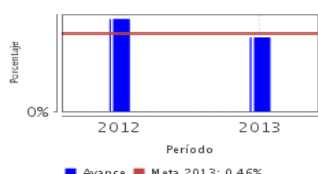


**Descripción
del
Programa:**

Este programa permite proporcionar servicios médicos a los derechohabientes en los casos que se presenten problemas o riesgos a la salud que requieran de atención inmediata porque ponen en peligro la vida, un órgano o la función de un órgano del paciente, así como aquellas lesiones derivadas de accidentes o desastres naturales.

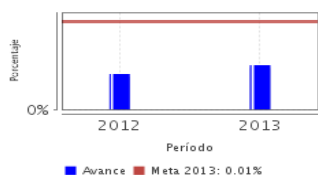
Resultados

Porcentaje de muertes en el Servicio de Urgencias, respecto al total de consultas otorgadas en Urgencias.



Frecuencia: Anual
Año base: 2006
Meta: .46 %
Valor: .44 %

Porcentaje de quejas en la atención de Urgencias en el ISSSTE con respecto al total de consultas otorgadas en el Servicio de Urgencias



Frecuencia: Semestral
Año base: 2009
Meta: .01 %
Valor: .00 %

¿Cuáles son los resultados del programa y cómo los mide?

De acuerdo a la EED 2010-2011, La productividad del Programa en 2010 medido como consultas de urgencias es satisfactoria. La eficiencia de la cobertura es adecuada. Para 2011 se incorporaron nuevos indicadores acordes a los niveles de objetivos del Programa, lo que mejorará la medición de su desempeño. En 2013, el indicador de fin relativo al número de defunciones en el servicio de urgencias obtuvo un cumplimiento de 104.7 por ciento respecto a la meta, derivado del menor número de muertes ocurridas respecto a lo programado; asimismo, disminuyó 20.0 por ciento respecto a lo alcanzado en 2012. Igual comportamiento se presentó en el indicador de quejas en este mismo servicio, al registrarse un cumplimiento de 114.5 por ciento respecto a la meta ya que el número de quejas procedentes fue inferior a lo programado, gracias a las estrategias implementadas en las unidades médicas para dar atención oportuna a todos los pacientes que la soliciten, apoyándose en herramientas como el Triage hospitalario (clasificación de prioridad de atención de los pacientes), la supervisión de estancia y permanencia del personal médico y mejora en la integración del expediente clínico.

Cobertura

**Definición de Población
Objetivo:**

Considera a los derechohabientes que por sus características de salud requieren de atención en el servicio de urgencias, debido al alto riesgo que pone en peligro su vida, un órgano o la función de éste. Representa aproximadamente el 10 por ciento de la población potencial.

Cobertura

Entidades atendidas	32
Municipios atendidos	-
Localidades atendidas	-
Hombres atendidos	0
Mujeres atendidas	0

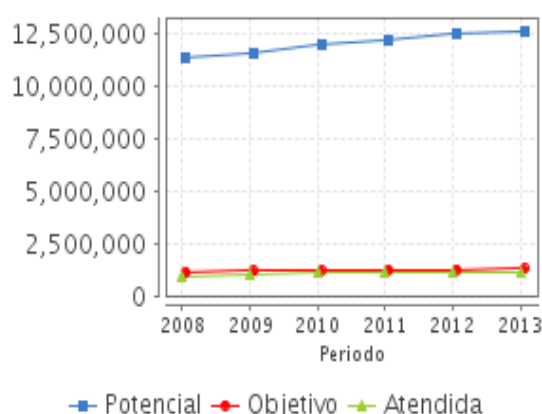
Cuantificación de Poblaciones

Unidad de Medida PA
Valor 2013

Personas

Población Potencial (PP)	12,630,569
Población Objetivo (PO)	1,263,057
Población Atendida (PA)	1,096,129
Población Atendida/ Población Objetivo	86.78 %

Evolución de la Cobertura

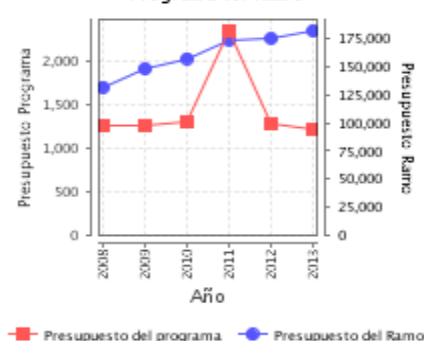


Análisis de la Cobertura

La población potencial y objetivo es igual a 2012, ya que no se cuenta con el Anuario Estadístico 2013. La población atendida se incrementó en 16 por ciento respecto al 2008, debido a una mayor demanda del servicio de la población adulta mayor, por las enfermedades crónico degenerativas que padece. Cabe resaltar que el comportamiento de las atenciones otorgadas se ha mantenido en una meseta aceptable acorde a la oferta y la demanda del servicio en el Instituto.

Análisis del Sector

**Presupuesto Ejercido
Programa vs. Ramo**



Presupuesto Ejercido *

Año	Presupuesto del Programa (MDP) (1)	Presupuesto del Ramo (MDP) (2)	% = (1) / (2)
2008	1,255.11	132,138.72	0.95 %
2009	1,257.65	148,327.84	0.85 %
2010	1,304.29	157,695.35	0.83 %
2011	2,340.24	174,241.63	1.34 %
2012	1,267.20	175,590.25	0.72 %
2013	1,214.93	182,456.07	0.67 %

Año de inicio del Programa: 2002

Análisis del Sector

Programa Sectorial de Salud 2013-2018.
Objetivo 2. Asegurar el acceso efectivo a servicios de salud con calidad.

Fortalezas y/o Oportunidades

1. Cuenta con documentos normativos internos que especifican su objetivo y su alineación con los objetivos nacionales. Capacitación continua del personal que labora en los servicios de urgencias para la atención oportuna del paciente.
2. Unidades médicas que prestan atención en todos los estados del país y fortalecimiento de la infraestructura existente.
3. Existencia de lineamientos generales para su aplicación en el ámbito Nacional, a los cuales el programa puede alinearse.

Debilidades y/o Amenazas

1. Los sistemas para el registro del cumplimiento de sus metas no permiten identificar el alcance de las intervenciones por derechohabiente.
2. Quejas o demandas presentadas por los derechohabientes por la atención otorgada.
3. Falta de personal suficiente para guardias y suplencias, así como de especialidades.
4. Que el Presupuesto de Egresos de la Federación no considere las plazas adicionales de personal considerado como indispensable.
5. Crecimiento de la derechohabiencia en desproporción al crecimiento de unidades médicas.

Recomendaciones

1. Mejorar los sistemas de registro para incluir la identificación por derechohabiente, y así poder detectar la representatividad de los padecimientos atendidos, en la población.
2. Realizar un análisis de las principales causas de queja, para establecer estrategias de mejora.
3. Eficientar el servicio de urgencias con énfasis en la prevención.

Cambios a normatividad en el ejercicio fiscal actual

1. No se registraron cambios en el marco normativo del programa en 2014, que modificaran el programa presupuestario, tales como: Ley del ISSSTE y Normas Oficiales Mexicanas.

Cambios en el marco normativo de la integración de los Programas Sectoriales 2013-2018

1. El programa presupuestario no sufrió modificaciones en su normatividad al realizar la integración de los Programas Sectoriales y del Programa Institucional, los cuales estarán vigentes durante el periodo 2013-2018 para coadyuvar a la consecución de las Metas Nacionales establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.

Datos de Contacto

Datos de Unidad Administrativa

(Responsable del programa o acción)

Nombre: Dr. Edilberto Jiménez Rendón

Teléfono: 5554471424 red 12989

Correo electrónico: edilberto.jimenez@issste.gob.mx

Datos de Unidad de Evaluación

(Responsable de la elaboración de la Ficha)

Nombre: Lic. Antonio de Cabo Gómez

Teléfono: 51409617 red 15203

Correo electrónico: antonio.decabo@issste.gob.mx

Datos de Contacto CONEVAL

(Coordinación de las Fichas de Monitoreo y Evaluación)

Thania de la Garza Navarrete tgarza@coneval.gob.mx 54817245

Manuel Triano Enríquez mtriano@coneval.gob.mx 54817239

Érika Ávila Mérida eavila@coneval.gob.mx 54817289

ND - No Disponible

SD - Sin Dato

NA - No Aplica

Clave presupuestaria E013