

INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO

**ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES PARA RESULTADOS  
INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO<sup>1</sup>**

Programa Presupuestario		Presupuesto (Pesos)				Porcentaje de Ejercicio	
Clave	Denominación	Aprobado	Modificado	Devengado	Pagado	Pag./Aprob.	Pag./Modif.
E013	Atención de Urgencias	1,427,929,187	1,261,175,113	1,260,490,174	1,261,175,113	88.3	100.0

**INDICADOR PARA RESULTADOS: Porcentaje de Quejas en la Atención de Urgencias**

Nivel:	Propósito - Población general con un problema médico - quirúrgico agudo que pone en peligro la vida, un órgano o una función, recibe atención médica inmediata.
Tipo del indicador:	Estratégico
Dimensión a medir:	Calidad
Fórmula:	Número de quejas por la atención otorgada en Urgencias / Número de Consultas otorgadas en Urgencias) X 100
Unidad de medida:	Porcentaje

VALOR DE LA META ANUAL (Porcentaje)			PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO (%)	
Aprobada	Modificada	Alcanzada	Alcanzada/Aprobada	Alcanzada/Modificada
0.01	0.01	0.00	114.50	114.50

**Unidad Responsable: ISSSTE GYN**

Nota: Debido a que el sentido del indicador es Descendente, el resultado involucra la reducción en el cálculo del porcentaje de cumplimiento, por ello se aplicó la fórmula siguiente:  $((\text{Meta Original} - \text{Meta Alcanzada}) \times 100 / \text{Meta Original}) + 100$ .

**Causas de las variaciones entre la meta alcanzada y la meta aprobada del indicador**

- El resultado del indicador se considera aceptable ya que el número de consultas otorgadas y la cantidad de quejas procedentes por la atención otorgada en los Servicios de Urgencias han disminuido, esto debido a las estrategias implementadas en las unidades para dar atención oportuna a todos los pacientes que la soliciten apoyándose en herramientas como el Triage hospitalario, supervisión de estancia y permanencia del personal médico, y mejor integración del expediente clínico.
- En 2013 el ISSSTE estableció el indicador estratégico “Porcentaje de Quejas en la Atención de Urgencias”, para medir la calidad de la atención que se otorga en el servicio de urgencias, alcanzándose un valor de 0.01% y un porcentaje de cumplimiento de 114.50%, con respecto a la meta aprobada de 0.01% como valor máximo. Este resultado se explica por lo siguiente:

<sup>1</sup> Información adicional sobre los indicadores para resultados del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado se presenta en el Anexo de la Cuenta Pública denominado Sistema de Evaluación del Desempeño.

- ◆ Se reorganizaron los servicios dando uniformidad a las áreas de urgencias.
- ◆ Se continuó dando seguimiento al Triage y algunas unidades de 2do nivel de atención lograron implementarlo durante los turnos con mayor afluencia de pacientes.
- ◆ Se apoyó la capacitación del personal médico y paramédico de los servicios de urgencias con los cursos Soporte Vital Cardiovascular Avanzado (ACLS), Soporte Vital Básico (BLS), Soporte Vital Avanzado Pediátrico (PALS), y Tratamiento Avanzado en Traumatología (ATT) y Manejo de Emergencias Obstétricas y Trauma (MOET).
- ◆ El Subcomité de Quejas Médicas visitó a las unidades médicas con mayor número de quejas, promoviendo el apego a la Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012 del Expediente Clínico así como NOM-206-SSA1-2002 Regulación de los Servicios de Salud; que establece los criterios de funcionamiento y atención en los servicios de urgencias de los establecimientos de atención médica.

#### **Efectos socioeconómicos del alcance de metas del indicador**

- Los beneficios **económicos y sociales** alcanzados con este **indicador de propósito**, son:
  - ◆ Se cuenta con un mayor número de médicos capacitados en calidad, diagnóstico oportuno y atención inmediata de una urgencia real, lo cual permite otorgar una mejor atención médica y disminuir el número de quejas.