



Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios.)  
ISSN: 2346-3910 en línea  
[revistageon@unillanos.edu.co](mailto:revistageon@unillanos.edu.co)  
Universidad de los Llanos  
Colombia

Torralba Flores, Amado<sup>i</sup>; Pérez Paredes, Alfredo<sup>ii</sup>; Cruz de los  
Ángeles, José Aurelio<sup>iii</sup>; Juárez Bautista, Laura.  
**Implementación del programa seguro popular en el  
“Complejo Médico Gonzalo Río Arronte” en el  
municipio de Atlixco, Puebla. México**

Revista GEON, Vol. 4, No. 2, 2017

Pág. 34-54

Disponible en: <https://doi.org/10.22579/23463910.22>

<sup>i</sup> <https://orcid.org/0000-0003-3802-0501>

<sup>ii</sup> <https://orcid.org/0000-0001-8766-5766>

<sup>iii</sup> <https://orcid.org/0000-0002-8682-366X>

Esta publicación  
se encuentra bajo  
licencia: Creative  
Commons  
Reconocimiento-  
NoComercial-  
SinObraDerivada  
4.0 Internacional



**“La aplicación del programa Seguro Popular tiene un efecto de acceso a servicios de salud con deficiencias, que se le dificulta asegurar una buena calidad de vida”**

RevistaGEON



Torralba Flores, A., Pérez Paredes, A., Cruz de los Ángeles, J., & Juárez Bautista, L. (2017). Implementación del Programa Seguro Popular en el “Complejo Médico Gonzalo Río Arronte” en el municipio de Atlixco, Puebla. México

<http://revistageon.unillanos.edu.co>



Universidad  
de los Llanos®

Compromiso con la paz y el desarrollo regional

REVISTA



Gestión - Organizaciones - Negocios

ISSN 2346 - 3910 (En línea)

Volumen 4 No 2 julio - diciembre 2017

Revista GEON Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de los Llanos  
VILLAVICENCIO - COLOMBIA



ECONOMÍA  
INNOVACIÓN  
ADMINISTRACIÓN  
ORGANIZACIONES  
GESTIÓN HUMANA  
RESPONSABILIDAD SOCIAL  
FINANZAS  
MERCADOS  
NEGOCIOS  
GESTIÓN HUMANA  
BRANDING  
TIC  
GESTIÓN HUMANA  
RESPONSABILIDAD SOCIAL  
ECONOMÍA  
MERCADOS  
NEGOCIOS  
MEDICACIÓN  
SOSTENIBILIDAD  
FINANZAS  
MARKETING  
SOCIAL ECONOMÍA

<http://revistageon.unillanos.edu.co>



revistaGEON



**GESTIÓN****Implementación del Programa Seguro Popular en el "Complejo Médico Gonzalo Rio Arronte" en el municipio de Atlixco, Puebla. México por Amado Torralba Flores – Alfredo Pérez Paredes – José Aurelio Cruz de los Ángeles - Laura Juárez Bautista****Implementation of the Seguro Popular Program in the "Gonzalo Rio Arronte Medical Complex" in the municipality of Atlixco, Puebla. México by Amado Torralba Flores - Alfredo Pérez Paredes – José Aurelio Cruz de los Ángeles – Laura Juárez Bautista**

Amado Torralba Flores  
Magister en Administración PhD Administración Pública  
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla BUAP  
admon\_buap\_at@yahoo.com.mx  
@atorralbaBUAP

Artículo recibido 2016/08/30  
aceptado 2016/11/24

Escrito como parte de ponencia  
Oral presentada en el IV Congreso  
Internacional de Investigación  
en Ciencias Económicas de la  
Universidad de los Llanos

Alfredo Pérez Paredes  
Magister en Administración PhD Administración Pública  
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla BUAP  
alfredoperez2001@hotmail.com

José Aurelio Cruz de los Ángeles  
Magister en Gestión y Administración PhD Administración  
Pública  
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla BUAP  
pepejacc52@hotmail.com

Laura Juárez Bautista  
Magister Gobierno y Administración  
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla BUAP  
rhcp\_ljb@hotmail.com  
@Lalitarhcp

**Resumen**

Las políticas públicas tienen su fundamental origen en el derecho social, surgen para dar respuesta a los conflictos de la sociedad. En el caso de problemas de salud influenciados por el crecimiento de la población, el desarrollo de nuevas enfermedades y epidemias requieren que los gobiernos instrumenten nuevas prestaciones y tratamientos, situación que incrementa costos y gastos en dichos servicios y por consecuencia limitaría la cobertura efectiva y uso de servicios de salud adecuados. Las políticas en salud protegen la salud pública; tienen como objetivo asegurar la integridad física y psíquica del individuo, y se concretan en una serie de servicios de atención primaria, hospitalaria y de prestaciones de tipo farmacéutico.

En México, hasta 2003 la mitad de la población disfrutaba de seguridad social por motivos de su estatus laboral, y, por lo tanto, de derechos en salud legislados. La otra mitad había quedado marginada de todo tipo de protección social en materia de salud y

recibía servicios bajo un esquema estrictamente asistencial. La iniciativa más importante de los gobiernos de la alternancia en lo que se refiere al sector salud en México es la creación del Sistema de Protección Social de Salud, que se ha denominado Seguro Popular de Salud (SPS) dirigido a brindar protección económica a la población no derechohabiente, mediante un seguro de salud, público y voluntario, orientado a reducir el gasto de bolsillo y fomentar la atención oportuna a la salud.

Desde los inicios del programa del seguro popular, tanto el Gobierno Federal como los Estados han destinado grandes cantidades de recursos provenientes de las contribuciones vía presupuesto de egresos, con la intención de orientar el gasto desde una visión propulsora de la equidad y multiplicadora de impactos asertivos en el bienestar social de la población que carece de servicios de salud. Los recursos que dispone el gobierno provienen de ingresos fiscales contemplados en el Presupuesto de Egresos de la Federación, por lo que exige que estos sean orientados y cristalizados en servicios de calidad y no con motivos políticos.

El objetivo de la investigación es analizar el nivel de satisfacción del derechohabiente en relación con la atención médica en función a la mejora de su salud por parte del Seguro Popular como un derecho de seguridad social a personas que no cuentan con protección de salud en el Complejo Médico “Gonzalo Rio Arronte” ubicado en el Municipio de Atlixco, Puebla.

Se presenta los resultados del levantamiento de la encuesta a los beneficiarios del Seguro Popular en el Complejo Médico Gonzalo Rio Arronte ubicado en el Municipio de Atlixco, del Estado de Puebla, así como también la discusión de los resultados de dicha investigación para ofrecer un análisis del comportamiento del programa del Seguro Popular en comunidades del municipio

Los servicios de salud pública en el seguro popular en Atlixco pueden considerarse como ejemplo de lo ocurre en los municipios del Estado de Puebla y en el resto del país, que enfrentan dificultades para cubrir los objetivos de la política de protección social de personas sin derecho de asistencia médica que solicitan el seguro popular como oportunidad de mejorar su bienestar de vida.

El Seguro Popular enfrenta dificultades de infraestructura para cubrir necesidades médicas del derechohabiente en un Complejo médico que constantemente incrementa su población. Enfrenta un dilema grave en contar con pocos recursos económicos, financieros, administrativos y médicos ante una población muy numerosa. El Seguro popular tiene insuficiencia en aparatos, medicamentos, personal para brindar un mejor servicio social

**Palabras Clave:** Administración Pública, Municipio, Políticas Públicas, Seguridad Social, Asistencia Social, Seguro Popular

### Abstract

Public policies have their fundamental origin in the social right, arise to respond to the conflicts of society. In the case of health problems influenced by the growth of the population, the development of new diseases and epidemics require governments to implement new benefits and treatments, a situation that increases costs and expenses in these services and consequently would limit effective coverage and use of adequate

health services. Health policies protect public health; they have as objective to assure the physical and psychic integrity of the individual, and they are specified in a series of services of primary attention, hospitable and of benefits of pharmaceutical type. In México, up to 2003 half of the population enjoyed social security for reasons of their employment status, and, therefore, of legislated health rights. The other half had been marginalized from all types of social protection in health and received services under a strictly assistance scheme. The most important initiative of the alternation governments in regard to the health sector in México is the creation of the Social Health Protection System, which has been called Popular Health Insurance (SPS) aimed at providing economic protection to the population Non-beneficiary, through health insurance, public and voluntary, aimed at reducing out-of-pocket expenses and promoting timely care for health.

Since the beginning of the popular insurance program, both the Federal Government and the States have allocated large amounts of resources from contributions via the budget of expenditures, with the intention of guiding spending from a vision that promotes equity and multiplies assertive impacts in the social welfare of the population that lacks health services. The resources available to the government come from tax revenues contemplated in the Federal Expenditure Budget, which means that they must be oriented and crystallized in quality services and not for political reasons.

The objective of the research is to analyze the level of satisfaction of the beneficiary in relation to medical care based on the improvement of their health by Seguro Popular as a social security right to people who do not have health protection in the Complex Medical "Gonzalo Rio Arronte" located in the Municipality of Atlixco, Puebla.

We present the results of the survey of Seguro Popular beneficiaries in the Gonzalo Rio Arronte Medical Complex located in the Municipality of Atlixco, in the State of Puebla, as well as the discussion of the results of this investigation to offer an analysis of the behavior of the Seguro Popular program in communities of the municipality

The public health services in the popular insurance in Atlixco can be considered as an example of what happens in the municipalities of the State of Puebla and in the rest of the country, which face difficulties in meeting the objectives of the social protection policy for people without the right to medical assistance requested by the popular insurance as an opportunity to improve their life welfare.

Seguro Popular faces infrastructure difficulties to cover the medical needs of the beneficiary in a medical complex that constantly increases its population. It faces a serious dilemma in having few economic, financial, administrative and medical resources before a very large population. Popular insurance has insufficient equipment, medicines, personnel to provide a better social service

**Keywords:** Public Administration, Municipality, Public Policies, Social Security, Social Assistance, Popular Insurance

## Introducción

Las políticas públicas tienen su fundamental origen en el derecho social, surgen para dar respuesta a los conflictos de la sociedad. En el caso de problemas de salud influenciados por el crecimiento de la población, el desarrollo de nuevas enfermedades y epidemias requieren que los gobiernos instrumenten nuevas prestaciones y tratamientos, situación que incrementa costos y gastos en dichos servicios y por consecuencia limitaría la cobertura efectiva y uso de servicios de salud adecuados. Las políticas en salud protegen la salud pública; tienen como objetivo asegurar la integridad física y psíquica del individuo, y se concretan en una serie de servicios de atención primaria, hospitalaria y de prestaciones de tipo farmacéutico.

En México, hasta el año 2003 la mitad de la población disfrutaba de seguridad social por motivos de su estatus laboral, y, por lo tanto, de derechos en salud legislados. La otra mitad había quedado marginada de todo tipo de protección social en materia de salud y recibía servicios bajo un esquema estrictamente asistencial. La iniciativa más importante de los gobiernos de la alternancia en lo que se refiere al sector salud en México es la creación del Sistema de Protección Social de Salud, que se ha denominado Seguro Popular de Salud (SPS) dirigido a brindar protección económica a la población no derechohabiente, mediante un seguro de salud, público y voluntario, orientado a reducir el gasto de bolsillo y fomentar la atención oportuna a la salud.

El propósito de la investigación es analizar el nivel de satisfacción del derechohabiente en relación a la atención médica en función a la mejora de su salud por parte del Seguro Popular como un derecho de seguridad social a personas que no cuentan con protección de salud en el Complejo Médico Gonzalo Rio Arronte ubicado en el Municipio de Atlixco, Puebla

## Contexto Teórico.

La Comisión Nacional de Protección Social en Salud, mejor conocido como Seguro Popular,

es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Salud con autonomía técnica, administrativa y operativa que se encarga de la provisión de los servicios de salud a la población beneficiaria del Sistema de Protección Social en Salud. Trabaja de manera coordinada con los Regímenes Estatales de Protección Social en Salud (REPSS) y los proveedores de servicios de salud públicos o privados en las entidades federativas.

Es un esquema de aseguramiento mexicano perteneciente al Sistema de Protección Social en Salud (SPSS), que tiene como objetivo prestar servicios de salud a las personas que no están afiliados a servicios de seguridad social como los del Instituto Mexicano del Seguro Social o el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. Según cifras oficiales, a octubre de 2010 el programa tiene a más de 41 millones de mexicanos y mexicanas afiliados.

Las personas afiliadas al Seguro Popular tienen cubiertos los tratamientos para las enfermedades enlistadas en el documento conocido como "CAUSES" (o "Catálogo Universal de Servicios de Salud"). El Seguro Popular cuenta también con un Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos, que cubre el tratamiento para casi 50 enfermedades graves y crónicas (VIH/SIDA, algunos tipos de cáncer y cataratas, entre otras). Se busca que, con una mayor protección en salud, las familias mexicanas gasten menos dinero propio en el tratamiento de sus enfermedades y, de esta manera, combatir paralelamente la pobreza.

## Planteamiento del problema

La exclusión en salud, definida como la falta de acceso de algunos individuos y/o grupos de la sociedad a las oportunidades, bienes y servicios de salud que otros miembros de la sociedad disfrutan, es un problema que, en sus diferentes manifestaciones, afecta a un elevado porcentaje de habitantes del Estado de Puebla, esta exclusión tiene consecuencias sobre la duración y calidad de vida de las personas, sus familias y sus comunidades, pero además, afecta de manera crucial la capacidad del Estado para

mejorar las condiciones de vida para todos sus habitantes.

### Justificación

El Estado de Puebla está conformado por 217 municipios, del cual se desprende Atlixco que cuenta con una población total de 127,062 habitantes según el último censo realizado en 2010 por INEGI, siendo uno de los más habitados del Estado. Y en materia de salud el municipio solo cuenta con 1.5 médicos por cada 1000 Habitantes, tiene en Unidades Médicas 16 consultas externas y un hospital general. Actualmente el 45% de la población tiene acceso a servicios de Salud en alguna institución pública o privada. De ese 45 % el 18.1% tiene acceso al IMSS, el 6.4% tiene acceso al ISSSTE, y solo el 16.5% al Seguro Popular. Mientras que el 4.3% tiene acceso a otro servicio. La vigencia del programa Seguro Popular se presenta como parte de la acción que lo diferentes órdenes de gobierno tienen en la asignación de recursos que permitan combatir los principales problemas que presenta los municipios del Estado de Puebla.

La presente investigación tiene por Objetivo, Analizar el nivel de satisfacción del derechohabiente en relación en la atención médica en función la mejora de su salud por parte del Seguro Popular en el Complejo Medico Gonzalo Rio Arronte. La investigación se llevó a cabo en el Complejo Medico Gonzalo Rio Arronte, Municipio de Atlixco en el mes de septiembre del 2015.

Para poder comprender de una mejor manera los conceptos de la presente investigación, partimos por definir algunos conceptos:

**Administración Pública:** tiene como objeto satisfacer las necesidades más imperiosas y exigentes de toda sociedad: la seguridad personal y las propiedades, el decoro y el honor de las familias, la salubridad y la higiene pública, la abundancia de recursos necesarios para la subsistencia, la moralidad y buenas costumbres; la instrucción pública; el socorro de las miserias y calamidades a que estén sujetas las clases

menesterosa de la sociedad; y si es posible el goce de todos los beneficios de todas las comodidades y ventajas que proporciona al hombre la civilización.

La administración pública conlleva un compromiso de mejoramiento social en todos sus aspectos y debe poner a la sociedad en un estado de animación, de vida y progreso, crear instituciones, construir obras; que garantice la vida de la población. (Orozco, 1985)

La Administración Pública es aquella función del Estado que consiste en una actividad concreta, continua, práctica y espontánea de carácter subordinado a los poderes del Estado y que tienen por objeto satisfacer en forma directa e inmediata las necesidades colectivas y el logro de los fines del Estado dentro el orden jurídico establecido y con arreglo a este. (QUISBERT, 2012)

**Municipio:** Se reconoce al municipio "como la sociedad de familias e individuos unidos por el vínculo de la contigüidad de domicilio o habitación permanente y por las relaciones y necesidades comunes que de la misma derivan" (Martínez, 2006).

Además, el municipio "es una persona jurídica integrada por una asociación de vecindad asentada en una circunscripción territorial que es la base de la división política, administrativa y territorial de una entidad, constituye un nivel de gobierno con capacidad jurídica, política y económica para alcanzar sus fines y autogobernarse, con sujeción a un orden jurídico superior. (Martínez, 2006)

El municipio es un territorio de carácter administrativo que se encuentra conformado por una o varias localidades, con una autoridad política y con objetivos de bien común.

El municipio, es la comunidad social que posee territorio y capacidad política, jurídica y administrativa para cumplir un desarrollo integral. Una población bien organizada, asentada en un territorio determinado, amurallado que tiene autoridad estable y leyes igualmente determinadas y permanentes. (Vázquez, 1986)

**Asistencia Social:** La Asistencia Social responde al incremento de las necesidades y, al mismo tiempo, al aumento de demandas dirigidas al Estado intervencionista. Su centro de atención no se sitúa en los pobres, sino en la necesidad, y su fundamento reside en la justicia.

Para la política social de la Asistencia Martin Mateo reconoce como un conjunto de actividades administrativas encaminadas auxiliar, con cargo a fondos generales del Estado, a aquellas personas que no se encuentran en condiciones económicas para atender necesidades básicas.

La asistencia social son las demandas y necesidades básicas que presenta una sociedad ante el Estado para que este con recursos bien administrarlos pueda satisfacerlas de una manera adecuada.

**Políticas Públicas:** Las políticas públicas son acciones de gobierno con objetivos de interés público que surgen de decisiones sustentadas en un proceso de diagnóstico y análisis de factibilidad, para la atención efectiva de problemas públicos específicos, en donde participa la ciudadanía en la definición de problemas y soluciones. (Corzo, 2012)

Las políticas públicas se proponen entenderlas como el conjunto de sucesivas respuestas del estado frente a situaciones consideradas socialmente como problemáticas. En esta definición que es un conjunto de respuestas de estado, está diciendo que casi nunca una política pública es una sola decisión, que por lo general involucra un conjunto de decisiones que se pueden dar de manera simultánea o secuencial en el tiempo. (Salazar, 2012)

**Participación Ciudadana:** La participación ciudadana “es uno de los pilares de la democracia; por eso, debemos rescatarla para la movilización de todos los recursos y conocimientos en aras del desarrollo humano sostenible. Para que la misma sea efectiva debe ser ejercida en todas las esferas de la vida social de la comunidad y con todas las fuerzas dispuestas a contraer este importante compromiso que busca el progreso social” (Burgos, 2004)

La Participación Ciudadana es cuando de una manera democrática los ciudadanos intervienen en asuntos políticos o de interés común para llegar a cubrir las necesidades que estos tengan en su comunidad.

Desde la perspectiva normativa, el término de participación ciudadana puede restringirse a aquellos casos que representan una respuesta, individual o colectiva, de la sociedad a una convocatoria realizada por parte de las autoridades gubernamentales en aquellos espacios institucionales que éstas designan o crean.

O como la plantea el doctor Jorge Balbis, la participación ciudadana se entiende como “toda forma de acción colectiva que tiene por interlocutor a los Estados y que intenta –con éxito o no- influir sobre las decisiones de la agenda pública” (Balbis, 2005)

**Materiales y Métodos.**

La historia moderna del sistema mexicano de salud es la historia de la conquista de un derecho ciudadano. En el siglo XX se transitó en México de un esquema asistencial con el que se ofrecían los servicios de salud a una concepción ciudadana, fincada en la Constitución, que obliga al Estado a garantizar el derecho a la protección de la salud a todos los miembros de la sociedad. (Frenk & Gómez Dantes, 2008), a continuación, se presenta en la tabla la historia contemporánea del sistema mexicano de salud

**HISTORIA CONTEMPORÁNEA DEL SISTEMA MEXICANO DE SALUD**

	Veintiuno hitos en la historia contemporánea del sistema mexicano de salud.
1905	Inauguración del Hospital General de México
1917	Creación del consejo de Salubridad General y el Departamento de Salubridad
1922	Se crea la Escuela de Salubridad
1925	Se amplía el ámbito de influencia de los servicios sanitarios del país de los territorios, puertos y fronteras a todas las entidades federativas.



1931	Se hacen los servicios de Higiene Rural con servicios de vacunación, higiene escolar y materno-infantil
1935	Se crea el servicio social para extender la atención de salud a las comunidades rurales del país, y para profundizar el conocimiento del Departamento de Salubridad Pública sobre las condiciones locales de salud.
1937	Creación de la Secretaria de Asistencia Publica
1939	Creación del instituto de Salubridad y Enfermedades Tropicales.
1943	Fusión del departamento de Salubridad y la Secretaria de Asistencia Pública para crear la Secretaria de Salubridad y Asistencia, hoy secretaria de salud, y creación del Instituto Mexicano del seguro social (IMSS) y el primero de los institutos nacionales de salud, el Hospital Infantil de México
1953	Creación de la Asociación Mexicana de Hospitales
1960	Creación del Instituto de Seguridad y servicios sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE)
1979	Creación del Programa IMSS-COPLAMAR, hoy IMSS-Prospera
1983	Incorporación a la Constitución del derecho a la protección de la salud
1984	Promulgación de la Ley General de Salud
1985	Inicio de la descentralización de los servicios de salud para la población no asegurada, que concluye en 2000
1987	Creación del Instituto Nacional de Salud Publica
1991	Creación del programa de Vacunación Universal
1995	Creación de la Fundación Mexicana para la Salud
1996	Creación del programa de Ampliación de Cobertura y del Programa de Educación, Salud y Alimentación (Progesa), hoy Programa de Desarrollo Humano “Prospera”
2001	Creación de la Comisión Federal de Protección contra riesgos sanitarios (Cofepris)
2003	Creación del Sistema de Protección Social en Salud, cuyo brazo operativo es el Seguro Popular.

Fuente: (Frenk & Gómez Dantes, 2008)

Creación del Seguro Popular. El trabajo analítico generador de evidencias para sustentar un cambio estructural del sistema de salud inició

en 1999. La reforma contenida en la Ley General de Salud (LGS) se aprobó en 2003 y el 1° de enero de 2004 entra en vigor el esquema de seguridad universal denominado Sistema de Protección Social en Salud (comúnmente identificado como Seguro Popular) para ofrecer, por primera vez en la historia del país, acceso igualitario de un aseguramiento médico público a la población no asalariada. (Salud, 2012)

Así es como se impulsó la protección financiera para los ciudadanos mexicanos carentes de seguridad social. El gobierno federal, a través de la Secretaría de Salud, durante 2001-2006, puso en marcha el Programa Nacional de Salud (PNS 2001-2006) subtítulo La Democratización de la Salud en México: Hacia un Sistema Universal de Salud que incluía un profundo análisis de la salud de la población y del sistema de salud. La investigación ofrecía evidencias de desajustes e inequidades entre el sistema de salud existente y las necesidades de salud de la población, por lo que se buscó reducir el gasto de bolsillo y fomentar la asistencia médica oportuna, a través del “Programa Salud para Todos” al que posteriormente se le denominó “Seguro Popular de Salud”. (Salud, 2012)

Tras la operación del “Seguro Popular de Salud” en cinco entidades federativas (Aguascalientes, Campeche, Colima, Jalisco y Tabasco) como prueba piloto; el poder ejecutivo envió al Congreso de la Unión, en noviembre de 2002, una iniciativa de reforma a la Ley General de Salud (LGS), publicada en el Diario Oficial de la Federación en mayo de 2003, misma que entró en vigor en 2004. Esta reforma puntualiza los lineamientos para incorporar gradualmente a todos los mexicanos que por su situación social o laboral no son derechohabientes de alguna institución de seguridad social. (Salud, 2012)

Así, el Gobierno Federal instrumentó en 2004 el Seguro Popular de Salud para enfrentar el reto establecido en el Plan Nacional de Desarrollo, que en conjunto con los gobiernos estatales forma parte integral de una nueva política social.

Una vez establecido de manera legal este esquema de aseguramiento público, a través de la

publicación del Reglamento de la Ley General de Salud en el Diario Oficial de la Federación (abril de 2004) en materia de Protección Social en Salud se determina que opere como Sistema de Protección Social en Salud (SPSS) del cual el Seguro Popular forma parte. El Reglamento de la LGS define las reglas de operación del SPSS y establece que su aplicación sea competencia de la Secretaría de Salud, de los Servicios Estatales de Salud (SESA) que cuenten con Regímenes Estatales de Protección Social en Salud (REPSS) y demás dependencias o entidades que resulten competentes. Los REPSS son estructuras administrativas dependientes de los Servicios Estatales de Salud encargados de garantizar las acciones de protección social en salud para los afiliados al Seguro Popular, mediante el financiamiento y coordinación eficientes, oportunos y sistemáticos de los servicios de salud. (Salud, 2012)

El principal objetivo del SPSS es otorgar protección financiera en salud a la población no derechohabiente de la seguridad social y se financia fundamentalmente mediante subsidio y por recursos fiscales federales asignados en el Presupuesto de Egresos de la Federación, una muy pequeña contribución también proviene de los asegurados.

El funcionamiento del Seguro Popular en el actual Gobierno del presidente Enrique Peña Nieto (2012-2018).

A 10 años de su creación, el Seguro Popular se ha consolidado como un instrumento financiero en favor de los que menos tienen y en oxígeno para los sistemas estatales de Salud, afirmó Gabriel O’Shea Cuevas. (Economista, 2015)

El titular de la Comisión Nacional de Protección Social en Salud (CNPSS) Seguro Popular destacó que a la fecha hay más de 57 millones de afiliados, poco más de la mitad de los mexicanos cuenta hoy en día con un seguro popular. Resaltó que este programa no sólo significa hospitales o medicamentos, sino que se trata de un instrumento financiero, algo similar a una gran aseguradora. “Lo que hace es que envía dinero a los estados para que sus afiliados sean

atendidos en los sistemas estatales de Salud”, precisó. (Economista, 2015)

O’Shea Cuevas indicó que dentro del Seguro Popular existe el Fondo de Gastos Catastróficos que cubre 59 intervenciones, dentro de las cuales están desde cáncer de mama, de colon o de próstata, hasta trasplantes de médula o de córnea. Detalló que el presupuesto para este año es de poco más de 84 mil millones de pesos, dirigido a todas las entidades, para que puedan sobrevivir los sistemas estatales de Salud. (Economista, 2015)

Una parte fundamental del programa es su Cobertura, de acuerdo con el artículo 4° de la Constitución Política de México, la protección de la salud es un derecho de todos los mexicanos. Sin embargo, no todos han podido ejercer de manera efectiva este derecho. Hasta 2003 la mitad de la población, por motivo de su estatus laboral, disfrutaba de seguridad social y, por lo tanto, de derechos en la salud legislados. La otra mitad había quedado marginada de todo tipo de protección social en materia de salud y recibía servicios bajo un esquema estrictamente asistencial.

El sistema mexicano de salud ofrece beneficios en salud muy diferentes dependiendo de la población de que se trate. En el país hay tres distintos grupos de beneficiarios de las instituciones de salud:

- Los trabajadores asalariados, los jubilados y sus familias;
- Los auto-empleados, trabajadores del sector informal, desempleados y personas que se encuentran fuera del mercado de trabajo, y sus familias, y
- La población con capacidad de pago.

Los trabajadores del sector formal de la economía, activos y jubilados, y sus familias son los beneficiarios de las instituciones de seguridad social, que cubren a 48.3 millones de personas. El IMSS cubre a más de 80% de esta población y la atiende en sus propias unidades con sus propios médicos y enfermeras. El ISSSTE da cobertura a

otro 18% de la población asegurada, también en unidades y con recursos humanos propios

### Resultados

A continuación, se analiza el funcionamiento del programa: Seguro Popular implementado por la Secretaria de Salud, en el Complejo Medico “Gonzalo Rio Arronte” en el Municipio de Atlixco, estado de Puebla.

El enfoque de políticas públicas es una tecnología de Gobierno que busca dar respuesta a las demandas sociales con eficiencia, eficacia y legitimidad, es decir, se trata de cursos de acción para la resolución de problemas públicos acotados con la participación de la sociedad y en un ambiente de democracia y pluralidad.

En México, la salud pública tiene una posición integral que comprende la relación mutua entre el gobierno y la sociedad en cuestiones de salud ambiental y colectiva, servicios de salud, programas de medicina preventiva y programas contra enfermedades que, por su alta frecuencia o peligrosidad, se convierten en problemas de salud pública. (Navarro Sardon, 2007)

Las políticas públicas en salud protegen la salud pública; es decir, tienen como objetivo asegurar la integridad física y psíquica del individuo, y se concretan en una serie de servicios de atención primaria, hospitalaria y de prestaciones de tipo farmacéutico. (Navarro Sardon, 2007)

La salud pública abarca todos los ámbitos de la acción social; por tanto, también se refiere al campo de la salud laboral y a las provisiones sanitarias necesarias para asegurar el bienestar en salud en el ámbito social y del trabajo.

El reto de la política sanitaria es conseguir la extensión universal de la red pública de asistencia en salud, garantizando la extensión de la cobertura sanitaria, todo ello mediante un sistema de gestión económica que sea sostenible (Navarro Sardon, 2007)

Características del sector salud en el Municipio de Atlixco

El municipio cuenta con 1.5 médicos por cada 1000 Habitantes.

Ocupa el lugar 32 en el Estado y tiene una mortalidad General de 6.4 personas por cada 1000 es el lugar 54 del Estado en mortalidad arriba de lo que el Estado de Puebla tiene por mortalidad.

En materia de mortalidad infantil tiene 8.3 infantes por cada 1000 habitantes. Está por debajo del Estado que tiene 15 infantes por cada 1000 es el lugar 104 en el Estado.

El municipio tiene en Unidades Médicas 16 consultas externas y un hospital general.

Actualmente no cuenta con ninguna unidad especializada. (CEIGEP, 2010)

De cada 100 niños que nacen en Atlixco 29 mueren.

En el porcentaje menor, mueren son cuando las madres tienen entre 20 y 24 años, mientras que para el porcentaje que se registran una mayor muerte infantil es para cuando las madres tienen entre 45 y 49 años con una mortalidad de 7 de cada 100 niños.

En Atlixco el 45% de la población tiene acceso a servicios de Salud en alguna institución pública o privada. De ese 45 % el 18.1% tiene acceso al IMSS, el 6.4% tiene acceso al ISSSTE, el 16.5% al Seguro Popular.

En el Municipio de Atlixco, Estado de Puebla se implementa el programa Seguro Popular con la finalidad de garantizar la atención en salud de la población, sin desembolso al momento de utilizar los servicios de salud y vigilar que se otorguen bajo los preceptos de equidad, respeto, calidad y oportunidad, desde una perspectiva amplia que promueva el respeto de la persona. (Atlixco D. d., 2013)

Con el objetivo de garantizar la tutela de derechos para asegurar que las y los afiliados reciban servicios de salud cubiertos por el seguro popular con calidad, oportunidad y eficiencia sin afectar la economía de las familias. (Atlixco D. d., 2013)

Estudio de caso: Complejo Medico “Gonzalo Rio Arronte”

Con una inversión de 299 millones 634 mil pesos por parte del Gobierno del Estado y 26 millones 430 mil pesos del Gobierno Municipal, se inauguró el 25 de marzo del 2015 el primer Complejo Médico de Atlixco “Gonzalo Río Arronte”, ubicado en la carretera Izucar de Matamoros, sobre boulevard Gastronómico, mismo que cuenta con un Hospital General de 45 camas, un CESSA (Centro de Servicios de Salud Ampliado), una Posada de Atención a la Mujer Embarazada, así como módulos de Medicina Tradicional y de Atención a las Adicciones respectivamente, que brindarán servicios de salud de calidad a habitantes de Atlixco y la región, como son también los municipios de Atzitzihuacan, Huaquechula, San Diego la Mesa Tochimitzingo y Tochimilco. (Atlixco G. d., 2015)

El hospital cuenta con unos 176,572 afiliados con lo cual la población objeto de estudio estuvo conformada por 146 personas encuestadas, pertenecientes a los diferentes municipios que se encuentran afiliadas al programa seguro popular, con el objetivo de analizar el funcionamiento del programa Seguro Popular y servicio otorgado por dicho hospital hacia los derechohabientes. (Atlixco D. d., 2013)

Municipios del Estado de Puebla donde se realizó la investigación

Municipio	personas encuestadas	%
Atlixco	108	74
Atzitzihuacan	14	10
Huaquechula	14	10
San Diego la Mesa Tochimiltzingo	4	2
Tochimilco	6	4
Total	146	100

Fuente: Elaboración Propia, encuesta realizada en el Complejo Medico Gonzalo Río Arronte

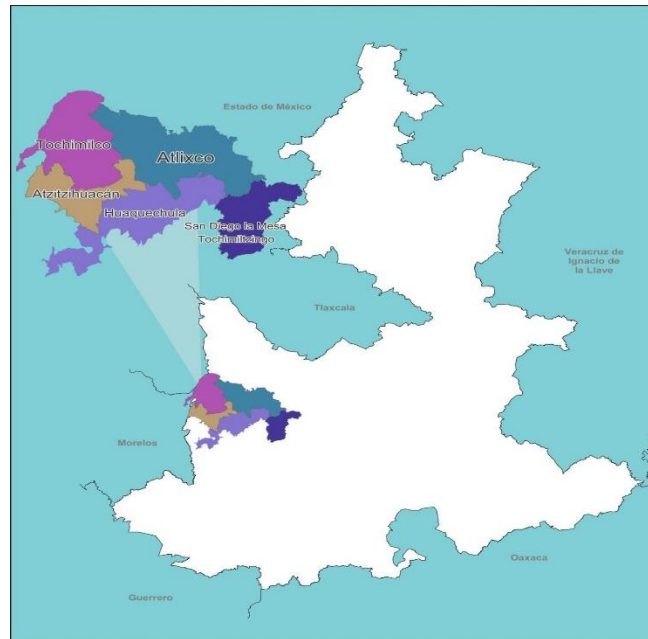
La presente investigación se realizó en la región que se encuentra ubica al suroeste del estado de Puebla, limita al norte con la región 4 Angelópolis al oriente y sur con la región 6 Mixteca y al poniente con el Edo de Morelos. Su

extensión territorial es de 3074 km2. Es la sexta región más poblada del estado. (Atlixco D. d., 2013)

La región se forma fundamentalmente con valles como el de Atlixco y el de Izúcar de Matamoros ambos de la meseta poblana y caracterizados por su topografía plana, en ellos se concentran la mayor parte de las localidades habitadas y las vías de comunicación más importantes.

La región en materia de salud cuenta con pocos espacios de infraestructura al igual que de médicos y servicios, provocando que la población no este del toda satisfecha con el servicio que se le es brindado por el gobierno. Actualmente solo el 45% de la población tiene acceso a servicios de Salud en alguna institución pública o privada. De ese 45 % el 18.1% tiene acceso al IMSS, el 6.4% tiene acceso al ISSSTE, y solo el 16.5% al Seguro Popular. Mientras que el 4.3% tiene acceso a otro servicio. (Atlixco D. d., 2013)

Mapa No.1 Estado de Puebla y Municipios donde se realizó la investigación



Fuente: Mapa Estado de Puebla, División Municipal. [www.cuentame.inegi.org.mx](http://www.cuentame.inegi.org.mx) (INEGI, 2016)

Por tal motivo la presente investigación se basa en esta región para conocer, que tan eficiente ha sido los servicios brindados por el recién

inaugurado Complejo Medico “Gonzalo Rio Arronte” a través de la intervención del programa Seguro Popular, además de conocer la forma de cómo opera el dicho programa hacia la sociedad, si realmente se llevan a cabo las premisas del enfoque de políticas públicas, si es eficiente, satisfactorio y si brinda una adecuada atención de calidad hacia los derechohabientes

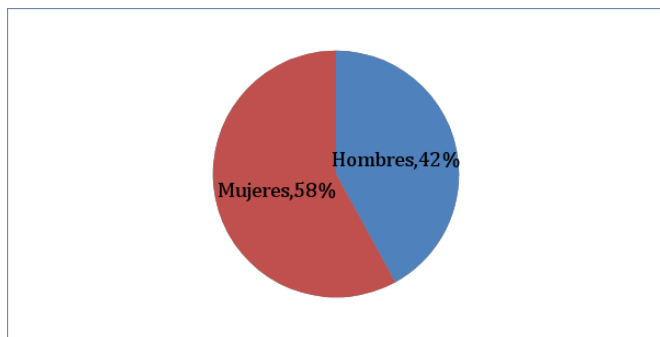
Total de población:	182, 279 habitantes
Unidades médicas:	35

Fuente: INEGI

<http://www.inegi.org.mx/default.aspx>

Los resultados obtenidos, luego de aplicado el instrumento de recolección de datos, y analizando la información conseguida se presentan de la siguiente manera:

Grafica No. 1 Personas afiliadas al Programa Seguro Popular



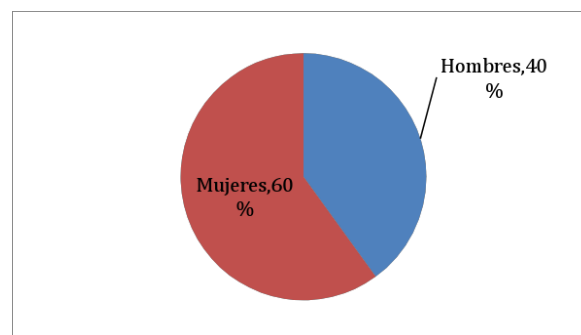
Fuente: Elaboración propia

Se realizo encuestas a 146 personas en el Complejo Medico Gonzalo Rio Arronte, el cual brinda sus servicios a personas de los Municipios de Atlixco, Tochimilco, Huaquechula, Atzitzihuacan y Tochimiltzingo que se encuentran afiliados al Programa Seguro Popular.

En la gráfica se puede observar que el 58% son mujeres de las cuales su mayoría son amas de casa, llevando a sus hijos a consulta, o acompañando a un familiar, también se pudo observar que varias de estas mujeres se encontraban embarazadas e iban a su chequeo

rutinario. El 42% eran hombres los cuales iban más acompañando algún familiar, la mayoría de estos se dedican al trabajo de campo que es el oficio que comúnmente llevan a cabo en dichos municipios.

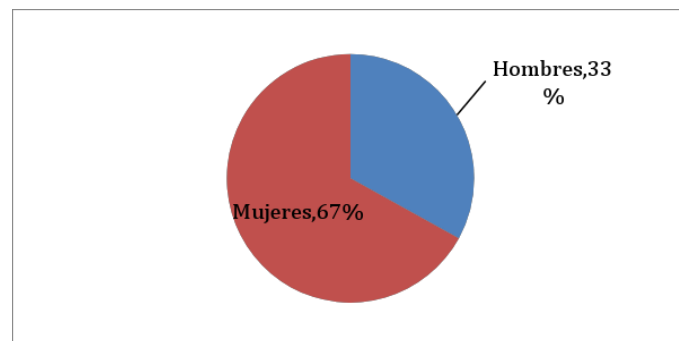
Grafica No. 2 Personas afiliadas al Programa Seguro Popular en el Municipio de Atlixco



Fuente: Elaboración propia

De las personas encuestadas 108 son originarios del Municipio de Atlixco el cual 60% son mujeres que en su mayoría amas de casa, y embarazadas y un 40% son hombres, que cabe mencionar algunos solo iban acompañando algún familiar o en su caso a su esposa, o pareja sentimental.

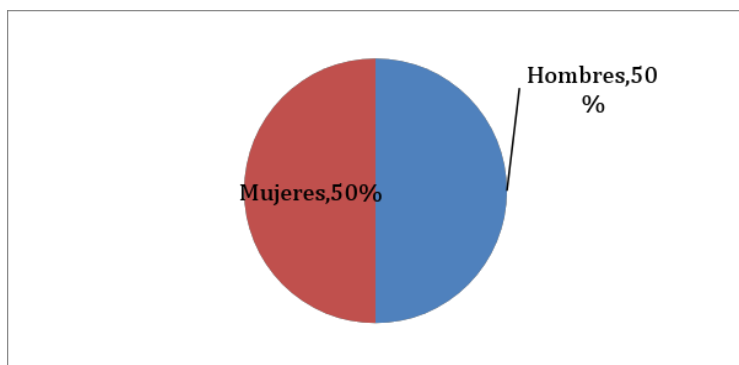
Grafica No. 3 Personas afiliadas al Programa Seguro Popular del Municipio de Tochimilco



Fuente: Elaboración propia

Del Municipio de Tochimilco solo fueron encuestadas 6, lo cual el 67% son mujeres y el 33% hombres.

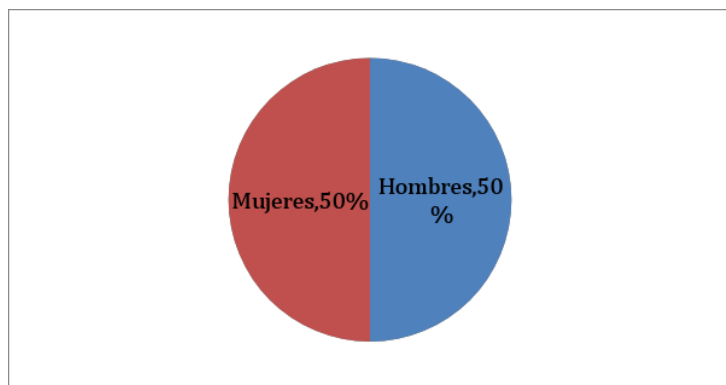
Grafica No. 4 Personas afiliadas al Programa Seguro Popular del Municipio de Huaquechula



Fuente: Elaboración propia

Del Municipio de Huaquechula pertenecen 14 representando el 50% mujeres al igual que el 50% hombre

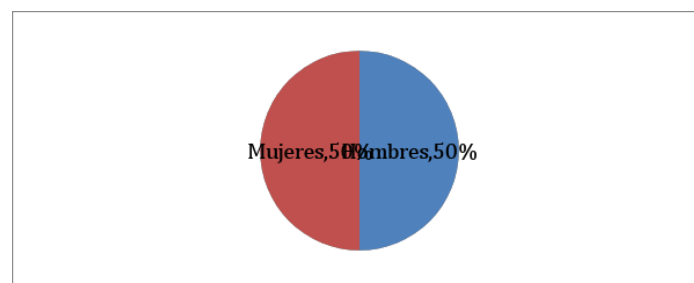
Grafica No. 5 Personas afiliadas al Programa Seguro Popular del Municipio de Atzitzihuacan



Fuente: Elaboración propia

14 fueron las personas encuestadas en el Municipio de Atzitzihuacan, siendo un 50% mujeres y un 50% hombres.

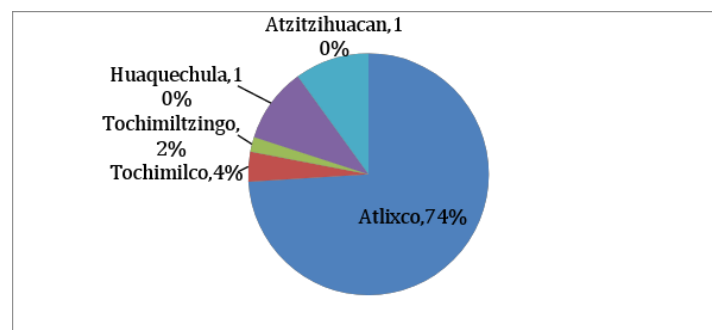
Grafica No. 6 Personas afiliadas al Programa Seguro Popular del Municipio de Tochimiltzingo



Fuente: Elaboración propia

Y finalmente el Municipio de Tochimiltzingo con 4 personas siendo el menor número, representando el 50% mujeres y el 50% hombres.

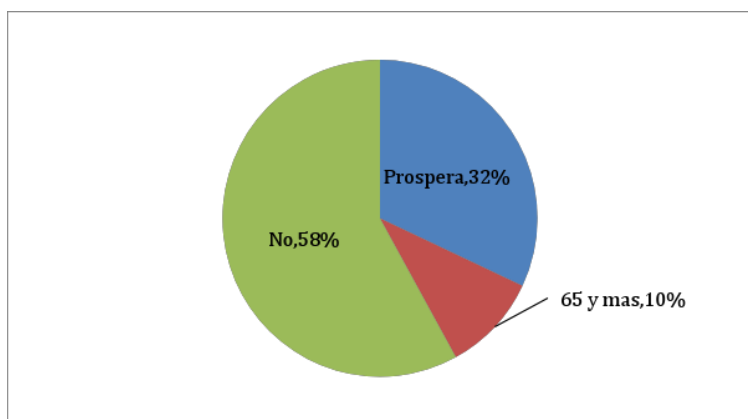
Grafica No. 7 Municipio afiliados al Programa Seguro popular



Fuente: Elaboración propia

Como se mencionó con anterioridad dicha encuesta se realizó en el Complejo Medico Gonzalo Rio Arronte, el cual atiende a personas afiliadas de cinco municipios diferentes del Estado de Puebla lo cual podemos observar que el Municipio con mayor afiliación es el de Atlixco con 74%, ya que en este es donde se encuentra dicho hospital, siguiéndole los Municipios de Atzitzihuacan y Huaquechula con el 10% respectivamente, en seguida el Municipio de Tochimilco con un 4%, y con menor cantidad de personas afiliadas el municipio de Tochimiltzingo con tan solo 2% de las personas encuestadas, ya que estos dos últimos municipios están más alejados del complejo complicándoles así el traslado hacia este.

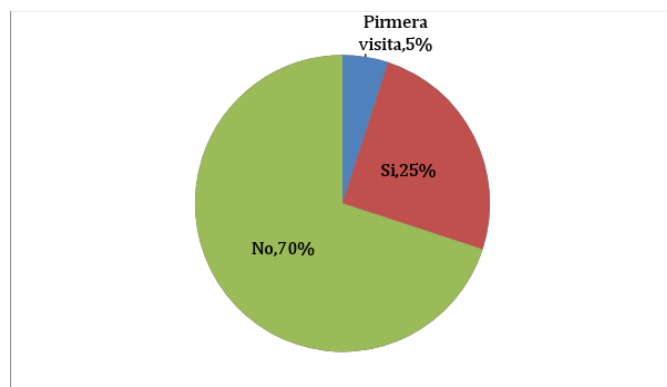
Grafica No. 8 ¿Pertenece algún otro programa?



Fuente: Elaboración propia

En esta grafica se puede observar que un 42% de personas encuestadas, reciben apoyo de otros tipos de programas aparte del Seguro Popular, de lo cual se nota que Prospera es el segundo programa con mayor afiliación siendo un 32% de personas y un 10% se encuentra afiliada al Programa de 65 y más, el 58% restante responde que no se encuentra inscrito en algún otro programa y que no recibe algún otro tipo de apoyo por parte del gobierno.

Grafica No. 9 Ha comprado algún medicamento, cuando no está en existencia



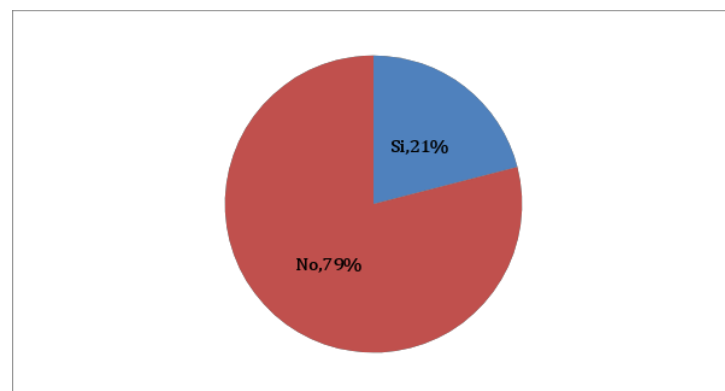
Fuente: Elaboración propia

En algunas ocasiones los pacientes de dicho Hospital han tenido que comprar algún

medicamento, ya sea porque en su mayoría estos no se encuentran dentro del cuadro básico, por no encontrarse en existencia o simplemente hay un desabasto, ya que el número de afiliados aumenta constantemente, provocando no tener el medicamento necesario para cubrir tanta necesidad.

Así que el 25% de estas personas si lo han tenido que adquirir a través de sus propios medios y no se cumple un ahorro económico, el 70% no ya que su receta se le ha cubierto al 100%, o simplemente van a un chequeo médico.

Grafica No. 10 si no tiene mejoría en su enfermedad en el Seguro Popular preferiría acudir a un hospital o clínica privada.



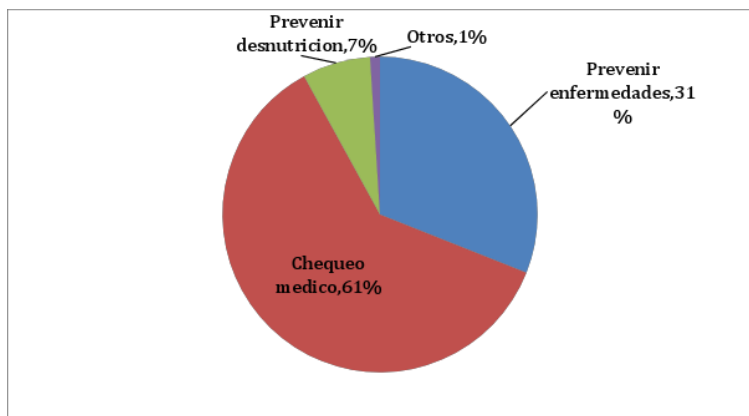
Fuente: Elaboración propia

En esta grafica se puede observar que el 21% de las personas encuestadas consideran pagar por un tratamiento al no encontrar alivio, ya que, si cuentan con los recursos necesarios para cubrir dichas necesidades, pero el 79% se quedaría con el seguro Popular al no contar con los recursos necesarios para pagar por una atención privada ya que su nivel socioeconómico es muy bajo.

Se puede analizar que la mayoría de las personas que son atendidas en este Complejo Médico es gente de muy bajos recursos, que por lo regular las mujeres se dedican a las labores del hogar y los hombres son campesinos, lo cual no

le brindan los recursos necesarios para cubrir necesidades de esta índole.

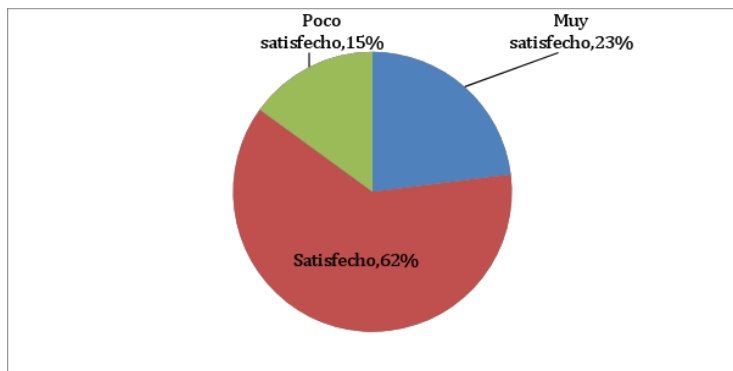
Grafica No. 11 Como le han ayudado los servicios de salud otorgados por el Programa Seguro Popular



Fuente: Elaboración propia

En esta parte podemos notar que el 61% hace uso de los servicios del Seguro en Popular para chequeos médicos, una atención básica, y así saber cómo están de salud y llevar un control, el 31% menciona prevenir enfermedades, el 7% se encuentra interesado en prevenir una desnutrición y solo el 1% en otros servicios proporcionados por el hospital.

Grafica No. 12 Que tan satisfecho se encuentra con el Programa Seguro Popular



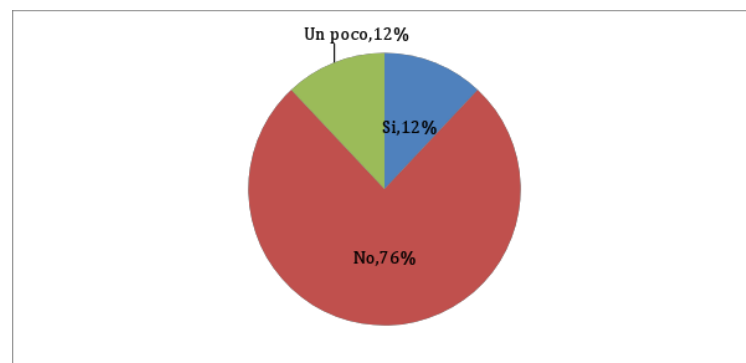
Fuente: Elaboración propia

En general el servicio es bueno, pero deja mucho que desear en la parte del tiempo, la espera

para ser consultado es mucha, ya que es bastante la gente que se encuentra afiliada a dicho programa y que cada día este número de personas aumenta, otra inconformidad se trata de ser citados a una hora y esta no se le respeta, ya que muchos de los derechohabientes vienen de comunidades lejanas a este hospital y pierden la mayor parte de su día, pero a pesar de estos inconvenientes, se reconoce que el servicio debe de mejorar frente a una creciente población.

Ante dicho problema 23% de las personas se encuentran muy satisfechas con el servicio ya que se puede decir que han tenido suerte al ser consultadas de manera rápida, con una atención respetuosa y cumpliendo con todas sus expectativas, 62% se encuentra satisfecha, con una que otra contrariedad con el tiempo, pero contenta, el 15% poco satisfecho por el trato, por el tiempo de espera y cabe mencionar que dentro de todo esto nadie se siente nada satisfecho.

Grafica No. 13 Se le dificulta trasladarse al Hospital

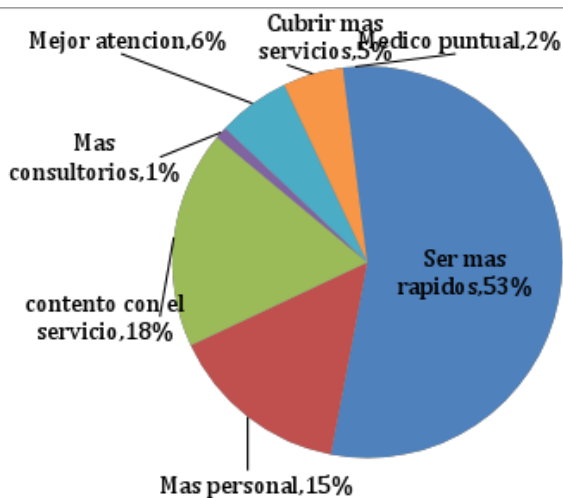


Fuente: Elaboración propia

Se pudo observar que la ubicación del Hospital es fácil de encontrar, y por tal motivo al 76% no se le dificulta llegar a dicho lugar ya que se encuentra cerca de donde viven, el 12% nos mencionaba que si ya que viene de comunidades alejadas y por tal razón tenían que tomar varios transportes públicos y un 12% nos comentaban que solo un poco ya que hay veces que el transporte dilata un poco en pasar por su colonia o comunidad.



Grafica No. 14 Que cree que necesita el hospital para mejorar el servicio

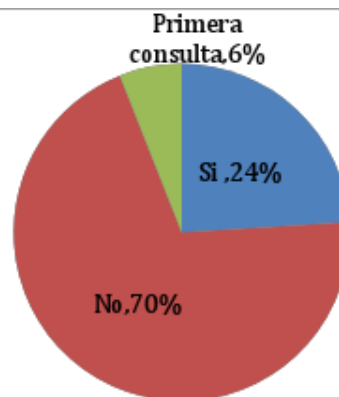


Fuente: Elaboración propia

A estas personas se les cuestiono que, que creen que le haría falta al hospital para brindar una mejor atención y en su mayoría con un 53% comentaban que el servicio fuera mucho más rápido, y que no tuvieran que esperar tanto ya que había ocasiones que perdían todo un día de trabajo por estar en espera de ser consultado, el 15% nos platicaban que sentían que hacía falta más personal, como enfermeras y doctores para que la atención fuera mucho más rápida, el 6% prefieren recibir una mejor atención y buenos tratos por parte del personal que trabaja en dicho complejo, el 5% que por falta de recursos hacían la observación de que más servicios fueran cubiertos por el Seguro Popular, el 2% dice que el médico necesita ser más puntual al comenzar a consultar a cada persona. El 1% consideraba que hacían falta más consultorios para así pasar a más gente sin necesidad de tener que esperar tanto. Y el 18% de las personas se encuentran muy contentas con es el servicio y no le encuentran alguna contrariedad.

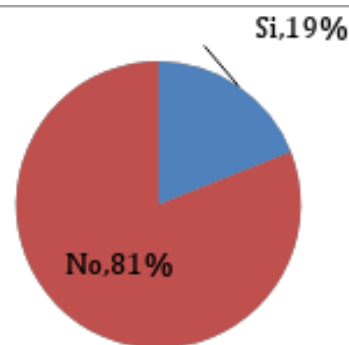
Resultados obtenidos en las encuestas basadas en el municipio de Atlixco (108 personas)

Grafica No. 15 Ha comprado algún medicamento, cuando no está en existencia



Fuente: Elaboración propia

Grafica No. 16 Si no tiene mejoría en su enfermedad en el Seguro Popular preferiría acudir a un hospital o clínica privada



Fuente: Elaboración propia

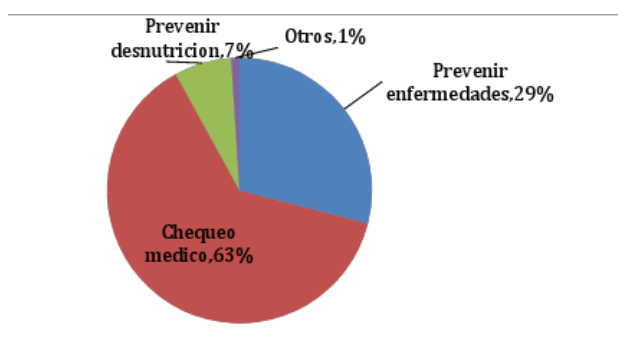
En alguna ocasión el paciente ha tenido que comprar algún medicamento, ya sea en su mayoría porque estos no se encuentran dentro del cuadro básico, por no estar en existencia o simplemente hay un desabasto. Y en ocasiones por falta de este recurso o al no ver una mejoría en su salud algunas de las personas encuestadas si optarían como solución el acudir a un servicio privado ya que cuentan con los recursos necesarios.

Por tal motivo en la gráfica No. 15 se nota que el 24% de estas personas si lo han tenido que

adquirir el medicamento a través de sus propios medios, el 70% no ya que su receta se le ha cubierto al 100%, o simplemente van a un chequeo médico y el 6% era la primera vez que asistían a una consulta y por tal motivo no habían tenido este problema.

En lo que corresponde a la gráfica No. 16 se puede observar que el 19% de las personas encuestadas consideran pagar por un tratamiento al no encontrar alivio, pero el 81% se quedaría con el seguro Popular al no contar con los recursos necesarios para pagar por una atención privada.

Grafica No.17 Como le han ayudado los servicios de salud otorgados por el Programa Seguro Popular



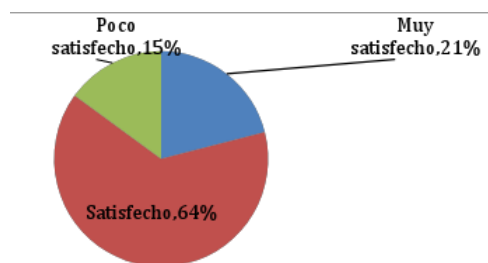
Fuente: Elaboración propia

En estas tres graficas se puede percibir que el servicio es bueno, que es utilizado más que nada para un chequeo con un 63%, así como para un prevención de enfermedades con un 29%, y de otros servicios con un 8% (grafica No. ), pero una de las principales quejas de las personas que reciben este apoyo es la espera para ser consultado, las personas se quejan de ser citados a una hora y esta no se le respete, pero a pesar de este inconveniente, se reconoce que el servicio debe de mejorar frente a una creciente población.

Pero a pesar de este problema (grafica No.) 21% de las personas se encuentran muy satisfechas con el servicio ya que se puede decir que han tenido suerte al ser consultadas de manera rápida, con una atención respetuosa y cumpliendo con todas sus expectativas, 64% se encuentra satisfecha, con una que otra contrariedad con el tiempo, pero contenta, el 15% poco satisfecha por el trato, por el tiempo de espera y cabe mencionar

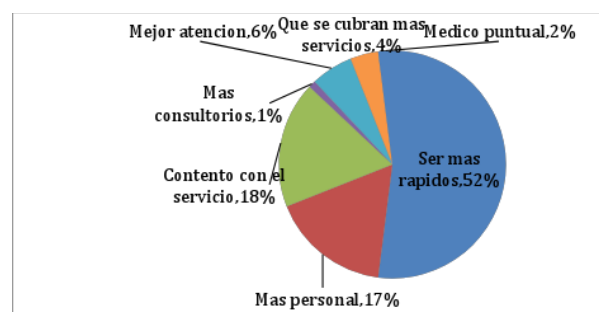
que dentro de todo esto nadie se siente nada satisfecho.

Grafica No. 18 Que tan satisfecho se encuentra con el Programa Seguro Popular



Fuente: Elaboración propia

Grafica No. 19 Que cree que necesita el Hospital para mejorar el servicio



Fuente: Elaboración propia

Como resultado de esta queja (tiempo) se les cuestiono que, que creen que le haría falta al hospital para brindar una mejor atención y en su mayoría con un 52% comentaban que el servicio fuera mucho más rápido, y que no tuvieran que esperar tanto ya que había ocasiones que perdían todo un día de trabajo por estar en espera de ser consultado, el 17% nos platicaban que sentían que hacía falta más personal, como enfermeras y doctores para que la atención fuera mucho más rápida, el 6% prefieren recibir una mejor atención y buenos tratos por parte del personal que trabaja en dicho complejo, el 4% que por falta de recursos hacían la observación de que más servicios fueran cubiertos por el Seguro Popular, el 2% dice que el médico necesita ser más puntual al comenzar a consultar a cada persona. El 1% consideraba que hacían falta más consultorios para así pasar a más gente sin necesidad de tener que esperar tanto. Y el 18% de las personas se encuentran muy

contentas con es el servicio y no le encuentran algún pero.

### **Discusión de los resultados de la investigación**

Como resultado de la investigación se desprende lo siguiente: La Ley general de Salud en su Artículo 77 bis nos dice que: Todos los mexicanos tienen derecho a ser incorporados al Sistema de Protección Social en Salud de conformidad con el artículo cuarto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, sin importar su condición social. La protección social en salud es un mecanismo por el cual el Estado garantizará el acceso efectivo, oportuno, de calidad, sin desembolso al momento de utilización y sin discriminación a los servicios médico-quirúrgicos, farmacéuticos y hospitalarios que satisfagan de manera integral las necesidades de salud, mediante la combinación de intervenciones de promoción de la salud, prevención, diagnóstico, tratamiento y de rehabilitación, seleccionadas en forma prioritaria según criterios de seguridad, eficacia, costo, efectividad, adherencia a normas éticas profesionales y aceptabilidad social. Como mínimo se deberán contemplar los servicios de consulta externa en el primer nivel de atención, así como de consulta externa y hospitalización para las especialidades básicas de: medicina interna, cirugía general, ginecoobstetricia, pediatría y geriatría, en el segundo nivel de atención.

El Seguro Popular fue creado para brindar protección financiera a la población no derechohabiente, mediante un esquema de aseguramiento de salud, público y voluntario, a través de la consolidación de recursos provenientes de diversas fuentes, a fin de financiar el costo de los servicios de salud para la población que lo requiera.

El complejo Médico Gonzalo Rio Arronte como ya se mencionó con anterioridad se localiza en el Municipio de Atlixco y cuenta con 176572 afiliados al programa Seguro Popular que incluyen habitantes de otros municipios como

Atzitzihuacan, Haquechula, Tochimilco y San Diego la Meza Tochimiltzingo.

En dicho hospital se realizó una encuesta a 146 afiliados los cuales el 74% corresponde al Municipio de Atlixco, el cual observamos con un mayor número de afiliados, 10 % a los municipios de Atzitzihuacan y Huaquechula, el 4% al municipio de Tochimilco y con menor porcentaje, con un 2% al municipio de San Diego la Mesa Tochimitzingo, por su lejanía a dicho lugar.

El programa tiene como finalidad garantizar la salud y el bienestar de toda la población afiliada, con acciones de consulta, atención hospitalaria, tratamientos, medicamentos, análisis clínicos, evitar o solucionar el gran rezago que existe en esta materia con grupos vulnerables y localidades marginadas y que la salud contribuya al desarrollo social del país. Por tal motivo el 61% de los encuestados utilizan el servicio para chequeos médicos, una atención básica, saber cómo está de salud y llevar un control, 31% menciono el de prevenir enfermedades, 7% se encuentran interesados en prevenir desnutrición y el 1% nos comentaba de otros servicios como platicas informativas proporcionadas por el hospital.

El programa seguro popular fue implementado por el gobierno federal junto con otros programas para mejorar el bienestar de las familias en situación de pobreza. El 42% de los afiliados reciben apoyo de otro tipo de programa aparte del seguro popular, de los cual el 32% se encuentran inscritos al programa Prospera, y un 10% al programa 65 y más.

El seguro popular es un programa social desarrollado por el Estado, que tiene la responsabilidad de atender las necesidades de todas las personas. Un gobierno de este modo, puede poner en marcha planes que busquen garantizar el acceso a la salud, a iniciativas para combatir la desnutrición en la sociedad.

La asistencia social son las demandas y necesidades básicas que presenta una sociedad ante el Estado para que este con recursos bien administrados puedan satisfacerla de manera adecuada, el seguro popular pretende ser una

respuesta del Estado a los problemas que demanda el derechohabiente.

El seguro popular como programa social enfrenta dificultades para consolidar sus objetivos y metas. Aunque la mayoría de los programas sociales tienen un impacto directo en el bienestar de la población, en el caso del municipio de Atlixco existe una relativa satisfacción. El 23% de los encuestados afirma que se siente muy satisfecho, es barato y accesible, por el otro lado el 62% menciona que está satisfecho con el programa teniendo una que otra contrariedad, el 15% me menciona que se siente poco satisfecho por el trato que brinda, por el tiempo tan largo de espera de una consulta, por la falta de medicamentos que existe y por el desembolso de dinero para conseguirlo para continuar su tratamiento. Sin embargo, el estado enfrenta diversos tipos de problemas sociales que genera falta de recursos, tiempo, circunstancias, presiones, interés, etc. Por lo que el seguro popular enfrenta dificultades para cubrir la demanda que padece el afiliado.

Pero surgen las interrogantes, ¿realmente el programa tiene los resultados esperados desde su implementación?, ¿se brinda una atención de calidad a los afiliados? ¿Cómo se solucionaría este problema para una atención de calidad a los afiliados?

El programa seguro popular trata de lograr una mejor perspectiva de vida, a través de servicios de salud de calidad, tales como: atención médica, consultas, laboratorios de análisis clínicos, tratamientos, cirugías, mismas que están contenidas en el catálogo Universal de Servicios de salud (CAUSES)

Sin embargo, los resultados de la encuesta refleja que el programa no cubre todas las enfermedades, cirugías, ni medicamentos, que en ocasiones los afiliados tienen que cubrir el faltante. El 25% confirman que han comprado la medicina, porque no hay en existencia o simplemente no lo cure el seguro popular y un 70% ha tenido que comprar algún medicamento, ya que satisfactoriamente ha sido cubierta su receta.

Tendríamos que preguntarnos si en realidad el programa está cumpliendo con lo que los objetivos planteados de cubrir la seguridad social en materia de salud de personas vulnerables sin derechohabiente. El 21% considera pagar un tratamiento o consulta particular al no encontrar alivio para sus malestares, pero un 79% se quedaría con el programa al no contar con los recursos necesarios para poder ir a un hospital privado.

El estado entonces, enfrenta de manera prioritaria aquellos que socialmente obedecen a una mayor presión, o tienen una mayor incidencia. El estado de bienestar nos explica Tagle, tiene como finalidad, asegurar la protección social de las personas otorgándoles el derecho de salud, servicios sociales, pensiones, maternidad, la protección de este y al mismo tiempo asegurar un ingreso económico durante los periodos de desempleo. El seguro popular es un programa universalista de un estado de bienestar que intenta cubrir la mayoría de las demandas sociales a personas vulnerables. De los encuestados afiliados al seguro popular, el 58% son mujeres, la mayoría de ellas dedicadas a las labores del hogar, y el 42% son hombres dedicados a trabajos de campo y agricultura teniendo ingresos muy bajos y sin poder cubrir todas las necesidades básicas.

El seguro popular es parte de la política social del estado de bienestar, porque aparece como un modelo comprometido con la superación de las iniquidades sociales, a través de una inversión de grandes recursos, con el fin de garantizar la prestación universal de los servicios que garantiza la satisfacción de las necesidades básicas.

El estado social es un sistema que propone fortalecer servicios y garantizar derechos considerados esenciales para mantener el nivel de vida necesario para participar como miembro pleno en la sociedad. Así, el seguro popular se erige como un programa institucional orientado a garantizar estándares sociales que se consideran mínimos en el sentido de la salud.

Tagle dice que el Estado de bienestar, debe hacer referencia a la provisión de servicios de

bienestar por el Estado, pero estos deben ser libres de corrupción, eficientes, eficaces, versátiles y de calidad. El seguro popular asegura que la salud, y por lo tanto la vida de todos, vale lo mismo, de manera que cada mexicano tiene las mismas oportunidades de cuidar su salud independientemente de su situación laboral, su ingreso, su lugar de residencia, su origen étnico, su edad o su género. A las personas encuestadas se les cuestionó que haría falta para el hospital para brindar una mejor atención, un 53% comentaba que el servicio fuera mucho más rápido, el 15% mencionaba la necesidad de más personal, 6% recibir mejor trato, 5% que otros servicios fueran cubiertos, 2% un doctor más puntual, 1% mencionaba que hacía falta más consultorios y el 18% de las personas se encuentran muy contentas con el servicio brindado.

Y a lo que se refiere a los afiliados pertenecientes al municipio de Atlixco, el 63% de los encuestados lo utiliza el programa seguro popular para un chequeo médico, así como para una prevención de enfermedades con un 29%, y de otros servicios con un 8%.

El 24% de estas personas si han tenido que adquirir algún medicamento a través de sus propios medios, el 70% no ya que su receta se le ha cubierto al 100%, o simplemente van a un chequeo y el 6% era la primera vez que asistían a una consulta y por tal motivo no habían tenido algún problema.

Y a lo que corresponde de pagar un tratamiento privado se puede observar que el 19% de las personas encuestadas consideran pagar por un servicio médico al no encontrar alivio, pero el 81% se quedaría con el seguro Popular al no contar con los recursos necesarios para pagar por una atención privada.

Pero se insiste que una de las principales quejas de las personas que reciben este apoyo es la espera para ser consultado, las personas recalcan el de ser citados a una hora y esta no se le respeta, pero a pesar de este inconveniente, se reconoce que el servicio debe de mejorar frente a una creciente población.

Pero como se pudo observar y examinar al estar haciendo esta investigación y a pesar de uno que otro inconveniente la gente se encuentra satisfecha con el trabajo realizado por el gobierno, así como del propio Hospital. Ya que el 21% de las personas se encuentran muy satisfechas con el servicio ya que se puede decir que han tenido suerte al ser consultadas de manera rápida, con una atención respetuosa y cumpliendo con todas sus expectativas, 64% se encuentra satisfecha, con una que otra contrariedad con el tiempo, pero contenta, el 15% poco satisfecha por el trato, por el tiempo de espera y cabe mencionar que dentro de todo esto nadie se siente nada satisfecho.

Y como resultado de esta queja (tiempo) se les cuestiono que, que creen que le haría falta al hospital para brindar una mejor atención y en su mayoría con un 52% comentaban que el servicio fuera mucho más rápido, y que no tuvieran que esperar tanto ya que había ocasiones que perdían todo un día de trabajo por estar en espera de ser consultado, el 17% nos platicaban que sentían que hacía falta más personal, como enfermeras y doctores para que la atención fuera mucho más rápida, el 6% prefieren recibir una mejor atención y buenos tratos por parte del personal que trabaja en dicho complejo, el 4% que por falta de recursos hacían la observación de que más servicios fueran cubiertos por el Seguro Popular, el 2% dice que el médico necesita ser más puntual al comenzar a consultar a cada persona. El 1% consideraba que hacían falta más consultorios para así pasar a más gente sin necesidad de tener que esperar tanto. Y el 18% de las personas se encuentran muy contentas con es el servicio y no le encuentran dificultad.

De acuerdo a los resultados de esta investigación, la presentación en servicio de salud que otorga el Seguro popular en el Complejo Medico Gonzalo Rio Arronte ha sido aprovechada en gran medida por los usuarios ya que la mayoría de los entrevistados así lo manifestó durante la entrevista, que a pesar de esperar tanto al ser consultados ha permitido a la población salir satisfecho con los servicios que le son proporcionados.

## Conclusiones

El Seguro Popular trata de responder y lograr sus objetivos de programa social, en la práctica realizada en nuestro estudio de campo en el Complejo Médico Gonzalo Rio Arronte ubicado en el Municipio de Atlixco, demuestra una relativa satisfacción, pero además una inconformidad, ya que las personas que utilizan dicho servicio desean continuar con él, al no tener otra opción, al no contar con los recursos necesarios para ir a un hospital privado, pero les gustaría que mejorara la prestación de dicho servicio.

Los servicios de salud pública en el seguro popular en Atlixco pueden considerarse como ejemplo de lo que ocurre en los municipios del Estado de Puebla y en el resto del país, que enfrentan dificultades para cubrir los objetivos de la política de protección social de personas sin derecho de asistencia médica que solicitan el seguro popular como oportunidad de mejorar su bienestar de vida.

El Seguro Popular enfrenta dificultades de infraestructura para cubrir necesidades médicas del derechohabiente en un Complejo médico que constantemente incrementa su población. Enfrenta un dilema grave en contar con pocos recursos económicos, financieros, administrativos y médicos ante una población muy numerosa. El Seguro popular tiene insuficiencia en aparatos, medicamentos, personal para brindar un mejor servicio social

Por otra parte, el personal médico y administrativo no se da abasto para brindar un mejor servicio, los médicos y enfermeras se encuentran con la mejor disposición de hacer su trabajo y darle un buen servicio al derecho habiente pero la falta de consultorios y de personal hace que esto sea tardado y tedioso para el paciente

El presente estudio demuestra que el programa como tal es favorable, va dirigido a personas que no cuentan con recursos necesarios para ir a una atención privada, la gente reconoce el esfuerzo del gobierno, no en su totalidad como está establecido en el Artículo 4º de la Constitución Política de los Estados Unidos

Mexicanos, que parece no cubrir ciertas carencias a su totalidad, pero es por eso que el gobierno necesita resolver ciertas deficiencias, para así darle a la sociedad una mejor calidad de vida, presentar un mejor servicio público. El servicio del Seguro popular es bueno porque fue creado bajo mecanismos que buscaban ayudar a contribuir a la mejora en materia de salud de toda la población de bajos recursos, que no contaba con seguridad social, el programa como tal cumplió, en parte, con los objetivos que se trazaron desde un principio, pero falta mucho, es necesario resolver ciertas faltas como se mencionó anteriormente, por lo cual hay trabajo arduo que realizar, en todos los sentidos, en lo médico, en lo administrativo, en la prestación de servicios, en los medicamentos, como se puede lograr, con la colaboración tanto de las autoridades correspondientes como la inclusión de toda la sociedad en conjunto. De las obligaciones que tiene la autoridad en este aspecto es de legislar por un recurso aun mayor, porque lo destinado a salud está muy por debajo de otros países.

Además, se deben mejorar las relaciones entre órdenes de gobierno en el sector salud para una mejor distribución de los recursos en materia de medicamentos y aplicación de tratamientos, aunando a una ampliación de infraestructura en clínicas y hospitales para que se consoliden los objetivos como programa social.

El seguro popular busca contribuir a la necesidad de otorgar protecciones especiales a ciertos grupos, como modo de resguardar mejor los intereses que integran tales grupos.

La salud en México es un tema de mayor importancia, el cual el gobierno necesita trabajar mucho para brindar un mejor servicio a toda la población, como se planteó al inicio de la investigación, la aplicación del programa Seguro Popular tiene un efecto de acceso a servicios de salud con deficiencias, que se le dificulta asegurar una buena calidad de vida, debido a que somos un país donde la población que no se encuentra cubierta por ninguna institución de seguridad social cada vez es mayor, por lo que se cumple la hipótesis de investigación que demuestra que el

programa enfrenta problemas que para resolver el rezago poblacional en materia de salud, aún falta mucho que trabajar y que corregir en la atención de calidad, en la atención médica, administrativa, en medicinas, en tratamientos y sobre todo en tiempo

## Referencias

Atlixco, D. d. (10 de noviembre de 2013). Gobierno de Atlixco. Obtenido de Atlixco: [http://web.archive.org/save/\\_embed/http://atlixco.gob.mx/atlixco/transparencia/2014/plan/Part%20III.pdf](http://web.archive.org/save/_embed/http://atlixco.gob.mx/atlixco/transparencia/2014/plan/Part%20III.pdf)

Atlixco, G. d. (25 de marzo de 2015). Inauguración Complejo Medico Rio Arronte. Obtenido de Inauguración Complejo Medico Rio Arronte: <http://atlixco.gob.mx/noticias/en-atlixco-se-inaugura-el-complejo-medico-%E2%80%9Cgonzalo-rio-arronte%E2%80%9D>

Balbis, J. (26 de octubre de 2005). Cámara de diputados. Obtenido de Cámara de diputados: [http://archivos.diputados.gob.mx/Centros\\_Estudios/Cesop/Comisiones/d\\_pciudadana.htm](http://archivos.diputados.gob.mx/Centros_Estudios/Cesop/Comisiones/d_pciudadana.htm)

Bonin, J. C. (1834). Compendio de los principios de administración. Madrid: Imprenta José Palacios.

Burgos, M. (2004). Participación ciudadana. Buenos Aires: Nilsa.

Corzo, J. F. (2012). Diseño de Políticas Públicas. México: Iexe.

Economista, E. (19 de enero de 2015). Periódico El Economista S.A. de C.V. Obtenido

de Periódico El Economista S.A. de C.V.: <http://eleconomista.com.mx/sociedad/2015/01/19/seguero-popular-cuenta-57-millones-afiliados>

Frenk, J., & Gómez Dantes, O. (2008). El sistema de salud de México. México, España: Nostra Ediciones.

INEGI. (15 de enero de 2016). <http://www.inegi.org.mx/default.aspx>. Obtenido de <http://www.inegi.org.mx/default.aspx>

Martínez, R. R. (2006). El Municipio. México: Porrua.

Navarro Sardon, Y. (2007). Situación actual de Salud Publica en México. México: Plaza y Valdés.

Orozco, O. G. (1985). Introducción a la Administración Pública. México: Harla.

QUISBERT, E. (3 de mayo de 2012). "La Administración Pública ", Apuntes Jurídicos™. Obtenido de Apuntes Jurídicos: <http://jorgemachicado.blogspot.com/2012/03/adpu.html>

Salazar, V. C. (2012). Políticas públicas para cambiar la realidad social. México: Buap.

Salud, S. d. (19 de febrero de 2012). Seguro Popular. Obtenido de Seguro Popular: <http://www.seguropopular.org/>

Vázquez, H. (1986). El nuevo municipio mexicano. México: Foro 2000.