



Diagnóstico de Transparencia en Salud

Mesa de Diálogo por la Transparencia

Diciembre, 2013

1. Introducción

La transparencia es un atributo de la gestión pública propio de los gobiernos democráticos. En México, la transparencia se ha impulsado como parte de las reformas institucionales que buscan fortalecer el régimen democrático al generar las condiciones para que la ciudadanía conozca y acceda a información pública sobre el quehacer gubernamental.

Entre las aportaciones de la transparencia a la democracia, podemos mencionar las siguientes:

- Es la condición para garantizar el derecho de acceso a la información pública, considerado como un derecho humano.
- Permite proveer información pública socialmente útil, que contribuya a la exigibilidad de otros derechos humanos, así como a la corresponsabilidad de la ciudadanía para lograr mayor eficacia de las políticas públicas
- Constituye la base para la rendición de cuentas que permita evaluar y sancionar el desempeño de los actores gubernamentales.

Visto desde una perspectiva estructural, la transparencia no implica sólo dar a conocer información sobre el quehacer gubernamental en función de las obligaciones que establece el marco normativo, también implica una nueva cultura en el servicio público en donde impere el principio de máxima publicidad en todos los actos de gobierno.

En el marco del mecanismo de participación ciudadana denominado Mesa de Diálogo por la Transparencia, el presente diagnóstico tiene el objetivo de identificar elementos de información pública que se consideran relevantes desde el punto de vista de la sociedad civil, y presentar propuestas y recomendaciones para fortalecer la transparencia en el ámbito de salud en el Distrito Federal. El diagnóstico fue elaborado por las organizaciones civiles Miel que vino del Cielo, A.C. y Arkemtria Social, A.C.

2. Antecedentes

La Mesa de Diálogo por la Transparencia se concibe como un mecanismo permanente de interlocución y de integración de acuerdos, entre la sociedad civil y los Entes Públicos a fin de fortalecer el derecho de acceso a la información pública y la transparencia gubernamental en el Distrito Federal.

En el ámbito de salud no se había instalado una Mesa de Diálogo por la Transparencia anteriormente. El tema de salud es un asunto que afecta a toda la población capitalina, y comprende una amplia gama de acciones y servicios que van desde la promoción, prevención, atención, rehabilitación, hasta temas específicos como la salud sexual y reproductiva, salud mental, las adicciones, la atención materno-infantil, y los riesgos sanitarios. De esta compleja y amplia operación, en el ámbito de salud se generan y administran enormes cantidades de información, gran parte de ella de carácter pública. De manera complementaria, hay que resaltar la importancia de la protección de datos personales puesto que, en el tema de salud, existe información de acceso restringido que recaban las instituciones de salud a través de los expedientes clínicos a la que sólo pueden acceder los titulares de dicha información restringida.

Como referencia de ejercicios de evaluación de transparencia en el ámbito de salud en el Distrito Federal podemos señalar la Segunda Evaluación 2013 al cumplimiento de las obligaciones de transparencia en los Portales de Internet realizada por el Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal. En esta edición, la Secretaría de Salud obtuvo una calificación de 99.98; por su parte, Servicios de Salud Pública del Distrito Federal obtuvo una calificación de 100 puntos, colocándose ambas instituciones entre las mejores evaluadas en el Índice Global del Cumplimiento de la Información de Oficio. Esta Segunda Evaluación 2013 se enfoca al cumplimiento de las obligaciones de transparencia establecidas en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, a partir del medio de publicación que son los sitios de Internet. Consideramos conveniente mencionar estas características de la evaluación para

dimensionar los resultados. Además, es importante considerar que los sitios de internet representan un medio para publicar información, sin embargo, aún cuando su utilización ha ido en aumento por parte de la población, no necesariamente representa el medio que mejor se adecua al perfil de una parte importante de ciudadanos usuarios de la información pública en materia de salud en el Distrito Federal.

Como lo mencionamos anteriormente, la transparencia también implica una nueva cultura en el servicio público en donde impere el principio de máxima publicidad en todos los actos de gobierno. Por ello consideramos relevante realizar un diagnóstico sobre transparencia y acceso a la información en el ámbito de salud, con el fin de fortalecer estos elementos de la gestión pública en el Distrito Federal. En este sentido, la propia Secretaría de Salud del Distrito Federal establece como estrategia de gestión la participación ciudadana desde la unidad territorial, y para ello, considera fundamental transparentar las acciones y promover la participación de la población en la toma de decisiones que conciernen a su vida cotidiana y a la capital.

3. Metodología

De acuerdo con los estándares internacionales, el derecho a la salud se define como el derecho al más alto nivel posible de salud física y mental. El reconocimiento de este derecho humano conlleva una serie de obligaciones por parte del Estado (y por tanto, del gobierno en todos sus ámbitos) en términos de respetar, proteger, garantizar y promover el derecho a la salud. Para cumplir con estas obligaciones, los servicios de salud que presten los gobiernos deben tener las siguientes características¹:

- Disponibilidad: Se deberá contar con un número suficiente de establecimientos, bienes y servicios públicos de salud, así como de programas de salud.
- Accesibilidad: Los establecimientos, bienes y servicios de salud deben ser accesibles a todos. La accesibilidad presenta cuatro dimensiones superpuestas:

¹ Observaciones generales del Comité de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales: Num. 14. El derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud (art.12)

No discriminación, accesibilidad física, accesibilidad económica (asequibilidad) y acceso a la información.

- Aceptabilidad: Todos los establecimientos, bienes y servicios de salud deberán ser respetuosos de la ética médica y culturalmente apropiados, a la par que sensibles a los requisitos del género y el ciclo de vida.
- Calidad: Los establecimientos, bienes y servicios de salud deberán ser apropiados desde el punto de vista científico y médico y ser de buena calidad.

Estas características de los servicios de salud permiten identificar aspectos sobre los cuales tendrían que enfocarse las acciones de transparencia. Al desglosar estos aspectos generales se pueden identificar elementos específicos de información que al ser publicados, pueden ser utilizados por la ciudadanía o la sociedad civil para ejercer el derecho a la salud. Para fines del presente diagnóstico, se define "elemento de información pública socialmente útil", a la información sistematizada en torno a un tema o aspecto específico de la gestión pública, que sirve de insumo estratégico a los distintos actores y grupos sociales para acceder individualmente a los servicios y programas de salud (exigibilidad), o para evaluar el nivel de cumplimiento del derecho a la salud (rendición de cuentas).

Además de las características de los servicios de salud de acuerdo con los estándares internacionales, también se toma como referencia lo que establece la normatividad específica nacional y local en materia de salud y transparencia. Al respecto, se utilizaron los siguientes instrumentos normativos para identificar elementos de información socialmente útil:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General de Salud
- Ley de Salud del Distrito Federal
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal²

² La Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal establece una serie de obligaciones de transparencia que aplican a los distintos entes públicos; toda esta información es socialmente útil en tanto contribuye a transparentar el quehacer gubernamental. No obstante, desde la perspectiva del derecho a la salud, se requiere transparentar información específica que permita a la ciudadanía su exigencia y evaluar su cumplimiento.

- Ley del Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal.

Complementariamente, se tiene experiencia en el funcionamiento de los servicios médicos que se proveen en hospitales y centros de salud en el Distrito Federal, lo que permite tener una perspectiva desde la ciudadanía usuaria sobre las necesidades y requerimientos de información pública para exigir el derecho a la salud. En este sentido, se han realizado ejercicios de monitoreo ciudadano en algunos hospitales y en algunos centros de salud del Distrito Federal; como parte del presente diagnóstico también se toma como referencia los hallazgos de estos ejercicios en materia de transparencia.

Una vez que se tienen identificados los elementos de información socialmente útil, el siguiente paso consiste en revisar de qué forma es presentada la información a través de los sitios de internet de la Secretaría de Salud como de Servicios de Salud Pública del Distrito Federal; en algunos casos, también se revisa la forma en que está publicada para consulta directa en los Hospitales y Centros de Salud (si esta disponible). Para ello se aplican los siguientes criterios de transparencia:

- **Accesibilidad:** Facilidad para acceder a la información ya sea en el Sitio de Internet de la institución, o a través de algún otro medio de difusión.
- **Inclusión:** Este atributo implica que todos los usuarios relevantes de la información deben estar considerados para evitar problemas de discriminación en el acceso a la información. Este criterio supone, en el fondo, diferenciar a los usuarios en función de sus necesidades específicas de información.
- **Oportunidad:** Momento en que se publica la información en relación con el momento de su generación.
- **Inteligibilidad:** Qué tan clara y comprensible es la información publicada.

En síntesis, el procedimiento para elaborar el presente diagnóstico consiste en identificar los elementos de información socialmente útil para exigir el derecho a salud y para evaluar su nivel de cumplimiento en el ámbito del Distrito Federal. Para cada elemento identificado se revisa si cumple o no con cada uno de los criterios señalados anteriormente. Cabe señalar, que dada la amplia diversidad de servicios de salud que se

brindan en el Distrito Federal, el diagnóstico se enfoca en los servicios de atención médica como son consulta externa, urgencias, hospitalización, intervenciones quirúrgicas, estudios de laboratorio y de Rayos X.

Por último, se utiliza la siguiente categorización que consideramos contribuye a maximizar la utilidad social de la información publicada:

- Finalidad de la información solicitada: consideramos que existen dos finalidades principales desde la perspectiva ciudadana: a) para exigir el derecho a la salud, es decir, para hacer uso de los servicios y programas de salud que proveen las instituciones públicas; o b) para evaluar el nivel de cumplimiento del derecho a la salud, es decir, que la ciudadanía o la sociedad civil tenga elementos para evaluar si son eficaces las políticas públicas en materia de salud, y si el presupuesto asignado es suficiente o se ejerce de manera eficiente. Esta categorización permite distinguir entre aquella información pública que puede ser fácilmente comprendida y utilizada por la ciudadanía en general, de aquella información pública que requiere un conocimiento más amplio y profundo sobre el tema.
- Grupo de población: en esta categoría se considera la importancia de publicar información socialmente útil en función de las necesidades de los distintos grupos de población: mujeres, infancia, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad, personas indígenas.

4. Resultados

Este apartado se estructura de acuerdo con la categorización de elementos de información socialmente útil por finalidad de la información y por característica de los servicios de salud de acuerdo con los estándares internacionales. En la última sección de este apartado se hace una revisión de la información publicada en los sitios de internet tomando como referencia los grupos de población.

4.1. Elementos de información socialmente útil para acceder a los servicios y programa de salud (exigibilidad)

En esta sección, para cada elemento de información se hace una revisión en términos de los criterios de transparencia tomando como referencia la información disponible en los sitios de internet de la Secretaría de Salud (SSDF) y de los Servicios de Salud Pública del Distrito Federal (SSPDF)³, y en algunos casos, la información disponible para consulta directa en hospitales y centros de salud. Cabe señalar que ambos sitios de internet comparten la misma estructura y contenidos, la diferencia se detecta en los contenidos de los portales de transparencia respectivos.

4.1.1. Disponibilidad de establecimientos, personal, equipo y medicamentos, así como programas y servicios de salud

A) Infraestructura de los servicios de salud

En la página principal de la SSDF se encuentra un vínculo para acceder al directorio de Hospitales y Centros de Salud; además, se encuentra una sección denominada "Red Hospitalaria" que detalla para cada Unidad Médica, datos de ubicación, servicios brindados y capacidad física. Además, se dispone de números telefónicos (Red Ángel, LOCATEL, Línea de Atención Ciudadana, Medicina a Distancia de la SSDF) para obtener información sobre la infraestructura de los servicios de salud en el Distrito Federal. Ambos medios de difusión facilitan el acceso a esta información, favoreciendo la inclusión de distintos grupos de población. La información se encuentra actualizada de acuerdo al propio sitio de internet.

B) Directorio de Servidores públicos de cada Unidad Médica

Esta información se encuentra disponible desde la página principal, sólo que refiere únicamente al personal adscrito a la Secretaría de Salud (SSDF), y no al ente Servicios de Salud Pública (SSPDF). Para este último, se requiere acceder al portal de

³ Sitio de internet de la Secretaría de Salud de Distrito Federal, <http://www.salud.df.gob.mx>
Sitio de internet de los Servicios de Salud Pública del Distrito Federal, <http://vpn.salud.df.gob.mx:88/portalsspfd/>

transparencia respectivo. Respecto al directorio de SSPDF, se observa que en la Jurisdicción Sanitaria Iztacalco No.13, no se encuentra información que refiere al personal administrativo de los Centros de Salud.

Por otra parte, se observó que en los Hospitales sí se encuentra disponible el directorio de servidores públicos responsables de las distintas áreas con nombre, cargo y turno. En el caso de algunos Centros de Salud también se detectó esta información para consulta directa por parte de los usuarios.

C) Personal disponible en cada Unidad Médica

Se observó información estadística en el sitio de internet de la SSDF en la sección "Agenda Estadística 2012", respecto a los recursos humanos con los que se cuenta en los Hospitales. La información es detallada ya que refiere personal médico por especialidad, personal de enfermería, personal de servicios auxiliares y de diagnóstico, otros profesionales, y personal administrativo. Se clasifica la información por hospital y por delegación. En el caso de los Centros de Salud, no se observó que esté disponible información estadística sobre el personal que labora en cada Unidad Médica.

Se observó en los portales de transparencia, información curricular del personal administrativo tanto de la Secretaría de Salud como de Servicios de Salud Pública, no así del personal médico.

Además de la información estadística no se observó la relación con los nombres del personal médico que labora tanto en la Secretaría de Salud como en Servicios de Salud Pública, que especifique la unidad médica (y área interna) a la cual se encuentran adscritos.

En el caso de la información estadística sobre el personal con que cuenta cada unidad médica, no se observó que estuviera disponible para consulta directa en los Hospitales y Centros de Salud.

D) Catálogo de Servicios

En la sección "Red Hospitalaria" que se ubica en la página principal, para cada Hospital se detalla el tipo de servicios que ofrecen en cada Unidad Médica. Asimismo, en el portal de transparencia de la SSDF, se detallan los servicios que se ofrecen en los Hospitales, los procedimientos para acceder a ellos, las unidades médicas donde se proveen, los horarios de atención, y los mecanismos internos de queja o inconformidad. Por su parte, en el portal de transparencia de SSPDF, también se detalla la información sobre los servicios que se ofrecen en los Centros de Salud.

Para consulta directa no se observó la disponibilidad del catálogo de servicios en las unidades médicas.

E) Información del Cuadro Básico Institucional y disponibilidad de medicamentos y dispositivos médicos

En la página principal del sitio de internet de la SSDF se tiene un vínculo que remite al Cuadro Básico y Catálogo Institucional de Medicamentos actualizado al 2013. En el caso de dispositivos médicos (o materiales de curación) utilizados principalmente en hospitales (como prótesis, marcapasos, válvulas, tornillos, etc), no se observó información disponible.

No se observó para consulta directa en las unidades médicas, información que permita conocer la disponibilidad de los medicamentos del Cuadro Básico (incluyendo los dispositivos médicos o material de curación, para el caso de los hospitales).

En el caso de información relacionada con los procedimientos y criterios para suministrar dispositivos médicos (o material de curación) en los hospitales de acuerdo a las distintas necesidades de atención médica, no se observó información disponible en el sitio de Internet.

Cabe mencionar que se considera relevante que esta información (es decir, el catálogo e información sobre la disponibilidad de los medicamentos y dispositivos médicos) esté

disponible para consulta directa en cada Unidad Médica, ya que es un elemento de información que se ha detectado es socialmente útil para exigir el derecho a la salud.

F) Programas que aplican en cada Unidad Médica

En la página principal del sitio de internet de la SSDF se observa un listado de programas de salud que abarcan no sólo atención médica, sino también prevención y otros aspectos importantes de la salud. Asimismo, en los portales de transparencia respectivos se encuentra información disponible sobre los distintos programas de salud. Para este diagnóstico, se hace una revisión de la información disponible sólo de los programas de atención médica:

- Programa de Servicios Médicos y Medicamentos Gratuitos. No se observó información disponible sobre el procedimiento de acceso (afiliación), así como los servicios que incluye.
- Programa de Atención Médica y Entrega de Medicamentos Gratuitos a Domicilio
- Medicina a distancia. No se observó información sobre los procedimientos de acceso, ni los sitios de cobertura.
- Unidades Móviles de Atención Médica General y de Atención Especializada. En el portal de transparencia de la SSDF se detalla información sobre el programa, servicios brindados, horarios de atención, requisitos y procedimientos de acceso, mecanismos de queja. Para conocer los sitios donde se instalarán las unidades móviles, se publican datos para la atención al público. No se incluye los recursos asignados por año a este programa.
- Esquema de Atención Integral para Enfermedades no Transmisibles. Se especifica información que sirve para la detección de síntomas y monitoreo de niveles. No se observa información específica sobre los servicios que se brindan para estas enfermedades, los requisitos y procedimientos de acceso, los horarios de atención, los costos (en su caso).
- Red de Mastógrafos del Distrito Federal. Se observa bastante información sobre el programa. No se observa el procedimiento específico para acceder al servicio.

- Programa de Apoyo Osteosíntesis, Prótesis, Órtesis. En el portal de transparencia, se detalla información sobre el programa, que incluye entre otras cosas, los requisitos y procedimientos de acceso.
- Seguro Popular: existe un vínculo que remite a otra página de internet donde se detalla la información sobre el programa.
- Unidades de Salud de la Red Ángel: Se observó información sobre los servicios que se brindan, los lugares de atención, y la población objetivo. No se observó el procedimiento específico para acceder a los servicios una vez que se acude a la Unidad Médica, ni los responsables de brindar la atención en cada caso.

4.1.2. Accesibilidad física y sin discriminación a los establecimientos, bienes y servicios de salud, y accesibilidad económica o asequibilidad de los servicios de atención de la salud.

A) Derechos de las y los ciudadanos usuarios de los servicios de salud

No se observó en los sitios de internet, información que refiera a los derechos de las y los ciudadanos usuarios de los servicios de salud, tal como se establece en la Ley de Salud del Distrito Federal.

En el caso de los Hospitales y Centros de Salud, sí se observaron carteles con esta información.

B) Sistema de citas médicas

No se observó información que refiera a la posibilidad de solicitar citas médicas por internet, sobre todo para el caso de consulta externa. En el caso de la vía telefónica, en el portal de transparencia de SSPDF se detectó la posibilidad de solicitar el servicio de consulta a pacientes embarazadas, sin embargo, esta información no está disponible en el sitio de internet de la SSDF, lo que dificulta su acceso.

No se observó cual es el procedimiento específico que se debe seguir para solicitar una cita médica una vez que ya se acudió al hospital o centro de salud; tampoco los horarios para solicitar las citas y los responsables en cada caso.

C) Días y horarios de atención

En los portales de transparencia respectivos se especifican los días y horarios de atención de todos los servicios de salud que se brindan, tanto en hospitales como en centros de salud.

En el caso de la información disponible para consulta directa en hospitales y centros de salud, no se observó información en donde se detallen los días y horarios específicos de atención de cada uno de los servicios que se brindan en cada Unidad Médica.

D) Tabulador de cuotas de recuperación por los servicios de salud (según sea el caso)

No se observó en los sitios de internet información que permita identificar las cuotas de recuperación que aplican en los distintos servicios de atención médica que se brindan en hospitales o en centros de salud. La disponibilidad y accesibilidad de esta información permite tener claridad y certeza para los ciudadanos usuarios sobre la forma para determinar las cuotas de recuperación por los servicios, cuando éstas aplican.

E) Mecanismos de queja (Buzón del Secretario, Contraloría Interna, Comisión de Derechos Humanos del DF, Conamed, Copred)

De la información disponible en los portales de transparencia respectivos, que refiere a los programas y servicios que se brindan en las unidades médicas, se detallan algunos medios para presentar quejas por anomalías en la prestación de los servicios: el buzón del Secretario, la Contraloría Interna, Locatel y Honestel. En la página principal de la SSDF, existe la opción "Atención ciudadana" del Gobierno del Distrito Federal para presentar quejas por Internet.

No se observó en el sitio de internet, información o vínculos electrónicos para presentar quejas ante la Contraloría interna, la Comisión de Derechos Humanos del DF, el Consejo

para Prevenir y Eliminar la Discriminación, así como inconformidades ante la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

F) Procedimiento para ejercer los derechos ARCO (Acceso, rectificación, cancelación y oposición)

En los portales de transparencia, se observó información sobre el procedimiento para ejercer los derechos ARCO por parte de los titulares de los datos personales que se recaban en las unidades médicas, principalmente a través de los expedientes clínicos.

En el caso de los hospitales y centros de salud, se cuenta con información mediante la cual se da a conocer la posibilidad de ejercer estos derechos.

4.1.3. Aceptabilidad

A) Consentimiento informado sobre riesgos y consecuencias de tratamientos médicos. Este es un aspecto que forma parte de los derechos de las y los pacientes. Por lo que en la medida en que se difunden los derechos, se publica información general sobre este punto. Además, la información específica se proporciona de manera personalizada de acuerdo con cada caso e historial médico.

4.1.4. Calidad

A) Tiempo de espera en los servicios de atención médica

No se observó información disponible en los sitios de internet, que permita conocer cuáles son los tiempos de espera de los servicios de atención médica. Tampoco se ha detectado esta información disponible directamente en los hospitales y centros de salud.

B) Satisfacción de las y los usuarios de los servicios de salud

No se observó información disponible en los sitios de internet, que refiera a algún medio o mecanismo para que las y los usuarios puedan manifestar su nivel de satisfacción con los servicios de atención médica recibidos.

Se observó que en algunos hospitales se publican los resultados de los ejercicios de monitoreo realizados por el Aval ciudadano.

C) Desempeño del personal de salud

No se observó información disponible en los sitios de internet que refiera a algún mecanismo para que las y los usuarios puedan evaluar el desempeño del personal que brindó los servicios de atención médica.

Por su parte, tampoco en los hospitales y centros de salud se observó información o mecanismos disponibles para que las y los usuarios puedan evaluar el desempeño del personal que brindó los servicios de atención médica.

4.2. Elementos de información socialmente útil para evaluar el nivel de cumplimiento del derecho a la salud

En esta sección, se hace una revisión global de los elementos de información identificados tomando como referencia la información disponible en el sitio de internet de la Secretaría de Salud del Distrito Federal. Los resultados se presentan de la siguiente manera: para cada característica de los servicios de salud de acuerdo con los estándares internacionales se clasifican aquellos elementos de información que están disponibles de aquellos que no se detectaron. Además, se utiliza como criterio que la información esté disponible, o que exista un vínculo electrónico que remita a ella (para el caso donde la información pública en cuestión no la detenta la Secretaría de Salud y/o Servicios de Salud Pública del Distrito Federal, sino otro ente obligado).

4.2.1. Disponibilidad de establecimientos, personal, equipo y medicamentos, así como programas y servicios de salud

Se observaron publicados los siguientes elementos de información:

- Presupuesto asignado por la ALDF (serie histórica)
- Presupuesto por capítulo de gasto (serie histórica)
- Capacidad instalada de atención médica (global y por unidad médica)
- Recursos humanos para la atención médica (global y por unidad médica)
- Servicios de atención médica provistos (serie histórica)
- Densidad de personal médico, camas de hospital y centros de atención primaria
 - Tasa de Médicos por cada 1,000 habitantes
 - Tasa de Consultorios por cada 1,000 habitantes
 - Tasa de Camas por cada 1,000 habitantes
- Servicios de atención médica otorgados en función de la población
 - Consultas por cada 1,000 habitantes
 - Egresos hospitalarios por cada 1,000 habitantes
- Porcentaje de ocupación hospitalaria
- Intervenciones quirúrgicas por día
- Promedio de estudios de Rayos X por persona
- Promedio de estudios de laboratorio por persona

Elementos de información no detectados:

- Construcción de nuevos centros de salud y hospitales⁴ (o vínculo electrónico, en su caso)
- Origen de los recursos públicos considerando fondos y convenios con la federación (serie histórica)

⁴ Cabe señalar que esta información la detenta la Secretaría de Obras y Servicios del Gobierno del Distrito Federal, por lo que se recomienda facilitar un vínculo electrónico desde el sitio de la Secretaría de Salud, que remita al sitio donde se contiene la información.

- Distribución del presupuesto programado y ejercido en cada Unidad Médica (hospitales y centros de salud) que incluya la clasificación por objeto de gasto.
- Gasto público salud como porcentaje del PIB Estatal en el Distrito Federal
- Gasto público salud como porcentaje del gasto público total en el Distrito Federal
- Programas de salud: presupuesto anual (serie histórica)
- Programas de salud: cobertura anual (serie histórica)
- Programas de salud: indicadores de resultados por año (serie histórica)
- Consultas diarias en promedio por consultorio
- Información sobre la cantidad de medicamentos y dispositivos médicos programados y utilizados en cada año (global y por unidad médica)
- Porcentaje de usuarios con receta médica surtida completamente (global y por unidad médica)

4.2.2. Accesibilidad física y sin discriminación a los establecimientos, bienes y servicios de salud, y accesibilidad económica o asequibilidad de los servicios de atención de la salud.

Elementos de información detectados:

- Consultas y servicios brindados en las unidades móviles (Medibuses)

Elementos de información no detectados:

- Atención médica en comunidades de alta marginación: consultas externas, estudios de laboratorio y de rayos x.
- Cobertura territorial y de población de unidades móviles y servicios a domicilio
- Recursos generados por concepto de cuotas de recuperación por servicios de atención médica. (o vínculo electrónico, en su caso)
- Tiempo de espera promedio para intervenciones quirúrgicas programadas (días)
- Relación y descripción de quejas por atención médica presentadas ante el Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación (o vínculo electrónico, en su caso)

4.2.3. Aceptabilidad

Elementos de información no detectados:

- Cantidad y Porcentaje de personal de salud capacitado en Derechos Humanos

4.2.4. Calidad

Elementos de información detectados:

- Recomendaciones emitidas por la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (casos de negligencia médica y servicios de salud)

Elementos de información no detectados:

- Número de Hospitales certificados
- Curriculum del personal médico
- Tiempo de espera en consulta externa (min)
- Tiempo de espera promedio para la atención de urgencias médicas que se presentan en los hospitales
- Relación y descripción de las inconformidades presentadas ante la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, que incluya el status y plazo del procedimiento (o vínculo electrónico, en su caso)
- Relación y descripción de las quejas presentadas ante la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal en materia de salud, que incluya el status y plazo del procedimiento: resuelta, en proceso, desestimada (o vínculo electrónico, en su caso)
- Relación y descripción de las quejas presentadas ante la Contraloría Interna de la Secretaría de Salud, que incluya el status y plazo del procedimiento: resuelta, en proceso, desestimada (o vínculo electrónico, en su caso)
- Actividades de inspección y verificación de la calidad de los servicios y desempeño del personal por parte de la Contraloría Interna de la SSDF (o vínculo electrónico, en su caso)

- Relación de servidores públicos (personal médico y administrativo) sancionados, que especifique las características de las sanciones impuestas (o vínculo electrónico, en su caso)

4.3. Presentación de información por grupo de población

Se observaron en el sitio de internet de la SSDF los siguientes elementos:

- Una sección que refiere a información dirigida principalmente a Mujeres: Salud sexual y reproductiva
- Un sitio de internet con información relacionada con salud sexual dirigida a Jóvenes: <http://www.usalo.df.gob.mx/>
- Un sitio de internet con información relacionada con adicciones dirigida a Jóvenes: <http://preventinetadicciones.com.mx/>
- Un cuadro que refiere al Programa de Atención Integral al Adulto Mayor

5. Propuestas y recomendaciones

A partir de la metodología y los resultados obtenidos en el presente diagnóstico, se presentan las siguientes propuestas y recomendaciones para fortalecer la transparencia en el ámbito de salud en el Distrito Federal:

5.1. Información socialmente útil para la ciudadanía usuaria de los servicios de atención médica

En términos generales, se recomienda que se publiquen en el sitio de Internet de la Secretaría de Salud del Distrito Federal todos los elementos de información socialmente útil para exigir el derecho a la salud detectados en este diagnóstico de manera accesible y actualizada.

Además, se recomienda implementar las siguientes medidas específicas:

- Instalar "pizarrones de transparencia" en todas las Unidades Médicas (tanto en Hospitales como en los Centros de Salud) que sean visibles para cualquier persona interesada. En los pizarrones, se recomienda incluir los siguientes elementos de información:

- Directorio de Servidores públicos de la Unidad Médica
- Personal disponible en la Unidad Médica, que especifique detalladamente la programación de turnos y el personal responsable de cada área de acuerdo al turno que corresponda
- Catálogo de Servicios
- Información del Cuadro Básico Institucional y disponibilidad de medicamentos y dispositivos médicos (en el caso de hospitales).
- Listado de Programas que aplican en la Unidad Médica
- Derechos de las y los ciudadanos usuarios de los servicios de salud
- Días y horarios de atención específicos para cada servicio brindado en la Unidad Médica
- Tabulador de cuotas de recuperación por los servicios de salud (según sea el caso)
- Mecanismos de queja (Buzón del Secretario, Contraloría Interna, Contraloría General, Comisión de Derechos Humanos del DF, Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación del DF)
- Tiempo de espera en los servicios de atención médica
- Formato de la Encuesta de Satisfacción de las y los usuarios de los servicios de salud
- Formato para la evaluación del desempeño del personal de salud

- Instalar en las Unidades Médicas donde se brinda atención médica por medio de citas (principalmente en Hospitales), un sistema electrónico que incluya turnos impresos y pantallas de control.

- Habilitar sedes alternas o, alternativamente, enlaces de la Oficina de Información Pública en los Hospitales y en las Jurisdicciones Sanitarias, para facilitar la consulta directa de información pública, así como la orientación y presentación de solicitudes de información por parte de las y los usuarios de los servicios médicos.

- Publicar mediante Avisos Oficiales disponibles para consulta directa en los Hospitales y Centros de Salud, una relación de los medicamentos y dispositivos médicos (en caso de hospitales) que no están disponibles, en donde se especifiquen los plazos previstos para su abastecimiento y el responsable de hacer las gestiones.

- Publicar mediante carteles ubicados en los hospitales y centros de salud, el nombre del personal responsable y los medios para recibir orientación sobre las características de los servicios de atención, y en su caso reportar quejas de manera inmediata. Se recomienda considerar la figura de "defensor del derecho a la salud" en cada hospital y jurisdicción sanitaria, que tenga como funciones brindar orientación inmediata a las y los usuarios de los servicios de atención que quieran presentar una queja o que tengan algún problema con la prestación de los servicios de salud; además, dicha figura tendría la facultad de notificar inmediatamente a las áreas y al personal médico y administrativo responsable la problemática en cuestión con el fin de que sea solucionada oportunamente, sobretodo para casos de extrema urgencia.

- Para facilitar a los ciudadanos usuarios el ejercicio de los derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación, oposición) se recomienda disponer de manera accesible en los sitios de Internet, el procedimiento y la información respectiva.

- Para facilitar el acceso de los usuarios a su expediente clínico y la atención oportuna en cualquier unidad médica, se recomienda la utilización de expedientes clínicos electrónicos.

5.2. Información socialmente útil para la ciudadanía y sociedad civil interesada en evaluar el cumplimiento del derecho a la salud.

- Presupuesto ciudadano en materia de salud. Se recomienda elaborar una sección en el sitio de internet de la Secretaría de Salud donde se concentre información de fácil comprensión sobre el presupuesto en materia de salud en el Distrito Federal que contenga por lo menos los elementos de información socialmente útil identificados en este diagnóstico relacionados con los recursos públicos:

- Presupuesto asignado por la ALDF (serie histórica)
- Presupuesto por capítulo de gasto (serie histórica)
- Origen de los recursos considerando fondos y convenios con la federación (serie histórica)
- Distribución del presupuesto anual en cada Unidad Médica (hospitales y centros de salud) que incluya la clasificación por objeto de gasto.
- Gasto público salud como porcentaje del PIB Estatal en el Distrito Federal
- Gasto público salud como porcentaje del gasto público total en el Distrito Federal
- Programas de salud: presupuesto anual por cada programa, programado y ejercido (serie histórica)

- Calidad de la atención médica. Se recomienda elaborar una sección en el sitio de internet de la SSDF que incluya información sobre las acciones que realiza la Secretaría de Salud respecto a la calidad de los servicios que ofrece. Además, se recomienda incluir la siguiente información:

- Mecanismo para que las y los usuarios de los servicios puedan responder de manera electrónica encuestas de satisfacción, así como evaluar el desempeño del personal.
- Resultados de forma gráfica y concisa de las encuestas y evaluaciones realizadas por las y los usuarios de los servicios de atención médica
- Tiempo de espera promedio en consulta externa (min)

- Tiempo de espera promedio para la atención de urgencias médicas que se presentan en los hospitales
- Número de Hospitales certificados, que incluya una descripción del tipo de certificación
- Relación del personal médico, que incluya su curriculum y la unidad médica en la que labora.

En los siguientes casos, se recomienda considerar dos alternativas: 1) para los elementos de información socialmente útil que no detenta la Secretaria de Salud y/o Servicios de Salud Pública del Distrito Federal, se recomienda buscar la colaboración de los entes obligados correspondientes para que desde su ámbito de competencia provean la información para alimentar la sección; o, 2) publicar vínculos electrónicos que remitan a la información correspondiente en otros sitios de internet de otros entes obligados. Considerando lo anterior, se recomienda incluir la siguiente información:

- Relación y descripción de las inconformidades presentadas ante la Comisión Nacional de Arbitraje Médico vinculados con la Secretaria de Salud del Distrito Federal y Servicios de Salud Pública, que incluya vía de resolución, status de avance, plazo del procedimiento.
- Relación y descripción de las quejas presentadas ante la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal en materia de salud, que incluya el status de avance y plazo del procedimiento: resuelta, en proceso, desestimada.
- Relación y descripción de las quejas presentadas ante el Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación en materia de salud, que incluya el status de avance y plazo del procedimiento: resuelta, en proceso, desestimada.
- Relación y descripción de las quejas presentadas ante la Contraloría Interna de la Secretaría de Salud, que incluya el status de avance y plazo del procedimiento: resuelta, en proceso, desestimada.

- Relación de las resoluciones de los casos y quejas en materia de salud en el Distrito Federal, que incluya el nombre de los servidores públicos (personal médico y administrativo) responsables y las sanciones impuestas.

- Publicar boletines (mensuales o bimestrales) que estén disponibles tanto en el sitio de internet de la SSDF como de manera impresa en las Unidades Médicas que contengan información pública sobre el presupuesto en salud ejercido en el periodo, estadísticas sobre los servicios de atención médica brindados en el periodo, resultados de las encuestas de satisfacción del periodo, así como las resoluciones de las quejas.

5.3. Información socialmente útil por grupos de población

Se recomienda disponer de una sección en la página principal del sitio de internet de la Secretaría de Salud, que permita acceder a información sobre programas y servicios de salud que se brindan de acuerdo con los distintos grupos de población: mujeres, infancia, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad, personas indígenas. Lo anterior no para discriminar en el acceso a la información, sino para facilitar la accesibilidad a la información relevante para cada grupo de población. Esto no implica que toda la información pública relevante para cualquier grupo de población no esté disponible en otras secciones del sitio de Internet.

En particular, se recomienda disponer de una plataforma accesible en el sitio de internet de la SSDF con información para personas con discapacidad, que no sólo contenga información relevante para este grupo de población, sino también que tenga las herramientas de visibilidad y audición que faciliten la accesibilidad.