

P R E S E N T A C I O N

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 38 reformada del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora (ISSSTESON) en su Artículo 109, fracción II y de la importancia del tema de seguridad social en la agenda del Poder Ejecutivo del Estado de Sonora, se hace entrega del presente Informe del estado que guarda la administración del Instituto a la H. Junta Directiva, su máximo órgano de gobierno.

El documento integra información relativa a las acciones y actividades realizadas dentro del periodo comprendido del 1º de Octubre de 2014 al 12 de Septiembre de 2015, comprendiendo el ejercicio de la administración del Instituto y el cumplimiento de los objetivos y metas enmarcados en el Plan Institucional de Desarrollo 2011 – 2015.

El testimonio documental que se somete a consideración de la H. Junta Directiva, transmite la información oportuna del accionar institucional a favor de los derechohabientes y la búsqueda constante de la mejora continua.

En este último año de la administración institucional, que forma parte de la administración pública estatal del Gobernador Constitucional del Estado de Sonora, Lic. Guillermo Padrés Elías, se concluyeron los proyectos comprometidos, así como se cerraron las etapas de los programas institucionales que permitieron al Instituto trascender hacia una Gestión Pública de Resultados.

Los desafíos que se enfrentaron al iniciar la administración y la implementación de los proyectos tendientes a modificar la estructura de la prestación de los servicios institucionales, lograron alcanzar un estadio de mejores oportunidades de calidad en relación al servicio médico y las prestaciones económicas y sociales.

El contrato social adquirido con la reforma a la Ley 38 en el año 2005, que derivó en aportaciones adicionales como es lo relativo a la Infraestructura Hospitalaria nos situó en la situación de proponer y desarrollar un Plan de Infraestructura en Salud, por primera ocasión en el Instituto y que a su vez, permitió potenciar las unidades médicas subutilizadas por falta de mantenimiento y construir nuevas opciones de

atención médica en zonas, tradicionalmente, donde se subrogaba gran cantidad de los servicios a costas de las finanzas institucionales.

Inversiones superando los 229 millones de pesos en toda la administración, en beneficio de los más de 182 mil derechohabientes. La ampliación de la infraestructura médica en la capital del estado, donde se concentra más del 60 por ciento de los usuarios del servicio médico, así como la apertura de la Clínica Hospital en Nogales a favor de más de 14 mil derechohabientes del Norte de la entidad, nos permite concluir que los esfuerzos realizados han llegado no solamente a cumplir con lo estipulado en el Plan Institucional de Desarrollo, sino mejorar de forma significativa, por medio de la ampliación de la cobertura de los servicios, la calidad de las prestaciones que nos obliga la Ley 38 a proveer a la población afiliada al ISSSTESON.

INTRODUCCION

El presente informe del estado que guarda la administración del Instituto, contiene la información referente a las acciones y actividades institucionales emprendidas en el último año del mandato constitucional del Poder Ejecutivo del Estado de Sonora, 2009 – 2015.

En la redacción se relacionan las acciones que se priorizaron dentro del Plan Institucional de Desarrollo 2011 – 2015, dando puntual cumplimiento a la metodología establecida en el mismo.

Para este último año de gestión, la H. Junta Directiva tuvo a bien autorizar en el mes de Diciembre de 2014 un presupuesto de egresos por seis mil 145 millones 155 mil 324 pesos.

De los cuales solamente el 3.61 por ciento se destina a las actividades administrativas del Instituto. Siendo el 96.39 por ciento para las funciones sustantivas de ISSSTESON en cuestión de prestaciones económicas y sociales y del servicio médico a la población derechohabiente.

De los principales rubros antes mencionados, el 48.48 por ciento se programó para las prestaciones económicas y sociales; mientras, para los servicios médicos se presupuestaron el 47.91 por ciento del total autorizado.

Por concepto de ingresos, el máximo órgano de gobierno autorizó un monto de cuatro mil 761 millones 73 mil 102 pesos para el ejercicio fiscal 2015. Siendo los organismos el rubro que mayormente aporta con el 27.21 por ciento, seguido del Gobierno del Estado con el 25.63 por ciento.

En cuanto al ingreso por servicio, se tiene que el 52.10 por ciento corresponde a Prestaciones Económicas y el 38.48 por ciento por Servicio Médico.

Es bajo estas condiciones financieras que el Instituto entró al último año de gestión, con el claro objetivo de concluir los proyectos en desarrollo y que las metas estipuladas al inicio del sexenio han sido atendidas de cabalmente, al igual que las obligaciones adquiridas por medio de la Ley 38 en favor de los derechohabientes.

FILOSOFIA DEL INSTITUTO

VISION

Constituirnos en un sólido Instituto de referencia nacional, con plena capacidad para otorgar a nuestra derechohabencia las prestaciones sociales de Ley y servicios de salud de calidad; que basa su desarrollo en la innovación e implantación de las mejores prácticas en sus procesos, para el logro de la excelencia en la organización y administración de sus recursos.

MISION

Proporcionar servicios de salud y prestaciones de seguridad social a nuestros derechohabientes con apego en lo establecido en la Ley 38 Reformada, con un sentido Solidario y Humanista, y en las mejores condiciones de Calidad, Oportunidad y Seguridad.

POLÍTICA DE CALIDAD

Consolidar la implantación de la cultura de la calidad, mediante el compromiso renovado de la organización con la mejora continua de sus procesos, el incremento en la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios, así como de la eficiencia, eficacia y transparencia en la administración de los recursos de la institución.

VALORES INSTITUCIONALES

- Humano - Respeto
- Sensible - Empatía
- Ciudadano - Responsabilidad - Preservación del medio ambiente
- Democrático - Imparcialidad
- Institucional - Lealtad-Honestidad
- Equitativo – Justicia

1.- Innovaciones a los Modelos de Gestión de los Servicios de Salud

En materia de los servicios médicos, por medio de la Subdirección responsable de su conducción se motivaron una serie de modificaciones a la estructura de prestación de la atención médica en el primer nivel desde el inicio de la presente responsabilidad.

En el periodo que se informa se mantuvo la supervisión de la implementación del Nuevo Modelo de Atención a la Salud que se emprendió a partir del 2012 con la inauguración de Centro Integral de Atención a la Salud, Unidad Sur en Hermosillo.

Lo que permitió la sectorización de la población derechohabiente, ubicando en tres áreas geográficas de la capital, a un número determinado de derechohabientes de acuerdo a la capacidad instalada, el número de médicos y enfermeras.

La implementación del Nuevo Modelo de Atención a la Salud ha permitido mayores controles sobre la evolución de las enfermedades transmisibles, apoyando en la prevención, así como un seguimiento más puntual sobre las enfermedades crónico – degenerativas características del territorio sonorense.

Para la presente administración, la política en materia de medicina preventiva ha sido prioritaria como forma para incidir en el déficit del servicio médico. Para el ejercicio fiscal 2015 se tienen previstos ingresos por medio de los cuotas establecidas en la Ley 38 reformada por concepto de servicio médico de mil 832 millones 285 mil 127 pesos.

Del año 2010 al 2015 se elevaron los ingresos por concepto de servicio médico en 652 millones nueve mil 244 pesos, es decir, un incremento del 55.24 por ciento derivados de la aportación del 5.5 por ciento del trabajador y el 7.5 por ciento del patrón.

Sin embargo, durante este mismo lapso se dio inicio al programa institucional “Es Tiempo, ¡Cuídate!”, cuyo fin es la detección de indicativos de riesgos de

enfermedades crónico – degenerativos en la población derechohabiente de trabajadores activos.

El objetivo esencial de este programa, es apoyar en la reducción del gasto en servicio médico a mediano y largo plazo, controlando los factores de riesgos de la población a la cual se detecta, turnando su seguimiento a su médico familiar y/o a las clínicas de medicina preventiva para que los pacientes entren en control, reduciendo de manera importante la probabilidad de desarrollar en el futuro padecimientos que incrementen el gasto en atención médica.

Por otra parte, durante la presente administración derivado de la reforma a la Ley 38 del año 2005, la aportación adicional de infraestructura hospitalaria dio resultados tangibles con la remodelación de 18 módulos de atención primaria y la ampliación de la infraestructura instalada en Hermosillo, con el Centro Integral de Atención a la Salud, Unidad Sur, así como con la Clínica Hospital Nogales para la prestación del servicio médico de segundo nivel en la ciudad fronteriza y una población derechohabiente del norte del Estado superior a 14 mil.

Esto significó para el Instituto amplificar la cobertura de los servicios, impactando de forma positiva en los gastos que se deriven en los próximos ejercicios fiscales en los viáticos para los pacientes, así como apoyará en aliviar la presión sobre el servicio de segundo nivel en el Centro Médico “Dr. Ignacio Chávez”, orientando de forma ordenada las referencias del primer nivel.

Si bien, los esfuerzos institucionales en materia del servicio médico han significado gastos significativos en el rubro de inversiones en infraestructura y ampliación de servicios, los resultados esperados en disminuir la presión financiera deberán irse reduciendo al asentarse los logros consolidados en la presente administración.

Sin embargo, es necesario mantener los programas de vigilancia sobre los pacientes con riesgos detectados, impulsar e incentivar la corresponsabilidad en materia de salud en la derechohabiencia; invertir en mayor medida en programas preventivos y campañas de difusión, que inciten a que el gasto en enfermedades

complejas se reduzca, ante un población que envejece y demanda de una atención especializada y con requerimientos superiores de tecnología e infraestructura.

1.1.- Elevar y mantener el nivel de salud de la población derechohabiente con servicios médicos eficientes y de calidad, que contribuya a mejorar sus oportunidades de desarrollo y condiciones de vida.

Fortalecimiento de infraestructura médico hospitalaria

Infraestructura para la Salud

Con el cambio estructural en la Ley 38 del Instituto en el año 2005, introduciendo el concepto de infraestructura hospitalaria como parte de las cuotas que se sumaron adicionales a los trabajadores afiliados a ISSSTESON, permitió a la presente administración desarrollar los proyectos de ampliación de los servicios y de mejorar sustantivamente el primer nivel de atención todo el Estado.

**Total de Afiliados
Octubre 2014 a Septiembre 2015**

Nombre de Organismo	Totales		
	Asegurados	Beneficiarios	General
H. Ayuntamientos	20,471	32,866	53,337
Gobierno del Estado	14,897	22,871	37,768
Magisterio	15,424	20,860	36,284
UNISON	5,219	6,689	11,908
ISSSTESON	3,868	5,502	9,370

Fuente: Elaborado por la Unidad de Planeación e Innovación Institucional con información del Departamento de Afiliación y Vigencia de Derechos.

De destacarse la elaboración y puesta en marcha del primer Plan de Infraestructura de Salud del Instituto, acordado por todas las áreas integrantes del Instituto y que derivó en importantes inversiones en la capacidad instalada.

El 12 de Octubre de 2011, inicio su funcionamiento el Centro Integral de Atención a la Salud (CIAS), Unidad Sur en la capital del Estado.

Este hecho representó la primera ocasión en que ISSSTESON invertía en ampliar su capacidad instalada en Hermosillo, desde 1977 con la puesta en marcha del Centro Médico “Dr. Ignacio Chávez”.

Impactando de forma positiva en una derechohabiencia que supera los 85 mil y que requería de manera urgente atender la creciente demanda de calidad y cobertura.

UNIDAD	CONSULTORIOS	POBLACION BENEFICIARIA DE RESPONSABILIDAD	DERECHOHABIENTES POR MEDICO	CAPACIDAD REAL DE ATENCION A DH POR CONSULTORIO	INCREMENTO MAXIMO DE DH POR CIAS
CIAS NORTE	8	13,859	2,500	20,000	6,141
CIAS SUR	24	45,364	1,890	60,000	14,636
CIAS CENTRO	12	23,902	1,992	30,000	6,098
TOTAL	44	83,125	1,889	110,000	26,875

Fuente: Cuadro elaborado por la Subdirección de Servicios Médicos, con información al mes de Marzo de 2011.

Este nuevo Centro Integral de Atención a la Salud, del sur de la ciudad, agrupa en sus servicios un especializado Laboratorio de Análisis Clínicos, Radiología e Imagenología, Farmacia, cuatro Consultorios de Odontología, Salud Mental, Vigilancia Epidemiológica, Somatometría, Trabajo Social, seis Consultorios de Enfermería y 12 Consultorios de Medicina Familiar, brindando atención médica por la mañana y en la tarde.

Por otro lado, el CIAS Norte, entró en operación el día 15 de Noviembre de 2011 y el CIAS Centro el 30 del mismo mes. Ambos con una inversión superior a un millón trescientos mil pesos destinados principalmente para adquisición de mobiliario de oficina, equipo médico y de cómputo.

INVERSIÓN TOTAL \$1'346,127.00 CIAS Norte y Centro		
1306-DK-01-21601	Material de Limpieza	\$ 11,916.00
1306-DK-01-51101	Muebles de Oficina y Estantería	\$ 197,896.00

1306-DK-01-51501	Equipo de Cómputo y de Tecnologías de la Información	\$ 471,193.00
1306-DK-01-53101	Equipo Médico y de Laboratorio	\$ 665,122.00

Fuente: Cuadro elaborado por la Subdirección de Servicios Médicos.

En este sentido, para el ejercicio fiscal 2012 y 2013 se continuó adecuando la infraestructura de los Centro Integrales de Atención a la Salud (CIAS), unidades Centro y Norte.

Acondicionando la unidad Centro con trabajos de cancelería, instalaciones eléctricas, trabajos de yeso, instalaciones hidráulicas y sanitarias, demoliciones, carpintería, albañilería, aires acondicionados y ductos, aluminio pintura, herrería y accesos a personas de capacidades diferentes.

Con esta labor, cooperamos en beneficio de la atención al derechohabiente que acude a los servicios de salud y nos permite contar con infraestructura digna y segura para la atención de más de 25 mil 100 derechohabientes que se atiende en dicha unidad. La inversión total de estos trabajos ascendió a un monto superior a los 411 mil pesos.

Con dichos recursos se adecuaron espacios para poner en funcionamiento consultorios médicos de Familia, Enfermería de Familia, Odontología, Laboratorio de Análisis Clínicos, Nutrición, Salud Mental, Imagenología, Somatometría y Farmacia.

Con la reubicación del módulo de atención Noroeste, en el nuevo CIAS Norte, se requirió la modernización del edificio y la adecuación de áreas de consulta, sala de espera, etc.

Consistiendo en mejoras de la infraestructura para su ampliación, ampliando la capacidad instalada para la atención médica, bajo la modalidad del Nuevo Modelo de Atención a la Salud, atendiendo lo dispuesto de estándares para accesos a personas con capacidades diferentes.

Se atienden a casi 14 mil derechohabientes en diferentes consultorios; asimismo, otorgamos el servicio a padres bajo el esquema del Sistema Integral de Servicio

Médico a Padres (SISMPS), con una inversión que ascendió a 620 mil pesos, con el compromiso claro de mejorar sustancialmente la atención a esta derechohabencia en Hermosillo.

En el año 2014, con la visita del C. Gobernador Constitucional del Estado de Sonora, Lic. Guillermo Padrés Elías, se inauguró el nuevo Laboratorio de Análisis Clínicos del Centro Médico “Dr. Ignacio Chávez”, contando con tecnología de punta Modular Pre-Analytics de Roche.



Con la renovación de la infraestructura, la unidad médica se convierte en la primera institución de salud pública en el norte del país y la cuarta en toda la República de contar con esta tecnología completamente automatizada, para procesar las muestras en menor tiempo y de forma precisa.



En el mismo evento se inauguraron los nuevos equipos instalados en el Banco de Sangre del Centro Médico, ambas inversiones significaron un monto superior a los 47 millones de pesos y en beneficio a la totalidad de la derechohabencia del Estado.

El compromiso institucional de proporcionar la infraestructura necesaria para facilitar la prestación de los servicios a los derechohabientes fuera de la capital del Estado, ha sido a lo largo de la presente administración una premisa.

Por esta razón, el pasado 1º de Junio del 2015, entró en operaciones la Clínica Hospital Nogales, en dicho municipio. Procurando la atención a más de 14 mil derechohabientes de la zona norte del Estado y proporcionando servicios médicos de calidad necesarios para estas comunidades que requerirían de atención médica focalizada.



Los municipios beneficiados son Nogales, Santa Cruz, Imuris, Magdalena, Santa Ana y Benjamín Hill. Con una inversión superior a los 80 millones de pesos, integrando los servicios de Consulta de Especialidades en Pediatría, Ginecología, Obstetricia, Traumatología y Ortopedia, así como Medicina Interna.

Además se brindan, Cirugía General, Imagenología Digital, Electrocardiografía, Urgencias, Odontología, Epidemiología y Farmacia.

La gran inversión efectuada, consolida la infraestructura hospitalaria de ISSSTESON y permite mejorar la atención médica, con mayor calidad y procurando eficacia y resolución al momento.

Lo anterior ha significado un compromiso importante atendido por la presente administración, establecido desde el inicio de los trabajos en Septiembre 2009 con los organismos afiliados al Instituto, que solicitaban de tiempo atrás la ampliación de los servicios médicos en las localidades mencionadas.

Por otro lado, en el Centro Médico “Dr. Ignacio Chávez” se fortaleció el segundo nivel de atención médica por medio de la inversión de más de cuatro millones 272 mil pesos en equipamiento médico, en el periodo Octubre 2014 a Septiembre 2015.

Destacándose seis estuches de diagnóstico básico portátil; cinco microscopios de dos oculares y tres objetivos 10 x 40 x 100 y lupa; dos ventiladores volumétricos neonatal – pediátrico – adulto de traslado intrahospitalario para UCI y/o inhalo terapia; mesa quirúrgica traslúcida; dos incubadoras para cuidados generales; dos cunas térmicas (de calor radiante); una unidad de otorrinolaringología; seis electrocardiógrafos multicanal con interpretaciones; 30 baumanómetros anereidos de pedestal; cuatro aspiradores portátiles de secreciones y equipo adicional que permite mejorar los servicios brindados en el Centro Médico “Dr. Ignacio Chávez”.

Con esta renovación y actualización del equipo médico se coadyuva al otorgamiento de más y mejores servicios médicos para los más de 180 mil derechohabientes de ISSSTESON, los cuales reciben anualmente más de 195 mil consultas de especialistas, más de 10 mil servicios de urgencias y alrededor de 140 mil consultas, precisamente, por urgencias; aunado a esto ocho mil 500 egresos hospitalarios en el Centro Médico “Dr. Ignacio Chávez”.

Adicionalmente, se sumaron 631 mil pesos de inversión en la remodelación y rehabilitación de infraestructura de las tres centrales de enfermería del nosocomio, con la instalación de muebles, barras para preparación de medicamento, centros de trabajo a base de madero y acero inoxidable, así como la rehabilitación de la red de voz/datos y kioscos electrónicos.

Con esto se encamina al otorgamiento oportuno y adecuado de los servicios médicos de los servicios de Cirugía, Medicina Interna y Pediatría, los cuales tienen un alto impacto en la derechohabiencia, brindando al anualmente 16 mil 950

consultas de pediatría y atendiendo a mil 700 pacientes que requieren hospitalización; la división de Cirugía promedió seis mil 500 cirugías; mientras, Medicina Interna egresó mil 900 pacientes de hospitalización y proporcionó 30 mil consultas de especialidad.

Estas acciones permiten que el Centro Médico “Dr. Ignacio Chávez” continúe siendo considerado una unidad hospitalaria de referencia a nivel nacional, las inversiones en equipamiento e infraestructura a lo largo de la presente administración han sido fundamentales para no solamente mantener una calidad de servicio, sino elevarla en cumplimiento de los estándares normativos exigidos y de los requerimientos señalados por los derechohabientes de ISSSTESON.

Como parte de las inversiones realizadas a lo largo de la presente administración, destaca la renovación de la planta baja del Edificio Central, un inmueble con más 50 años de funcionamiento que había sido sujeto a diversas remodelaciones a través de los años; sin embargo en esta gestión se tomó la iniciativa de adecuar las instalaciones para una eficiente prestación de los servicios a los derechohabientes.

Nos propusimos concluir la remodelación total de la planta baja, misma que incluye adecuación de entrada principal, fachadas, banquetas, acceso a minusválidos escalera de emergencia del edificio, entre otros.

El impacto directo en beneficio de nuestros 181 mil derechohabientes, que acuden a realizar algún trámite ante la institución, nos ha permitido continuar con este ambicioso proyecto para contar con infraestructura digna, segura y accesibilidad para personas con capacidades diferentes.

Además de los trabajos realizados en la primera planta de este edificio, se llevó a cabo el reemplazo del vitral existente, cuidando la obra original, en el cual se utilizó cristal de diseño especial unido con plomo para su mejor fijación, armado en una estructura metálica para darle mejor seguridad, con esto, se mantuvo el aspecto arquitectónico original y de identidad de nuestra institución.

Todos los trabajos anteriores al edificio institucional y el vitral existente, suman un esfuerzo en infraestructura de casi dos millones de pesos.

Con estas inversiones sin precedentes en la mejora la infraestructura del Edificio Central, era necesario complementar el esfuerzo para garantizar la seguridad de los usuarios que asisten a realizar trámites, así como al personal propio de la institución; por lo que, se proporcionaron las herramientas para los simulacros de evacuación en caso de una eventualidad natural o un desastre causado por error humano.

La Dirección General realizó la entrega del nuevo equipamiento de Protección Civil a los 42 Brigadistas de la Unidad Interna de Protección Civil.



El equipo se destinó a las unidades hospitalarias, de atención al derechohabiente y administrativas, consistiendo de extintores, señalizadores, chalecos preventivos, radio de comunicación, cascos, alarmas, camillas, megáfonos, botiquín de mochila con oxígeno, entre otros aditamentos con una inversión de 817 mil pesos, con el fin de reforzar las medidas preventivas.

Se hizo entrega de material en Almacén General, Casa Club del Jubilado y Pensionado de San Luis Río Colorado, Coordinación de Farmacias, Centro Médico “Dr. Ignacio Chávez”, Clínica Hospital Guaymas, Hospital “Lic. Adolfo López Mateos” y Centro Integral de Atención a la Salud, Unidad Sur.

Con estas acciones, dejamos claro un antes y un después en la historia del Instituto. Impulsando de manera importante las condiciones de bienestar, seguridad y ambiente de trabajo apropiados para todos los trabajadores del Edificio Principal.

Certificación Hospitalaria

Un punto fundamental de la implementación de los estándares de certificación hospitalario emitidos por el Consejo de Salubridad General, son los relativos al cumplimiento de los requisitos del recurso humano.

Para esto, la Subdirección de Servicios Administrativos a través del Departamento de Recursos Humanos y el Centro Médico “Dr. Ignacio Chávez”, en coordinación con la Unidad de Planeación e Innovación Institucional, concluyeron con la definición de las descripciones de más de 500 puestos de dicha unidad médica, así como con la conformación de los perfiles de los propios puestos.

Con esta información, se integró el Manual de Descripción de Puestos y Perfiles del Instituto, autorizado por la H. Junta Directiva del ISSSTESON. Esta herramienta permite brindar la capacitación adecuada y precisa a las necesidades de los puestos y su naturaleza, así como estandarizar los procesos de Reclutamiento, Selección y Contratación de personal, lo que redundará, en un mediano plazo, en un recurso humano más capacitado y efectivo, que a su vez se traducirá en un mejor servicio de calidad y sensible para la derechohabiente.

En este mismo sentido, se procedió a la sustitución de equipo médico y material de oficina en el Centro Médico, entre los que destacan la adquisición de Equipos de Química Sanguínea (dos Módulos Hitachi P800) y un Respaldo para Urgencias (Módulo Hitachi P800).

Dichas mejoras en el equipamiento significaron una inversión de seis millones 980 mil pesos, lo que se traduce en mejoras en las atención ambulatoria, mejorando con

ello la seguridad del paciente en seguimiento a los estándares del Consejo de Salubridad General.

Por otra parte, se instaló el Comité de Bio-Ética ante la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS), esta instancia tiene como objetivo analizar la intervención médico - técnica, para detectar fallas en los procedimientos realizados y proponer mejoras a los mismos; sin vulnerar los derechos de los paciente y sus familias, los derechos de los trabajadores y de la comunidad en general.

En el mes de Mayo de 2013, inició la cruzada para lograr la certificación como hospital 100 por ciento libre de humo de tabaco en el Centro Médico “Dr. Ignacio Chávez” con la campaña “Respira la vida”.



Por medio de esta campaña, se resaltó la importancia y beneficios de dejar de fumar; a este esfuerzo se unió la Clínica para Dejar de Fumar que en 13 años de labor ha rehabilitado a 729 pacientes a través de diversos programas preventivos.

Esta clínica identificó a través de un censo a la base de trabajadores que fumaba, además dio promoción a campañas informativas con la derechohabiente sobre la implementación de esta medida.

La región de Sonora, Baja California Norte y Sur y Sinaloa tiene una prevalencia de 20 por ciento de tabaquismo; en Sonora, con cifras del 2012, hay 311 mil fumadores entre los 16 y 65 años; en el Instituto se ha detectado que el 18 por ciento de sus trabajadores son fumadores y en un periodo de cinco meses se logró que ocho trabajadores del hospital dejaran de fumar, además de conseguir que los fumadores activos respeten las instalaciones.

Se destaca la labor del Comité de Vigilancia creado ex profeso para organizar las brigadas de supervisión en cada área de trabajo a fin de llevar la información del programa “Respira la Vida” y los beneficios de dejar de fumar.

El 26 de noviembre del 2013, el Centro Médico “Dr. Ignacio Chávez” fue certificado como el primer hospital público en Sonora 100 por ciento libre de humo de tabaco, convirtiéndose en un referente para el resto de las instituciones de salud pública en el Estado, con espacios libres de humo que se extienden a estacionamientos, pasillos, patios y zonas abiertas.

Como parte de la concientización de la necesidad de mantener estándares de calidad y atención en el servicio médico, el Centro Integral de Atención a la Salud (CIAS), Unidad Sur en Hermosillo, dio inicio en el mes de Octubre de 2014 del proceso de Certificación en el Servicio ante el Consejo de Salubridad General.



El objetivo es cumplir con los requerimientos normativos en materia de seguridad de los pacientes y la calidad en la atención, para ello el personal integrante de dicha unidad médica trabaja de forma coordinada y constante en diversas actividades tendientes a obtener la meta trazada. Buscando con ello beneficiar a más de 25 mil derechohabientes del sur de la ciudad capital, que reciben su atención médica en el CIAS Sur.

Imagenología

Para facilitar la realización de estudios de diagnóstico de enfermedades, comenzaron a operar en el año 2011 en el Centro Médico “Dr. Ignacio Chávez”, equipos con tecnología digital de punta para rayos X (placa simple), Arco en C y Ultrasonido.

Los nuevos servicios que se ofrecen en las instalaciones del nosocomio son: Tomografía, Mastografía, Ortopantomografía, Fluoroscopia, Placas Simples, Ultrasonido Doppler y estudios especiales, Tomógrafo Digital de 16 cortes.

Este último instrumento moderno, es de tecnología alemana de punta que ofrece una imagen de mayor resolución y que brinda diagnósticos más precisos, que ha colocado al Instituto como pionero en Imagenología digital para el diagnóstico de enfermedades.

El equipo forma parte de inversión de más de 65 millones de pesos realizada por el proveedor de servicios. Esta transición tecnológica impulsada desde la Dirección General ha significado desplazar los equipos viejos de imagen en el Centro Médico “Dr. Ignacio Chávez”, Hospital “Lic. Adolfo López Mateos”, Clínica Hospital Guaymas, Policlínico Ciudad Obregón y el Policlínico Siglo XXI ISSSTESON – SNTE SECC. 54.

La nueva tecnología ha permitido a ISSSTESON mejorar la atención a enfermedades que requieren de estudios invasivos, como son los oncológicos, angiogramas y urogramas; además, la posibilidad de obtener imágenes de

huesos, tejidos blandos y vasos sanguíneos detectando lesiones internas en pacientes que pongan en riesgo su vida y que anteriormente, no era posible detectar con la tecnología a la que se tenía acceso.

Dada la capacidad instalada y su características, en el Centro Médico “Dr. Ignacio Chávez” contamos ahora con la capacidad de poder permitir a nuestros médicos radiólogos adscritos, interpretar imágenes provenientes desde cualquiera de las localidades donde fue implantado el sistema, accediendo a la visualización en tiempo real en los consultorios en cualquiera de las otras unidades conectadas.

Con esta tecnología el ISSSTESON cuenta con un sistema de almacenamiento de imágenes proyectado para los próximos años con capacidad para ser expandido y una atención resolutive de más de 133 mil estudios promedio por año.

Si bien, la inversión en tecnología es uno de los principales pilares de la política en nuestra administración, su impacto final en la mejora de la salud de la población es lo fundamental.

En este sentido, incorporamos el equipo de resonancia magnética que permite enviar a través de aparatos emisores de electromagnetismo, imágenes de dos o tres dimensiones con un elevado nivel de precisión permitiendo detectar, o en su caso, descartar, alteraciones en los órganos y los tejidos del cuerpo humano, evitando con ello procedimientos molestos y agresivos para el paciente.

El 26 de Septiembre de 2012, se llevó a cabo la inauguración del Área de Resonancia Magnética y la Sala de Espera de Hospitalización en el Centro Médico “Dr. Ignacio Chávez”.

La construcción y equipamiento se realizó con una inversión de 5 millones de dólares, consolidando así al Instituto como uno de los mejores hospitales del Noroeste de México dentro del área de servicios de salud pública.

La nueva Sala de Espera cuenta con una capacidad para 60 personas con espacios más dignos y amplios para aquellas personas que aguardan a sus familiares.

La razón fundamental de esta inversión es acercar las nuevas tecnologías a las familias sonorenses derechohabientes de ISSSTESON, además de ofrecer un mejor servicio a quienes tienen que esperar a sus familiares hospitalizados o que llegan a hacerse hemodiálisis.

En el presente periodo que se informa, de Octubre de 2014 a Septiembre de 2015 se consolidó la plataforma de Expediente Clínico Electrónico (INFOMED), la cual se integra por distintos módulos y procesos que corresponden a los Servicios Médicos que ofrece ISSSTESON, para integrar bajo una misma herramienta tecnológica para la facilidad de acceso y consulta del Expediente Clínico Digital de los derechohabientes en sus tres niveles de atención médica.

La plataforma se integra por los módulos de Consulta Externa General y Especialista, donde se registra y consulta la historia clínica y expediente del paciente, solicitudes de recetas, laboratorios, rayos x, interconsultas, incapacidades y el CIE 10.

Asimismo, se suman los módulos de Hospitalización con las hojas de evolución, laboratorios, rayos x, incapacidades, ingresos y egresos, control de camas censables, cunas e incubadoras, hemodiálisis, quimioterapia, UCI, UTI y CENDIS. Y por último, el módulo de Urgencias, con la notas de evolución, procedimientos ambulatorios, traspasos a piso, tipos de altas, recetas, laboratorios y rayos x.

Los antes mencionados, se completan con los módulos de Cirugías, Enfermería y Trabajo Social. Con esto se busca que los derechohabientes, en caso de requerir su información, se ubique de forma inmediata y esté disponible, independientemente, de que unidad médica le brindó el servicio.

Además, ofrecer garantías de seguridad en el manejo del expediente clínico digital, evitando con ello el uso de la información en cumplimiento de la normatividad aplicable.

La atención médica se beneficia con la implementación de este tipo de plataformas, dado que se permite que el Expediente Clínico Digital se ubique en línea y accesible en caso de requerir servicios en alguna otra unidad médica en el estado; integra a los médicos afiliados al ISSSTESON de todo el territorio sonorenses y se incluyen, las guías y protocolos clínicos para brindar los servicios médicos.

Implantar un modelo de regionalización operativa que garantice oportunidad y eficiencia

Nuevo Modelo de Atención a la Salud

Al inaugurar el sexenio en Septiembre de 2009, el Gobernador Constitucional del Estado de Sonora, Lic. Guillermo Padrés Elías, nos estableció como objetivos y metas prioritarias para ISSSTESON el perfilar una reorganización del servicio médico, que permitiera a los derechohabientes contar con atención médica de calidad y garantía en la seguridad del paciente.

Ante el reto planteado por el Ejecutivo del Estado, nos propusimos objetivos específicos para reformar en su operación el primer nivel de atención a la salud en la capital, donde concentramos alrededor del 50 por ciento de la población derechohabiente afiliada por medio de los organismos y el ayuntamiento de la localidad.

Municipios con mayor cantidad de derechohabientes de ISSSTESON		
Municipios	Población derechohabiente	Porcentaje del total
Hermosillo	90,374	49.10%
Ciudad Obregón	21,595	11.73%
Nogales	8,545	4.64%
Navojoa	9,014	4.90%
Guaymas	6,920	3.76%
San Luis Río Colorado	6,549	3.56%

Fuente: Elaboración por la Unidad de Planeación e Innovación Institucional con información de la Subdirección de Prestaciones Económicas y Sociales.

Los hallazgos de una investigación realizada en el modelo de atención que prevalecía en el ISSSTESON, denotaban la existencia de varios rubros susceptibles de mejora en la forma de cómo se prestaban los servicios, donde la propuesta incluyó, principalmente, el replantear una reorganización de los recursos humanos y físico y la ampliación de competencias atribuidas a puestos de trabajo mediante la asignación de nuevos ámbitos de responsabilidad.

El Nuevo Modelo de Atención a la Salud implementado a partir del año 2012, introdujo cambios pertinentes en el marco organizacional, mediante la transformación del anterior modelo de atención.

Enfocado a cambiar la forma en que se otorgaban los servicios de salud, se consideró a la sectorización de la población derechohabiente, como un pilar base

para la creación de nueva infraestructura y ampliación de la existente; se tomó en cuenta la posibilidad de anclar a un médico que sería elegido por la derechohabencia para su atención personal y familiar y una población definida.

Entre sus modificaciones de mejora, el Nuevo Modelo ahora permite: la obtención de citas médicas vía telefónica o medios electrónicos; la aparición de un elemento clave en la relación médico-paciente como es el servicio de Enfermería como parte integrante del equipo de salud; con acciones específicas y sustantivas, la inclusión de acciones tendientes a la atención de Salud Mental, Nutrición, entre otros.

Todo ello, con el objetivo de brindarle a nuestra derechohabencia, una atención médica integral y familiar con acciones anticipatorias de prevención y fomento a la salud.

Los beneficios para el grupo blanco asignado al equipo de salud sectorizado, estriban en una atención integral personalizada y continua en el primer nivel en Hermosillo; dedicando como mínimo 15 minutos de interacción entre el médico y el derechohabiente; así como, 15 minutos en la atención con el personal de Enfermería asignado, atendiendo las acciones de carácter preventivo, de promoción y otras actividades específicas de antelación para su problema de salud personal y/o familiar.

Los servicios básicos implementados en las tres unidades donde se introdujo el nuevo modelo, a parte de la consulta médica, son: el servicio odontológico, el servicio de farmacia y los servicios de apoyo diagnóstico; éstos se complementaron con los siguientes:

- Salud mental
- Nutrición
- Servicio de enfermería
- Acciones y servicios preventivos y de fomento para la salud
- Vigilancia Epidemiológica
- Detección oportuna de enfermedades infecciosas y crónico-degenerativas

- Curaciones menores

La implementación del nuevo modelo ha dejado los siguientes avances:

- ✓ En materia de infraestructura, los tres Centros Integrales de Atención a la Salud cuentan con instalaciones dignas, amplias, funcionales y ubicadas en la cercanía o zona donde habita el derechohabiente y sus beneficiarios.
- ✓ Procedimientos organizados para proveer los servicios que se otorgan en cada unidad, con la finalidad de optimizar tiempos de espera, de atención, facilitación del acceso a los mismos y a las acciones preventivas incorporadas al programa. Entre los procedimientos establecidos, se encuentra la consulta médica por horario, la atención médica presencial, el pre-surtido de medicamentos, la cita para toma de muestras en laboratorio, la atención de enfermería con acciones de prevención, entre otras.
- ✓ Con criterios definidos en cuanto a la morbilidad que se atiende en cada unidad, cada miércoles se realizan sesiones clínicas y capacitación para el desempeño en cada CIAS, fortaleciendo el acervo del personal de salud para una mejora en la prestación del servicio.

TOTAL DE CONSULTAS DE MEDICINA FAMILIAR Y PROMEDIO DE CONSULTAS POR DERECHOHABIENTE

Octubre 2014 a Septiembre 2015

Unidad	Atenciones	Población DH Sectorizada	Promedio de Acciones por DH
CIAS SUR	85,567	30,192	3.9
CIAS CENTRO	51,292	25,849	3.2
CIAS NORTE	40,393	19,515	3.1
TOTAL	177,252	75,556	3.4

Fuente: Elaborado por la Subdirección de Servicios Médicos, con información de las tres unidades médicas.

Cabe aclarar que para el año 2014, se consolidaron otras acciones definidas en el Nuevo Modelo como son la implementación de la Cartilla de Salud por cada paciente; el familiograma incluido en el expediente clínico; el expediente médico electrónico enlazado a todo el sistema en el Estado; la implementación de las Guías de Práctica Médica y la consolidación del servicio de Odontología integral.

Con el fin de estar dando seguimiento a la implementación del Nuevo Modelo, la Subdirección de Servicios Médicos llevó a cabo de forma semanal reuniones de evaluación del servicio en los primeros meses de aplicación; con esto se tomaron medidas de ajuste para garantizar una exitosa puesta en práctica.

Asimismo, se estableció contacto con los organismos afiliados para llevar a cabo el Proceso de Sectorización con reuniones informativas en las cuales se actualizaban los datos personales, sector en el que se ubica y la selección del médico familiar.

Como una herramienta adicional, para mantener la supervisión sobre la correcta implementación del Nuevo Modelo, por medio de la Unidad de Vinculación y Atención al Derechohabiente se llevaron a cabo evaluaciones a través de encuestas de satisfacción del servicio en los tres Centros Integrales de Atención a la Salud (CIAS), detectando posibles desviaciones en el servicio y tomando las medidas correctivas de forma inmediata, evitando con ello quejas de la atención médica.

El sistema de evaluación, que a la fecha se mantiene de forma constante y periódica consta en encuestas mensuales de satisfacción del derechohabiente. Las encuestas miden el nivel de satisfacción percibido por el usuario frente al tiempo de espera y a la atención médica.

Dentro del periodo que se informa de Octubre de 2014 a Septiembre de 2015, se aplicaron un total de cuatro mil 448 encuestas en los tres centros de atención.

En este universo se ubican las evaluaciones que se aplican a los usuarios que asisten a consulta de médico familiar in situ, obteniéndose como resultado que el 99.08 por ciento de los entrevistados señaló que el tiempo de espera fue de 0 a 30

minutos; mientras que el 0.92 por ciento de los entrevistados mencionaron que se superaron los 30 minutos de espera.

La premisa nacional señala que el tiempo de espera para consulta no debe superar los 30 minutos, por lo que en la prestación del servicio de consulta de médico familiar el Instituto cumple plenamente con lo enmarcado.

Ante la demanda de más y mejores servicios por parte de los afiliados, así como el establecimiento de sistemas de calidad que certifiquen la atención y los procesos con que cuenta la institución, el Sistema Integral de Citas Médicas para el ISSSTESON que inició sus operaciones partir del 18 de abril del 2012 con citas médicas y toma de muestras de laboratorio en el Módulo Norte de la ciudad de Hermosillo, ha establecido procesos de atención a la derechohabencia que no sólo permiten brindar el servicio requerido de fijar la cita médica, sino que además se atienden solicitudes de información de los servicios que presta el Instituto y orienta al usuario en la gestión de sus trámites.

Por medio del Sistema de Citas Médicas, de Octubre de 2014 a Septiembre de 2015 se realizaron un total de 254 mil 115 acciones, de las cuales 173 mil 293 corresponden a derechohabientes programados para consulta; 13 mil 454 a cancelaciones; 13 mil 001 a No Disponibilidad con su médico familiar asignado; 20 mil 910 confirmaciones de médico especialista del Centro Médico “Dr. Ignacio Chávez”; dos mil 671 citas de Laboratorio de Análisis Clínicos y Servicio Dental; 14 mil 110 solicitudes de Información General de los servicios que presta el Instituto y siete mil 671 en otros rubros.

Centros Integrales de Atención a la Salud

La inversión de más de 45 millones de pesos en la apertura del Centro Integral de Atención a la Salud (CIAS), Unidad Sur en Hermosillo permitió consolidar la política pública de la nueva regionalización de los servicios del primer nivel.

A través de la sectorización de la población derechohabiente de la capital, se permitió un seguimiento pormenorizado de los núcleos de familias ordenados en cantidad con médicos de familia y un grupo de enfermería para su atención médica.

TOTAL DE CONSULTAS DE MEDICINA FAMILIAR EN LAS UNIDADES CIAS

2013 a 2015

Unidad	2013	2014	2015
CIAS Sur	98,352	117,356	85,567
CIAS Norte	49,655	59,206	40,393
CIAS Centro	77,443	79,523	51,292

Fuente: Elaborado por la Unidad de Planeación e Innovación Institucional con información de la Subdirección de Servicios Médicos.

La calidad de la atención médica brindada por medio de la implementación del Nuevo Modelo de Atención a la Salud ha mejorado de forma continua desde su inicio, el proceso de mejora se mantiene por medio de los ajustes y tomas de decisiones oportunas que han resultado en una tendencia a la alza en las evaluaciones ciudadanas de calidad en el servicio determinadas en el CIAS, Unidad Sur.

En el mes de Febrero de 2013, con unos meses de haber iniciado operaciones la evaluación por parte de la Secretaría de la Contraloría General del Estado arrojó como resultado una ponderación de 8.9 de calificación final, de parte del usuario a la calidad del servicio recibida.

Solamente siete meses después, en Septiembre de ese mismo año, la misma evaluación puntualizó la obtención de 9.4 como calificación final.



Para Marzo de 2014, dicha evaluación alcanzó el 9.6 señalado por los usuarios de los servicios en el CIAS, Unidad Sur y en la última evaluación documentada previo a la entrega del presente documento, se llevó a cabo en Octubre de 2014 donde se alcanzó la cifra de 9.8.

Estas ponderaciones obtenidas son un indicativo de que las acciones orientadas e impulsadas desde la Dirección General del Instituto, van por el camino correcto y que la población derechohabiente ha recibido la calidad de los servicios a los estándares que nos señalan; aunque no es motivo para celebrar, sí es razón para motivarnos a continuar por esta senda y propiciar para que se mantengan los niveles alcanzados, buscando un siguiente nivel de mejoras en el ámbito de la incentivar una mayor corresponsabilidad de la derechohabiencia en el cuidado de la salud.

Capacidad de atención de los Centros Integrales de Atención a la Salud en Hermosillo					
Unidad	Consultorios	Población beneficiaria de responsabilidad	Derechohabientes por médico	Capacidad real de atención al DH por consultorio	Incremento máximo de DH por CIAS
CIAS Norte	8	13,859	1,732	20,000	6,141
CIAS Sur	24	45,364	1,890	60,000	14,636
CIAS Centro	12	23,902	1,992	30,000	6,098
Total	44	83,125	1,889	110,000	26,875

Fuente: Elaboración por la Unidad de Planeación e Innovación Institucional con información de la Subdirección de Servicios Médicos.

En el periodo que se informa, en el CIAS, Unidad Sur se brindaron un total de 116 mil 150 consultas de médico de familiar; con un tiempo de espera promedio de cinco minutos para recibir la atención médica.

El servicio adicional que se generó por medio del Nuevo Modelo de Atención a la Salud fue el de Enfermería, que en el periodo Octubre 2014 a Septiembre de 2015 brindó un total de 103 mil 350 consultas; 320 cartillas entregadas y una suma de 64 mil 320 detecciones T/A.

Por otro lado, el servicio de la Clínica Dental brindó 11 mil 928 consultas y un total de 33 mil 139 servicios, destacando: 11 mil 740 enseñanza de limpieza; mil 608 extracciones de piezas dentales; tres mil 079 obturaciones amalgama y una suma de cuatro mil 772 obturaciones semipermanentes, entre otras acciones.

En el caso de Trabajo Social, en la Unidad Sur se brindaron cinco mil 525 consultas de nutrición y mil 200 consultas de psicología.

Se puede asegurar, que la nueva forma de organización de la prestación del servicio de primer nivel en el ISSSTESON en Hermosillo, por medio de la puesta en marcha de los Centros Integrales de Atención a la Salud ha permitido acercar la atención médica y en mayor medida, cumpliendo con lo estipulado por el Gobernador del Estado de Sonora, incentivar la aplicación de valores por parte de los servidores públicos en sus interacciones constantes con los derechohabientes.

Que en cuestión de la salud, el esmero entregado por parte del personal del Instituto permite ser catalogados como de los mejores servicios de atención médica entre los organismos públicos de seguridad social en el plano nacional.

Primer Nivel de Atención Médica

En el arranque de la presente administración se tomó la determinación posterior al diagnóstico inicial de que era necesario mejorar las condiciones de infraestructura de los módulos de primer nivel a lo largo del Estado de Sonora.

El ISSSTESON por medio de la red de policlínicos, hospitales, centros integrales de atención a la salud y módulos se presta la consulta de médico general y/o familiar; éstos últimos se extiende a través del Estado como las unidades en mayor cantidad y que ofrecen los servicios básicos de atención a la población derechohabiente en localidad o municipios de pocos habitantes, pero que igual que el resto requieren la atención médica al momento.

Con el diagnóstico elaborado, se detectó que el mantenimiento de la infraestructura de esta red de módulos no era la adecuada, por lo que se programó mejorar de forma sustancial las unidades de primer nivel en todo el territorio sonorense.

En Septiembre de 2009, el Instituto contaba con 23 módulos de atención médica, cerrando de forma importante con 10 unidades nuevas y rehabilitando de forma importante las ya existentes, en beneficio de más de 55 mil derechohabientes. Es decir, el 30 por ciento de la población total afiliada, que no se encuentran ubicados en las principales ciudades del Estado.

Módulos inaugurados en la presente administración	
2009 - 2015	
Nacozari	Cumpas
Huépac	Álamos
Bahía de Kino	Pueblo Yaqui
Sahuaripa	Puerto Peñasco
Benito Juárez	Plutarco Elías Calles

Fuente: Elaborado por la Unidad de Planeación e Innovación Institucional con información de la Subdirección de Servicios Médicos.

En el municipio de Navojoa, el Instituto cuenta con el Policlínico Siglo XXI ISSSTESON – SNTE SECC. 54 por medio del cual se otorga el servicio de primer nivel de atención a la salud a los derechohabientes afiliados a través de sus organismos y el ayuntamiento de la localidad.

Dentro del periodo que se informa se brindaron 57 mil 965 consultas de médico general, proporcionando un total de 23 mil 246 referencias al siguiente nivel de atención y mil 986 incapacidades, sumando un total de tres mil 043 días.

Los médicos de la unidad entregaron un total de 55 mil 344 recetas a los usuarios que asistieron a consulta y una suma de 25 mil 024 órdenes de laboratorio.

Como parte de la integración al programa “Es tiempo, ¡Cuídate!”, se detectaron un total de dos mil 287 derechohabientes con Hipertensión Arterial, en el rango de edad de 25 a 64 años y más, de los cuales 55.31 por ciento correspondía al sexo femenino.

Casos sospechosos de Hipertensión Arterial, sumaron 720 del sexo femenino y 480 del sexo masculino; detección de obesidad con diagnóstico de sobrepeso en el rango de edad de 25 a 65 años y más, se obtuvieron mil 255, donde el 59.36 por ciento forma parte del sexo femenino.

Las actividades tendientes al apoyo nutricional que se desarrollan en la unidad médica en Navojoa, en este periodo que se informa se proporcionaron 960 latas de leche de apoyo a familias de derechohabientes; asimismo, 860 casos de detecciones de Glicemia Capilar; 405 casos sospechosos del mismo padecimiento, de los 15 de ellos se confirmaron.

Con el fin de cubrir la demanda de consulta de médico general, en el municipio de Cajeme se cuenta con el Policlínico de Ciudad Obregón, mismo que proporciona atención médica a un promedio de 23 mil 379 derechohabientes de forma mensual.

Cuenta con ocho consultorios para la prestación del servicio de parte de 16 médicos generales. Asimismo, un médico geriatra y una psicóloga. En el área de odontología se cuenta seis médicos y las áreas de Medicina Preventiva que incluye lo servicios de Epidemiología con la aplicación de vacunas, así como un área para toma de electrocardiogramas y Somatometría.

En el periodo Octubre de 2014 a Septiembre de 2015 se brindaron 94 mil 252 consultas de medicina general; 12 mil 399 de salud bucal y un total de dos mil 302 de Geriatria.

En el caso de las consultas de médico general, con respecto al mismo periodo del año anterior se presentó un incremento de 4.37 por ciento; en relación a las consultas del área dental, el aumento fue de 3.87 por ciento.

En materia de capacitación y actualización del personal médico, el ISSSTESON realizó un esfuerzo importante buscando con ello mantener a la vanguardia en temas de importancia para el sector salud al impulsar 78 pláticas de actualización, con una asistencia de mil 197 participantes.

En Guaymas, el Instituto cuenta con una unidad hospitalaria que brinda servicios de primer y segundo nivel de atención médica; con un total de 25 médicos generales y dos odontólogos en el periodo Octubre 2014 a Septiembre 2015 se proporcionaron un total de 25 mil 025 consultas de Medicina General y cuatro mil 786 consultas dentales.

Este servicio apoya a las campañas de Salud Bucal realizadas por la Secretaria de Salud, desarrollando actividades preventivas en cuestión de: detección de placa bacteriana, instrucciones de la técnica de cepillado, instrucción del uso del hilo dental y enjuagues de fluoruro de sodio, revisiones de los tejidos bucales, revisión e instrucción de higiene y prótesis y auto exámenes de cavidad bucal entre otras.

Segundo y Tercer Nivel de Atención Médica

En cuanto a la prestación de los servicios de segundo nivel, el Centro Médico “Dr. Ignacio Chávez” es la unidad hospitalaria de mayor alcance y con el volumen de servicios más amplio con que cuenta el ISSSTESON.

En lo correspondiente a los meses que integran el presente informe, se prestaron un total de 195 mil consultas de especialistas, más de 10 mil servicios de urgencias y alrededor de 140 mil consultas en este mismo servicio; aunado a lo anterior, ocho mil 500 egresos hospitalarios en dicha unidad médica.

Del total de los servicios médicos que se otorgan en el Centro Médico, los servicios de Cirugía, Medicina Interna y Pediatría, tienen un alto impacto en la

derechohabiencia, brindando al anualmente 16 mil 950 consultas de pediatría y atendiendo a mil 700 pacientes que requieren hospitalización; la división de Cirugía promedió seis mil 500 cirugías; mientras, Medicina Interna egresó mil 900 pacientes de hospitalización y proporcionó 30 mil consultas de especialidad.

Durante el ejercicio fiscal 2014, el Centro Médico se planteó la meta de mantener la tasa de mortalidad ajustada en un 5 por ciento anual, esto en cumplimiento de la normatividad aplicable.

Sin embargo, al cierre del 2014 la unidad hospitalaria reportó que la tasa se ubicó en 0.02 por ciento; lo anterior, se logró gracias a la reducción de manera importante de la tasa de infecciones intrahospitalarias que igualmente mostró una reducción importante, siendo el objetivo mantenerla en dos por ciento en el 2014, pero con los esfuerzos coordinados en los diversos servicios internos del nosocomio se logró reducir la tasa a 0.02 por ciento.

Estos resultados en la gestión hospitalaria, se deben en esencia al trabajo desempeñado por el personal del Centro Médico “Dr. Ignacio Chávez”, la capacitación constante mediante los programas de Enseñanza que se impulsan y la eficacia de los procesos internos para la obtención de servicios de calidad.

En la Clínica Hospital ISSSTESON en Guaymas, el servicio de consulta de médicos especialistas proporcionaron dos mil 67 de Ginecología y Obstetricia; mil 072 consultas de Cirugía General; dos mil 073 de Medicina Interna y mil 585 consultas de Pediatría.

En cuanto al servicio de Urgencias, en la Clínica Hospital en Guaymas se atendieron ocho mil 795 derechohabientes y no derechohabientes, que presentaron haber sufrido un mal súbito.

Con un total de 880 hospitalizaciones, en el periodo que se informa, se otorgó una atención constante a pacientes que se encontraban en estado de recuperación o de gravedad y que buscaban su pronta recuperación.

En el servicio de Cirugía se atendieron un total de 497 de estos servicios, promediando 40 de forma mensual.

Mejorar las actividades institucionales de apoyo al servicio médico

Transformación administrativa para brindar una mejor atención médica

Con la motivación de continuar mejorando los servicios en este sentido, se puso en marcha el Módulo de Citas Web de ISSSTESON, lo que permite que los derechohabientes del Instituto que tengan acceso a Internet podrán realizar la reservación de su cita de consulta de médico familiar.

Adicionalmente, se podrán interponer quejas, sugerencias y felicitaciones sobre el servicio médico recibido.

Sumado a la innovación anterior, se cuenta desde el inicio de actividades del Nuevo Modelo de Atención a la Salud con el Sistema de Citas Médicas mediante llamada telefónica al Centro de Atención conformado para este fin.

Por medio del Sistema de Citas Médicas, de Octubre de 2014 a Septiembre de 2015 se realizaron un total de 254 mil 115 acciones, de las cuales 173 mil 293 corresponden a derechohabientes programados para consulta; 13 mil 454 a cancelaciones; 13 mil 001 a No Disponibilidad con su médico familiar asignado; 20 mil 910 confirmaciones de médico especialista del Centro Médico “Dr. Ignacio Chávez”; dos mil 671 citas de Laboratorio de Análisis Clínicos y Servicio Dental; 14 mil 110 solicitudes de Información General de los servicios que presta el Instituto y siete mil 671 en otros rubros.

Como parte de un planteamiento novedoso, buscando la incentivación de colaboración entre procesos, reducir costos en retrabajos y permitir la entrega de servicios a la derechohabiente de forma ordenada y constante, la Dirección General impulsó una reestructura normativa y organizacional de la Subdirección de Servicios Médicos.

La cual autorizada por la H. Junta Directiva, fue publicada en el Boletín Oficial el pasado mes de Mayo de 2015.

Con la reforma normativa se pretende dar impulso a la Nueva Gestión por Resultados, integrando a la Subdirección de Servicios Médicos la atribución de coordinar, gestionar y apoyar en la administración hospitalaria de las cuatro unidades médicas existentes, así como en una mayor coordinación y comunicación con los policlínicos y por vez primera, la integración al Manual de Organización de dicha unidad administrativa de las responsabilidades de la unidades de coordinación médica regionales.

Dejando de esta forma, precisa y claramente, las funciones que deben realizar los coordinadores médicos en las 14 regiones establecidas y la interacción que deben llevar a cabo con las diversas instancias institucionales.

Se fortalecieron funciones en materia de evaluación de las áreas médicas, mediante la conformación de la Coordinación de Hospitales Propios y Subrogados, asignando funciones de revisión de expedientes médicos, revisión de comités hospitalarios y la gestión de recursos en favor de mejores resultados.

Las áreas de Auditoría Médica y Coordinación de Subrogaciones Médicas fueron trasladadas a la Subdirección de Finanzas, con el fin de fortalecer los rubros de revisión, detección y reducción de las erogaciones en materia de servicio médico subcontratado.

Es importante destacar, que en la presente administración se llevó a cabo una reforma a la Ley 38 en beneficio de los derechohabientes que habían sido rechazados para recibir el servicio médico, dado que la norma expuesta limitaba el acceso aquellos trabajadores que contaran con una enfermedad preexistente.

Para esto se elaboró la propuesta de reforma junto con un estudio actuarial del impacto de brindar acceso a estos servidores públicos que no recibían el servicio de atención médica, logrando el apoyo del Congreso del Estado, realizando la reforma requerida para proporcionar la calidad de vida y los servicios mínimos que humanamente eran necesarios facilitar a estos derechohabientes.

Solamente al implementar la reforma aprobada en julio del 2011 por el Poder Legislativo, se pudieron registrar más de mil 300 trabajadores y sus beneficiarios.

Medicamentos

La reforma administrativa llegó también a modificar no solamente la estructura organizacional de las áreas responsables de coordinar los procesos en favor del surtido de las recetas, sino que se ha promocionado desde la Dirección General el establecimiento de controles específicos por farmacia en acuerdo a la cantidad de códigos que administra cada una y las necesidades específicas de la población derechohabiente que atiende.

En la presente administración se actualizaron los procedimientos operativos de las farmacias ubicadas dentro del ámbito de operación del Nuevo Modelo de Atención a la Salud, bajo la premisa de acelerar la entrega de los medicamentos.

Con esto nacieron los subprocesos de pre-surtido de recetas con el fin de ir llevando a cabo las actividades del reunido de medicamentos señalados en cada receta previo al arribo del derechohabiente a la ventanilla de atención, teniendo listo el producto para su entrega en las cantidades señaladas por el médico de cabecera, reduciendo de esta forma el tiempo de espera.

Asimismo y apego a los requerimientos señalados en la Farmacopea para los Estados Unidos Mexicanos se actualizaron los documentos operativos, siendo el primer ejemplo en este sentido la Farmacia Norte en Hermosillo.

En el periodo que se informa se recibieron más de dos millones 487 mil recetas en la red de farmacias, depósitos y botiquines en todo el Estado. Generando un costo superior a los 459 millones de pesos en productos entregados.

Concentrando más del 25 por ciento del total del movimiento de surtido de recetas y productos entregados a los derechohabientes, la Farmacia No. 2 en Hermosillo recibió un total de 626 mil 816 recetas y un cifra superior a dos millones 30 mil productos suministrados.

En el presente sexenio en el ISSSTESON, el monto destinado a la compra de productos farmacéuticos superó los dos mil 863 millones 68 mil pesos, cifra sin precedente en la historia del Instituto. Actualmente, el gasto programable en este rubro supera los 600 millones de pesos para el ejercicio fiscal 2015, alrededor del 10 por ciento del presupuesto de egresos autorizado de la institución.

Apoyo de Diagnósticos

1.3.- Generar una cultura de la corresponsabilidad de los derechohabientes en todas las acciones ligadas con la prevención y la atención a la salud

Programa “Es Tiempo, ¡Cúidate!”

Avance de detecciones

En la presente administración, se ha buscado incentivar a la responsabilidad en el autocuidado de la salud, en el ISSSTESON esta política pública se ha traducido en la implementación del programa “Es Tiempo ¡Cúidate!”.

El objetivo del programa es la detección oportuna de Diabetes Mellitus, Hipertensión Arterial y Obesidad, a fin de mantener en control los casos detectados, evitando con ellos una mayor complejidad en el futuro.

**Detecciones realizadas por año
2010 - 2015**

Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Detecciones	10,660	10,532	4,465	3,194	9,035	10,912

Fuente: Elaborado por el Departamento de Medicina Preventiva.

En el periodo que se informa se realizaron un total de 10 mil 912 detecciones integradas para los padecimientos crónico – degenerativos antes mencionados.

A través de las detecciones llevadas a cabo, se encontró que un 7.2 por ciento fueron sospechosos de Diabetes Mellitus y 6.4 por ciento de Hipertensión Arterial. Se confirmó un 16.4 por ciento de Sobrepeso y como una cifra preocupante por su alta incidencia, un 60.4 por ciento por Obesidad.

De esta forma, el 100 por ciento de las detecciones se canalizaron a su médico familiar, para su seguimiento y control específico.

La elevada prevalencia de los padecimientos crónico – degenerativos en la población derechohabiente del Instituto, nos señala un claro objetivo hacia el futuro inmediato. La atención de los casos detectados y su control, así como tomar las medidas pertinentes en cuanto a la medicina preventiva corresponde, deben ser tema prioritario en las próximas administraciones, buscando con ello motivar a una

mejor calidad de vida y a su vez, procurando reducir los costos elevados de la atención médica de estos padecimientos.

Por esta razón, en el ISSSTESON se ha materializado el apoyo a los Grupos de Ayuda Mutua (GAM), con el firme propósito de incidir en el control de las enfermedades y alterar de forma positiva la vida de los derechohabientes, para lograr mejorar la calidad de vida.

Control de pacientes detectados

Al cierre de la presente administración se cuenta con 41 grupos de ayuda mutua, de los cuales 34 se ubican en Hermosillo, cuatro en Guaymas, dos en Navjoa y uno en Huatabampo. En su totalidad se cuenta con mil 542 miembros registrados.

Se brindaron 316 pláticas a los grupos de ayuda mutua, sobre distintos tópicos relacionados con la Diabetes Mellitus, Hipertensión Arterial, Sobrepeso y Obesidad. Se proporcionaron más de cinco mil 458 pláticas de promoción de la salud, buscando incidir en una vida mayormente sana a través de elevar la actividad física y alimentarse de forma correcta.

Aunado a esto, se atendieron a los grupos de ayuda mutua por medio de nueve mil 780 consultas de nutrición con el fin de educar, prevenir, controlar y brindar el seguimiento a los padecimientos crónico – degenerativos.

Acciones emprendidas en los Grupos de Ayuda Mutua 2010 - 2015

Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Acciones	5,792	7,124	9,875	10,331	12,425	13,762

Fuente: Elaborado por el Departamento de Medicina Preventiva.

Todo lo anterior, significó que dentro del periodo octubre 2014 a septiembre 2015, se realizaron un total de 38 mil 765 acciones de medicina preventiva sobre las personas que conforman los grupos de ayuda mutua.

Fortalecer e integrar las acciones de promoción de la salud, prevención y control de enfermedades

Acciones de Medicina Preventiva

Consideramos esencial fortalecer las acciones tendientes a una política de medicina preventiva como clave para afrontar los padecimientos crónico – degenerativos característicos de la población de estas regiones del Noroeste del país.

Invertimos como nunca en el programa presupuestario de Medicina Preventiva, superando los 114 millones 721 mil pesos en los seis años de la administración. Logrando con ello incidir de forma positiva en la cultura de la derechohabiente para elevar su calidad de vida y promover acciones positivas para consolidar una alimentación sana y vida saludable, mediante actividades físicas.

En el 2010, se inauguraron las Clínicas de Medicina Preventiva en un esfuerzo coordinado por apoyar aquellos derechohabientes que ya contaban con afectaciones en relación a los padecimientos crónico – degenerativos.

Con una inversión de tres millones de pesos, las clínicas se encuentran equipadas para atender usuarios con Diabetes, Hipertensión Arterial y Obesidad, así como se integraron la Clínica contra el tabaquismo, la de Atención Integral para la Salud de la Mujer y oficinas del Registro Civil y un consultorio de Salud Ocupacional.

Derivado de las necesidades de la población derechohabiente que recibe atención en ISSSTESON y que alrededor del 25 por ciento de la población femenina se ubica en la etapa del climaterio y las tendencias de prevalencia de Cáncer Cérvico Uterino y de Cáncer de Mama, se consideró necesario dar impulso al proyecto del establecimiento de una clínica especializada en la atención integral de la mujer.

La unidad médica se integra por los servicios para la atención y detección de Cáncer de Mama, Displasia, Planificación familiar, Atención del Climaterio y Menopausia.

En el sentido de continuar por esta senda de promoción de la salud y una política integral de Medicina Preventiva, la Dirección General fortaleció de manera importante las actividades que se desarrollaban en la Subdirección de Servicios Médicos.

En relación al control de enfermedades prevenibles por vacunación, en el periodo que se informa, se aplicaron 89 mil 898 dosis de biológicos en todos los grupos etáreos alcanzando una cobertura en los menores de 5 años de 98.5 por ciento.

Asimismo, en el presente período se aplicaron 30 mil 058 dosis de biológico trivalente contra la influenza.

**Dosis aplicadas en todos los grupos de edad
2010 - 2015**

Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Dosis	46,282	79,569	83,688	88,543	81,862	88,233	89,898

Fuente: Elaborado por el Departamento de Medicina Preventiva.

Se otorgaron 113 mil 161 sobres de rehidratación oral como tratamiento, prevención y educación de enfermedades diarreicas agudas. Es de destacarse, que en el presente período no se presentaron defunciones en menores de 5 años asociadas a la Enfermedad Diarreica Aguda con Deshidratación.

**Sobres de rehidratación oral entregados
2010 - 2015**

Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Sobres	61,028	94,453	92,694	110,429	109,310	115,196	113,161

Fuente: Elaborado por el Departamento de Medicina Preventiva.

Se capturaron en el sistema SUIVE (Sistema Único de Información de Vigilancia Epidemiológica) un volumen de 187 mil 655 diagnósticos de enfermedades transmisibles.

10 diagnósticos enfermedades transmisibles
1.- Infecciones respiratorias agudas
2.- Infecciones intestinales

3.- Infección de vías urinarias
4.- Conjuntivitis
5.- Otitis media aguda
6.- Gingivitis y enfermedades bucodentales
7.- Varicela
8.- Amebiasis intestinal
9.- Otras helmintiasis
10.- Candidiasis urogenital

Fuente: Elaborado por la Unidad de Planeación e Innovación Institucional con información de la Subdirección de Servicios Médicos.

El Instituto cumplió en el 100 por ciento de la notificación oportuna en las 19 localidades y 23 Unidades Médicas registradas en el Sistema de Vigilancia Epidemiológica Estatal.

**Diagnósticos de enfermedades transmisibles
2010 - 2015**

Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Diagnósticos	230,064	230,664	238,484	248,130	147,575	187,549	187,655

Fuente: Elaborado por el Departamento de Medicina Preventiva.

En relación a las enfermedades no transmisibles se presentaron 30 mil 208 diagnósticos.

**Diagnósticos de enfermedades no transmisibles
2010 - 2015**

Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Diagnósticos	42,841	48,677	61,210	47,177	27,930	30,925	30,208

Fuente: Elaborado por el Departamento de Medicina Preventiva.

10 diagnósticos enfermedades no transmisibles
1.- Úlceras, gastritis y duodenitis
2.- Obesidad
3.- Asma y estado asmático
4.- Dermatitis
5.- Otitis media aguda
6.- Gingivitis y enfermedades bucodentales
7.- Varicela
8.- Amebiasis intestinal
9.- Otras helmintiasis
10.- Candidiasis urogenital

La incidencia del Instituto al mes de Agosto 2015, presentó las tasas más levadas en cuanto a infecciones respiratorias agudas, infecciones intestinales y las infecciones de las vías urinarias.

Tasas de la incidencia de enfermedades

	ENFERMEDAD	Casos	Tasa
1	INFECCIONES RESPIRATORIAS AGUDAS J00-J06, J20, J21 EXCEPTO J02.0 Y J03.0	144,959	82,026.11
2	INFECCIONES INTESTINALES POR OTROS ORGANISMOS Y LAS MAL DEFINIDAS A04, A08-A09 EXCEPTO A08.0	30,111	17,038.53
3	INFECCIÓN DE VÍAS URINARIAS N30, N34, N39.0	11,273	6,378.91
4	ÚLCERAS, GASTRÍTIS Y DUODENITIS K25-K29	8,319	4,707.37
5	CONJUNTIVITIS H10	5,236	2,962.83
6	ASMA Y ESTADO ASMÁTICO J45, J46	3,745	2,119.14
7	OBESIDAD E66	2,583	1,461.61
8	OTITIS MEDIA AGUDA H65.0-H65.1	2,327	1,316.75
9	DERMATOSIS L20-L30,L98,L99	864	488.90
10	DISLIPIDEMIAS E78	854	483.24

Población ISSSTESON a Agosto 2015: 181,855 Tasa x 100.000 DH

Las tasas de prevalencia que se registraron en el Instituto al mes de Agosto de 2015, demuestra la cantidad de derechohabientes afectados por alguna enfermedad, en este caso el resfriado común, la faringitis aguda y en tercer lugar, la Hipertensión esencial (primaria), son las tres afecciones que mayores casos registrados se tienen.

Tasas de la prevalencia de enfermedades

	DIAGNOSTICOS	Casos	Tasa
1	RINOFARINGITIS AGUDA [RESFRIADO COMUN]	9,799	5,339.85
2	FARINGITIS AGUDA	9,716	5,294.62
3	HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)	7,234	3,942.08
4	DIABETES MELLITUS NO INSULINODEPENDIENTE	3,998	2,178.66
5	HIPOTIROIDISMO, NO ESPECIFICADO	2,799	1,525.28
6	DIARREA Y GASTROENTERITIS DE PRESUNTO ORIGEN INFECCIOSO	2,715	1,479.51
7	AMIGDALITIS AGUDA	2,289	1,247.36
8	LUMBAGO NO ESPECIFICADO	2,077	1,131.84
9	INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	1,611	877.90
10	ENFERMEDAD ARTICULAR DEGENERATIVA	1,544	841.38
11	INSUFICIENCIA VENOSA (CRONICA) (PERIFERICA)	1,311	714.41
12	CONJUNTIVITIS	1,133	617.42
13	RINITIS ALERGICA, NO ESPECIFICADA	998	543.85
14	COLITIS Y GASTROENTERITIS NO INFECCIOSAS, NO ESPECIFICADAS	879	479.00
15	TRASTORNO MIXTO DE ANSIEDAD Y DEPRESION	866	471.92
16	BRONQUITIS AGUDA	855	465.92
17	GASTRITIS, NO ESPECIFICADA	813	443.03
18	HIPERCOLESTEROLEMIA PURA	745	405.98
19	SINUSITIS AGUDA	699	380.91
20	CERVICALGIA	632	344.40

Población ISSSTESON a Agosto 2015

183.507 Tasa x 100.000 DH

En cuanto a las tasas de mortalidad registradas en el Instituto, se resaltan las primeras 10 principales. Destacando como principal causa de muerte en el ISSSTESON las Enfermedades del Sistema Circulatorio, seguido de los Tumores y en tercer lugar, las Enfermedades del Sistema Respiratorio.

La tasa de mortalidad general por 10 mil derechohabientes se ubicó al cierre de la presente administración en 2.04, los rangos muestran una similar cantidad de casos tanto en hombre como en mujeres parte de la población derechohabiente, es decir, no hay discriminación en los padecimientos que están generando los casos de mortalidad entre los géneros.

Tasas de la mortalidad de enfermedades

10 PRINCIPALES CAUSAS DE MORTALIDAD, Acumulado a Agosto 2015								
	Diagnósticos	Casos	Tasa *	%	M	%	F	%
1	I00-I99 Enfermedades del sistema circulatorio	90	4.90	24.1	50	55.6	40	44.4
2	C00-D48 Tumores (neoplasias)	74	4.03	19.8	34	45.9	40	54.1
3	J00-J99 Enfermedades del sistema respiratorio	56	3.05	15.0	30	53.6	26	46.4
4	E00-E90 Enfermedades endocrinas, nutricionales y metabólicas	39	2.13	10.4	17	43.6	22	56.4
5	G00-G99 Enfermedades del sistema nervioso	28	1.53	7.5	14	50.0	14	50.0
6	K00-K93 Enfermedades del sistema digestivo	23	1.25	6.1	13	56.5	10	43.5
7	A00-B99 Ciertas enfermedades infecciosas y parasitarias	22	1.20	5.9	13	59.1	9	40.9
8	N00-N99 Enfermedades del sistema genitourinario	15	0.82	4.0	11	73.3	4	26.7
9	P00-P96 Ciertas afecciones originadas en el periodo perinatal	10	0.54	2.7	5	50.0	5	50.0
10	M00-M99 Enfermedades del sistema osteomuscular y del tejido conjuntivo	6	0.33	1.6	3	50.0	3	50.0
	Otras defunciones	11	0.60	2.9	5	45.5	6	54.5
	TOTAL DE DEFUNCIONES	374			195	52.1	179	47.9
	TASA DE MORTALIDAD GENERAL **	2.04						

Población Iссsteson a Agosto 2015: 183.507.

*Tasa x 1.000 Derechohabientes.

**Tasa de Mortalidad General x 10.000 Derechohabientes.

Si consideramos las principales causas de mortalidad, podemos observar que la número cuatro relativa a las Enfermedades endocrinas, nutricionales y metabólicas, así como la número uno que hace mención de las Enfermedades del sistema circulatorio, da muestra de que la política pública en materia de medicina preventiva deberá continuar expandiéndose en los próximos años.

En nuestro país, en los últimos 15 años la prevalencia e incidencia en cuestión de estos padecimientos se han elevado a rangos de preocupación, por lo que, en los próximos años el esfuerzo institucional deberá proseguir en el sentido que los hemos venido impulsado; gestionar mayores recursos en favor de la prevención de los factores de riesgo, así como incentivar a la corresponsabilidad en la población derechohabiente.

Será esencial fortalecer las actividades y los presupuestos destinados a los grupos de control, para apoyar en que los padecimientos confirmados sean parte de mayores riesgos de salud para la población y que se conviertan en mayores costos asociados a la erogación de recursos en materia de medicina curativa.

Precisamente en este sentido, en el periodo que se informa se realizaron 581 mil 135 detecciones en la población del Instituto (enfermedades transmisibles y no transmisibles como: Sida, Sífilis, Tuberculosis, Lepra, Cólera, Sarampión, Cáncer cervicouterino, de mama y de próstata, Diabetes, Hipertensión arterial, Farmacodependencia, Obesidad, etc.).

Considerando como prioritarias, se realizaron 49 mil 798 detecciones de diabetes mellitus, 145 mil 745 de hipertensión arterial y 178 mil 321 de obesidad. Asimismo, 21 mil 098 detecciones de Cáncer cervicouterino, 22 mil 148 de Cáncer de Mama y 11 mil 321 de Próstata.

**Detecciones oportunas de enfermedades
2010 - 2015**

Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Detecciones	317,107	408,607	477,632	573,987	722,664	584,168	581,135

Fuente: Elaborado por el Departamento de Medicina Preventiva.

En total se proporcionaron 28 mil 331 consultas de planificación familiar con la finalidad de orientar, iniciar y continuar métodos para el control de la fertilidad. En el presente período se registraron mil 786 nuevos usuarios de métodos de planificación familiar y actualmente se tiene un 87.8 por ciento de usuarios activos de diferentes métodos.

**Consultas de planificación familiar
2010 - 2015**

Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Consultas	15,126	18,539	26,644	26,477	39,064	31,750	28,331

Fuente: Elaborado por el Departamento de Medicina Preventiva.

Se brindaron 818 mil 159 mensajes de promoción informativa y educativa con la finalidad de crear en la población derechohabiente la conciencia del autocuidado de su salud. Dentro de los programas principales del Instituto, se otorgaron 108 mil 234 mensajes sobre Obesidad, 99 mil 418 sobre Diabetes Mellitus y 99 mil 517 sobre Hipertensión Arterial.

**Mensajes de promoción de la salud
2010 - 2015**

Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Mensajes	473,390	417,465	503,171	629,883	1,120,966	986,983	818,159

Fuente: Elaborado por el Departamento de Medicina Preventiva.

Se otorgaron 43 mil 693 pláticas informativas y educativas con la finalidad de reforzar en la población derechohabiente sus conocimientos en el autocuidado de su salud. Asimismo, se otorgaron 640 pláticas sobre Obesidad y se capacitaron a seis mil 732 derechohabientes; 607 pláticas sobre Diabetes Mellitus y se capacitaron a seis mil 302 derechohabientes; 588 pláticas sobre Hipertensión Arterial y se capacitaron a seis mil 182 derechohabientes.

**Pláticas informativas
2010 - 2015**

Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Pláticas	11,962	25,881	34,592	31,641	38,630	40,033	43,693

Fuente: Elaborado por el Departamento de Medicina Preventiva.

Un total de ocho mil 475 consultas se brindaron a mujeres embarazadas con la finalidad de vigilar el desarrollo del embarazo, para detectar factores de riesgo y evitar complicaciones que pongan en riesgo la salud de la madre y del producto.

La atención obstétrica se describe a continuación, Partos eutócicos: 502 (32.7%), Partos distócicos vaginales: 21 (1.3%) y Cesáreas: mil 012 (65.9%). Como dato a resaltar, en el presente período, no se presentaron muertes maternas y por lo tanto, actualmente el Instituto tiene una tasa de mortalidad materna de 0.0 por 1000 nacidos vivos.

**Consultas para el cuidado de salud de la mujer embarazada
2010 - 2015**

Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Consultas	7,352	7,176	8,533	8,054	7,752	8,127	8,475

Fuente: Elaborado por el Departamento de Medicina Preventiva.

En relación a la salud bucal se proporcionaron 57 mil 923 consultas curativas y 120 mil 775 consultas preventivas en menores de 14 años, embarazadas, adultos y adultos mayores.

En cada una de las consultas se realizaron en promedio cinco acciones (orientación sobre cuidado bucal, técnica de cepillado, utilización de hilo dental, aplicación de fluoruro y limpieza dental).

El Instituto participó en las dos Semanas Nacionales de Salud Bucal que se programan anualmente, realizando en promedio por cada semana nacional un total

de 53 mil 975 acciones, donde se benefició a una población de 38 mil 476 derechohabientes.

**Consultas de salud bucal
2010 - 2015**

Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Consultas	175,995	179,606	167,431	175,926	188,893	181,811	178,698

Fuente: Elaborado por el Departamento de Medicina Preventiva.

Por otra parte, se realizaron 35 mil 984 acciones de monitoreo para el control de la Diabetes Mellitus, Hipertensión Arterial y Obesidad así como sobre la promoción informativa y educativa para fomentar el autocuidado de su salud.

Actualmente, los Servicios de Medicina Preventiva de las localidades de Hermosillo, Ciudad Obregón, Guaymas, Empalme, Caborca, Agua Prieta, Huatabampo, Navojoa y Ures, coordinan a 11 Grupos de Ayuda Mutua.

**Consultas de salud bucal
2010 – 2015**

Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Acciones	21,935	30,933	58,118	49,135	41,972	34,280	35,984

Fuente: Elaborado por el Departamento de Medicina Preventiva.

En conclusión, considerando todas las acciones de medicina preventiva realizadas en el periodo Octubre de 2014 a Septiembre de 2015, se llevaron a cabo un total de dos millones 134 mil 699 acciones.

**Acciones de medicina preventiva
2010 – 2015**

Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Acciones	1,452,235	1,581,667	1,789,996	2,032,060	2,391,275	2,334,961	2,134,699

Fuente: Elaborado por el Departamento de Medicina Preventiva.

El Instituto participó en el 100 por ciento de los eventos preventivos estatales de salud como: Semanas Nacionales de Salud (212 mil 062 acciones realizadas), Semanas Nacionales de Salud Bucal (107 mil 977 acciones realizadas), Semana del Diabético (24 mil 121 acciones realizadas), Semana Nacional de Salud para Gente Grande (74 mil 894 acciones realizadas), Días Nacionales contra la Lepra (nueve mil 769 tríptico informativos distribuidos), Tuberculosis (10 mil 796 trípticos

informativos distribuidos), Sida (nueve mil 439 trípticos informativos distribuidos), Tabaquismo (ocho mil 955 trípticos informativos distribuidos), Alcoholismo (ocho mil 955 trípticos informativos distribuidos), Farmacodependencia (ocho mil 955 trípticos informativos distribuidos).

Asimismo, se participó en el 100 por ciento de las alertas epidemiológicas como: Enfermedades transmitidas por vector (dengue, paludismo, fiebre del oeste del nilo, rickettsia), desastres naturales, sarampión, influenza, tos ferina, cólera.

Personal de epidemiología, del Servicio de Medicina Preventiva o Directivo asistió a los cursos de capacitación otorgados por la Secretaría de Salud a nivel jurisdiccional o en coordinación médica local.

En este sentido, se trabajó en coordinación con los diversos comités y consejos como reuniones intersectoriales para: la prevención de accidentes, de adicciones, vigilancia epidemiológica, consejo estatal de vacunación, calidad, obesidad infantil, mortalidad materna, entre otros.

La información recibida así como los compromisos adquiridos se enviaron a los responsables de las coordinaciones médicas, directores y responsables de unidades médicas así como a los epidemiólogos con la finalidad aplicar el conocimiento en su nivel de responsabilidad.

1.4.- Generar una cultura organizacional basada en el marco de la calidad de los servicios

Consolidar la cultura institucional de la calidad

Actualizar el marco normativo y jurídico del Instituto

En el año 2013, se sometieron a consideración de la H. Junta Directiva diversos ordenamientos institucionales, con el fin de brindar una alineación estructural conforme a la operatividad del ISSSTESON.

Previo a su presentación, los documentos fueron sometidos a revisión de la Secretaría de la Contraloría del Estado de Sonora, recibiendo una vez, autorizados por esta instancia, un oficio de validación de los mismos, permitiendo con esto ser presentados ante el máximo órgano de gobierno del Instituto para su autorización final.

A través de la Unidad de Planeación e Innovación Institucional se revisaron todas las estructuras funcionales de las diversas Unidades Administrativas del Instituto. Obteniendo la actualización de 17 Manuales de Organización, donde se definen objetivos, funciones y los organigramas correspondientes a cada una de éstas.

Destacándose, la conformación de los Manuales de Organización los Policlínicos de Ciudad Obregón, Huatabampo, Hermosillo y Siglo XXI ISSSTESON – SNTE SECC. 54.

Adicionalmente, se revisaron, actualizaron y mejoraron conforme a recomendaciones de entes fiscalizadores y de control, así como por iniciativa propia de las Unidades Administrativas, un total de 18 Manuales de Procedimientos. Entre éstos, se conformaron los primeros procedimientos operativos de una Coordinación Médica en el Estado, siendo la de Hermosillo la que promueve dicha iniciativa.

Con esto, se sientan las bases para duplicar el esfuerzo en cada de las 13 coordinaciones restantes, documentando con ello las actividades que se realizan y estableciendo los controles correspondientes en procedimientos operativos.

Asimismo, los nuevos Manuales de Procedimientos de los diversos policlínicos en el Estado, quedando así integrados con todos sus documentos básicos de operación.

De esta forma, es la primera vez que se actualizan de forma completa todos los manuales correspondientes al Instituto en un solo esfuerzo institucional.

El máximo ordenamiento con el que cuenta el ISSSTESON, dependiente de la Ley 38 Reformada, es el Reglamento Interior. Esta norma, establece de forma clara las atribuciones de cada una de las Unidades Administrativas en cumplimiento de la ley del Instituto y de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Sonora.

Así, en el mes de Enero del 2013, fue la H. Junta Directiva la que tuvo a bien autorizar el Reglamento Interior, siendo publicado en el Boletín Oficial del Gobierno del Estado de Sonora el 1º de Abril del 2013. Quedando con esto, definidas las modificaciones de nombres de diversas áreas, como la Unidad de Vinculación y Atención al Derechohabiente y la de la Unidad de Planeación e Innovación Institucional.

Sin embargo, como punto fundamental de la autorización del reglamento en cuestión, es la integración de las Unidades Administrativas que habían quedado rezagadas en su integración a la normatividad, como eran los Policlínicos Siglo XXI ISSSTESON – SNTE SECC. 54, Ciudad Obregón y Huatabampo. Así como darle formalidad jurídica al Centro Integral de Atención a la Salud (CIAS) Sur, quedando registrado como Policlínico Hermosillo.

Con este paso, quedaron definidas las atribuciones de las unidades médicas antes mencionadas y circunscritas al primer nivel de atención con las consecuentes funciones en sus Manuales de Organización de acuerdo a este tipo de servicio médico.

En un esfuerzo por fortalecer la prestación de los servicios en el aspecto de las Prestaciones Económicas y Sociales, han trabajado en conjunto la Unidad Jurídica y las distintas áreas responsables de la prestación de los servicios en reglamentos

específicos en cuanto a Afiliación y Vigencia de Derechos, Pensiones, actualización al ordenamiento de Créditos e Indemnización Global.

A partir del año 2010, la Secretaría de la Contraloría del Estado inició con los trabajos tendientes a fomentar la creación de Comités Promotores de Nuestros Valores en todas las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal.

Los valores fundamentales para normar los criterios de decisión y acción para el buen desempeño como responsables de la conducción del Nuevo Sonora.

Los seis valores promovidos como parte de esta Nueva Gestión Pública se alinearon perfectamente con los principios de la Responsabilidad Social, por lo que con la conformación del Comité Promotor Nuestros Valores de ISSSTESON, por medio de cuatro subcomités el de Valores Éticos, Respeto a las Personas, hacia la Comunidad y Protección al Medio Ambiente.

Así se fusionaron los valores establecidos por el Gobierno del Estado de Sonora y el marco que establece la Responsabilidad Social, el Comité Nuestros Valores ISSSTESON se propuso como primera tarea la actualización del Código de Ética y de Conducta del Instituto.

Como parte de la promoción de los valores se impulsó la cadena de valor con los proveedores de la Institución, con el fin de promover la Responsabilidad Social, de esta forma la Dirección General y la Secretaría de la Contraloría tomaron protesta al comité Nuestros Valores.

Comprometiéndose como primera acción en trabajar en conjunto con la Fundación Comercio Justo mediante la campaña “Limpiando y Ayudando”, que busca fomentar el espíritu solidario en los trabajadores del Instituto con grupos vulnerables.

Buscamos ser una Institución profundamente comprometida no sólo con su objeto de creación sino con su personal, con el medio ambiente, con sus proveedores, con su comunidad, estamos seguros de que los valores que promoveremos desde nuestro Comité harán que surjan muchas acciones positivas.

En este mismo sentido y en el marco del onceavo año de entrega de reconocimientos a Empresas Socialmente Responsables, el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), otorgó al ISSSTESON el reconocimiento por el esfuerzo impulsado y los resultados obtenidos con sus proveedores al adoptar prácticas que resultan en una mejor aplicación del presupuesto y transparencia en el manejo de los recursos.

Para el año 2011, por segundo año consecutivo el Instituto recibió de parte del Centro Mexicano para la Filantropía el reconocimiento de Aliado Promotor de la Responsabilidad Social. El impulso dado por ISSSTESON a la práctica entre sus proveedores brindó la oportunidad para que se recibiera dicha distinción.

Sin embargo, la promoción implica una corresponsabilidad que ISSSTESON ha dado muestras a través de acciones de impacto social, más allá de sus atribuciones definidas claramente en la Ley 38.

Razón por la cual el Comité Nuestros Valores ISSSTESON, mismo que se encargó de promover en coordinación con el Departamento de Recursos Humanos los valores que identifican a la Administración Pública Estatal encabezada por el Lic. Guillermo Padrés Elías, quien al inicio de su mandato delineó claramente donde destacan: lo Humano, Sensible, Ciudadano, Democrático, Institucional y Equitativo.

Valores con los cuales se identifica claramente el ISSSTESON y se promueven al interior con parte integral de la capacitación continua que se brinda al personal.

Precisamente fue en Diciembre de 2013, cuando concluyeron los trabajos impulsados por esta Dirección General en el sentido de renovar y mejorar el Código de Ética y de Conducta aplicable al personal de oficinas administrativas.

Al recibir el documento elaborado por el propio personal operativo, también se entregó un programa de trabajo para el impulso de los valores al interior del Instituto.

Con este fin, en el mes de Marzo del 2014, arrancó el programa de “Fomento a los valores y superación continua”, iniciativa que se realiza de la mano con Fundación Telmex, que busca brindar a los trabajadores herramientas para un mejor servicio.

Estas acciones dieron inicio en las oficinas centrales del Instituto; sin embargo, fue un esfuerzo que se continuó replicando en cada una de las unidades en Hermosillo, incluyendo el CIAS, Unidad Sur y el Centro Médico “Dr. Ignacio Chávez”.

El programa se integra por 26 temas relacionados con el fortalecimiento de los valores, que cada semana llevaban los trabajadores por medio de personal del mismo Instituto que fue instruido y forma parte del Comité de Valores al interior de ISSSTESON.



Estas actividades fomentaron unión entre los trabajadores por un bien común, dado que los temas consistían en cuestiones cotidianas que como cualquier ser humano enfrenta, lo que resaltaban los puntos en común que tenemos y que motivaba a expresiones y discusiones en grupo que incentivaban al personal a la mejora.

Entre los temas destacan: Superación, Cortesía, Alegría, Diálogo, Sentido de la Responsabilidad y Honradez, entre otros.

Con el firme propósito de definir claramente las atribuciones y funciones de las áreas integrantes de ISSSTESON, se puso en práctica un programa de definición de estructuras organizaciones, delimitación de descripciones de puestos y la elaboración de un Catálogo de Puestos.

Por medio de este programa, se construyeron adecuadamente las estructuras internas de las áreas, delineando las líneas de mando y acotando aquellas que no permitían a los proceso funcionar adecuadamente.

Se realizó un levantamiento total de descripciones de puestos, cotejando la información de cada uno de los puestos con la nómina de personal y estableciendo claramente la ubicación dentro de la estructura con sus funciones bien determinadas, buscando con ello incentivar el sentido de pertenencia a la institución y claridad en la aplicación de los procedimientos operativos.

Asimismo, en este esfuerzo se elaboró por vez primera un Catálogo de Puestos, donde se definieron los perfiles de cada uno de los puestos, las ramas a las que pertenecen y algo fundamental, que siempre había permanecido fuera: las competencias institucionales con el fin de coadyuvar con el propósito de contar con programas anuales de capacitación apegados a las necesidades de cada una de las áreas y de los servicios que se prestan.

En este sentido, para el año 2014 se sometieron a consideración de la H. Junta Directiva los Manuales de Descripción de Puestos y Perfiles de las Subdirecciones de Servicios Médicos, Finanzas, Servicios Administrativos, Prestaciones Económicas y Sociales, así como la Dirección General y sus Unidades Staff como son la Unidad Jurídica, la Unidad de Planeación e Innovación Institucional, la Unidad de Vinculación y Atención al Derechohabiente, la Unidad de Enlace de Comunicación Social y la Unidad de Licitaciones.

En el año 2015, se continuó con este esfuerzo y se logró la documentación y autorización por el máximo órgano de gobierno del Instituto de dichos manuales del

Centro Médico “Dr. Ignacio Chávez” y del Centro Integral de Atención a la Salud (CIAS), Unidad Sur.

Por vez primera, en el ISSSTESON se cuenta con este tipo de documentos normativos que van de la mano de los organigramas analíticos de cada unidad administrativa y cada departamento o área de trabajo.

Esto permitirá hacia delante, fortalecer el proceso de capacitación para el trabajo, orientando las políticas y programas con el fin de contar con personal con mayores competencias y por ende, servidores públicos capaces de atender de forma adecuada a la derechohabencia.

Mejora de los procesos administrativos

El compromiso adquirido con el Gobernador del Estado, de mejorar los servicios que presta el Instituto a sus derechohabientes, ha sido la motivación para implementar modificaciones internas en los procesos administrativos para consolidar una cultura de calidad.

Desde principios de la administración se llevaron innovaciones a los procedimientos administrativos, para mejorar los servicios y lograr una mayor eficiencia en el uso de los recursos públicos.

En lo que corresponde a las adquisiciones de bienes de consumo para la operación del Instituto, se tomó la determinación por la Dirección General de insertar nuevos esquemas de trabajo.

Con esto nació el Sistema Electrónico de Compras (SIEC) de ISSSTESON, mismo que se sometió a concurso nacional el pasado mes de Agosto de 2014, en la convocatoria que abrió el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos (IFAI).

El pasado mes de Octubre se nos invitó a la cuarta edición de ceremonia de premiación en la Ciudad de México, en el marco de la Semana Nacional de Transparencia 2014.

A la convocatoria asistieron funcionarios públicos y organizaciones de la sociedad civil de distintas entidades de la República Mexicana y la cual fue clausurada por el propio Presidente de México.

En dicha ceremonia, tuve la fortuna y la gran satisfacción de recibir el Premio Nacional de Innovación en Transparencia 2014 en la categoría de Estados, a nombre del Instituto.



Por medio del premio, el IFAI, se propone incentivar a los servidores públicos de todos los órdenes de gobierno y de todos los poderes, lo vital que es aplicar en las actividades cotidianas la transparencia.

Los ganadores del Premio recibieron los reconocimientos por parte de la comisionada presidenta Ximena Puentes de la Mora; de la ministra de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, Margarita Luna Ramos; del auditor superior de la Federación, Juan Manuel Portal Martínez; del director para Colombia y México del Banco Mundial (BM), Gerardo M. Corrochano; del encargado de Despacho de la

Secretaría de la Función Pública (SFP), Julián Alfonso Olivas Ugalde, y del presidente del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), Carlos A. Reta, quienes felicitaron a los ganadores y encomiaron los objetivos de este certamen.

Los integrantes del Jurado calificaron los trabajos tomando en cuenta la calidad e innovación de las acciones desarrolladas, la creatividad, la mejora y calidad de la gestión institucional, la sostenibilidad y aplicabilidad de la experiencia en otros ámbitos, la claridad en el desarrollo metodológico, la coherencia y estructura, así como la utilidad de la experiencia en relación con el problema atendido.

El Premio Nacional recibido cuenta con el respaldo del Banco Mundial, la Auditoría Superior de la Federación, del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) y la Secretaría de la Función Pública.



1.5.- Basar el plan de capacitación para el desarrollo y desempeño de los trabajadores de salud, en las necesidades de atención de la población y en la cultura de la calidad de los servicios.

Impulsar la enseñanza y la investigación orientada al abordaje del perfil epidemiológico de los derechohabientes

Capacitar en las áreas de trabajo al personal de salud

Con el fin de impulsar la mejora en la calidad del servicio, el Instituto invierte cada año en la capacitación del personal médico. Adecuando al recurso humano a las condiciones cambiantes del mundo de la medicina, así como a las innovaciones en los tratamientos y nuevos padecimientos que surjan para estar en condiciones de enfrentarlos con éxito.

Cada una de las unidades médicas del Instituto, que brindan segundo nivel de atención, se cuenta con un área específica de Enseñanza. Ésta se encarga de promover la capacitación entre el personal médico y organizar los eventos necesarios para garantizar la continuidad en la actualización del recurso humano.

De esta forma, el pasado 6 de Marzo, se llevó a cabo el Tercer Curso de Actualización en Terapia Respiratoria “Actualidades en el Manejo de EPOC”, el cual tiene por objetivo Concientizar y actualizar a la comunidad médica y trabajadores de Inhaloterapia sobre la relevancia de esta enfermedad y su impacto negativo a nivel social, familiar e individual. Así como salvar vidas a través de la prevención, diagnóstico y rehabilitación funcional pulmonar.

El Curso impartido por Médicos Neumólogos del Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias, y estaba dirigido a Personal Paramédico que labora en el servicio de Inhaloterapia, médicos generales de CIAS y residentes del Hospital General del Estado.



El día 27 de Abril concluyó el curso “Formación de Líderes en el Manejo de la Diabetes en el primer nivel de atención” avalado por la SEC y coordinado por el Dr. Diego Espinoza Peralta coordinador de la Clínica de Medicina Preventiva, este curso contó con la presencia de 12 médicos de los CIAS NORTE, CENTRO Y SUR, con el fin de dar viabilidad y fortalecer la referencia y contra referencia, asimismo mejorar la atención a la derechohabiente que padece diabetes.

En virtud de que los resultados se consideró dar continuidad a este curso para iniciar el día 22 de Mayo al 03 de Julio bajo el lema “Formación de Auxiliares en la Educación en Diabetes”, dirigido al personal de enfermería, trabajo social y salud mental, con sede en el Auditorio del Centro Médico “Dr. Ignacio Chávez” y coordinado por el personal médico de la Clínica de la diabetes.

El 29 de Mayo se llevó a cabo el 15 Aniversario de la Clínica para Dejar de Fumar de ISSSTESON que ha rehabilitado a 771 pacientes. En el Auditorio del Centro Médico Dr. Ignacio Chávez se entregó reconocimientos a Servidores Públicos de la Clínica para Dejar de Fumar que han trabajado en el lugar, a lo largo de estos 15 años. Así mismo se entregó reconocimientos a quienes continúan en abstinencia de tabaco y acuden a los grupos de apoyo de ex-fumadores, así como a quienes han dejado de fumar en el último año.

Tema Impartido	Fecha	Dirigido a	Asistentes
Taller Limites y Estilo de Crianza de los Hijos	19 de Mayo	Derechohabientes	21
Depresión y duelo en adultos mayores	20 de Mayo	Personal Médico y Enfermería CIAS Sur.	20
Sesión #8 Diplomado Medicina General	23 de Mayo	Médicos, Salud Mental, Nutrición	28
Urgencias Dentales	26 de Mayo	Personal CIAS Sur y Pasantes de servicio social	15
Lumbalgia	27 de Mayo	Personal Médico y Enfermería CIAS Sur.	56
El Químico y la Salud Pública	27 de Mayo	Laboratorio CIAS Sur	15
Mediación	28 de Mayo	Personal CIAS Sur	26
Enfermedades transmitidas por Vector	03 de Junio	Personal Médico y Enfermería CIAS Sur.	50
Sesión #9 Diplomado Medicina General	06 de Junio	Médicos, Salud Mental, Nutrición	23
Protocolo de atención a pacientes diabéticos, hipertensos y embarazadas	09 DE Junio	Personal CIAS Sur y Pasantes de Servicio Social	12
Importancia del cuidado de nuestros pies	10 de Junio	Personal CIAS Sur	56
Curso-Taller Electrocardiograma	10 y 15 de Junio	Enfermería CIAS Sur	21
Taller de Antropometría	02 y 16 de Junio	Enfermería CIAS Sur	17
Curso- Taller Salud y Desarrollo Integral	17 de Junio	Personal de Call Center, Trabajo Social, Laboratorio, Recepción	28

Durante el 2014 acudieron 132 pacientes de primera vez y en lo que va del 2015 son 48 pacientes y 163 pacientes subsecuentes de los cuales 61% son hombres y 39% son mujeres. La edad más frecuente de las personas que acudieron fue de los 39 a los 62 años.

Como parte de las acciones para promover la mejora continua se informan los temas impartidos a Derechohabientes y Personal que Labora en CIAS Sur.

Fuente: Elaborado por el Centro Integral de Atención a la Salud, Unidad Sur.

El 29 de Junio se acreditó a estudiantes provenientes de la Universidad Autónoma de Guadalajara, Universidad Xochicalco Ensenada y Universidad Autónoma de Baja California, como médicos graduados del Internado de Pregrado 2014-2015.

El Centro Médico “Dr. Ignacio Chávez” tiene una alta demanda de estudiantes y reconocimiento nacional como hospital-escuela, debido a la formación integral que reciben en uno de los mejores servicios médicos públicos del País.

Durante su primera experiencia hospitalaria, pasaron de la teoría a la práctica, asesorados por médicos con mayor experiencia que laboran en este nosocomio y pasando por seis pasantías obligatorias: Pediatría, Medicina Interna, Cirugía, Ginecología, Urgencias y Medicina Preventiva, además de realizar guardias A-B-C.



El área de Enseñanza del Centro Médico “Dr. Ignacio Chávez” continuó con los trabajos tendientes a mantener actualizada la planta de personal del servicio médico, mediante un programa completo de cursos y conferencias de diversos temas derivados de la atención médica.

Tema	Fecha	Dirigido a	Participantes
Programa Inteligencia Emocional y la Responsabilidad Laboral del Personal de CMDICH			
Mediación	Junio	Personal de Enfermería de Quirófano del CMDICH	1
Violencia de Géneros	Junio	Personal de Trabajo Social del CMDICH	1

Curso de Capacitación a Paramédicos	Junio	Personal Paramédico del CMDICH	2
Taller de Estandarización y Manejo de Carro Rojo y Hoja de Paro	Junio	Supervisoras y Jefas de Enfermería	7
Curso Taller “Formación de Auxiliares en la Educación de Diabetes”	Junio	Médicos del CMDICH	2
Pláticas a la Derechohabiciencia			
Clínica de Tanatología	Junio	Derechohabiciencia	3
Clínica para Dejar de Fumar			1
Clínica de Riesgo Cardiovascular			2
Clínica de Diabetes Infantil			1

Fuente: Elaborado por el Centro Médico “Dr. Ignacio Chávez”.

Para analizar temas de salud, compartir experiencias y brindar más herramientas a médicos, enfermeras y químicos, ISSSTESON realizó las XIV Jornadas Médicas tituladas “Enfermedades reemergentes; nuevos retos en salud”, los días 21 y 22 de agosto en los que participaron más de 400 profesionales de la salud.

Alba Irene Flores Hermosillo, Directora del Centro Médico “Dr. Ignacio Chávez”, informó que dicho evento de actualización se realiza cada año para brindar a los médicos las herramientas más actuales en técnicas de atención y diagnóstico al paciente, así como parte del fortalecimiento de mejores servicios de salud al derechohabiente.

El programa incluyó temas sobre “Alteraciones en la función tiroidea”; “Coccidioidomicosis”; “Dengue”; “Rickettsia”, “Parásitos emergentes”, “Fibromialgias”, entre otros, una mesa redonda sobre el tema de las enfermedades reemergentes y dos talleres de Laboratorio Clínico talleres temas relacionados con “Anemias y Leucemias”.

ISSSTESON, comprometido con la atención médica de alta calidad, ofrece capacitación continua a sus médicos, en este año se enfocó a las llamadas “Enfermedades Reemergentes”, que son padecimientos que siempre han existido, pero en tiempos actuales han presentado cambios y mutaciones, tal como es el caso del Dengue y la Rickettsia, por mencionar algunos.

Las implicaciones en salud de este tipo de padecimientos se deben a factores en cambios de estilos de vida y alimentación, cambios climáticos y demográficos, que se convierten en riesgo epidemiológicos, por ello el personal médico y químico debe estar vigente en sus conocimientos para detectar oportunamente los padecimientos y ayudar al paciente a la recuperación de su salud.



Con la graduación de seis pasantes de enfermería y tres de nutrición que durante un año realizaron su Servicio Social en el Centro Médico “Dr. Ignacio Chávez” de ISSSTESON la institución se consolida como un Hospital - Escuela que aporta excelentes profesionales de la salud a la sociedad.

Los estudiantes que culminaron su etapa académica para integrarse al área laboral provenían de las siguientes instituciones:

- Universidad de Sonora
- Universidad del Desarrollo Profesional
- Colegio de Educación Profesional Técnica de Empalme
- Universidad Estatal de Sonora
- Universidad del Valle de México

La directora del Centro Médico “Dr. Ignacio Chávez”, agradeció que se estén eligiendo las plazas del hospital para realizar su servicio social porque se ha trabajado conjuntamente para que sus prácticas, la aplicación de lo que aprenden en sus carreras, su etapa de formación y aplicación de conocimientos adquiridos se vea reflejado en la atención y calidad de los procesos.

GRADUADOS

Pasantes de Enfermería:

- Acosta Jiménez Karla Irasema Unidep
- Albarrán López Karla Berenice Conalep-Empalme
- Ayala López Andrea Conalep-Empalme
- Martínez García Liliana Unidep
- Vázquez Valdez Ramón Adrián Conalep Empalme
- Verdugo Sánchez Elsa Denise Conalep-Empalme

Pasantes de Nutrición:

- Ortega Félix Esther Venerin Unison
- Ozuna Huerta Gloria Guadalupe Abigail UES
- Rivas Galeana Anahí UVM



En el Centro Integral de Atención a la Salud (CIAS), Unidad Sur se actualizaron a los médicos familiares en los protocolos de atención de las principales enfermedades que se presentan en el primer nivel de atención, se realizaron sesiones clínicas y capacitación de médicos especialistas en las siguientes materias:

ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR EL MOSQUITO
IMPORTANCIA DEL CUIDADO DE NUESTROS PIES
LACTANCIA MATERNA
ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR EL MOSQUITO
IMPORTANCIA DEL CUIDADO DE NUESTROS PIES
LACTANCIA MATERNA
INTERVENCION APRECIATIVA
EL PODER DEL DIAGNOSTICO... PROCESO DE DUELO ANTE LA PERDIDA DE LA SALUD
PROTOCOLO DE ATENCION A PACIENTES DIABETICOS, HIPERTENSOS Y EMBARAZADAS
CUIDADO E HIGIENE ORAL EN EL ANCIANO
LA INVESTIGACION BIOMEDICA EN EL LABORATORIO DE PATOLOGIA EXPERIMENTAL DE CIAD
TALLER FORMACION PARA EL BIEN ESTAR Y DESARROLLO PERSONAL
HEPATITIS C
INSUFICIENCIA RESPIRATORIA AGUDA EN CONSULTA EXTERNA
EL PODER DEL DIAGNOSTICO... PROCESO DE DUELO ANTE LA PERDIDA DE LA SALUD
INSUFICIENCIA RESPIRATORIA AGUDA EN CONSULTA EXTERNA
TALLER FORMACION PARA EL BIENESTAR Y EL DESARROLLO PERSONAL

Se llevó a cabo durante el primer semestre del año la inclusión de pasantes de Enfermería y Nutrición que al final de su periodo de prácticas presentaron los proyectos de atención que desarrollaron como parte de su proceso de integración a la vida laboral.

Fortalecer las capacitaciones brindadas al personal de las áreas administrativas para la mejora de los conocimientos y actitudes en la búsqueda de la eficacia y la eficiencia

Anualmente, en el Instituto, se lleva a cabo la programación de los cursos necesarios para mejorar los procesos, las actitudes y tener un impacto en el ambiente de trabajo y en la atención al derechohabiente.

Bajo esta modalidad se pretende, fijar un nivel único de competencia al personal administrativo, que desarrolla en muchos casos actividades similares, con variaciones pequeñas.

Con apoyo de los distintos titulares de las áreas, que retroalimentan el programa anual de capacitación del Instituto, se estructura de tal forma que integre las necesidades reales de actualización del recurso humano que se requiere en cuestiones técnicas, así como complementar el aspecto humano para contar con servidores públicos sensibles a las necesidades de la derechohabiente.

En el periodo que se informa, se otorgaron un total de 160 cursos a personal administrativo de ISSSTESON.

2.- Fortalecimiento de los seguros y prestaciones económicas y sociales

La afiliación al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora por parte de un trabajador, conlleva la adquisición de una serie de beneficios, entre los que destacan las prestaciones económicas y sociales.

De los más de 50 mil trabajadores que se encuentran inscritos en el padrón de afiliados del Instituto, éstos cuentan con distintas prestaciones de acuerdo a los convenios que sus organismos firman con el ISSSTESON, donde se establecen las aportaciones que realizarán y los beneficios que por ello recibirán.

A lo largo de la presente administración se ha contado con el apoyo incondicional del Gobernador del Estado de Sonora, Lic. Guillermo Padrés Elías, en la búsqueda de mecanismos que permitan fortalecer, precisamente, estas prestaciones económicas y sociales, indispensables para consolidar una mejora calidad de vida de los derechohabientes.

Conscientes de las presiones financieras a las que se encuentra sujeta la Seguridad Social como concepto de protección social a los trabajadores a nivel mundial, con apoyo del Gobierno del Estado de Sonora se ha constituido un grupo de bienes inmuebles, con el fin de traspasarlos al Instituto y que conforman un apoyo para el Fondo de Pensiones, que estimemos no sea requerido en un futuro próximo, pero que con la garantía de disponer de los mismos, una vez que la H. Junta Directiva del ISSSTESON considere pertinente la autorización y recepción de dichos bienes, para el respaldo de la institución.

Por medio del Artículo 50 del Decreto de Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Sonora para el Ejercicio Fiscal 2014, el H. Congreso del Estado tuvo a bien a autorizar el apoyo como “previsiones especiales de gasto” la enajenación de

bienes inmuebles del patrimonio estatal para el destino, exclusivo, del pago de cuotas de seguridad social.

Con dicha facultad autorizada por el Poder Legislativo del Estado de Sonora, se ha procurado contar con ese soporte adicional para proteger el Fondo de Pensiones de los trabajadores afiliados a ISSSTESON.

2.1.- Contribuir en la mejora de las condiciones de vida de los derechohabientes, a través del fortalecimiento de los seguros y prestaciones económicas y sociales.

Fortalecer las prestaciones económicas y sociales

Ampliación de la capacidad de otorgamiento de créditos

Las prestaciones económicas son parte esencial de los servicios que ISSSTESON ofrece a los derechohabientes, entre éstas los créditos a corto plazo, prendario y prendario automotriz resultan de gran demanda, dado que son apoyos económicos que incrementan en la calidad de vida de los derechohabientes y sus beneficiarios.

A través de ellos, las familias de los trabajadores afiliados que cumplen con las disposiciones legales para acceder a estos préstamos, disfrutan de la posibilidad de adquirir bienes, que en muchas ocasiones, resulta difícil acceder con el solo ingreso neto mensual que perciben los afiliados.

De esta forma, en el Instituto nos hemos planteado la opción de ampliar la cantidad de créditos disponibles para el personal que cumple con los requisitos.

En cuanto a los créditos corto plazo, se otorgaron un total de dos mil 550, ascendiendo a un total de más de 47 millones 438 mil pesos.

Mientras, que por concepto de créditos prendarios se brindaron en total 160 préstamos, sumando en total más de nueve millones 213 mil pesos. Lo que significó un incremento de más del 130 por ciento con respecto a la cifra registrada en el mismo periodo del 2013.

El otorgamiento de la Seguridad Social a los trabajadores al servicio del Estado se establece puntualmente por medio de la Ley 38.

Es a través de este ordenamiento jurídico que se fundamentan las actividades que desarrolla el Instituto, en donde las prestaciones económicas y sociales son parte esencial de los servicios que deben brindarse a los derechohabientes afiliados y con los derechos expresos en la Ley.

En el rubro de los créditos hipotecarios, el Instituto por medio del Fondo para la Vivienda se otorgaron un total de 758 préstamos, comprometiendo un presupuesto de alrededor de 151 millones de pesos.

De los cuales el 46.36 por ciento se otorgaron a los trabajadores afiliados al Sindicato Único de Trabajadores al Servicios de los Poderes del Estado de Sonora (SUTSPES). Otro 34.29 por ciento se entregaron a los trabajadores afiliados al Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación Sección 54.

Para personal de confianza se continuó con la dinámica del otorgamiento de los créditos hipotecarios por medio de la realización de un sorteo, garantizando con ello equidad y transparencia en la entrega de estos recursos.

El pasado mes de Mayo de 2014 se llevó a cabo el registro de participantes en el Cuarto Sorteo de Créditos Hipotecarios a través del sitio en internet de ISSSTESON.

Así, en atención al artículo 44 de la Ley 38 el día 10 de Junio del presente año se llevó a cabo el sorteo con la participación de 512 derechohabientes y un total de 100 créditos hipotecarios, sumando un total de 22.8 millones de pesos.

El total de participantes corresponden a 16 organismos afiliados con el derecho de cotizar por esta prestación, distribuidos en 13 municipios del Estado.

De los créditos entregados, 59 de ellos fueron en la modalidad de ampliación, reparación o construcción con montos que no superan los 150 mil pesos; siete créditos de apoyo a enganche máximo por 50 mil pesos; 17 préstamos que tienen como finalidad la compra de vivienda con límite de 400 mil pesos y por último, 17 más para pago a pasivo con un techo de 400 mil pesos.

Precisamente, buscando la mejora de esta prestación económica para ampliar la cantidad de créditos hipotecarios a partir de la presente administración se llevó a cabo la contratación de un despacho externo para el seguimiento de la cartera de créditos morosos.

Al inicio de este sexenio, dicho monto ascendía a 10 millones de pesos en créditos por recuperar. Sin contar con registro alguno de actividades tendientes a ejecutar el cobro de los mismos, en las pasadas administraciones.

Con la contratación del despacho externo a partir de Agosto de 2010, el Instituto ha recuperado un total de tres millones 200 mil pesos. Permitiendo con esto contar con mayores recursos para más préstamos.

Estas acciones, adicionalmente, han permitido en el 2014 la expedición de 33 Liberaciones de Hipotecas y la firma de 55 convenios con acreditados morosos que realizan pagos mensuales para liquidar su deuda contraída por el crédito hipotecario.

Por otra parte, con el objetivo de brindar más y mejores créditos para los oficiales de la Policía Estatal, se implementó el programa "Aquí atendemos Héroes" desde el año 2010, por lo que el Gobierno del Estado en conjunto con el ISSSTESON ha decidido facilitar la posibilidad de obtener créditos hipotecarios para aquellos que en cumplimiento de su deber, que diariamente arriesgan su vida.

El programa incluye un instrumento facilitador para que nuestros policías estatales cuenten con una vivienda digna mediante un esquema operativo entre las instancias competentes. El Instituto ha etiquetado un presupuesto en conjunto con el área de Recursos Humanos de las dependencias estatales, para el otorgamiento de dichos créditos.

Desde su implementación en el año 2010, se han entregado más de 15 millones 800 mil pesos en créditos hipotecarios para personal operativo de la policía estatal. Solamente en el 2014 se han entregado más de tres millones 400 mil pesos en beneficio de esta población derechohabiente, que realiza la difícil tarea de mantener la seguridad en favor de la calidad de vida de los sonorenses.

Pensiones y Jubilaciones

La razón fundamental del Instituto, como parte de las prestaciones económicas es lo concerniente con el pago de jubilaciones y pensiones. Siendo incluso un rubro importante del gasto programable del ISSSTESON, absorbiendo el 35.85 por ciento al 2014.

Dentro del periodo que se informa la nómina de pensionados y jubilados se incrementó en 15.34 por ciento, ascendiendo a más de 141 millones 700 mil pesos mensuales.

Al cierre del tercer trimestre del 2014, el monto total erogado por concepto de pensiones y jubilaciones ascendió a más de mil 277 millones de pesos.

Lo anterior, reflejándose por el incremento de 686 de pensionados y jubilados en el padrón, alcanzando un total de 11 mil 107. Cifra que supera por mucho el promedio de trámites anuales que se había presentado hasta el 2013.

Del total de pensionados y jubilados que ingresaron al padrón el 25 por ciento corresponden a Gobierno del Estado; 42 por ciento a Magisterio; 16 por ciento al H. Ayuntamiento de Hermosillo; tres por ciento a ISSSTESON y un 12 por ciento distribuido entre el resto de los organismos.

Red de casas club del Pensionado y Jubilado

Como parte de la promoción cultural, ISSSTESON celebró el pasado 26 de marzo el Tradicional Concierto de Primavera 2015 en Casa Club del Jubilado y Pensionado en Hermosillo, con la Actuación del Coro de Sonora y sus solistas, dirigido por la Maestra Blanca García.



El 12 de Mayo se llevó a cabo el Festejo para las mamás que asisten a los talleres de la Casa Club Hermosillo, con motivo del Día de las Madres 2015. El evento artístico abrió con el Mariachi del COBACH con las tradicionales “Mañanitas”, contando también con la participación de un cantante juvenil e infantil que amenizaron la celebración.

2.2.- Hacer del Instituto un referente nacional en el fortalecimiento de sus finanzas

Financiamiento para el fortalecimiento de los servicios de salud y las prestaciones económicas y sociales

Presupuesto de Egresos

Para el ejercicio fiscal 2015, la H. Junta Directiva autorizó en el Diciembre del 2014 el presupuesto de egresos del Instituto para el presente año, por un monto de seis mil 145 millones 155 mil 324 pesos.

Un incremento de 4.28 por ciento respecto al ejercicio fiscal 2014. El 96.38 por ciento se concentra en las prestaciones económicas y sociales y en el servicio médico.

El programa presupuestario Fomento a la Vivienda suma una cifra de 321 millones 341 mil 368 pesos, lo que significó un incremento del 4.58 por ciento en comparación con la cifra autorizada en 2014.

Estos recursos han sido reforzados mediante medidas novedosas para la recuperación de mayores recursos, lo que ha repercutido en elevar la cantidad de apoyos que se brindan a la derechohabiente que cuenta con el derecho.

En cuanto a los programas presupuestarios de mayor impacto, dado la demanda que se recibe por las Prestaciones en Dinero, como son Créditos Corto Plazo, Prendarios y Prendarios Automotrices, entre otras prestaciones económicas, para este 2015 se destinaron 172 millones 890 mil pesos, cifra muy similar a la aplicada en el año 2014.

El costo del servicio médico se ubica como uno de los rubros que integran el Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC) que mayor crecimiento tiene, incluso por encima de la media anual que registra el INPC general.

Estos costos implican para el Instituto un incremento importante en la prestación de los servicios médicos, para el ejercicio fiscal 2015 se destinaron dos mil 790 millones 15 mil 923 pesos. Lo que significó un incremento de 0.31 por ciento, lo que demostró

el esfuerzo institucional en materia de contención del gasto, enmarcados en las medidas de austeridad señaladas por el Poder Ejecutivo del Estado.

El otro rubro que requiere grandes recursos, es el programa de Jubilaciones y Pensiones donde autorizaron dos mil 396 millones 476 mil 527 pesos; lo que equivale a un incremento del 13.42 por ciento con respecto al 2014.