

MONITOREO CIUDADANO A PROGRAMAS SOCIALES FEDERALES



Serie guías para la vigilancia ciudadana
del quehacer gubernamental

Monitoreo ciudadano a programas sociales federales.

ALIANZA CIVICA A.C.



Presentación

Alianza Cívica (AC) ha sido una organización exitosa en la lucha por la democracia y la construcción de ciudadanía. En 1994 surge como un movimiento nacional y ciudadano, con presencia en casi toda la República. De esta fecha, hasta el año 2000, la organización se concentra en la lucha por la democracia electoral a través de la observación ciudadana y de campañas para la promoción de las reformas electorales. Su campo de acción pronto se amplía a la promoción de la participación ciudadana en los asuntos públicos y a la vigilancia del ejercicio de gobierno.

En esta nueva etapa (2007-2010), la organización ha dado un paso más en lo que respecta la democracia electoral, para impulsar una democracia con resultados para la gente, en particular, para quienes viven en pobreza y exclusión. En el nuevo contexto del país, en donde la pluralidad política es creciente, las elecciones son competitivas y la alternancia en el poder se detecta en los tres órdenes de gobierno, aún no podemos decir que existe un pleno estado de Derecho. En México, al igual que otros países de la región latinoamericana, se vive una democracia frágil e incompleta en donde los derechos ciudadanos no son ejercidos en plenitud, casi la mitad de la población vive en condiciones de exclusión y existe, además, una ausencia de espacio público realmente ciudadano.

Misión:

Alianza Cívica es una organización ciudadana plural y apartidista que busca contribuir a la transición democrática mexicana mediante el impulso de la participación ciudadana en los asuntos públicos, particularmente en la transparencia del ejercicio de gobierno y de los procesos electorales, desarrollando estrategias de educación cívica en la acción.

Objetivos:

- Contribuir a la equidad y limpieza de los procesos electorales que garanticen el voto ciudadano libre y consciente.
- Contribuir al fortalecimiento del poder ciudadano mediante el desarrollo de espacios, mecanismos e instituciones para la participación de la sociedad civil en las decisiones públicas y en la vigilancia del ejercicio de gobierno.
- Fortalecer la organización y la red de relaciones que sostienen el movimiento y posibilita el impacto.

Monitoreando programas sociales federales

En Alianza Cívica entendemos, “la Contraloría Social” como uno de los “nombres” o conceptos que pueden denominar a las formas de participación ciudadana para la vigilancia del ejercicio del gobierno, en un marco de exigencia para la rendición de cuentas y el ejercicio de derechos civiles y sociales para una nueva relación gobierno – sociedad, en función de lograr un mejor gobierno al servicio del bienestar y la seguridad de la población. En ese

sentido, se puede usar el concepto de CS como sinónimo o concepto similar a los de “monitoreo ciudadano” “vigilancia ciudadana”, “observatorio ciudadano” y varios más. Lo importante es que impliquen el ejercicio libre e independiente de los derechos ciudadanos, la exigencia de mayor y mejor rendición de cuentas y la promoción de una democracia sustantiva.

El monitoreo ciudadano de políticas públicas permite vincular a organizaciones de la sociedad civil con grupos ciudadanos en una estrategia participativa de comprensión, seguimiento, vigilancia y control del funcionamiento de programas y acciones gubernamentales.

Esta guía de monitoreo ciudadano es una herramienta para personas, comunidades y organizaciones civiles interesadas en vigilar y monitorear la implementación de programas sociales. Surge a raíz de una experiencia práctica de monitoreo al Sistema de Protección Social en Salud, conocido también como Seguro Popular de Salud.

Los pasos para poder llevar a cabo un ejercicio de monitoreo ciudadano de un programa social federal son:

1. Establecimiento del alcance del ejercicio de monitoreo
2. Investigación del programa social: funcionamiento, estructura, presupuesto asignado, etc.
3. Diagnostico participativo
4. Elaboración de materiales de investigación
5. Capacitación
6. Investigación de campo
7. Sistematización y análisis de la información
8. Elaboración de informe y generación de propuestas
9. Difusión de resultados.
10. Interlocución con autoridades



Paso 1. Establecimiento del alcance y los objetivos del ejercicio de monitoreo

La primera acción del monitoreo es establecer cuál es el alcance que tendrá el ejercicio de vigilancia. Los programas sociales tienen muchos componentes, por lo que es necesario definir desde el inicio si se va a realizar un ejercicio de monitoreo a todos los componentes del programa, o solamente a algunos aspectos.

Una segunda acción es definir los objetivos del monitoreo, es decir, lo que se busca al llevar a cabo este ejercicio. Una pregunta útil para orientarnos es: ¿Qué aspectos del programa nos interesa vigilar? ¿Por qué? ¿Qué buscamos al realizar este monitoreo?

La tercera acción es identificar la dependencia o entidad responsable del programa que se desea monitorear. Para lo cual, debemos generar un mapeo de actores que incluya sus responsabilidades e influencia en el programa que monitoreamos. Estos nos facilitará identificar con qué funcionarios tendremos que involucrarnos para incidir en la mejora del programa social.

La cuarta acción es identificar a los participantes del monitoreo como pueden ser usuarios de los centros de salud, Beneficiarios del Seguro Popular, Universitarios, Organizaciones de la Sociedad Civil, etc.



Paso 2. Investigación del programa social: funcionamiento, estructura, presupuesto asignado, etc.

Con la claridad de lo que se va a monitorear, debemos realizar una investigación para obtener información relevante del programa social, especialmente de las reglas de funcionamiento y operación. Esta información nos permitirá tener una visión amplia del programa social y los elementos suficientes para saber cuando estamos en presencia de una irregularidad o de un funcionamiento erróneo.

La investigación se puede realizar a través de una búsqueda de información en los portales de internet de la dependencia encargada del programa social, revisando documentos que hablen del programa y de los aspectos que hemos seleccionado para monitorear como presupuestos, beneficios, inscripción, etc. Así también se puede obtener información relevante a través de entrevistas con funcionarios.

En esta etapa del monitoreo es posible complementar la investigación con solicitudes de información pública (véase anexo). En el caso del Seguro Popular se debe solicitar información a la Secretaría de Salud Federal y a las respectivas Secretarías de Salud en las entidades federativas.

Paso 3. Diagnóstico participativo (si corresponde)

El diagnóstico de las problemáticas es el tercer paso del monitoreo y representa el comienzo de una relación participativa entre la organización que lleva a cabo el monitoreo del programa social, grupos ciudadanos y los miembros de la comunidad. Es por ello que debe existir una permanente retroalimentación de experiencias, conocimientos e información entre la organización y la comunidad. El diagnóstico participativo es un proceso en que la comunidad identifica las principales problemáticas del programa social y de los servicios que entrega. Por ejemplo, si detectásemos cobros en las aten-

ciones médicas —en caso de población beneficiaria del Seguro Popular que tienen derecho a atención gratuita— el monitoreo puede ayudar a identificar: en primer lugar si es una práctica generalizada y en segundo lugar permite construir un caso al detallar cuánto se cobra, qué se cobra y cada cuánto se cobra. Esto posteriormente nos ayudará a que nuestra denuncia tenga mayor consistencia y por ende mayores probabilidades de ser atendida por la autoridad.

Un grupo monitor deberá facilitar y reunir las condiciones para la reunión de diagnóstico. Este mismo grupo convocara con anticipación a los participantes en el monitoreo, es importante definir con tiempo la fecha, el lugar y la hora de la reunión. De este grupo se elige a un facilitador quien será responsable de las actividades del taller. El facilitador deberá entregar información general del programa que se desea monitorear antes de realizar el diagnóstico, en base a temas o preguntas generales, como las que se proponen:

1. ¿Cómo funciona el programa en mi comunidad?
2. ¿Cuáles son las debilidades del programa? ¿Qué cosas considero que funcionan mal el programa?
3. ¿Cuáles son las fortalezas del programa? ¿Qué cosas considero que funcionan bien del programa?
4. ¿Cómo se podrían mejorar los servicios que el programa entrega en mi comunidad?



En la reunión de diagnóstico es importante comenzar con una dinámica de presentación de todos los participantes, revisar expectativas del taller y continuar con la introducción del monitoreo. Si el grupo supera las 10 personas será bueno realizar grupos de cinco personas para facilitar la discusión. Cada grupo deberá presentar sus conclusiones. Son recomendables las dinámicas de participación: como un árbol de problemas o lluvia de ideas.

El facilitador recupera el trabajo de los grupos para proponer unas conclusiones generales y acciones para realizar el monitoreo. Finalmente, difunde una segunda convocatoria para la capacitación previa a la realización del monitoreo.

Paso 4. Elaboración de materiales de investigación en campo

Con base en la investigación de documentos y los elementos que nos arroje el diagnóstico, podemos diseñar diferentes instrumentos para investigar directamente con otros ciudadanos; por ejemplo, podemos hacer:

- a) **Guía de Inspección Visual** para saber cómo están las condiciones de la clínica: ubicación

¿es accesible?, condiciones ¿está limpio el lugar?, ¿tiene espacios adecuados para la espera del servicio?, etc.

- b) **Una guía para entrevistar al responsable de la clínica** su opinión sobre los servicios, que cosas necesita para mejorar el servicio, etc.
- c) **Cuestionario para beneficiarios**, donde se le pregunte ¿Desde cuándo de afilió al SPSS?, ¿Con qué frecuencia acude al centro de salud?, ¿qué cosas mejoraría del centro de salud? etc. Es importante que nuestras preguntas puedan ser cerradas y de preferencia de opción múltiple pues esto nos ayudará a sistematizar y hacer una valoración más clara de los resultados.

Además, es importante que elaboremos una “Guía de capacitación” para quienes aplicarán el cuestionario, esto ayuda a disminuir sus dudas sobre la aplicación y el llenado correcto del cuestionario y disminuye errores a la hora de la captura en la base de datos.

Proponemos que utilizando un lenguaje muy sencillo se explique: ¿Qué programa vamos a monitorear y porqué?, ¿Cómo funciona? ¿Por qué lo vamos a monitorear: importancia de la

participación ciudadana? Y ¿cómo lo que vamos a hacer?, en caso de dudas ¿a quién acudiremos?, ¿cómo se entregarán los resultados?

Paso 5. Capacitación

En este punto notaremos que dispondremos de una gran cantidad de información que debe ser ordenada para tener una visión más amplia y documentada del monitoreo y así continuar con la elaboración de propuestas.

La información puede ser sistematizada agrupándola de acuerdo con los objetivos del monitoreo. Proponemos el siguiente esquema:

- a. Información general del programa social (objetivos, población beneficiaria, reglas de operación y beneficios)
- b. Marco jurídico (leyes que norman el diseño y operación del programa social)
- c. Datos de operación (presupuesto, número de beneficiarios, funcionarios involucrados etc.)
- d. Información relevante para documentar los problemas detectados, (uso indebido de recursos públicos, uso electoral del programa social, beneficios insuficientes o inexistentes, etc.).

Paso 6. Investigación en campo

Una vez que se tengan identificados los lugares donde se aplicarán los cuestionarios, es recomendable que enviemos una carta al director/a del Centro de Salud u Hospital solicitándole una Entrevista y su permiso para poder aplicar los cuestionarios a los beneficiarios/as. En dicha carta, recomendamos que exista una breve presentación de la organización y los objetivos de la investigación, los cuales le presentaremos una vez que se tenga el informe final.

En caso de que la autoridad, no responda o niegue el permiso, puedes aplicar el cuestionario a las/los beneficiarios fuera de las instalaciones.

Paso 7. Sistematización y análisis de la información

Por último, los resultados del monitoreo se difunden a la mayor cantidad de actores, especialmente entre los funcionarios públicos del programa social.

Lo anterior, se puede complementar con actividades como:

- Difundir los resultados del monitoreo a otras organizaciones civiles y sociales.
- Difundir los resultados del monitoreo entre columnistas, comentaristas y periodistas.

- Convocar a los medios de comunicación como la radio, prensa y televisión para dar a conocer los resultados. Para ello, un boletín de prensa ayuda a tener un mayor impacto en medios de comunicación, el cual debe contener datos trascendentales de nuestra investigación, resaltar nuestros hallazgos y nuestras propuestas.

Paso 8 Elaboración de informe y generación de propuestas

Paso 9 Difusión de resultados

Paso 10 Interlocución con autoridades

Si queremos que nuestros hallazgos y propuestas puedan ser de utilidad para mejorar los servicios, es imprescindible que tengamos algún tipo de diálogo con la autoridad competente, en este caso puede ser desde el director de la Clínica o Hospital, el director de la Jurisdicción Sanitaria, e incluso si queremos ir más allá, podemos reunirnos con Diputados ya sea Estatales o Federales. En dicha reunión es importante presentar los resultados de nuestra investigación y las propuestas que creemos pueden contribuir a mejorar el servicio.



Glosario de términos

Corresponsabilidad ciudadana: es la colaboración entre gobierno y ciudadanía para la implementación, seguimiento y control de acciones y políticas gubernamentales.

Educación cívica: La educación cívica es el proceso a través del cual se promueve el conocimiento y la comprensión del conjunto de normas que regulan la vida social y la formación de valores y actitudes que permiten al individuo integrarse a la sociedad y participar en su mejoramiento.

Espacio público: Es el lugar físico y simbólico donde los ciudadanos se reúnen, difunden sus opiniones y ejecutan acciones asociadas al bienestar de toda la comunidad.

Estado de derecho: Es el conjunto de normas y leyes que regulan la convivencia política, económica, social y moral entre las personas. Al tiempo que debe reconocer y garantizan las libertades de todos los ciudadanos.

Irregularidad: "Malversación, desfalco, cohecho u otra inmoralidad en la gestión o administración pública, o en la privada

Objetividad: En las ciencias sociales se refiere a la capacidad de desprenderse de situaciones en las que se está implicando personalmente y para examinar los hechos basándose en la prueba y en la razón y no en el prejuicio o la emoción, sin prejuicios o predisposición en su verdadero marco.

Observación ciudadana: La observación ciudadana constituye una respuesta a las demandas de la sociedad mexicana y sigue representando una opción para el fortalecimiento de nuestra incipiente vida democrática, de las instituciones gubernamentales, de los partidos políticos, del estado de derecho, de la responsabilidad de los funcionarios; en suma del crecimiento y fortalecimiento de la sociedad civil.

Organizaciones de la Sociedad Civil: son asociaciones libres de ciudadanos cuyo fin es actuar conjuntamente en el espacio público para contribuir a la resolución de problemas de la sociedad y llenar los vacíos de atención a las necesidades de la población dejados por la acción del Estado y del mercado”

Participación ciudadana: es la posibilidad de la sociedad de contribuir e influir en las decisiones gubernamentales que le afectan.” implica forzosamente una vinculación entre las organizaciones civiles o ciudadanos y el Estado, que permita una participación efectiva.

Programas sociales:

Reglas de operación: Son un conjunto de disposiciones que precisan la forma de operar un programa, con el propósito de lograr los niveles esperados de eficacia, eficiencia, equidad y transparencia. Sirven para saber quien es sujeto de recibir apoyos, conocer los apoyos específicos que ofrecen los programas así como los requisitos para obtenerlos.”

Bibliografía electrónica

ALIANZA CIVICA AC:

<http://www.alianzacivica.org.mx/>

CENTRO DE CONTRALORIA SOCIAL Y ESTUDIOS DE LA
CONSTRUCCION DEMOCRATICA:

<http://ccs.ciesas.edu.mx/>

CONSEJO NACIONAL DE POBLACIÓN (CONAPO):

<http://www.conapo.gob.mx/>

CONTRALORIA SOCIAL:

[http://www.funcionpublica.gob.mx/scagp/dgorcs/
contraloria_social/index_cs.htm](http://www.funcionpublica.gob.mx/scagp/dgorcs/contraloria_social/index_cs.htm)

DIRECCION GENERAL DE EVALUACION DEL
DESEMPEÑO EN SALUD (DGED):

<http://www.salud.gob.mx/unidades/evaluacion/>

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA (INEGI):

<http://www.inegi.org.mx/inegi/default.aspx>

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD PUBLICA (INSP):

<http://www.insp.mx/>

INSTITUTO FEDERAL DE ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA (IFAI):

<http://www.ifai.org.mx/>

INFOMEX GOBIERNO FEDERAL:

<https://www.infomex.org.mx/gobiernofederal/home.action>

SECRETARIA DE SALUD (SSA):

<http://portal.salud.gob.mx/>

SISTEMA NACIONAL DE INFORMACION EN SALUD (SINAIS):

<http://sinais.salud.gob.mx/>

SEGURO POPULAR (SP):

<http://www.seguro-popular.salud.gob.mx/>

SECRETARIA DE LA FUNCION PÚBLICA (SFP):

<http://www.funcionpublica.gob.mx/>

ANEXO I

Mapeo de actores

Actor	Contexto	Responsabilidad	Acciones en el proceso de monitoreo
Secretaría de salud	Federal	Coordinación de acciones en seguridad social para la atención y el cuidado de la salud	Generar la información para la rendición de cuentas (unidad de Enlace)
Comisión nacional de protección social en salud	Federal	Instrumentación reglas de operación y gestión de recursos del sistema de protección social en salud.	Generar la información para la rendición de cuentas y disponer de mecanismos de diálogo con la ciudadanía.
Regímenes estatales de protección social en salud	Estatal	Operativizar y ejecutar los beneficios del SPSS, Afiliación y compra de servicios médicos	Generar la información para la rendición de cuentas
Médicos, enfermeras y funcionarios	en centros de salud	Estatal y local	Atención directa con los beneficiarios. Brindar información acerca de la cobertura médica del seguro popular
Beneficiarios del Sistema de protección social en salud	Federal, Estatal y local	Ejercer los derechos y obligación que contempla la LGS.	Realizar encuestas y observaciones directas en los centros de salud, así como recibir capacitación en estrategias de monitoreo ciudadano y contraloría social
Sociedad civil	Federal, Estatal y local	Monitoreo y vigilancia de las reglas de operación del programa y del buen uso del SPSS	Generar estudios, herramientas y propuestas para el monitoreo ciudadano. Así como orientar y apoyar las fases de la realización del monitoreo. Buscar un diálogo permanente con las autoridades correspondientes.

ANEXO II

Metodología para Documentación de Casos utilizando el acceso a la información.

1.) Defina el CASO.

- a. ¿Qué problema quiero analizar?
- b. ¿La información que necesito es pública y está en manos de una dependencia gubernamental?
- c. ¿A qué población impacta el problema?

Existen dos causas por las que la información puede ser negada.

- 1.- Cuando se trata de datos personales (expedientes clínicos, creencias religiosas, orientación sexual, etc.).
- 2.- Cuando se trata de información reservada (datos que ponen en riesgo la Seguridad Nacional). Ejemplo: planos de penales de alta seguridad, agenda de la escolta presidencial, operativos antidrogas.
 - d. ¿Para qué necesito la información y cuándo necesito la información? (tomar en cuenta los plazos de la Ley para responder a solicitudes de información)

El promedio de respuesta de una solicitud de información es de 10 días hábiles.

2.) INVESTIGUE antes de hacer una solicitud de información.

- Compruebe si los documentos/información que está solicitando están disponibles públicamente.

- Consulte los Portales de Obligaciones de Transparencia (POT) de las dependencias. Realice ahí primero búsquedas de información relacionada a su tema.

- Hay dos formas de entrar a los Portales de Obligaciones de Transparencia POT:

1.- Entre a la página de la dependencia de Gobierno en donde quiere solicitar la información y busque el logotipo que contenga la leyenda “POT”.

2.- Entre a la página www.infomex.org.mx y busca el acceso al POT en caso de tratarse de información federal.

- Realice una búsqueda de información en el ZOOM www.informex.org.mx y busca el acceso a ZOOM de lado izquierdo.
- Finalmente, contacte a grupos u organizaciones que tienen interés en el tema que usted está investigando.
- El hacer una investigación previa le dará a conocer eventos y personas claves relacionados a su tema, le ayudará a definir qué documentos/información necesita y a qué dependencias debe solicitarlos. Esto evitará que usted solicite información irrelevante a su investigación.

3.) ESCRIBA claramente su solicitud y sea específico.

- Las solicitudes muy amplias son una pérdida de tiempo (tanto suyo como del Gobierno) y de recursos (tanto suyos como del Gobierno). Tenga en cuenta

que las dependencias sólo están obligadas por la Ley a buscar información, no a crearla.

- Las dependencias no están obligadas a responder a “consultas” (por ejemplo: ¿Por qué disminuyó el presupuesto del programa XY?), por lo cual es mejor reformular la pregunta: “Solicito los documentos (evaluaciones internas, oficios...) que justifican la reducción presupuestal del programa XY en el 2008”
- Sea específico: asuma que los funcionarios no están familiarizados con su tema. Utilice palabras y frases claves. Además provea títulos, fechas, nombres completos, referencias específicas a documentos si cuenta con ellas. En otras palabras, ayude a la persona que realizará la búsqueda proveyéndole información clave.
- Trate que su petición sea breve, sin narrativas extensas que pueden confundir a los funcionarios. Recuerde que el acceso a la información es un derecho, no es necesario que justifique para que quiere la información o porque la requiere.

4.) PERFECCIONE su solicitud.

- Además de investigar acerca de su tema, investigue cómo funciona el Gobierno para que sepa a qué dependencias dirigir su solicitud.
- Envíe la petición a la dependencia que es factible tenga los documentos que usted busca. Vale la pena saber exactamente qué oficina dentro de la dependencia cuenta con los documentos que usted solicita. Le ahorrará

tiempo evitando que refieran su solicitud de una dependencia a otra.

- En caso de que no este seguro de que la dependencia solicitará la información, solicítela a grupo de instituciones que se relacionen con su solicitud. Las dependencias están obligadas a orientarle sobre quien puede tener la información.

5.) DE SEGUIMIENTO a las solicitudes de información.

- Establezca contacto con las Unidades de Enlace. En muchas dependencias los funcionarios de las Unidades de Enlace o Archivos han mostrado gran disposición para orientar a los solicitantes. Ellos pueden aconsejarlo en cuanto a costos estimados, le podrán pedir más información acerca de su solicitud y lo pueden orientar en caso de que haya documentos relacionados a su tema.
- Establezca un sistema de seguimiento de la solicitud y de almacenamiento de la información recibida, ya que algunas peticiones se pueden volver complejas y la documentación voluminosa.
- Esté pendiente de los plazos, para así poder interponer recursos de revisión en caso que la respuesta otorgada por la dependencia sea insatisfactoria.

6.) USE LA INFORMACIÓN.

Utilice la información que recibió como fundamento de su investigación. Guarde la fuente y fecha del dato.

ANEXO III

GUÍA DE INSPECCIÓN VISUAL.

A continuación se muestran algunas cuestiones que puedes observar en los centros de salud. En algunas preguntas, podrás responder sólo con si o no, y en los casos en los cuales se requiere mayor detalle por favor anótalos. Recuerda que TODA INFORMACIÓN ES IMPORTANTE.

TODA INFORMACIÓN ES IMPORTANTE.

- ¿Hay alguien que brinde orientación/información en la entrada de la clínica?
 - 🍏 Si
 - 🍏 No
- ¿Están limpias las instalaciones?
 - 🍏 Si
 - 🍏 No
- ¿Hay un buzón de quejas o sugerencias para los pacientes?
 - 🍏 Si
 - 🍏 No
- ¿Hay publicado un directorio de médicos?
 - 🍏 Si
 - 🍏 No
- ¿Están publicadas sus especialidades?
 - 🍏 Si
 - 🍏 No
- ¿Existe un directorio de las autoridades del centro de salud?
 - 🍏 Si
 - 🍏 No
- ¿Existen carteles, pizarrones o algún espacio en donde se exhiba información preventiva?
 - 🍏 Si
 - 🍏 No
- ¿Existen programas, charlas o conferencias sobre el cuidado de la salud y sobre el funcionamiento del Seguro Popular?
 - 🍏 Si
 - 🍏 No
- ¿El centro de salud tiene señalizada las partes de la clínica como: área de atención médica, quirófanos, urgencias, etc.?
 - 🍏 Si
 - 🍏 No

GUIA PARA ENTREVISTAR AL RESPONSABLE DE LA CLÍNICA U HOSPITAL

Presentación

Buenos días/ tardes, mi nombre es _____ y colaboro en una organización llamada _____, agradecemos mucho su interés en colaborar con nuestra investigación. Como ya le mencionamos en la carta, estamos interesados en contribuir a mejorar los servicios de salud en el Municipio/Estado; por ello estamos entrevistando a los responsables de las clínicas/hospitales para saber su opinión y sugerencias de mejora.

1. ¿Cuántas personas se encuentran afiliadas por parte de Seguro Popular, para ser atendidas en la Clínica?
2. ¿Cuántos doctores hay en la clínica?
3. En caso de ser Hospital ¿cuántas camas hay?
4. Dentro de la zona a la que brindan atención, ¿Qué tan lejos está la comunidad más lejana del centro de salud?
5. ¿Cuál es el horario de atención?
6. ¿El centro de salud/Hospital tiene ambulancia? ¿en qué estado se encuentra?
7. ¿La atención se da por cita o conforme va llegando la gente?
8. ¿Existen historiales clínicos de los pacientes?
9. ¿El centro de salud tiene laboratorios? En caso de sí ¿cuánto tarda un paciente en ser programado para realizarse un estudio?
10. ¿Considera usted que los medicamentos son suficientes?
11. ¿Considera que el equipo con el que cuenta la clínica/hospital es suficiente para atender a la gente?
12. ¿Cuántas pláticas se dan al mes sobre salud preventiva? ¿cuáles son los temas que manejan? ¿Quién da la plática?
13. ¿Existe información sobre el número de decesos en el hospital y sus causas?
14. ¿Qué cosas considera usted que puedan ayudarle a mejorar el servicio?

Cuestionario a beneficiarios del Seguro Popular de Salud

Buenos días/tardes Mi nombre es _____ y colaboro en una organización llamada _____ y en estos momentos estamos realizando una investigación sobre los servicios de salud en su localidad. Este cuestionario es breve y será anónima, por lo que en ningún momento solicitaré su nombre. ¿Puedo hacerle las preguntas?

INSTRUCCIONES: Marca con una “X” en los espacios [] que se encuentran a un lado de cada opción, la respuesta que consideres correcta. Marca solamente una respuesta a menos que se te indique “puedes marcar más de una opción”.

Datos Generales:

Estado: _____

Municipio: _____

Localidad: _____

Fecha: _____

1.- ¿Cómo se afilió al Sistema de Protección Social en Salud (SPSS)?

- 1.- [] Voluntariamente
- 2.- [] Invitación de un partido político
- 3.- [] Por invitación de la autoridad

A1 []

2.- ¿Desde cuándo de afilió al SPSS?

- 1.- [] un año.
- 2.- [] dos años.
- 3.- [] tres años.
- 4.- [] más de tres años.

A2 []

3.- ¿Tiene alguna credencial que lo acredite como beneficiario del servicio?

- 1.- [] Sí
- 2.- [] No

A3 []

4.- ¿Con qué frecuencia acude al centro de salud?

1. [] 1 vez al mes
- 2.- [] 2 o más veces al mes.
- 3.- [] 1 vez cada 2 o más meses

A4 []

5.- Desde que se afilió al SPSS ¿ha gastado dinero adicional en salud?

- 1.- [] Sí
- 2.- [] No

A5

6.- Si ha gastado dinero adicional en salud, ¿con qué frecuencia lo ha hecho?

1. Una vez
- 2.- Pocas veces
- 3.- Muchas veces

A6

7.- ¿Le han realizado análisis?, en el caso de que sí, ¿se los practicaron como parte del SPSS o tuvo que ir a otro lugar a hacérselos?

- 1.- Sí, fui a otro lugar.
- 2.- No, me los hicieron en la clínica.

A7

8.- ¿Cuánto dinero se gasta en ir y regresar al centro de salud?

- 1.- 10 pesos
- 2.- 50 pesos
- 3.- Más de 50 pesos
- 4.- Camina

A8

9.- ¿Alguna vez le han negado el servicio?

- 1.- Si
- 2.- No

En caso de Si ¿cuál ha sido la causa?

- 1.- Ausencia de personal especializado.
- 2.- Por no estar afiliado.

3.- Por falta de cita.

4.- Por falta de material en quirófano.

5- Porque había mucha gente solicitando ser atendida

6.- Otra_____

A9

10.- ¿Cómo calificaría la atención que le dan en el centro de salud?

- 1.- Excelente
- 2.- Regular
- 3.- Mala

A10

11.- ¿Le han invitado a pláticas o sesiones informativas sobre el cuidado a la salud?

- 1.- Sí
- 2.- No

En caso de que sí, ¿ha asistido?

- 1.- Sí
- 2.- No

A11

12.- ¿Es usted beneficiario de otros programas sociales, federales, estatales o de otro tipo? (Oportunidades, Pensión Guerrero, etc.)

- 1.- Sí
- 2.- No

A12

13.-¿Qué tipo de atención solicita cuando va al centro de salud?

- 1.- Por alguna molestia física.
- 2.- Por estar en tratamiento.
- 3.- Sólo a revisión
- 4.- Otra causa

A13

14.-¿Alguna vez ha regresado al centro de salud a atenderse de la misma enfermedad, porque no se ha curado o no se le quita la enfermedad?

- 1.- Sí
- 2.- No
- 3.- No sé

A14

15.-Si estuviera en sus manos ¿qué cosas mejoraría del centro de salud?

1. Más medicamentos
2. Más médicos
3. Más enfermeras
4. Una clínica más cercana
5. Personal más amable
6. Laboratorio
7. Atención más rápida

A15_1

A15_2

A15_3

A15_4

A15_5

A15_6

A15_7

Edad_____

Sexo_____

Nombre del que aplicó la encuesta_____

Bibliografía:

Alonso Félix Silvia y Camacho Carrasco Beatriz “Modelo para la Participación Ciudadana en el Monitoreo de los Programas Sociales” Alianza Cívica, México, D.F. 2005.

Gómez-Hermosillo Rogelio y Herrera Christian “Gobierno bajo la lupa. Guía ciudadana para ejercer el derecho de acceso a la información”, Alianza Cívica, México DF, 2008.

Elaboro:

Guillermo Lizama Carrasco,
Investigador Alianza Cívica AC.

glizama@alianzacivica.org.mx Gómez-Hermosillo, Rogelio y Herrera, Christian, *Gobierno bajo la lupa. Guía ciudadana para ejercer el derecho de acceso a la información, Alianza Cívica, México DF, 2008 p.19.*

La presente guía se elaboró como parte del proyecto de contraloría social **Equidad en salud: Monitoreo ciudadano al Seguro Popular** realizado por **Alianza Cívica A.C.** , y financiado por el Centro de Contraloría Social y Estudios de la Construcción Democrática (CCS) del Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social (CIESAS).

Arte y Diseño: Edwin Octavio Ramírez Mendieta

Despacho: Mendieta Diseñadores / Ediciones del Lirio S.A. de C.V.

