Porcentajes
Sí	21	55.2
No	17	44.7
Total	38	100