

## Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva - Edición 2017

### User Information

<b>Name:</b>	Anonymous	<b>Email:</b>	N/A
<b>Location:</b>	N/A	<b>Company:</b>	N/A
<b>Position:</b>	N/A	<b>IP Address:</b>	201.171.17.72
<b>Started:</b>	07/27/2017 8:58 PM	<b>Completed:</b>	07/28/2017 2:57 PM
<b>Time Spent:</b>	1 days, 18 hours, 1078 minutes, 64694 seconds, 64694000 milliseconds	<b>Custom 1:</b>	N/A
<b>Custom 2:</b>	N/A	<b>Custom 3:</b>	N/A

Estado Miembro Postulante:

México

Institución Pública Postulante:

Secretaría de Salud / Secretaría de Relaciones Exteriores

Nombre de la Experiencia Innovadora:

Ventanillas de Salud

Tiempo de implementación de la Experiencia Innovadora:

10 años

Categoría a la que postula:

Innovación en la Inclusión Social

En este apartado, se requiere hacer una presentación resumida de la Experiencia Innovadora:

Las Ventanillas de Salud ofrecen a la población migrante mexicana en situación de vulnerabilidad localizada en Estados Unidos, atención integral preventiva e información culturalmente apropiada, mediante la detección oportuna y la referencia a servicios de salud especializados. El objetivo principal de esta estrategia es facilitar el acceso a servicios de salud de dicha población y contribuir a la generación de una cultura del autocuidado entre la población migrante mexicana que vive en Estados Unidos, para favorecer la prevención y control de enfermedades. Representa un esquema innovador de colaboración co-financiado por el Gobierno Federal Mexicano, a través de la Secretaría de Salud y la Secretaría de Relaciones Exteriores y cuenta con el apoyo de aliados estratégicos que operan en Estados Unidos, tales como organizaciones gubernamentales, de la sociedad civil, organismos privados e instituciones académicas.

Información de contacto Nombre de la Entidad postulante:

Secretaría de Salud / Secretaría de Relaciones Exteriores

Dirección y teléfono:

Reforma 450 Piso 3, Col. Juárez, Del. Cuauhtémoc, 06600 Ciudad de México, CDMX, México. Tel. +52 55 1102 0935 / Av. Juárez 20, Centro, 06010 Ciudad de México, CDMX, México. Tel. +52 55 3686 5100

Página web:

<https://www.gob.mx/salud>, [www.gob.mx/sre](http://www.gob.mx/sre), <http://www.juntosporlasaludvds.org>

E-mail:

[hilda.davila@salud.gob.mx](mailto:hilda.davila@salud.gob.mx)

Nivel Administrativo de la Entidad:

Nivel Nacional

Naturaleza Administrativa de la Entidad:

Ministerio, Secretaría

1. Resumen Ejecutivo: En esta sección se pide exponer en detalle la experiencia innovadora. Por favor, facilite que corrobore y dé más elementos sobre la iniciativa

La estrategia Ventanillas de Salud (VDS) es un modelo de atención integral preventiva en favor de la comunidad migrante mexicana que vive en Estados Unidos y con difícil acceso a servicios de salud. Actualmente operan 50 Ventanillas de Salud ubicadas en los 50 Consulados de México en los Estados Unidos, las cuales brindan orientación y consejería en temas de prevención de enfermedades y promoción de la salud; detección oportuna en VIH y Sida, índice de masa corporal, niveles de colesterol, glucosa, entre otras; referencia y seguimiento a atención médica, además de orientación sobre alternativas de aseguramiento médico a mexicanos que viven en Estados Unidos.

Su misión es mejorar el acceso a servicios primarios y preventivos de salud, aumentar la cobertura en seguros públicos y favorecer los conocimientos para promover el autocuidado de la salud y mejorar la calidad de vida de los mexicanos que viven en los Estados Unidos y sus familias.

Principales características de las VDS:

- Los servicios que brindan las VDS se basan en los padecimientos que más afectan a la población migrante mexicana.
- Genera una relación de confianza y empatía con la población atendida, al enfocarse en las necesidades individuales de cada usuario.
- Cuenta con materiales especializados culturalmente apropiados para proveer información en su idioma.
- Es operado por personal capacitado en prevención y control de enfermedades y provee recursos y opciones de acceso a servicios de salud en colaboración con instituciones y centros de salud comunitarios.
- Trabaja para mejorar las condiciones de salud física y mental de la población mexicana en Estados Unidos, así como mantener un ambiente saludable fundado en colaboraciones locales y binacionales.

Las VDS brindan los siguientes servicios:

- Sesiones informativas y educativas sobre temas de salud
- Información e inscripción a programas públicos de salud
- Detección oportuna
- Apoyo en navegación en el sistema de salud
- Campañas de salud y de vacunación
- Referencia a clínicas comunitarias u hospitales de atención médica especializada
- Referencias a seguros de salud
- Seguimiento a través del teléfono, correo electrónico y/o carta
- Eventos especiales y ferias de salud

La estructura de cada VDS está conformada por un Consulado de México en Estados Unidos, una agencia líder con experiencia en salud y establecida en Estados Unidos, así como diversos aliados locales.

La agencia líder es la responsable de la operación de la VDS, así como la encargada de administrar y

gestionar los recursos para su funcionamiento óptimo y su fortalecimiento continuo. Las agencias líderes que operan las VDS son instituciones académicas, hospitales, organizaciones nacionales y clínicas comunitarias, entre otros.

Los aliados locales proporcionan servicios de salud y recursos especializados; esta red incluye un conjunto de más de 500 agencias, públicas y privadas, que permiten llevar a cabo acciones para mejorar la salud de los mexicanos que residen en los Estados Unidos.

El papel del Consulado consiste en proporcionar un espacio físico en donde se ofrecen los servicios; supervisar dichos servicios y promover alianzas para incrementar la red de organizaciones que apoyan al programa.

2. Antecedentes: Describa la situación inicial que se pretendió fortalecer y/o mejorar anterior a la implementación de la experiencia innovadora.

Según un estudio del Instituto de Políticas Migratorias, 11.7 millones de inmigrantes mexicanos residen en Estados Unidos, lo que representa el 28% de los 42.4 millones de nacidos en el extranjero. Entre el año 2006 y 2010, el número de inmigrantes mexicanos aumentó en 200,000, comparado con los más de 2 millones que llegaron en los 5 años anteriores. Destaca el hecho de que 31% de los inmigrantes mexicanos trabaja en la industria de servicios, mientras que el 26% trabaja en construcción y mantenimiento; 28% de los inmigrantes mexicanos viven en la pobreza y en el 2014, 47% de los inmigrantes mexicanos no tenía seguro médico. El estatus económico, el limitado dominio del idioma inglés y el limitado acceso a los servicios de salud, son algunas de las barreras más frecuentes a la atención médica, que afectan el estado de salud de los mexicanos en Estados Unidos. Ante esta situación, se constituyó la Semana Binacional de Salud (SBS) como una movilización de esfuerzos de organizaciones comunitarias, agencias federales y estatales y voluntarios del continente americano, para mejorar la salud y el bienestar de la población migrante latinoamericana en Estados Unidos, a través de talleres, ferias, pláticas, atenciones médicas y capacitaciones en materia de salud, que informan sobre acciones de prevención de enfermedades y promoción de la salud para los migrantes y sus familias en Estados Unidos de América y México.

Durante la SBS, en 2016 se atendieron a 240,000 personas, participaron más de 4,680 agencias y alrededor de 7,000 voluntarios. Ante el éxito de las SBS, la comunidad migrante solicitó darle permanencia al esfuerzo de orientación, fue así que en el año 2003 se abrió la primera Ventanilla de Salud en el Consulado General de México en San Diego, California.

3. Vinculación de la Experiencia Innovadora con la Categoría Seleccionada: Por favor, explique la relación existente entre la Experiencia Innovadora y la Categoría seleccionada en forma breve y concisa

La estrategia VDS representa un modelo innovador en materia de Inclusión Social con el enfoque de Promoción y Protección Social, dado que contribuye a mejorar las condiciones de salud de la población migrante mexicana que vive en Estados Unidos en situación de vulnerabilidad y con difícil acceso a los servicios de salud.

Facilita el acceso a servicios primarios y preventivos de salud, aumenta la cobertura en programas públicos y promueve una cultura de prevención en salud de los mexicanos que viven en los Estados Unidos y sus familias; a través de información, educación, asesorías y referencias de calidad en un ambiente seguro y amable, mediante la creación de colaboraciones locales y binacionales entre Estados Unidos y México.

Promueve el establecimiento de hogares médicos a través de la referencia y seguimiento.

Contribuye al control de enfermedades y previene el uso de servicios de urgencia mediante la detección oportuna.

4.a.1 ¿Quién ideó la Experiencia Innovadora?: - Informe de Consultoría- Propuesta Política- Funcionarios de la misma entidad

La estrategia surge a partir de la experiencia de la SBS, donde se ofrecen anualmente servicios preventivos y de promoción de la salud a la comunidad migrante mexicana en Estados Unidos y con difícil acceso a servicios de salud. Ante el éxito y aceptación de este evento, líderes comunitarios y organizaciones locales solicitaron la permanencia de estos servicios.

En 2003 VDS se instrumentó como un proyecto piloto en el Consulado de México en San Diego y Los Ángeles, California, con el financiamiento de la Comisión de Salud Fronteriza México-Estados Unidos y la organización The California Endowment. En 2004 inició de manera formal la estrategia VDS con la expansión a otros consulados.

Con la creación del Programa de Acción Específico 2007-2012, Salud del Migrante, que busca promover y fomentar la salud de los mexicanos en los Estados Unidos, la estrategia VDS se expandió a los 50 consulados de México en Estados Unidos.

4.a.2 Describa los elementos que hacen que la Experiencia Innovadora en gestión pública de su

entidad sea innovadora:

- Las VDS son una estrategia única interinstitucional que facilita el acceso a los servicios de salud de la comunidad inmigrante mexicana en Estados Unidos.
- Aportación anual de recursos semilla de la Secretaría de Salud Federal para la operación de las VDS.
- Representan la designación de espacios permanentes en la red consular dedicados a la salud de los inmigrantes mexicanos y sus familias.
- Las VDS operan mediante la colaboración multisectorial donde participa la red de consulados de México, agencias especializadas y más de 500 aliados locales que brindan servicios especializados adaptados a cada circunscripción consular.
- VDS se ha convertido en el principal difusor de programas de prevención y promoción de la salud en Estados Unidos, con el propósito de garantizar el derecho a la salud a todo mexicano, sin importar el territorio donde se encuentre.
- Las VDS es uno de los modelos más exitosos en las campañas de vacunación contra la influenza.
- Cuenta con un consejo asesor integrado por 9 miembros especialistas, líderes en los sectores de salud y atención al migrante, que brindan su experiencia y visión en materia de salud pública para fortalecer el modelo de forma continua.
- Cuenta con un reporte de personas atendidas y servicios ofrecidos que permite generar datos estadísticos para medir el impacto de la estrategia.
- Se desarrolló un sistema de registro que facilita la captura sistemática y actualizada de las personas atendidas en las jornadas de salud y los servicios que se ofrecen de manera individual y grupal. Además de facilitar la generación de datos estadísticos en tiempo real, lo cual permite documentar las necesidades de salud de la comunidad, así como a conocer los padecimientos más frecuentes de la población, con el fin de establecer acciones preventivas. Esta herramienta se implementará en las VDS en los próximos meses.

4.a.3 ¿Existieron algunos antecedentes de la experiencia innovadora, sea en la misma entidad u otra?:

La Semana Binacional de Salud (SBS) se realiza cada año en el mes de octubre con el objeto de llevar a cabo acciones de prevención y promoción de la salud para la población migrante en Estados Unidos y México. Durante dicha semana se llevan a cabo talleres, ferias, pláticas, atenciones médicas y capacitaciones en materia de salud, informando sobre.

La estrategia VDS surge en respuesta a las necesidades de la población migrante mexicana viviendo en Estados Unidos, de darle permanencia a las acciones realizadas durante la SBS. Fue así que en 2003 surge el proyecto piloto de VDS en el Consulado de México en San Diego y Los Ángeles, California y en 2004 da inicio de manera formal la estrategia VDS con la expansión en otros consulados de México en Estados Unidos.

4.b.1 ¿Cómo la iniciativa beneficia a la población objetivo? Por favor, indicar datos comparativos:

La estrategia VDS responde a la necesidad de la población migrante mexicana en Estados Unidos, de recibir servicios de salud integrales, a través de acciones preventivas y de promoción de la salud culturalmente adaptadas, para contribuir al control de enfermedades y prevenir el uso de servicios de urgencia mediante la detección oportuna.

Del 2013 al 2016 se atendieron a 6,059,146 personas y se ofrecieron 15,776,195 servicios.

En este periodo el crecimiento porcentual fue de:

- Población atendida: 13.04
- Servicios ofrecidos: 70.29
- Orientación/Consejería: 40.82
- Detecciones: 195.89
- Referencias: 54.66
- Inscripción a programas de salud en Estados Unidos: 195.59

4.b.2 ¿Cuenta con indicadores cualitativos y cuantitativos que muestren beneficios prácticos de los ciudadanos? Por favor, mencionarlas:

Las estadísticas se generan a partir de los siguientes indicadores cuantitativos:

- Número de personas que reciben atención médica por tipo de servicio, según sexo y edad, por área metropolitana.
- Número de personas a quienes se realiza detección oportuna en padecimientos prioritarios (VIH, medición de glucosa, presión arterial, colesterol, índice de masa corporal entre otros)
- Número de personas que reciben información del programa de difusión por tipo de contenido, según sexo y edad, por área metropolitana.

- Número de personas referidas a centros o unidades de salud, según edad y sexo, por área metropolitana.
- Número de personas capacitadas como promotores de la salud mediante el programa de desarrollo de capacidades, según sexo y edad, por área metropolitana.
- Número de comunidades identificadas y seleccionadas por área metropolitana.
- Número de personas que han recibido una referencia.
- Número de personas que han tenido seguimiento.

Adicionalmente, como indicadores cualitativos, se tiene lo siguiente:

- Compilación de casos de éxito
- Testimonios de los beneficiarios
- Directorio de agencias locales
- Video VDS

4.b.3 ¿La iniciativa innovadora ha beneficiado también a otras poblaciones, comunidades no-objetivos? Por favor, explique:

La estrategia VDS se desarrolló a partir de las necesidades de los migrantes mexicanos en Estados Unidos, sin embargo las VDS brindan los servicios a toda persona interesada en los mismos, sin discriminación por su país de origen. Esto incluye a familias mixtas (personas nacidas en México y aquellos nacidos en Estados Unidos), de diferentes generaciones y aquellos provenientes de otros países.

4.c.1 ¿Por qué la Experiencia Innovadora de su Entidad es susceptible de ser replicada por otras entidades?:

La estrategia VDS cuenta con una estructura operativa que le permite ser replicado por otras entidades e incluso adaptado a las necesidades de otros países.

En 2012 la Comisión de Salud Fronteriza México-Estados Unidos (CSFMEU), replicó esta estrategia con el desarrollo e implementación de los Módulos de Atención Integral a la Salud del Migrante Repatriado, para contribuir a la protección de la salud del migrante, impulsando acciones de promoción de la salud y prevención de enfermedades en el momento de la repatriación y buscando proporcionar una atención integral a su salud.

En 2016 la CSFMEU volvió a replicar la estrategia con la implementación del proyecto Juntos por la Salud, a través de las Unidades Móviles, como una estrategia de fortalecimiento de las VDS, dirigido a la comunidad migrante mexicana que vive en comunidades alejadas y de difícil acceso en Estados Unidos. En su primera fase inició con 5 unidades móviles y posteriormente se expandió con 6 unidades adicionales; actualmente se cuenta con 11 unidades móviles ubicadas en las ciudades con mayor concentración de población migrante mexicana en situación de vulnerabilidad.

4.c.2 ¿Qué elementos centrales y/o requisitos deberían ser considerados para que la experiencia innovadora pueda ser replicada en otras entidades/países?:

La estrategia VDS cuenta con una estructura operativa basada en los siguientes elementos:

- Personal culturalmente sensible a las necesidades de salud de la población migrante.
- Modelo de atención integral encaminado a facilitar el acceso a servicios de salud de la población migrante.
- Aliados estratégicos comprometidos a mejorar la calidad de vida de la población migrante en situación de vulnerabilidad.
- Base de datos de recursos de salud y de otros programas sociales (educación, vivienda, empleo, entre otros.)

4.d.1 Presupuesto General de toda la Entidad y Presupuesto de la experiencia innovadora postulante¿Se ejecutó todo el Presupuesto?:

La Secretaría de Salud aporta anualmente como recurso semilla a la estrategia VDS la cantidad de 2 millones USD.

Adicionalmente se estima que el recurso en especie que aportan los aliados estratégicos para la operación de las VDS es de alrededor de 23 millones USD.

4.d.2 Número de personas de la Entidad y Número de las personas involucradas en la Experiencia Innovadora postulante:

La estrategia VDS cuenta con un coordinador nacional que se encarga de supervisar la operación y funcionamiento de la misma.

Desde el campo, cada VDS cuenta en promedio con un supervisor y un promotor de salud,

encargados de la operación de la estrategia.

El número de personas directamente involucradas en la operación de la estrategia es en promedio 100 (2 personas por VDS).

Las VDS cuentan también con voluntarios, estudiantes, así como personal capacitado que aportan los aliados estratégicos, para contribuir con la misión de la estrategia.

4.d.3 Si pudiera dar una opinión sobre el costo-beneficio de la aplicación de la Experiencia Innovadora, ¿diría Ud. que es positiva?:

La estrategia VDS es un programa que ha tenido impacto en favor de la salud de la comunidad migrante mexicana en Estados Unidos, a través de los servicios preventivos que permiten identificar posibles padecimientos y concientizar a las personas sobre su estado de salud.

El costo beneficio es positivo, ya que contribuye al control de enfermedades y previene el uso de servicios de urgencia mediante la detección oportuna, la orientación sobre los servicios disponibles y el establecimiento de un hogar médico.

4.e.1 Para facilitar la implementación de la iniciativa, ¿se han desarrollado mecanismos de coordinación con otras entidades? ¿En que consisten esos mecanismos?:

- Suscripción de las Bases de Colaboración ente la Secretaría de Salud y la Secretaría de Relaciones Exteriores, para implementar la operación y el fortalecimiento de la estrategia VDS.
- Colaboración multisectorial donde participan los 50 Consulados de México en Estados Unidos y agencias especializadas que administran las VDS, en conjunto con una red de más de 500 agencias e instituciones que aportan los servicios especializados.
- Coordinación interinstitucional para la capacitación continua del personal que opera las VDS.
- Creación de un consejo asesor integrado por 9 miembros especialistas, líderes en los sectores de salud y atención al migrante, que brindan su experiencia y visión en materia de salud pública para fortalecer el modelo de forma continua.

4.e.2 ¿Existe un reconocimiento legal de la experiencia que la haga obligatoria en el tiempo?:

No es una experiencia obligatoria, sin embargo, la estrategia VDS ha sido reconocida y permanecido durante tres administraciones.

4.e.3 Número de administraciones que han implementado la política pública propuesta:

La estrategia VDS ha estado presente durante 3 administraciones gubernamentales (incluyendo la administración actual).

4.e.4 Número de años con Presupuesto asegurado (precisar horizontes temporales a 1, 5, 10 años) y origen del Presupuesto (Público o Privado):

La sustentabilidad de la estrategia de los últimos 5 años ha dependido de la aportación de los aliados estratégicos, estimada en más de 23 millones USD, y no de la aportación semilla de la aportación del Gobierno de México, equivalente a 2 millones de USD.

Bajo estas condiciones, la estrategia es viable para los próximos 6 años.

4.f.1 ¿Se ha tomado en cuenta la perspectiva de género y los principios de Igualdad y No Discriminación en la iniciativa? ¿En que etapa/s del proceso (Diseño, implementación, etc)?:

Si. El programa Ventanillas de Salud trabaja desde una perspectiva de igualdad y equidad, además de estar sensibilizado sobre el tema de la no discriminación.

El personal de la estrategia VDS y los aliados locales están sensibilizados y capacitados para brindar atención incluyente y con igualdad de género, ya sea a nivel individual o grupal, para prevenir la no discriminación.

Así mismo, el proceso en el que se desarrolla el programa es incluyente y se maneja un ambiente de confidencialidad, amabilidad y seguridad.

4.f.2 ¿Se ha mantenido algún tipo de coordinación con el Mecanismo Nacional para el Avance de la Mujer de su país, en el esfuerzo para avanzar en un enfoque de igualdad de género y de derechos en la iniciativa?:

Si. La naturaleza de la estrategia VDS tiene un enfoque preventivo de salud, por lo que desde su

misión promueve la igualdad a través de los servicios ofrecidos.

La estrategia VDS se ha coordinado con distintas instituciones enfocadas a igualdad de género, contribuyendo con la capacitación del personal operativo de las VDS.

Sin embargo, en Estados Unidos, donde la estrategia opera, tiene constante colaboración con instituciones que trabajan y promueven la igualdad de género.

4.f.3 ¿Cuenta la experiencia con estrategias explícitas/institucionalizadas de acción afirmativa o discriminación positiva con las y los beneficiarios atendiendo las diferencias basadas en género u otras variables (personas con distintas capacidades, nivel socioeconómico, etc) (Por ejemplo: servicios diferenciados, horarios especiales para madres o padres de familia, poblaciones alejadas, entre otros)

Si. La naturaleza de la estrategia VDS tiene un enfoque preventivo de salud, por lo que desde su misión promueve la igualdad a través de los servicios ofrecidos.

Durante el proceso de atención se consideran distintas variables para brindar atención y servicios preventivos a cada individuo, acorde a sus necesidades individuales con equidad e igualdad de género.

4.f.4 ¿Cuántos hombres y cuántas mujeres trabajan en la iniciativa?¿Qué porcentaje de hombres y mujeres ocupan cargos directivos en la iniciativa?¿Existe algún tipo de selección y contratación específica o medida de acción afirmativa, como cuotas? De ser el caso, señale cifras, por favor:

Esta pregunta no procede, dado que la contratación del personal de las VDS es responsabilidad de las agencias que la operan.

4.g.1 ¿Existe un espacio institucionalizado y permanente que promueva la participación ciudadana? Por favor, explique:

Si. Se promueve la participación ciudadana en la operación de las VDS con la colaboración de voluntarios en las actividades de prevención y promoción de la salud.

4.g.2 ¿Cuál es el nivel de incidencia de la participación ciudadana en la toma de decisiones?:

La estrategia VDS inicia a partir de las recomendaciones de líderes comunitarios y organizaciones locales.

Una de las características del personal que opera en las VDS es su pertenencia a la comunidad, por lo que la incidencia es directa.

4.g.3 Por favor, citar los indicadores cuantitativos de las participaciones ciudadanas realizadas y mencionar los mecanismos empleados en las diferentes etapas de la experiencia innovadora:

No se cuentan.

ANEXO 1

[ResponseID67128ItemID14250Referencias.pdf](#)

ANEXO 2

[ResponseID67128ItemID14251Ventanillas de Salud, A Collaborative and Binational Health Access and Preventive Care Program.pdf](#)

ANEXO 3

[No Answer Entered]

DECLARACIÓN DE LOS(AS) PARTICIPANTES Nombre del Representante Legal:

José Narro Robles / Luis Videgaray Caso

Cargo:

Secretario de Salud / Secretario de Relaciones Exteriores

Teléfono:

55 1102 0935 / 55 3686 5100

E-mail:

hilda.davila@salud.gob.mx

Nombre de la persona de contacto:

Hilda Dávila Chávez / Patricia Cortés Guadarrama

Cargo:

Directora General, Dirección General de Relaciones Internacionales / Directora de Salud y Promoción Deportiva

Teléfono:

55 1102 0935 / 55 3686 5100

E-mail (NOTA: copia del presente formulario será enviada al correo aquí señalado):

gudelia.rangel@saludfronterizamx.org

He leído y acepto los términos y condiciones descritos anteriormente en relación al Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva - Edición 2017

Yes