

## Documentación de Mejores Prácticas

I. Datos de identificación del programa o proyecto						
Nombre	Implementación del Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud (INDICAS II) en las unidades médicas del ISSEMYM					
Categoría	Mejora de la gestión pública		Tema central		Construcción y aplicación de indicadores de gestión	
Población objetivo	Derechohabientes del ISSEMyM		Ámbito		Estatal	
Fecha de inicio	Abril de 2011					
¿La práctica es vigente?	Sí X	No	Periodo que comprende la documentación de la práctica	Enero 2011 a abril 2019		
Página web, Facebook o twitter de la práctica	<a href="http://dgces.salud.gob.mx/INDICASII/index2.php">http://dgces.salud.gob.mx/INDICASII/index2.php</a>					
II. Resumen ejecutivo						
<p>El Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud (INDICAS II) es un sistema integral para la medición de los servicios de salud a nivel nacional, que tiene como objetivo contribuir a realizar el análisis comparativo de resultados cuatrimestrales por unidad médica, jurisdicción y entidad, a través de la aplicación de encuestas que evalúan la organización de los servicios de salud: tiempos de espera en consulta externa, hospitalización y urgencias, así como el surtimiento de medicamentos, las cuales sirven como base para la elaboración de propuestas de mejora en la calidad técnica de los servicios de salud que se proporcionan en las unidades médicas del ISSEMYM.</p>						
¿Por qué considera que es una mejor práctica?						
<p>Porque mediante la satisfacción de los servicios de salud que otorga el ISSEMYM a la población derechohabiente, se mejora la organización de los servicios de salud, así como la efectividad de la atención médica.</p>						
III. Autoevaluación de la práctica						
¿Existen prácticas similares implantadas o en desarrollo en la Administración Pública Estatal (APE) o en otras entidades federativas o municipios?	Sí	X	¿Dónde?	En el IMSS, ISSSTE, DIF, PEMEX, ISEM, Cruz Roja y otras instituciones de salud privadas, ya que es un sistema que opera la Dirección General de Calidad y Educación en Salud de la Secretaría de Salud a nivel Federal.	No	
Si es afirmativa la respuesta de la pregunta anterior: ¿Revisó e identificó elementos comunes y distintivos de cada práctica?	Sí	X	Nombre de la práctica(s)	Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud.	No	

¿Contribuye a la mejora de los trámites y servicios?	Sí	X	Nombre del trámite(s) o servicio(s)	Servicio de atención médica en consulta externa, hospitalización y urgencias.	No	
¿Contribuye a eficientar la gestión de los procesos de la APE?	Sí	X	¿De qué forma?	Se han establecido mejoras para disminuir los tiempos de espera en consulta externa, hospitalización y urgencias en las unidades médicas del ISSEMYM.	No	
¿Está implementada en una sola unidad administrativa?	Sí		¿Dónde más?	En 75 unidades médicas del ISSEMyM.	No	X
¿Es susceptible de réplica?	Sí	X	¿Por qué?	Porque el programa INDICAS II, ha contribuido a mejorar la calidad de los servicios de salud que se proporcionan en el ISSEMYM, reflejándose en los reportes de los resultados cuatrimestrales, publicados por la Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES).	No	
¿La práctica se encuentra documentada desde su implementación?	Sí	X	Tipo de documentación	Plataforma del Sistema INDICAS II y reporte de resultados cuatrimestrales.	No	
¿Contribuye al logro de los objetivos de la institución?	Sí	X	¿Por qué?	Permite identificar oportunidades de mejora a través del análisis de resultados, comparando los datos entre las unidades médicas del ISSEMYM, IMSS, ISSSTE, DIF, PEMEX, ISEM, Cruz Roja y otras instituciones de salud.	No	

¿Considera que es una práctica innovadora?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	¿Por qué?	Utiliza la información de los resultados obtenidos en los reportes cuatrimestrales para la toma de decisiones, e implementación de acciones de mejora en la prestación de los servicios de salud en las unidades médicas del Instituto.	No	
<b>IV. Información de la práctica</b>						
Problemática que originó el diseño e implementación de la práctica						
Las quejas e inconformidades de los derechohabientes, por la atención inadecuada de los servicios de atención médica, que otorgan las Instituciones de salud a los derechohabientes.						
Objetivo general	Contar con un sistema integral de medición de los tiempos de espera y atención médica efectiva, que integre evidencias de mejora de la calidad técnica, calidad percibida y calidad en la gestión, tomando como base los resultados obtenidos en los reportes cuatrimestrales.					
Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Incorporar a todas las unidades médicas del ISSEMyM al Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud (INDICAS II).</li> <li>✓ Fomentar el registro de la información en el sistema (INDICAS II) de forma consistente y completa.</li> <li>✓ Hacer del INDICAS un instrumento de apoyo en la toma de decisiones para la mejora de los servicios de salud dentro de cada unidad médica.</li> <li>✓ Hacer uso y análisis de la información obtenida del sistema, así como retroalimentar el sistema.</li> </ul>					
¿Ha perfeccionado a la mejor práctica a partir de su implementación?	Sí	<input type="checkbox"/>				No <input checked="" type="checkbox"/>
¿Cuándo fue la última fecha que realizó modificaciones o mejoras?	N/A					
Mejoras que ha realizado						
N/A						
Operación o funcionamiento de la mejor práctica						
Antes			Después			
No se contaba con fuentes testimoniales de los derechohabientes respecto a los tiempos de espera en consulta externa, hospitalización y urgencias, así como la medición y evaluación de la atención médica efectiva en los servicios de salud.			A partir del 2011 con la implementación de los indicadores que arroja el sistema INDICAS II, mediante el análisis de los resultados obtenidos, se implementan acciones de mejora encaminadas a brindar un mejor servicio, tanto médico como administrativo en las unidades médicas del ISSEMyM.			

Estrategia de implementación	A través del monitoreo permanente de las 75 unidades médicas que operan el software local del sistema INDICAS II, a fin de verificar el cumplimiento de los procesos y acciones que marca la Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES).																
Requerimiento de cambios legales o normativos	N/A																
¿Ha participado en algún concurso?						¿Ha sido premiada?											
Sí	Fecha:		Sector	Público	No	Sí	Fecha:		Sector	Público	No						
				Privado	X					Privado	X						
<b>V. Resultados alcanzados</b>																	
Cualitativos	Utilización de indicadores que facilitan la toma de decisiones encaminadas a mejorar la prestación de los servicios de salud, en las unidades médicas del ISSEMYM. Comparación de los resultados cuatrimestrales con otras instituciones de salud para medir la eficiencia.																
Cuantitativos	De 133 unidades médicas del ISSEMYM registradas en el sistema INDICAS II, a la fecha 75 operan con el software local y web.																
Beneficiarios	Los beneficiarios directos son los usuarios de los servicios de salud en las unidades médicas del ISSEMYM, ya que derivado de la publicación de los resultados obtenidos y la implementación de las acciones de mejora por cada unidad médica, recibirán una mejor atención en la prestación de los servicios de salud que solicitan.																
Gráficos	<div style="text-align: center;"> <h3>INDICAS II 2011-2019</h3> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>UM EN OPERACIÓN CON SISTEMA</td> <td>77.6%</td> </tr> <tr> <td>UM SIN OPERAR EL SISTEMA</td> <td>22.4%</td> </tr> </tbody> </table> </div>											Categoría	Porcentaje	UM EN OPERACIÓN CON SISTEMA	77.6%	UM SIN OPERAR EL SISTEMA	22.4%
Categoría	Porcentaje																
UM EN OPERACIÓN CON SISTEMA	77.6%																
UM SIN OPERAR EL SISTEMA	22.4%																
<b>Ahorros obtenidos</b>																	
Recursos materiales y financieros	La aplicación de las encuestas las realiza el personal de la unidad médica, por lo que no se requiere la erogación de recursos para la aplicación de las mismas.																
Tiempo	Las acciones de mejora que se implementan derivan de los análisis de resultados cuatrimestrales obtenidos, las cuales logran optimizar los tiempos de espera en consulta externa, hospitalización y urgencias.																

Indicadores utilizados	$\text{Con INDICAS II} = \frac{\text{No. de Unidades Médicas con INDICAS II}}{\text{No. Total de Unidades Médicas}} \times 100$			
Aspectos que destacan de la mejor práctica (innovadores).	Contar con el sistema INDICAS II, de manera integral contribuye a la medición en la organización de servicios y la calidad técnica, para el seguimiento y la oportunidad de mejora en las unidades médicas del ISSEMYM.			
Evidencia de resultados	<a href="http://dgces.salud.gob.mx/INDICASII/consulta.php">http://dgces.salud.gob.mx/INDICASII/consulta.php</a>			
<b>VI. Transferencias</b>				
¿Es factible la transferencia de la práctica?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	
Requerimientos				
Gestión	Se puede consultar la plataforma del Sistema INDICAS II en la página <a href="http://dgces.salud.gob.mx/INDICASII/index2.php">http://dgces.salud.gob.mx/INDICASII/index2.php</a>			
Económicos	No se requiere un gasto adicional para su réplica, ya que se puede operar con el mismo personal de la unidad médica.			
Tecnológicos	Sistema operativo (Windows XP o Windows 7 a 32 bits).			
Otros	No			
¿A quién o quiénes ha sido transferida la práctica?	Entidades federativas:	N/A		
	Municipios:	N/A		
	Unidades administrativas del Poder Ejecutivo Estatal:	N/A		
	Otro:	N/A		
<b>VII. Datos de la dependencia u organismo auxiliar y unidad administrativa responsable</b>				
Secretaría u Organismo Auxiliar	Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios (ISSEMYM)			
Unidad administrativa	Coordinación de Innovación y Calidad			
<b>VIII. Datos del responsable de administrar la práctica</b>				
Nombre	Flor de María A. Martínez Ibarrola			
Cargo	Coordinadora de Innovación y Calidad			
Teléfono(s)	(722) 226 19 00, extensión 1071 y 1152			
Domicilio	Hidalgo Poniente No. 600, cuarto piso, Edificio ISSEMYM, Col. La Merced, Código Postal 50080, Toluca, Estado de México.			

Correo electrónico	flordemaria.martinez@issemym.gob.mx
Nombre del enlace	Luz Araceli Santin Morales
Datos del enlace	luz.santin@issemym.gob.mx (722) 226 19 00 Ext. 1152
<b>IX. Vinculación de la práctica con el Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023</b>	
Pilar	Estado de México Socialmente Responsable, Solidario e Incluyente
Eje Transversal	Gobierno Capaz y Responsable
Objetivo	Establecer una vida sana y promover el bienestar para la población en todas las edades.
Estrategia	Impulsar una cobertura sanitaria universal
Línea de acción	Impulsar programas para que el ISSEMYM amplíe y consolide servicios de salud.