



2.2 Acceso a la salud para todos los poblanos

2 IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA TODOS

2.2.1 Promoción y prevención de la salud

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la promoción de la salud es el proceso que permite a las personas incrementar su control sobre los determinantes de la salud y en consecuencia mejorarlos; en tanto que la prevención de la salud, se define como todas aquellas medidas destinadas no solamente a prevenir la aparición de las enfermedades sino también a detener su avance y atenuar sus consecuencias una vez establecidas.

Es por ello, que el Gobierno del Estado continuó con el fortalecimiento del modelo de atención preventivo y de promoción de la salud, a fin de evitar riesgos que puedan causar daños graves a las poblanas y poblanos o representar altos costos en la atención médica curativa.

En este sentido, se trabajó de manera coordinada con el Gobierno Federal para enfrentar las enfermedades más comunes, difundiendo entre la población programas relativos al autocuidado y al conocimiento de los factores que alteran la salud.

De esta forma, con un enfoque preventivo e informativo, se llevó a cabo la atención de enfermedades en todos los grupos etarios, se impulsó la participación activa de la población y se otorgó tratamiento oportuno en los casos que lo requirieron.

PUEBLASANA

A fin de fomentar la corresponsabilidad social y promover el autocuidado de la salud, mediante el programa **Puebla Sana**, se acercaron los servicios de salud



Un año de resultados, 2014

1er lugar nacional en el número de pruebas para la detección de diabetes mellitus, hipertensión arterial, hiperplasia prostática benigna, así como en sobrepeso y obesidad, por cuarto año consecutivo.

1er lugar nacional en el número de proyectos autorizados por el Fondo para el Apoyo de Comunidades Saludables, por cuarto año consecutivo.

3 millones 778 mil 230 personas afiliadas al Seguro Popular.

9.8 veces más mastografías realizadas en 4 años de gobierno, respecto a la Administración anterior.

8 mil 64 millones de pesos invertidos destinados para infraestructura y equipo en 4 años de Gobierno.

2º lugar nacional en el número de hospitales públicos certificados por el Consejo de Salubridad General.

95% de las unidades médicas de primer nivel de atención acreditadas en calidad.

Premio Nacional de Calidad al Hospital General de Zacatlán.

97% de sobrevida en pacientes en estado crítico atendidos por el SUMA^{1/}.

13 distintivos Institución Incluyente "Gilberto Rincón Gallardo".

18 patologías acreditadas por el Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos.

95% de los hospitales con Líneas Directas (Teléfonos Rojos) para la atención ciudadana.

^{1/} Sistema de Urgencias Médicas Avanzadas.

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.

a la población mediante 674 Ferias de la Salud realizadas durante esta Administración. Entre estos servicios, destacan las consultas médicas, la atención de medicina tradicional, pruebas de detección y sesiones de actividad física. Lo anterior, ha

beneficiado en estos 4 años de gestión a más de 258 mil personas de todas las regiones del estado.

Para sumarse al compromiso del Gobierno Federal de disminuir el incremento de enfermedades crónico-degenerativas, el 26 de julio de 2014 —de manera simultánea con el resto del país—, se realizó el lanzamiento de la "Estrategia para la Prevención y el Control del Sobrepeso, la Obesidad y la Diabetes", cuyo fin es sensibilizar a la población sobre las consecuencias del sobrepeso mediante una amplia campaña basada en la promoción de una alimentación correcta y actividad física.

Esta campaña benefició a 233 mil 166 poblanas y poblanos quienes recibieron orientación en materia de nutrición por parte de 500 promotores de la salud, quienes fueron capacitados y replicaron sus conocimientos en igual número de unidades médicas.

Adicionalmente, se capacitaron a 2 mil 300 manejadores de alimentos de cooperativas escolares en temas como la correcta alimentación y manejo higiénico de la comida. En el municipio de Puebla, se contó con la participación de 2 mil 814 personas (padres, madres, alumnas y alumnos) quienes recibieron orientación en preparación de alimentos y otros temas nutricionales.

A 349 promotores de salud, se les impartieron bases para convertirse en activadores físicos a fin de que las transmitieran a sus respectivos grupos de trabajo en comunidades, escuelas y empresas.

Con la participación de la Cámara Nacional de la Industria de Transformación (CANACINTRA), la Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados (CANIRAC) y la empresa Yakult, S.A. de C.V., se implementaron acciones de corresponsabilidad y cooperación tales como quitar el salero de las mesas, poner una jarra de agua en la recepción de cada local de comida, capacitar al personal en el manejo correcto e higiénico de alimentos e inclusión de platos con valoración nutricia en el menú.



**28%
DE
REDUCCIÓN**

en la tasa de mortalidad por IRA en menores de 5 años de edad respecto de 2010.

FUENTE: Secretaría de Salud Federal.

Otra estrategia que fomentó la promoción y prevención de la salud, fue asegurar que la población contara con la Cartilla Nacional de Salud (CNS), documento que registra las acciones integradas de salud recibidas en la consulta médica de primer nivel de atención, siendo éste un instrumento básico para dar seguimiento a la salud de cada individuo.

Como resultado de lo anterior, en lo que va de la Administración, se entregaron un millón 300 mil cartillas. En 2014, se otorgaron 3 millones 428 mil consultas a la población, mediante la presentación de este instrumento.

NIÑEZ Y JUVENTUD SANA

Las niñas y niños menores de 5 años representan uno de los núcleos poblacionales más vulnerables, por ello necesitan mayor protección contra los factores que pueden afectar su salud.

Como resultado de las acciones para la promoción, prevención y atención oportuna de la infancia en esta Administración, Puebla en 2014, se colocó en 2do lugar nacional con la mayor reducción porcentual en la mortalidad infantil, con una disminución de 17% respecto de 2010.

Adicionalmente, uno de los factores de mayor riesgo son las Infecciones Respiratorias Agudas (IRA) que están asociadas a los frentes fríos y al uso de leña y carbón intradomiciliario, entre otras causas.

Nota: Las cifras en este capítulo se consideran preliminares, debido a que los cierres oficiales son posteriores.

Debido a lo anterior, se fortalecieron acciones para que las niñas y niños cuenten con servicios especializados en las unidades médicas de sus lugares de origen. Debido a esta atención, se redujo 28% la tasa de mortalidad por enfermedades respiratorias respecto de 2010, lo que significó 27.4 decesos por cada 100 mil menores de 5 años de edad, en 2014.

En este sentido, se capacitaron 239 mil 40 personas (madres, padres y tutores) para identificar signos de alarma y tratar adecuadamente el padecimiento. También se capacitaron a mil 215 personas que trabajan en las unidades médicas de los Servicios de Salud en la atención integral del menor de 5 años, acción que incluyó la identificación de factores de mal pronóstico, evaluación clínica y clasificación, tratamiento adecuado y seguimiento de casos.

Otro padecimiento de alta incidencia en los infantes es el relativo a las Enfermedades Diarreicas Agudas (EDA), que en los menores de 5 años pueden causar daños irreversibles e incluso la muerte. Esta enfermedad representó la segunda causa de consulta en las unidades de primer nivel de atención en todo el estado.

El seguimiento a los factores de riesgo y atención específica a las niñas y niños, se tradujo en una reducción de 30% en la tasa de mortalidad por esta causa respecto de 2010, la cual se situó en 2014 en 7.1 defunciones por cada 100 mil niños menores de 5 años de edad.

Para su atención, se introdujo la vacuna anti-rotavirus, se distribuyeron 448 mil sobres de vida suero oral y se capacitaron 187 mil 233 personas (madres, padres y tutores) para reconocer los signos de alarma de este padecimiento. Asimismo, se dio a conocer el método de la correcta ministración de tratamientos desparasitantes.

Uno de los principales factores para el desarrollo físico y mental es la nutrición. La desnutrición y el exceso de peso, tienen causas complejas que involucran determinantes biológicos,



30% DE REDUCCIÓN

en la tasa de mortalidad por EDA en menores de 5 años de edad respecto de 2010.

FUENTE: Secretaría de Salud Federal.

30% DE REDUCCIÓN

en la tasa de mortalidad por deficiencias de la nutrición en menores de 5 años de edad respecto de 2010.

FUENTE: Secretaría de Salud Federal.

socioeconómicos y culturales. Ejemplos de los primeros son anomalías congénitas, nacimiento prematuro, mala digestión, absorción de nutrimentos, alteración del sistema nervioso central y obesidad en los padres; ejemplos de los segundos son pobreza, inseguridad alimentaria y violencia intrafamiliar; y de los terceros son creencias y mitos sobre la salud y la nutrición, técnicas de alimentación inadecuadas y sedentarismo.

En 2014, se logró un importante impacto en beneficio de la salud de los niños y niñas poblanos, al reducir en 30% la tasa de mortalidad por deficiencias de la nutrición en menores de 5 años respecto de 2010, lo cual se situó en 7.4 defunciones por cada 100 mil infantes en 2004.

Esto fue resultado de acciones como pláticas en temas relacionados con la lactancia materna, la ablactación (incorporación progresiva de alimentos sólidos a la dieta del bebé), la alimentación correcta, la identificación de signos de alarma y la administración de micronutrientes (hierro y vitamina A) en la alimentación de los infantes.

Una de las intervenciones en salud pública de mayor trascendencia en la humanidad, es la vacunación, que evita la aparición de enfermedades que en su mayoría son prevenibles.

Debido a su importancia, en estos 4 años de gestión, se han aplicado más de 6 millones de vacunas a niños, niñas, adolescentes, adultos mayores y mujeres embarazadas.

En 2014, se aplicaron 2 millones 722 mil dosis, manteniendo con ello una cobertura satisfactoria, y en consecuencia, la ausencia de enfermedades prevenibles por vacunación.

Las enfermedades bucales, son consideradas como uno de los principales problemas de salud pública debido a su alta prevalencia e incidencia. De éstas, las caries es una de las más frecuentes causas de pérdida dental, afectando la masticación, fonación (vocalización) y digestión, lo que conlleva a una disminución de la capacidad funcional del organismo y la calidad de vida del individuo.

Para ello, durante 2014 se realizaron 7 millones 561 mil actividades curativas, 2 millones 456 mil actividades preventivas y 553 mil 550 consultas odontológicas. Adicionalmente, durante la Semana Nacional de Salud Bucal, se realizaron un millón 789 mil actividades preventivas, lo que benefició a 447 mil poblanos y poblanas.

Además, con la participación de 450 estomatólogos, se realizó el Congreso Estatal de Salud Bucal donde se actualizaron conocimientos en diagnóstico e información de pacientes con caries dental y parodontopatías. En este congreso, se contó con la participación de la Academia Poblana de Estomatología –filial del Colegio Nacional de Cirujanos Dentistas– y del Centro Mexicano de Estomatología, interactuando con el *Comité Estatal de Salud Bucal*.

Debido a lo anterior, por segundo año consecutivo, el **Programa de Salud Bucal** ubicó a la entidad dentro de los 10 primeros lugares en el comparativo nacional en la evaluación del desempeño en la estrategia “Caminando a la Excelencia” del Gobierno Federal.

Según las proyecciones del Consejo Nacional de Población (CONAPO), Puebla, en 2014, contó con un millón



Parodontopatías

Alteraciones progresivas de los elementos que componen los tejidos de sostén del diente.

226 mil adolescentes de 10 a 19 años. El desarrollo físico de este rango poblacional, está caracterizado por importantes cambios psicosociales que determinan el camino hacia la edad adulta.

Por ello, el Gobierno del Estado, mediante el **Programa de Salud Sexual y Reproductiva para Adolescentes**, otorgó atención específica a la salud de los jóvenes; como prueba de lo anterior, se incrementó 8.2 veces el número de Módulos Amigables para Adolescentes respecto de 2010, al alcanzar 46 unidades de atención en 2014.

Asimismo, se contó con la operación de 30 Módulos Itinerantes de Planificación Familiar. Los profesionales de la salud que atienden estos módulos están capacitados en metodología anticonceptiva, criterios médicos de elegibilidad y prevención del embarazo en adolescentes, además tienen la capacidad de referir a pacientes a centros de salud para la intervención del médico en la aplicación del Dispositivo Intrauterino (DIU) o implante subdérmico.

En 2014, se registraron 29 mil 921 usuarias activas menores de 20 años de métodos anticonceptivos, de las cuales 5 mil 928 tuvieron algún evento obstétrico, lo que significó que 6 de cada 10 adolescentes optaran por algún método de anticoncepción post evento obstétrico.

Como resultado de las acciones de promoción, se incrementó en un 68% el número de usuarios y usuarias

8.2 VECES MÁS

Módulos Amigables para Adolescentes respecto de 2010.

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.

de métodos anticonceptivos en la población menor de 20 años, respecto de 2010.

Puebla fue estado piloto en la implementación de Servicios Amigables para Adolescentes, modelo avalado por el Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA, por sus siglas en inglés), organización que ha reconocido la labor y el alcance de estos módulos, para transmitir información a los adolescentes, orientación oportuna y apego al uso de métodos anticonceptivos.

MUJERES SANAS

Las mujeres son un grupo prioritario para los servicios de salud. Son ellas quienes encabezan una función esencial en el desarrollo de la sociedad, tanto por la maternidad y crianza de los hijos como por su papel en el campo laboral.

A fin de impulsar la salud materna mediante la accesibilidad a los servicios y la calidad en su otorgamiento, el Gobierno del Estado se adhirió a la estrategia del Gobierno Federal “Cero Rechazo” que asegura la atención de toda mujer embarazada en cualquier sala de urgencias, así como al Modelo de las Tres Demoras, avalado por la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Como resultado de estos mecanismos de atención a las mujeres embarazadas, en 2014 se incrementó en 4.5 veces el número de madrinas y padrinos en comparación al inicio de la Administración, al registrar 9 mil 723 participantes los cuales, junto con las 11 mil 95 mujeres apadrinadas elaboraron el **Plan de Seguridad**.

A fin de otorgar atención especial a las mujeres en gestación, en 2014 se pusieron en marcha 10 Posadas para la Atención a la Mujer Embarazada (AME), para totalizar 14 unidades, en donde se albergaron 801 mujeres.

Como consecuencia de la Estrategia para la Reducción de la Muerte Materna (REMMA), Puebla se ubicó en el 1er. lugar nacional en el número de pruebas para la atención del Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) en mujeres embarazadas.



Plan de Seguridad

Herramienta de capacitación para la identificación oportuna de síntomas de alarma, así como de las acciones a realizar para el momento del parto.

100% DE LOS HOSPITALES

con protocolo de triage obstétrico.

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.

Triage obstétrico

Proceso de valoración clínica básica que permite clasificar pacientes según su grado de urgencia.

Se continuó con el fortalecimiento de las redes de atención a la mujer gestante en todas las unidades médicas de la entidad para asegurar que todas las embarazadas reciban atención con oportunidad en sus lugares de origen.

Debido a lo anterior, se logró que el 100% de los centros de salud cuenten con equipos telefónicos o de radiocomunicación, lo que significó un incremento del 80% en unidades comunicadas respecto del inicio de esta Administración.

Además, el 100% de los hospitales establecieron el protocolo de atención *triage* obstétrico, lo que garantizó una atención expedita y especializada para beneficio de las mujeres embarazadas de la entidad.

Otra acción que permitió reforzar la red de atención fue el esquema de coordinación entre el Gobierno del Estado y los municipios para el transporte de mujeres en emergencia obstétrica, lo cual resultó en el traslado de mil 244 mujeres en riesgo obstétrico.

Se fortaleció el esquema de coordinación con la Cruz Roja Mexicana, lo que permitió la referencia de atención obstétrica de bajo riesgo, al registrarse mil 458 mujeres atendidas en dicha institución. Los beneficios que se derivaron de esta cooperación fueron evitar la saturación de hospitales de alta concentración, la operación del Taxi Obstétrico y cero muertes maternas bajo este esquema.



El *Sistema de Urgencias Médicas Avanzadas (SUMA)*, tiene como una línea de acción prioritaria dar atención médica adecuada y oportuna en el traslado de pacientes embarazadas con riesgo obstétrico, ayudando así en el proceso de atención logística y de soporte vital.

En 2014, a través del SUMA, se realizaron mil 414 traslados terrestres de mujeres embarazadas y 27 traslados aéreos, además de mil 100 regulaciones médicas de mujeres en estado de gestación para su destino y atención final.

Este Sistema es miembro permanente del *Comité Estatal de Prevención, Estudio y Seguimiento de la Morbilidad y Mortalidad Materna y Perinatal* y del **Plan para la Reducción**

285 MIL 587 MASTOGRAFÍAS

realizadas desde el inicio de la Administración.

FUENTE: Sistema de Información del Cáncer en la Mujer (SICAM).

de la Muerte Materna (REMMA), en el cual se analizan todos los procesos y factores relacionados en el manejo de la mujer embarazada.

De gran importancia para la salud de las mujeres es la prevención del Cáncer de Mama (CaMa), ya que constituye en México, desde 2006, la primera causa de muerte por enfermedad de cáncer en la población femenina de 35 años y más.

Desde el inicio de esta Administración, se puso especial énfasis en las acciones de prevención, lo cual resultó en la realización de 285 mil 587 mastografías a mujeres de 35 años y más, cantidad que significó 9.8 veces más estudios que todos los realizados en la Administración anterior.

Además, se ampliaron los servicios para su detección por medio de 8 unidades móviles de mastografía, que llevaron este beneficio completamente gratuito a zonas de alta marginación.

Las pacientes que resultaron positivas son atendidas en la Clínica de Mama ubicada en el Hospital General de la Zona Norte “Bicentenario de la Independencia” en la ciudad de Puebla. La atención se hace de manera gratuita gracias a la cobertura del Seguro Popular.

Por otra parte, el Cáncer Cérvicouterino (CaCu) es un problema de salud prioritario no únicamente por su alta magnitud y trascendencia, sino porque se trata de una enfermedad que es prevenible casi en su totalidad.

El Gobierno del Estado, con acciones de prevención y atención curativa, logró contener la tasa de mortalidad por esta causa respecto de 2010, al situar dicha tasa en 13.4 defunciones por cada 100 mil mujeres mayores de 25 años en 2014.

Como medida preventiva, en lo que va de la Administración se han aplicado 300 mil 653 vacunas contra el Virus del Papiloma Humano (VPH) a niñas de entre 9 y 11 años de edad, lo cual representó proteger a una generación completa de mujeres. En 2014, se aplicaron 78 mil 919 dosis, lo que representó 4 veces las registradas en 2010.

También se realizó la Estrategia de Rescate de Vacunación mediante la cual se aplicaron 7 mil 113 dosis de vacunas contra el VPH a 2 mil 371 mujeres de entre 14 y 26 años de edad en 3 municipios de bajo Índice de Desarrollo Humano (IDH).

En la presente Administración, se han realizado 475 mil 856 papanicolaous. En 2014, se aplicaron 86 mil 966 pruebas. Estas acciones situaron a la entidad entre las 10 mejores en el comparativo nacional con más pruebas realizadas. De igual forma se realizaron 19 mil 84 pruebas para detectar el VPH en mujeres de entre 25 y 64 años de edad.

Como consecuencia de lo anterior, se pudieron identificar a mil 457 mujeres con lesiones sugestivas a cáncer, las cuales fueron referidas para tratamiento específico en los hospitales de los Servicios de Salud de la entidad.

La planificación familiar, se concibe como un derecho humano que hace posible acceder a mejores condiciones de salud y a una mejor calidad de vida. En este sentido, se reforzaron las acciones para que las mujeres que presentaron algún evento obstétrico contaran con la opción de adoptar algún método anticonceptivo.

Como resultado de este esfuerzo, en 2014 se registraron 252 mil 364 usuarias de algún método de anticoncepción. Adicionalmente, de todos los eventos obstétricos, se registró que 6 de cada 10 mujeres optaron por un método de planificación familiar moderno, como el parche anticonceptivo y el implante subdérmico, entre otros.

Un problema que afecta la salud de las mujeres es la violencia familiar, condición que impacta a todos los grupos etarios y estratos sociales, dejando como consecuencia daño físico y mental con secuelas y complicaciones graves que en ocasiones pueden llevarlas a situaciones aún más graves.

Durante 2014, se aplicaron 28 mil 831 herramientas de detección para reconocer casos probables de algún tipo de violencia. Con ello, se otorgaron 2 mil 734 atenciones psicológicas especializadas y se atendieron de



9.8
VECES MÁS

mastografías realizadas que en la Administración anterior.

FUENTE: Sistema de Información del Cáncer en la Mujer (SICAM).

4
VECES

las vacunas aplicadas contra el VPH que las registradas en 2010.

FUENTE: Secretaría de Salud Federal.

manera integral 16 casos de violación sexual. Se otorgó tratamiento profiláctico antirretroviral para prevenir el Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) a aquellos casos que por las características del evento lo requirieron. Por otra parte, para el fortalecimiento del combate a la violencia, se conformaron grupos de reeducación de víctimas y agresores de pareja.

La coordinación y comunicación que se tiene de manera directa con instancias como la Procuraduría General de Justicia (PGJ) y la Secretaría de Seguridad Pública (SSP) del Estado, permitieron simplificar y agilizar los procesos para otorgar una atención integral a los casos que presentaron algún tipo de violencia. Para tal efecto, se realizaron reuniones de trabajo a fin de analizar las estrategias a seguir que permitan garantizar atención especializada a las y los usuarios que llegaron a solicitar algún servicio.

ADULTOS SANOS

La prevención y detección de enfermedades crónicas en las personas es una prioridad para el Gobierno del Estado. Entre estas enfermedades se encuentra la diabetes, que se ha convertido en la primera causa de muerte en México.

Según la *Encuesta Nacional de Salud y Nutrición (ENSANUT) 2012*,

la prevalencia de diabetes mellitus por diagnóstico médico en personas de 20 años o más a nivel nacional fue de 9.2%, en tanto que para Puebla fue de 8.4%.

Para lograr reducir el impacto que esta enfermedad puede ocasionar a la salud pública, se puso especial énfasis en una política de prevención contra este padecimiento y la promoción de hábitos saludables.

En este sentido, desde el inicio de la Administración, se han realizado 5 millones 573 mil 151 pruebas para su detección, lo que representó 7 veces más estudios que en la Administración anterior; tan sólo en 2014, se realizaron un millón 440 mil 610 tamizajes, es decir 1.4 veces lo registrado en 2010.

Estas cifras permitieron que por 4to año consecutivo, Puebla se ubicara entre los primeros 3 estados a nivel nacional con el mayor número de acciones preventivas realizadas.

Como consecuencia de las acciones de prevención y atención específica contra la diabetes mellitus, en 2014 se incrementó 69% el número de pacientes diabéticos en control respecto de 2010, lo que significó que 16 mil pacientes más recibieran tratamiento clínico adecuado para evitar complicaciones en su salud.

Al término de 2014, se tienen registrados 60 mil pacientes en el Censo Intersectorial de Pacientes con Diabetes Mellitus, de los cuales 46 mil 144 son atendidos por los Servicios de Salud del Estado.

Otra de las enfermedades que afectan a la población adulta es la Hipertensión Arterial (HTA), la cual incrementa el trabajo al que es sometido el corazón, y con ello el riesgo de un accidente vascular cerebral, ataque cardíaco, enfermedad renal, entre otros. Cuando ésta se acompaña de obesidad, tabaquismo o diabetes, el riesgo es notoriamente mayor.

Las pruebas para su detección oportuna son de vital importancia para la salud pública. En este sentido, la Entidad logró por 4to año consecutivo el 1er lugar nacional en el número de pruebas para la detección de HTA. Además, el programa



“Queremos que Puebla siga siendo el primer lugar nacional en programas de salud.”
RMV

Riesgo Cardiovascular obtuvo el reconocimiento al Mayor Esfuerzo a nivel nacional dentro de la estrategia “Caminando a la Excelencia” del Gobierno Federal.

En los 4 años de gestión, se realizaron 5 millones 576 mil 576 pruebas para la detección de HTA, lo que representó 8 veces más tamizajes realizados en comparación con la Administración anterior; tan sólo durante 2014, se realizaron un millón 439 mil 231 estudios en toda la entidad, lo cual significó el doble de pruebas realizadas respecto de 2010.

En 2014, se tienen registrados 41 mil 930 pacientes en tratamiento, de los cuales el 63% se encuentran en control de su enfermedad, lo cual posiciona al estado por encima de la media nacional.

El sobrepeso y la obesidad se caracterizan por la acumulación anormal y excesiva de grasa corporal, ambas se acompañan de alteraciones metabólicas que incrementan el riesgo para desarrollar otras enfermedades tales como HTA, diabetes mellitus tipo 2, enfermedades cardiovasculares y cerebro-vasculares así como algunas neoplasias en mama, endometrio, colon y próstata.

La obesidad es considerada un problema de salud pública debido a su magnitud y trascendencia. Por esta razón, los criterios para su manejo

deben orientarse a la detección temprana, la prevención, el tratamiento integral y el control del creciente número de pacientes que presentan esta enfermedad.

En este sentido, en lo que va de la Administración, se realizaron 5 millones 312 mil 904 tamizajes para el sobrepeso y obesidad, lo que representó realizar 7 veces más pruebas que todas las realizadas en la Administración anterior; solo en 2014, se realizaron un millón 328 mil 226 acciones, lo que significó el doble de lo realizado en 2010. Con ello, Puebla se mantuvo por 4 años consecutivos en el 1er lugar a nivel nacional con el mayor número de detecciones de sobrepeso y obesidad.

Lo anterior permitió ingresar a 21 mil 89 pacientes en tratamiento y alcanzar un 28% de pacientes en control, situando al estado por encima de la media nacional.

Un padecimiento que ataca a los hombres en edad adulta es la Hiperplasia Prostática Benigna (HPB) que consiste en el crecimiento no maligno (no cancerígeno) del tamaño de la próstata, y si no se trata a tiempo las complicaciones pueden poner en riesgo la vida de estas personas.

Con un enfoque preventivo, en lo que va de la Administración, se efectuaron 756 mil pruebas para la detección de este padecimiento. Lo anterior significó 81% más que las realizadas en la Administración anterior. En 2014, Puebla mantuvo el 1er lugar a nivel nacional con el mayor número de pruebas para la detección de HPB por 4to año consecutivo, con la realización de 182 mil 688 detecciones.

El envejecimiento de la población es uno de los fenómenos de mayor impacto en términos estrictamente demográficos por el aumento de las personas de 60 años y más.

Para la atención específica de este sector, se realizaron 90 mil 771 pruebas para la detección de alteración de la memoria y 61 mil 288 pruebas para la detección de depresión.

Adicionalmente, se promovió el envejecimiento activo y saludable



1er LUGAR NACIONAL

en pruebas para la detección de hiperplasia prostática benigna, hipertensión arterial, diabetes mellitus, sobrepeso y obesidad por 4º año consecutivo.

FUENTE: Secretaría de Salud Federal.

7 VECES MÁS

pruebas para la detección de sobrepeso y obesidad respecto a las realizadas en la Administración anterior.

FUENTE: Secretaría de Salud Federal.

mediante la prevención e identificación oportuna de factores de riesgo.

ENTORNOS Y COMUNIDADES SALUDABLES

Con el Programa Entornos y Comunidades Saludables, se combatieron de manera integral los problemas que amenazan la salud de las personas, familias y comunidades, promoviendo el fortalecimiento de las conductas saludables que benefician a la población. Todo esto se logró a través de políticas públicas que fomentaron la creación de entornos favorables y reforzaron el poder de las comunidades sobre los determinantes asociados a la salud, involucrando a los 3 órdenes de gobierno y a su población.

El Estado de Puebla, obtuvo el 1er lugar nacional por 4to año consecutivo por el mayor número de proyectos autorizados por el Fondo para el Apoyo de Comunidades Saludables. Los 21 proyectos ganadores para la entidad representaron una derrama económica de 20 millones 750 mil pesos. Lo anterior, representó el 18.2% de los recursos disponibles de las 32 entidades.

Con la finalidad de formar entornos y comunidades saludables, se fortaleció el desarrollo de competencias de los trabajadores de la salud y de la población atendida a través de 2 líneas de acción básicas: 1) capacitación



al personal sobre los determinantes sociales y culturales que intervienen en la conservación de la salud agregando una perspectiva de género; y 2) sensibilización de la ciudadanía sobre el cuidado de la salud, estilos de vida saludables e interculturalidad.

Durante 2014, se impartieron 3 mil 122 talleres de promoción dirigidos a la población en general, lo que permitió adoptar y desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes para la identificación y manejo adecuado de la salud.

Además, mediante la formación de 2 mil 188 comités de salud locales, en 148 municipios del estado, se fomentó la participación comunitaria para el desarrollo de ambientes saludables.

MASCOTAS SANAS

Una actividad importante para la prevención de enfermedades es el mantener una convivencia sana con los animales domésticos ya que estos pueden transmitir algunas enfermedades.

Por lo anterior, es indispensable mantener e innovar estrategias integrales y específicas para la prevención y control efectivo mediante la coordinación con otras instituciones, organizaciones de la sociedad civil (locales e internacionales) y con la población en general.

Mediante el Programa Vigilancia Epidemiológica, Prevención y

1er LUGAR NACIONAL

en el número de proyectos autorizados por el Fondo para el Apoyo de Comunidades Saludables.

FUENTE: Secretaría de Salud Federal.

Zoonosis

Enfermedades transmitidas de animales a humanos.

1er ESTADO

a nivel nacional en contar con el Laboratorio Móvil para la Detección Rápida de Clembuterol.

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.

4 VECES MÁS

verificaciones sanitarias respecto al inicio de la Administración.

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.

Control de la Zoonosis, se aplicaron un millón 449 mil dosis de vacunas a caninos y felinos.

Para coadyuvar en la estabilización de la población de perros y gatos, a través de la realización de 12 macro-jornadas, se logró la esterilización gratuita y voluntaria de 65 mil 340 perros y gatos.

Adicionalmente, para asegurar la no circulación del virus rábico en la entidad, fueron estudiadas 6 mil muestras de animales en el Laboratorio Estatal de los Servicios de Salud del Estado de Puebla (SSEP).

Gracias a estas acciones y a la coordinación de los 3 niveles de gobierno, con organizaciones no gubernamentales y con instituciones educativas, Puebla se ha mantenido libre de defunciones humanas por rabia desde el año 2000 y libre de rabia canina y felina desde 2008.

PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS

Proteger a la población contra riesgos a la salud provocados por el uso y consumo de bienes y servicios, por la exposición a factores ambientales y laborales y por la ocurrencia de emergencias sanitarias, fue posible mediante la protección, regulación, control y prevención de los riesgos sanitarios.

En este sentido, se puso en marcha el Laboratorio Móvil para la Detección Rápida de Clembuterol. Con la adquisición de este laboratorio, se realizaron pruebas rápidas de tamizaje en rastros así como a muestras de orina de ganado bovino para determinar la presencia de esta sustancia nociva, con lo que se incrementó la vigilancia sanitaria y se aseguró una mayor protección a la población en el consumo de alimentos. Además, el Estado fue la primera entidad federativa del Sistema Federal Sanitario en contar con un equipo de estas características para la determinación rápida de clembuterol.

Como resultado de la implementación del Nuevo Modelo de Verificación Sanitaria (NUMOVESA), se incrementó en 4 veces el número



de verificaciones sanitarias realizadas respecto del inicio de la Administración, al efectuarse 17 mil 888 verificaciones.

Así, se realizaron 6 mil 500 visitas de verificación a establecimientos donde se procesan y expenden alimentos y bebidas, 3 mil 500 a lugares donde se comercializan insumos para la salud y se prestan servicios de atención médica y 7 mil 888 a establecimientos con exposición a factores de riesgo ambientales y laborales.

En materia de vigilancia para el cumplimiento de la Ley General de Tabaco, se suspendieron 43 establecimientos mediante 677 visitas a establecimientos en 16 operativos; además, como medidas de seguridad, se suspendieron 232 trabajos y servicios y se aseguraron 218 productos.

Con la participación de 8 mil 700 personas, se realizaron 239 cursos de capacitación en los siguientes temas: Ley General de Tabaco y su reglamento, calidad microbiológica de los alimentos, agua de calidad bacteriológica, manejo y dispensación de medicamentos y saneamiento básico.

Para garantizar la calidad de agua de uso y consumo humano, se capacitó al 100% de los municipios con sus juntas auxiliares en el tema de cloración de agua, alcanzando un total de 24 mil 820 determinaciones de cloro residual libre en todo el estado.

Además, a través de los módulos de atención en los Centros Integrales de

45% MENOS

casos de fiebre por dengue respecto de 2010.

FUENTE: Secretaría de Salud Federal.

Servicios (CIS) ubicados en la Ciudad de Puebla y en Tehuacán, el CIS itinerante y su portal Web, se incrementó en 352% el número de usuarios atendidos respecto del inicio de la Administración, al registrar 19 mil usuarios en 2014.

Entre los trámites más solicitados se encuentran la recepción de documentos, denuncias, cargas probatorias, asesorías, avisos de funcionamiento, licencias sanitarias, permisos sanitarios de construcción y exhumación.

VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA Y ENFERMEDADES TRANSMISIBLES

Las enfermedades transmitidas por vector son aquellas que se propagan al ser humano a través de su interacción con animales o insectos, como pulgas, moscos, chinches, etc., estas pueden ocasionar daños severos, crónicos e incluso la muerte. Por su magnitud y prevalencia, el dengue es de especial atención.

La estrategia específica para el combate del dengue, resultó en una reducción del 45% en el número de casos, respecto de 2010.

Además, en coordinación con el estado de Morelos, se firmó el *Convenio de Colaboración para la Prevención y Control del Dengue*, lo anterior contribuyó a colocar a Puebla, como el mejor estado de la Región Sur-Sureste del país en el combate a este mal.

Aunado a este logro, el **Programa Contra el Dengue**, obtuvo el reconocimiento al Mayor Esfuerzo Nacional dentro de la estrategia "Caminando a la Excelencia", instrumentada por el Gobierno Federal.

Lo anterior, se logró como resultado de las 686 mil 527 visitas realizadas a viviendas para la eliminación de criaderos, que implicaron deshacerse de 2 mil 416 toneladas de cacharro. Con ello, 616 mil 435 casas recibieron tratamiento químico mediante la aplicación de 59 toneladas de larvicida.

Además, cuando la vigilancia epidemiológica en las localidades indicó la posible presencia del virus, se realizó el rociado con insecticida en hogares para evitar la transmisión a poblaciones

vecinas. Se atendieron mil 878 casos probables, lo que representó 7 mil 953 hogares protegidos.

De igual manera, en las localidades en riesgo, se realizó el rociado de larvicida, lo que protegió a 59 mil 788 hectáreas de 210 localidades.

La tuberculosis, es una enfermedad infectocontagiosa ocasionada por una bacteria que afecta principalmente a los pulmones; se transmite a través de diferentes vías, siendo la principal la aérea, tras el contacto directo con pacientes portadores de esta enfermedad. La prevención, detección, atención y tratamiento oportuno de este padecimiento es prioridad en salud pública.

De esta forma, en 2014, se diagnosticaron e ingresaron a tratamiento 426 casos nuevos de tuberculosis, logrando un 86.5% de éxito de curación de tuberculosis pulmonar.

Con la finalidad de identificar e intervenir oportunamente a los pacientes con farmacoresistencia, se implementó la estrategia de búsqueda intencionada de pacientes con características de riesgo. A quienes presentaron tales características, se les ingresó a tratamiento estandarizado y a una revisión exhaustiva por el personal médico del *Comité Estatal de Farmacoresistencia* durante todo el tratamiento, que va de 9 a 24 meses.

Por otro lado, el cólera es una enfermedad infecciosa intestinal que se transmite por la ingesta de alimentos y agua contaminados, de ahí que las medidas preventivas son la clave para evitar brotes epidemiológicos que pudieran afectar a gran parte de la población. Cuando esta enfermedad no



es detectada y atendida oportunamente, puede causar la muerte.

Como resultado de la estrecha colaboración sectorial, así como de la colaboración de autoridades municipales y la población civil, Puebla se mantuvo un año más sin casos de *Vibrio Cholerae O1*.

Este resultado, debe sumarse a la toma de 10 mil hisopos rectales a pacientes con enfermedad diarreica aguda para realizar una vigilancia epidemiológica oportuna.

Por último, la hepatitis viral es una inflamación del hígado. La tipo A es la más común y se transmite por vía fecal-oral cuando el agua, ya sea para ingestión o para lavado de alimentos, se encuentra contaminada.

Con acciones de prevención como la cloración del agua y la promoción de hábitos de higiene, se logró que la entidad se encuentre entre los 5 estados que mejor control tienen del brote epidemiológico de la hepatitis. De los 179 casos presentados, no se registró ninguna defunción.



mejores y más resolutivos servicios de salud.

En 2014, el Gobierno del Estado destinó recursos por 3 mil 505 millones de pesos para infraestructura y equipamiento de salud. Este monto, representó 85% más en comparación a lo invertido en toda la pasada Administración.

Con estas acciones, se intervinieron 103 unidades de salud, de las cuales 24 fueron completamente nuevas, 33 se sustituyeron y 46 más se rehabilitaron.

La creación de infraestructura nueva permitió ampliar la oferta de servicios de salud y llevarlos a más regiones, reduciendo así costos y tiempos de traslado, lo que benefició a los que menos tienen. Con el fin de alcanzar lo anterior, se edificaron: un Centro de Salud con Servicios Ampliados (CESSA), 6 centros de salud, 10 Posadas de Atención a la Mujer Embarazada (AME), 6 Módulos de Medicina Tradicional y una Unidad de Especialidad Médica-Centro de Atención Primaria en Adicciones (UNEME-CAPA).

La construcción del nuevo CESSA significó un beneficio directo para el municipio de Tochtepec y sus alrededores. Adicionalmente, los 6 nuevos centros de salud se encuentran en operación para beneficio de los habitantes de las localidades de Xaltepuxtla, Miravalles y Las Vegas, en los municipios de Tlaola, Oriental y Amozoc, respectivamente; además de los ubicados en las cabeceras de San

85%
MÁS
INVERSIÓN

en 2014, que lo realizado en la Administración anterior.

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.

3
MIL 505
MILLONES
DE PESOS

destinados para infraestructura y equipamiento de salud en 2014.

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.

2.2.2 Capacidad de respuesta a la demanda ciudadana

Para respuesta a la ciudadanía en materia de servicios de salud implica el desarrollo de infraestructura, la cual es un componente importante para promover el equilibrio de oportunidades. De ella, una parte importante es la referida al mejoramiento y ampliación de instalaciones de salud porque conllevan el bienestar y calidad de vida de todos los pobladores del estado.

Para que las poblanas y los poblanos puedan acceder a servicios de salud dignos, es necesario que tengan cerca de sus localidades, unidades médicas que estén a la altura de sus necesidades.

Ha sido una tarea imperativa continuar fortaleciendo la infraestructura en salud que permita alcanzar estos objetivos. Sólo así, se podrá construir una sociedad más justa, sin importar la condición económica o las restricciones geográficas.

INFRAESTRUCTURA EN SALUD

En este sentido, en sólo 4 años de Gobierno, se han destinado recursos por 8 mil 64 millones de pesos para la construcción y equipamiento de nuevas unidades médicas y la dignificación de aquellas existentes. Este monto representó 4.2 veces lo invertido en toda la Administración anterior, y permitió la dignificación de 9 de cada 10 hospitales y de 470 centros de salud.

Este esfuerzo se tradujo en el incremento de 21.9% en el número de camas censables respecto de 2010, totalizando mil 977, con lo cual se atendió la demanda ciudadana con

8
MIL 64
MILLONES
DE PESOS

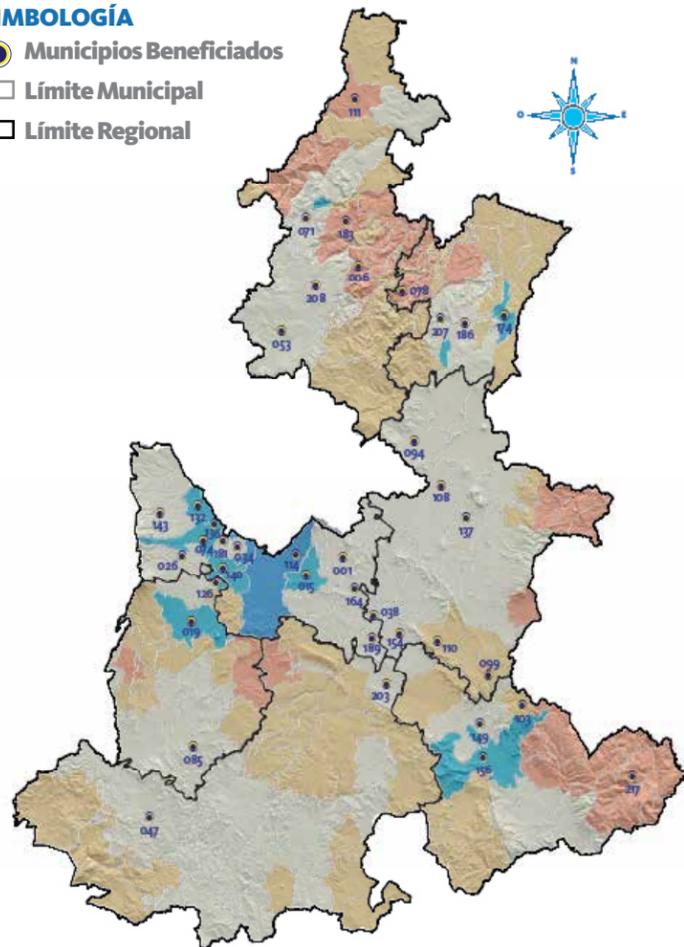
destinados para infraestructura en salud desde el inicio de la Administración.

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.

Nueva infraestructura en salud por municipio, 2014

SIMBOLOGÍA

- Municipios Beneficiados
- Límite Municipal
- Límite Regional



NOTA: Incluye aquellos municipios con infraestructura nueva y sustituida en 2014.
FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.

001 Acajete	099 Cañada Morelos	149 Santiago Miahuatlán
006 Ahuacatlán	103 Nicolás Bravo	154 Tecamachalco
015 Amozoc	108 Oriental	156 Tehuacán
019 Atlixco	110 Palmar de Bravo	164 Tepeaca
026 Calpan	111 Pantepec	174 Teziutlán
034 Coronango	114 Puebla	181 Tlaltenango
038 Cuapiaxtla de Madero	126 San Jerónimo Tecuanipan	183 Tlaola
047 Chiautla	132 San Martín Texmelucan	186 Tlatlauquitepec
053 Chignahuapan	136 San Miguel Xoxtla	189 Tochtepec
071 Huauchinango	137 San Nicolás Buenos Aires	203 Xochitlán Todos Santos
074 Huejotzingo	140 San Pedro Cholula	207 Zacapoaxtla
078 Huitzilán de Serdán	143 San Salvador El Verde	208 Zacatlán
085 Izúcar de Matamoros		217 Zoquitlán
094 Libres		

diagnóstico, hospitalización para pre-escolares y escolares, terapia física, respiratoria, quimioterapia, hemodiálisis, laboratorio clínico y de patología, servicios de imagenología, urgencias y transfusión sanguínea. Su capacidad es de 80 camas.

También se sustituyeron y pusieron en marcha los hospitales generales de Tlatlauquitepec y Huejotzingo, los cuales ofrecen servicios de tratamiento de especialidades básicas y servicios de diagnóstico. Cuentan con áreas de consulta externa y de hospitalización, así como con un laboratorio clínico y de patología, servicios de imagenología, urgencias y transfusión sanguínea.

Aunado a lo anterior, se pusieron en marcha los hospitales integrales ubicados en Cuacnopalan en el municipio de Palmar de Bravo y Acajete, los cuales fueron sustituidos por nuevas y mejores instalaciones. En estos nuevos hospitales se ofertan servicios básicos, auxiliares de diagnóstico, hospitalización, medicina alternativa, entre otros.

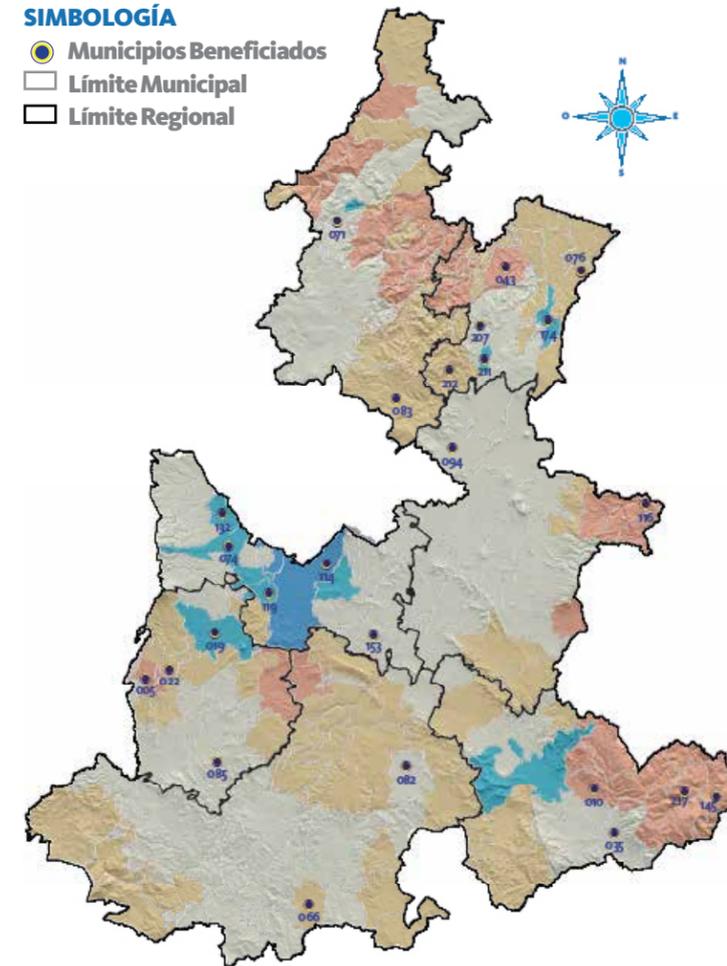
De igual forma, para responder a la demanda ciudadana, 16 centros de salud se transformaron a CESSA. Estas nuevas unidades, fueron puestas en marcha en los siguientes municipios: Teziutlán, Izúcar de Matamoros, Tlatlauquitepec, Libres, San Martín Texmelucan, Santiago Miahuatlán, Chignahuapan, Huitzilán de Serdán, San Pedro Cholula, Cañada Morelos, Tepeaca, San Salvador El Verde, Tepetzala en el municipio de Acajete, así como en las juntas auxiliares de San Felipe Hueyotlipan, San Francisco Totimehuacan y Romero Vargas de la Ciudad de Puebla.

Además, se sustituyeron 12 centros de salud por unidades nuevas y de primera calidad, los cuales se encuentran en operación en las siguientes localidades: Santa María Coronango en Coronango; San Pablo Tepetzingo y Magdalena Cuayucatepec en Tehuacán; San Jerónimo Ocotitlán en Acajete; Azumbilla en Nicolás Bravo; San Andrés Calpan en Calpan; La Gallera en Tlaola; además de los ubicados en las cabeceras de Xochitlán Todos Santos,

Infraestructura rehabilitada en salud por municipio, 2014

SIMBOLOGÍA

- Municipios Beneficiados
- Límite Municipal
- Límite Regional



FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.

005 Acteopan	076 Hueytamalco	132 San Martín Texmelucan
010 Ajalpan	082 Ixcaquixtla	145 San Sebastián Tlacotepec
019 Atlixco	083 Ixtacamaxtitlán	153 Tecali de Herrera
022 Atzitzihuacán	085 Izúcar de Matamoros	174 Teziutlán
035 Coxcatlán	094 Libres	207 Zacapoaxtla
043 Cuetzalan del Progreso	114 Puebla	211 Zaragoza
066 Guadalupe	116 Quimixtlán	212 Zautla
071 Huauchinango	119 San Andrés Cholula	217 Zoquitlán
074 Huejotzingo		

Tlaltenango, Cuapiaxtla de Madero, Chiautla y San Miguel Xoxtla.

La rehabilitación, mantenimiento y dignificación de unidades médicas

es de igual importancia. Lo anterior, asegura estándares de calidad sin importar su ubicación geográfica, estas acciones conllevaron la intervención de 4 hospitales y 41 centros de salud.

En este sentido fueron rehabilitados los hospitales integrales de Quimixtlán, Ixtacamaxtitlán, Ixcaquixtla y Zoquitlán.

Para fortalecer los servicios en el primer nivel de atención, se dignificaron 41 centros de salud en municipios de todas las regiones del estado.

Por último, en apoyo a la Cruz Roja Mexicana Delegación Puebla, el Gobierno del Estado, aportó 14 millones 500 mil pesos para la construcción de la nueva delegación en el municipio de San Martín Texmelucan que sustituyó al antiguo inmueble el cual carecía de las medidas de seguridad y operación necesarias para atender la demanda de los ciudadanos.

Esta acción permitió atender a más de 350 mil personas de los municipios de San Martín Texmelucan, San Salvador El Verde, San Felipe Teotlalcingo, Tlahuapan y San Matías Tlalancaleca.

COINVERSIÓN

Para el Gobierno del Estado de Puebla, sumar esfuerzos con la intención de beneficiar a más poblanos y poblanos es una tarea esencial. La participación de los gobiernos municipales en la creación y mejoramiento de la infraestructura permitió a un mayor número de personas contar con acceso efectivo a servicios de salud resolutivos y de calidad.

En 2014, se dio continuidad al **Plan de Coinversión de Recursos Estatales y Municipales** y se amplió el horizonte de coparticipación, en donde los municipios tuvieron la posibilidad de invertir también para la operación de la unidad médica.

A partir de estas modificaciones, se logró que 48 municipios se comprometieran a participar en proyectos que representaron una inversión por 775 millones 631 mil pesos, de los cuales 612 millones 293 mil pesos correspondieron a recursos estatales y 163 millones 338 mil pesos



a recursos municipales. Estos montos fueron destinados a la construcción, sustitución, ampliación, rehabilitación y operación de hospitales y centros de salud, así como para la contratación y el pago de recursos humanos.

La estrategia denominada Fortalecimiento y Dignificación de la Infraestructura en Salud, permitió que a través de la corresponsabilidad municipal, se mejorara la capacidad resolutoria de las unidades médicas intervenidas. Gracias a la disposición de los municipios para coinvertir en estas acciones de infraestructura en salud, se incrementó la cartera de servicios en las unidades médicas intervenidas y se acercó a la población servicios con los que antes no contaban.

Bajo este mecanismo, 15 centros de salud que atendían a 184 mil personas fueron sustituidos por Centros de Salud con Servicios Ampliados (CESSA), lo cual implica que su potencialización en infraestructura y servicios les permitió ampliar su cobertura a 596 mil habitantes. Estos CESSA, se encuentran en operación en los municipios de San Pedro Cholula, Teziutlán, Puebla, Izúcar de Matamoros, Tochtepec, Chignahuapan, Libres, Cañada Morelos, San Martín Texmelucan, Tepeaca, Santiago Miahuatlán, San Salvador El Verde, Tlatlauquitepec y Acajete.

Adicionalmente, para la intervención de los hospitales de los municipios

Zoquitlán y Quimixtlán, se contó con una inversión compartida entre el Gobierno del Estado y dichos municipios por 38 millones 96 mil pesos, siendo la aportación municipal de 6 millones de pesos. Con esta acción, se benefició a más de 78 mil habitantes en la zona de atención de los hospitales.

Además, se construyeron 6 nuevos centros de salud por un monto de 33 millones 730 mil pesos, de los cuales 8 millones 64 mil pesos fueron aportados por los siguientes municipios: Puebla, Amozoc, Oriental, Tlaola, San Nicolás Buenos Aires y San Jerónimo Tecuanipan. Esta acción benefició a 28 mil poblanas y poblanos.

Dentro del mismo esquema, se comprometieron recursos con una participación conjunta para la sustitución de 12 centros de salud por 80 millones 574 mil pesos, de los cuales 20 millones 826 mil pesos fueron aportados por los municipios de Coronango, Tlaltenango, Xochitlán Todos Santos, Ahuatlán, Huaquechula, Puebla, Cuapiaxtla de Madero, Ocoyucan, Nicolás Bravo, Tehuacán, Calpan y Acajete. Esta acción favoreció a 89 mil poblanas y poblanos.

Para la rehabilitación de 17 centros de salud, se destinaron 47 millones 711 mil pesos de manera conjunta, aportando 10 millones 762 mil pesos los siguientes municipios: Coxcatlán, Cuetzalan del Progreso, Hueytamalco, Zaragoza, Zautla, Acteopan, Guadalupe, San Sebastián Tlacotepec, Ixcaquixtla, Nealtican, Cuautempan, Yehualtepec, Ocoyucan, Tlachichuca y San Juan Atenco. Con lo anterior, se mejoraron los servicios que se ofrecen a 43 mil 394 poblanas y poblanos de dichas regiones.

También se firmaron convenios de coordinación con los municipios de Amozoc, Cañada Morelos, Chignahuapan, Izúcar de Matamoros, Libres, Oriental, San Martín Texmelucan, San Pedro Cholula, Teziutlán, Tlaola, Tochtepec, Tepeaca, Santiago Miahuatlán, Esperanza, Nopalucan, Yaonáhuac, Huaquechula, Cuapiaxtla de Madero, San Salvador El Verde, Tlatlauquitepec, Acajete, San



Nicolás Buenos Aires, San Jerónimo Tecuanipan y Tehuacán, con lo cual se logró un monto de 93 millones 72 mil pesos que permitieron la contratación de profesionales de la salud en 15 CESSA y en 9 centros de salud, con el objetivo de garantizar recursos humanos profesionales y suficientes para la operatividad de las unidades médicas.

A los municipios, se les invitó a participar en foros y mesas de trabajo con el fin de dar a conocer los nuevos mecanismos de la Estrategia de Fortalecimiento y Dignificación de la Infraestructura en Salud. También se trataron puntualmente los beneficios que conlleva la implementación de esta estrategia. Igualmente se invitó en estos foros a que se propusieran posibles intervenciones en las unidades médicas de cada municipio. El resultado de esta acción, fue la protocolización de 48 convenios, de los cuales 24 fueron relativos a aportaciones en obra y equipo, 14 para aportaciones para recursos humanos y 10 para obra, equipo y recursos humanos.

Aunado a la estrategia de fortalecimiento de infraestructura en salud, se continuó con el Esquema de Coinversión en Ambulancias, el cual fue la base para convertir al Sistema de Urgencias Médicas Avanzadas (SUMA), en uno de los sistemas más importantes del país, con presencia en todas las regiones del estado, al

Hoy demostramos que hay coordinación entre los tres órdenes de gobierno para impulsar el progreso de la entidad.
RMV



proporcionar atención médica de forma inmediata a personas que presentan alguna emergencia, con la seguridad de contar con equipo especializado y personal altamente capacitado.

Bajo el esquema de coinversión, en 4 años de Gobierno se ha realizado una inversión conjunta entre Gobierno del Estado y municipios de 163 millones de pesos, lo que ha permitido la puesta en operación de 113 ambulancias en 95 municipios, que en conjunto han recorrido más de 3 millones de kilómetros; solo en 2014, se realizó una inversión municipal de 13 millones de pesos y una inversión estatal de 42 millones de pesos. Estas acciones beneficiaron a más de 3 millones de habitantes.

Solo en 2014, se logró un incremento del 28% en el número de municipios que decidieron adherirse a este esquema de coinversión, lo anterior significó la participación de 40 municipios de todas las regiones del estado.

Asimismo, se realizaron 25 mil 698 atenciones prehospitalarias, de las cuales, para la atención de mujeres en emergencia obstétrica, se realizaron mil 621 traslados terrestres y 18 traslados aéreos.

Durante el 2014, se implementó la estrategia denominada Esquema de Coinversión en Unidades Móviles de Salud (UMS), con la finalidad de acercar la atención médica a las localidades más alejadas, especialmente a aquellas que más lo requieran.

A través de este esquema, para la adquisición de 22 unidades médicas móviles completamente equipadas, se realizó una coinversión con municipios por 41 millones 600 mil pesos.

Estas UMS, cuentan con consultorios de medicina general y odontológica, así como un equipo médico multidisciplinario por unidad (médico general, odontólogo, enfermera y promotor de la salud).

Adicionalmente, estas unidades están equipadas con instrumental y medicamentos necesarios para proporcionar servicios como vacunación de acuerdo al Esquema Nacional de

Vacunación, prevención y promoción de la salud, salud reproductiva, control nutricional a niños menores de 9 años, control y seguimiento de la mujer durante su embarazo, parto y puerperio, detecciones de cáncer de mama y cáncer cérvicouterino, control de adultos mayores, detección y seguimiento de pacientes diabéticos e hipertensos y prevención de enfermedades bucales.

Las nuevas UMS acercaron sus servicios a 20 municipios, en los cuales se benefició de manera directa a 75 localidades dispersas, destacando 8 municipios incluidos dentro de la **Cruzada Nacional Contra el Hambre**.

MEDICINAS PARA TODOS

Uno de los principales objetivos en materia de salud de esta Administración ha sido que las y los poblanos cuenten oportunamente con los

2do LUGAR NACIONAL

en satisfacción de los usuarios por el abasto de medicamentos.

FUENTE: Instituto Nacional de Salud Pública.

medicamentos necesarios para mitigar sus padecimientos, sin afectación a sus bolsillos.

En este sentido, con el programa **Medicina para Todos**, se cubrió la totalidad de medicamentos con disponibilidad y vales de medicina.

Lo anterior, significó la entrega de 32 millones 666 mil medicamentos gratuitos, es decir, 14% más que lo registrado en 2013, y el otorgamiento de 207 mil vales de medicamentos gratuitos, entregados en 200 unidades médicas de todo el estado. Estas acciones representaron un ahorro para las familias poblanas, evitando así que hicieran un gasto de bolsillo en detrimento de su economía familiar.

Así, Puebla se ubicó en el 2do lugar nacional en satisfacción de los usuarios por el abasto de medicamentos, de acuerdo al Instituto Nacional de Salud Pública.



2.2.3 Acceso universal a los servicios de salud

México presenta aún grandes retos para resarcir los rezagos históricos, no solo en lo económico, sino también en el acceso a oportunidades de manera efectiva a todos los sectores; sin embargo, desde el inicio de la presente Administración, se ha avanzado para que los ciudadanos cuenten con los servicios que son otorgados por el estado de manera integral y sobre todo con calidad.

En este sentido, el acceso a los servicios de salud, es con seguridad uno de los factores que impactan en gran medida la calidad de vida de la población. En esa gran transformación, el Seguro Popular es sin lugar a dudas, un pilar del bienestar de los poblanos y poblanas.

3 MILLONES 778 MIL 230

afiliados al Seguro Popular en el Estado de Puebla.

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.

El otorgar servicios de salud gratuitos, asegura que las familias tengan igualdad de oportunidades, sobre todo, en beneficio de aquellas que menos tienen.

SEGURO POPULAR

Durante el primer año de esta Administración, se logró la Cobertura Universal en Salud, obteniendo el 1er lugar nacional en el número de nuevos afiliados. Para el 4to año, se logró la cifra histórica de 3 millones 778 mil 230 afiliados, lo que representó 72.7% más personas respecto de 2010. Lo anterior significó mantener el 4to padrón de beneficiarios más grande del país.

Con la estrategia de afiliación y reafiliación que operó en los 217 municipios de la entidad, Puebla logró un incremento presupuestal de 91 millones de pesos respecto del ejercicio anterior para atender a los afiliados al Seguro Popular.

Se reforzó la afiliación al Seguro Popular en 7 municipios prioritarios que concentran el mayor número de personas sin servicios de salud, mediante



ACCIONES CUMPLIDAS

INFRAESTRUCTURA EN SALUD

• Dar respuesta a la ciudadanía en materia de servicios de salud implica el desarrollo de infraestructura, la cual es un componente importante para promover el equilibrio de oportunidades.

8 MIL 64 MILLONES DE PESOS

• destinados para infraestructura en salud en sólo 4 años de Gobierno.

3 MIL 505 MILLONES DE PESOS

• destinados para infraestructura en salud sólo en 2014.

85% MÁS INVERSIÓN

• realizada en 2014, que toda la registrada en la Administración anterior.

9 DE CADA 10 HOSPITALES

• dignificados en 4 años de Gobierno.

22 CESSA

• puestos en marcha, 17 en 2014.

103 UNIDADES MÉDICAS

• intervenidas sólo en 2014.

18 CENTROS DE SALUD

• nuevos y sustituidos en 2014.

470 CENTROS DE SALUD

• dignificados en lo que va de la Administración.

“En salud, cada esfuerzo por modesto que sea, se multiplicará y hará diferencia”.
RMV

HOSPITALES NUEVOS EN 2014



• Hospital General de Tlatlauquitepec



• Hospital General de Huejotzingo



• Hospital Integral de Palmar de Bravo



• Hospital Integral de Acajete

HOSPITALES REHABILITADOS EN 2014



• Hospital Integral de Quimixtlán



• Hospital Integral de Ixtacamaxtitlán



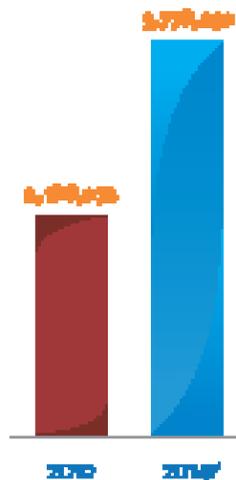
• Hospital Integral de Ixcaquixtla



• Hospital Integral de Zoquitlán



Personas afiliadas al Seguro Popular en Puebla, 2010 y 2014



p/ Cifra preliminar.
FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.

72.7% MÁS

población afiliada al Seguro Popular respecto de 2010.

FUENTE: Comisión Nacional de Protección Social en Salud.

la participación de 110 afiliadores que realizaron visitas casa por casa.

Aunado a lo anterior, 170 personas recorrieron 44 municipios más para asegurar la afiliación de la población que no contaba con este beneficio. Estas acciones se realizaron en coordinación con la Secretaría de Educación Pública (SEP), la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESO), el Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia (SEDIF), la Secretaría de la Contraloría, la Secretaría de Finanzas

y Administración, el H. Congreso del Estado, centros y casas de salud, ayuntamientos y diversos voluntariados.

Los Módulos de Atención y Orientación (MAO) del Seguro Popular, aumentaron 57% respecto del inicio de la Administración. Se integraron en total 105 puntos de atención en donde los usuarios pudieron afiliarse o reafiliarse, además de recibir orientación.

Con la finalidad de fomentar la inclusión laboral de personas con discapacidad, se acondicionó el MAO ubicado en la ciudad de Puebla y el área de trabajo del *Contact Center* del Seguro Popular. El personal de atención está certificado en el Estándar de Competencia ECO 105 denominado "Atención al Ciudadano en el Sector Público".

Para promover la inscripción al Seguro Popular, se implementaron 2 campañas: "Afiliate Reafiliate" y "Yo sí tengo Seguro Popular", logrando 3 millones 481 mil impactos a través de distintos medios de comunicación.

Las campañas se desarrollaron mediante medios masivos de comunicación y talleres lúdicos. En estos últimos se hicieron llegar mensajes informativos y formativos sobre el Seguro Popular empleando juegos como lotería, rompecabezas, memoramas y juegos tradicionales mexicanos en general. Los talleres beneficiaron a 793 mil 277 personas.

Con la afiliación alcanzada, se obtuvo el 2do lugar nacional en avance de afiliación acumulada 2013-2014 en los municipios incluidos dentro de la Cruzada Nacional Contra el Hambre, establecidos por la federación, con lo cual se avanzó 151% en la meta de afiliación. En los 51 municipios prioritarios para el estado, se logró afiliar a 338 mil 488 personas en condiciones de vulnerabilidad.

El **Programa Seguro Médico Siglo XXI (SMSXXI)**, es una cartera de servicios del Seguro Popular enfocado a proteger la salud de las niñas y niños que no cuentan con seguridad social y que otorga atención desde el nacimiento de los afiliados hasta los 5

años de edad. Como consecuencia de los esquemas de afiliación logrados, se obtuvo el 2do lugar nacional en afiliación, beneficiando en 2014, a 54 mil 515 recién nacidos, lo que se tradujo en una transferencia adicional por parte del Gobierno Federal por 9 millones 300 mil pesos para la atención de estos infantes.

Mediante este Programa, se logró que 3 nuevas patologías se agregaran a la cobertura de atención: paraplejía, hemiplejía y parálisis cerebral, lo que representó un apoyo adicional para financiar una cartera integral de servicios de salud a los niños y niñas poblanos menores de 5 años de edad.

Para la atención específica de aquellos infantes sin protección de los padres, se afilió a 116 niños, niñas y adolescentes, así como adultos que viven en 4 casas de asistencia que coordina el SEDIF: Casa de la Niñez Poblana, Casa de Ángeles, Psiquiátrico Infantil y Casa del Adolescente.

Asimismo, Puebla se colocó en 4to lugar nacional por el número de personas afiliadas al **Programa Embarazo Saludable**, lo que resultó en beneficio de 137 mil 480 mujeres en 2014, permitiendo asegurar su incorporación al *Sistema de Protección Social en Salud*.

Con el objetivo de otorgar trámites más rápidos, contar con un padrón más confiable, resguardar de manera digital y gestionar la información de los afiliados al *Sistema de Protección Social en Salud*, a 2014 se logró la digitalización de un millón 700 mil expedientes.

Una vez que se asegura la afiliación de la población, es necesario contar con mecanismos que garanticen el otorgamiento de los servicios con calidad; en este sentido, el Sistema de Gestión de Calidad del Seguro Popular en Puebla, logró por 3er año consecutivo, la certificación bajo la Norma ISO 9001:2008.

Razón por la cual en 2014, se amplió este Sistema en 8 veces más puntos de contacto con los afiliados respecto de 2011, llegando a 88 puntos de atención; de igual manera, se incrementó 5



2do LUGAR NACIONAL

en el avance de afiliación en municipios de la Cruzada Nacional Contra el Hambre.

FUENTE: Comisión Nacional de Protección Social en Salud.

2do LUGAR NACIONAL

en afiliación al Seguro Médico Siglo XXI en 2014.

FUENTE: Comisión Nacional de Protección Social en Salud.

veces el personal para la atención de los mismos, sumando 327 personas y se alcanzó una proporción de 7 veces más el número de auditores internos certificados, sumando 57 personas que garantizaron el mantenimiento de este esquema de calidad.

El beneficio de estar afiliado al Seguro Popular, es poder acceder de manera gratuita a 285 intervenciones que están contempladas en el Catálogo Universal de Servicios de Salud (CAUSES). Dichas intervenciones incluyen de forma explícita y pormenorizada mil 621 enfermedades.

El Instituto Nacional de Salud Pública (INSP), dio a conocer en 2014 el Estudio de Satisfacción de Usuarios del Sistema de Protección Social en Salud –realizado en 2013–, el cual sirvió para documentar la percepción de los servicios otorgados por el Seguro Popular y, con base en esto, presentarle a la Comisión Nacional de Protección Social en Salud (CNPSS) varias recomendaciones dirigidas a mejorar la atención del Seguro Popular y ampliar su cobertura y calidad de atención.

Este estudio reportó los siguientes resultados respecto de los afiliados al Seguro Popular en Puebla: el 100% recibió su póliza al afiliarse y el 41.1% dijo relacionar al Seguro Popular con la entrega de medicinas gratuitas. Esta última cifra, contrasta con el 23.1% de lo obtenido a nivel nacional, lo que refleja el impacto favorable que ha tenido el **Programa Medicinas Para Tod@s** en la economía de los poblanos.

Con base en el mismo estudio, se logró que la entidad ocupara el 2do lugar nacional en el mayor porcentaje de usuarios satisfechos al término de la consulta, así como en el porcentaje de usuarios que reportaron conocer a su gestor médico, lo que dio cuenta de la calidad en la atención y conocimiento de los derechos de los afiliados.

Por otro lado, el INSP señaló que ninguno de los usuarios de segundo y tercer nivel de atención, reportó haber sido víctima de algún cobro indebido por la atención recibida en consulta o urgencias, ni por visitar a un familiar internado.

A través del *Convenio de Colaboración Específico y Coordinación en Materia de Prestación de Servicios de Salud entre las Entidades Federativas (32x32)*, el Estado de Puebla realizó mil 651 atenciones médicas a pacientes provenientes de entidades federativas como Guerrero, Tlaxcala, Oaxaca, Veracruz, Estado de México, Morelos, Distrito Federal e Hidalgo, sin desembolso alguno para los afiliados y sin importar su lugar de origen o afiliación.

Con la finalidad de garantizar a los usuarios el cumplimiento de sus derechos, se fortaleció la línea telefónica gratuita 01-800-581-44-44, a través de los módulos de Teléfonos Rojos, los cuales se encuentran en las unidades médicas. Con este recurso, los usuarios pueden comunicar sus quejas, dudas y felicitaciones en relación al servicio recibido.

TUTELA DE DERECHOS

La tutela tiene como objetivo salvaguardar los derechos de los afiliados al Seguro Popular, a fin de garantizar un ejercicio pleno de ellos; de esta manera, la población beneficiaria puede recibir servicios con rapidez, oportunidad, calidez, trato digno y resolver eficaz y eficientemente sus demandas.

Una de las estrategias para la tutela de los derechos de todos los afiliados fue la implementación de los Gestores Médicos de Servicios de Salud, cuya función es fungir como representantes



2do LUGAR NACIONAL
en el porcentaje de usuarios del Seguro Popular satisfechos al término de la consulta.
FUENTE: Instituto Nacional de Salud Pública.

100% DE LOS AFILIADOS
recibieron su poliza al momento de afiliarse.
FUENTE: Instituto Nacional de Salud Pública.

del Seguro Popular en las unidades médicas de primer y segundo nivel de atención. Parte de su servicio es también velar por los derechos de los afiliados y evaluar la satisfacción de la atención recibida, así como proporcionar asesoría y gestionar una segunda opinión médica, entre otras labores.

Durante 2014, se contó con 109 gestores médicos fijos que otorgaron atención y asesoría a los beneficiarios en todos los hospitales.

En el Hospital General del Sur “Eduardo Vázquez Navarro”, en el Hospital General del Norte “Bicentenario de la Independencia” en la ciudad de Puebla y en el Hospital General de Cholula, se cuenta con un gestor médico que cubre un horario de 07:00 a 00:00 horas. En 30 hospitales generales e integrales, el servicio de tutela de derechos es de 8:00 a 16:00 horas; y en 15 hospitales generales e integrales es de 8:00 a 20:00 horas, y en 8 de estos, existe el servicio los fines de semana de 8:00 a 20:00 horas.

Los gestores médicos de servicios de salud itinerantes, por su parte, se encargan de varios establecimientos de primer nivel en los que se tutelan los derechos. Con 38 gestores médicos itinerantes se custodian los derechos de los beneficiarios en 190 centros de salud de 78 municipios, de los cuales destacan 37 que pertenecen a la **Cruzada Nacional Contra el Hambre**.



2.2.4 Servicios de atención oportuna que protejan a la población

La Organización Mundial de la Salud (OMS), establece que el goce de salud es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano, lo cual incluye el acceso a una atención sanitaria oportuna y de calidad. Lo anterior, se traduce en el compromiso de los gobiernos para crear las condiciones que permitan que toda su población viva lo más saludablemente posible.

Desde el inicio de la Administración, se asumió el compromiso de trabajar a favor de una sociedad con igualdad de oportunidades y acercar los servicios de salud a toda la población, reto que se abordó mediante la estrategia itinerante de salud, el uso de tecnologías

64% MÁS
unidades de Salud Itinerante respecto de 2010.
FUENTE: Secretaría de Salud Federal.

de la información y comunicación y el establecimiento de una red de atención integral con ambulancias e infraestructura médica, con el fin de equilibrar las oportunidades y otorgar posibilidades de mejoría en la calidad de vida.

SALUD ITINERANTE

Mediante el **Programa de Salud Itinerante**, en sólo 4 años de Gobierno, se han otorgado un millón 289 mil consultas, lo que significó 29.3% más que todo lo realizado en la Administración anterior, y se incrementó en 64% el número de unidades itinerantes en el estado.

En cuanto al programa **Caravanas de la Salud**, otorgó atención integral en municipios con bajo Índice de Desarrollo Humano (IDH), así como en localidades de alta y muy alta marginación y con dispersión poblacional y geográfica en las cuales resulta muy complejo el establecimiento en el corto plazo de unidades médicas fijas.

Con la operación de las **Caravanas de la Salud**, en 4 años de Gobierno

se han realizado 768 mil 365 consultas médicas; tan solo en 2014, se proporcionaron 216 mil consultas médicas 70% más que lo realizado en 2010 y 63 mil 264 acciones de promoción y prevención a la salud.

Se incorporaron 6 nuevas rutas de las caravanas, quedando cada una de ellas en los siguientes municipios: Tlaola, Tlatlauquitepec, Hueytamalco, Tochimilco, San Antonio Cañada y Nicolás Bravo, sumando con ello 50 unidades que beneficiaron a 354 localidades de 63 municipios con alta y muy alta marginación, dentro de los que destacan los municipios con un menor IDH: Chiconcuautla, Coyomeapan, Eloxochitlán, Huehuetla, Hueytlalpan, San Sebastián Tlacotepec y Zoquitlán.

Este Programa otorgó con calidad y eficacia, servicios médicos con base a 128 intervenciones del Catálogo Universal de Servicios de Salud (CAUSES) teniendo acceso a 275 tipos de atención de segundo nivel mediante el sistema denominado Referencia y Contra-referencia. Lo anterior, benefició a 83 mil personas.

La labor de las Unidades Móviles Médicas Odontológicas (UMMO), es proporcionar servicios regulares de promoción, prevención, atención médica y odontológica mediante vehículos con consultorio médico y dental a la población que habita en localidades alejadas y de difícil acceso y que no cuentan con infraestructura en salud. Igualmente se otorga este tipo de atención a la población de zonas conurbadas.

En 2014, con una inversión de 39 millones de pesos, se adquirieron 22 unidades más, para totalizar 62 equipos distribuidos en toda la entidad, lo cual resultó un incremento de unidades del 55% respecto de 2010.

Además, se otorgaron 134 mil 748 consultas médicas con la colaboración de un equipo multidisciplinario de 167 profesionales de la salud. Este número de consultas significó 22.8% más respecto de 2010 y benefició de manera directa a 193 mil 398 habitantes de 194 localidades de 54 municipios del estado.



70% MÁS

consultas por Caravanas de la Salud respecto de 2010.

FUENTE: Secretaría de Salud Federal.

Mediante 224 jornadas del programa **Cirugía Extramuros** –dirigido a realizar atenciones quirúrgicas en lugares de residencia de los pacientes– se realizaron 3 mil 540 intervenciones quirúrgicas que beneficiaron a 4 mil 864 pacientes valorados en unidades hospitalarias.

Una de las acciones de mayor relevancia para mejorar la calidad de vida de la población son las referidas a disminuir la ceguera mediante la atención de pacientes con catarata. En 2014, se realizaron mil 62 cirugías, lo que significó 70% más en comparación con el año anterior. Asimismo, el manejo integral de pacientes con labio y paladar hendido permitió beneficiar a 386 pacientes.

SISTEMA DE URGENCIAS MÉDICAS AVANZADAS (SUMA)

El *Sistema de Urgencias Médicas Avanzadas (SUMA)*, consiste en una red de ambulancias que otorgan atención médica adecuada y oportuna durante el traslado de pacientes víctimas de accidentes, desastres y urgencias médicas, traumáticas y obstétricas, desde el lugar de ocurrencia hasta la llegada a una unidad médica.

Este Sistema, se ha convertido en una de las redes de atención prehospitalaria más eficientes de América Latina. Ha sido reconocido como un modelo de atención de emergencia por parte del Consejo Nacional de Salud (CONASA). Consta de 249 unidades distribuidas en

todo el territorio del estado, lo que se tradujo en 3.4 veces las ambulancias que las existentes en 2010. Además cuenta con el soporte logístico y prehospitalario de 2 ambulancias aéreas, 2 hospitales campaña y un equipo de paramédicos ciclistas denominado *SUMA Bike* que permite la atención prehospitalaria en lugares de difícil acceso.

Desde su puesta en marcha en 2011, se han adquirido 176 ambulancias nuevas, solo en 2014, se pusieron en operación 51 unidades.

En 3 años de operación, el *SUMA* ha otorgado 73 mil 172 atenciones prehospitalarias con el apoyo de 350 técnicos especializados en urgencias médicas. Esto significó que al menos uno de cada 100 poblanos han sido atendidos por este sistema.

Es importante señalar que el 100% de las ambulancias adquiridas en esta Administración, se encuentran certificadas en calidad por la calificadora internacional *Lloyd's Register* bajo la Norma Oficial Mexicana NOM-237-SSA1-2004. Adicionalmente, la brigada aeromédica es la única certificada en el país bajo los criterios del *Board for Critical Care Transport Paramedic Certification and Flight Paramedic*.

Durante 2014, se puso en marcha la brigada médica *SUMA Bike*, la cual, a diferencia de las ambulancias, tiene acceso a zonas con alta concentración de personas, de difícil acceso (callejones,



97% DE SOBREVIDA

de pacientes en estado crítico atendidos por el SUMA.

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.

andadores, edificios) con lo que se logra contar con un sistema más oportuno en zonas con demasiado tráfico. Su objetivo es ofrecer la primera atención y, en su caso, dar soporte vital y estabilización al paciente en lo que llega una unidad de atención prehospitalaria adecuada.

En los estándares para la atención de las urgencias médicas, la primera hora es la más importante y trascendental (hora dorada), ya que durante este tiempo las acciones para atender y estabilizar a un paciente en situación crítica son fundamentales y contribuyen a disminuir las complicaciones y la mortalidad secundaria que pudiera presentarse. Por tanto, el porcentaje de sobrevivencia cuando se entrega un paciente en el hospital más adecuado se ve incrementado. De acuerdo a esta premisa, en 2014, se logró 97% de sobrevivencia en pacientes en estado crítico atendidos por el *SUMA*.

Con la oportunidad en la atención de este Sistema, se mejoró la calidad de los servicios de salud y de atención prehospitalaria. Ejemplo de lo anterior, fue la reducción en 66% del tiempo de respuesta ante una emergencia en el interior del estado. Esto último significó que en 2014, se dio un registro de respuesta, en promedio, de 20 minutos en el interior del estado y de 7.39 minutos en el área metropolitana, lo que representó de igual manera, 65% menos tiempo que el registrado en 2010.

65% MENOS

tiempo de respuesta ante una emergencia atendida por el SUMA respecto de 2010.

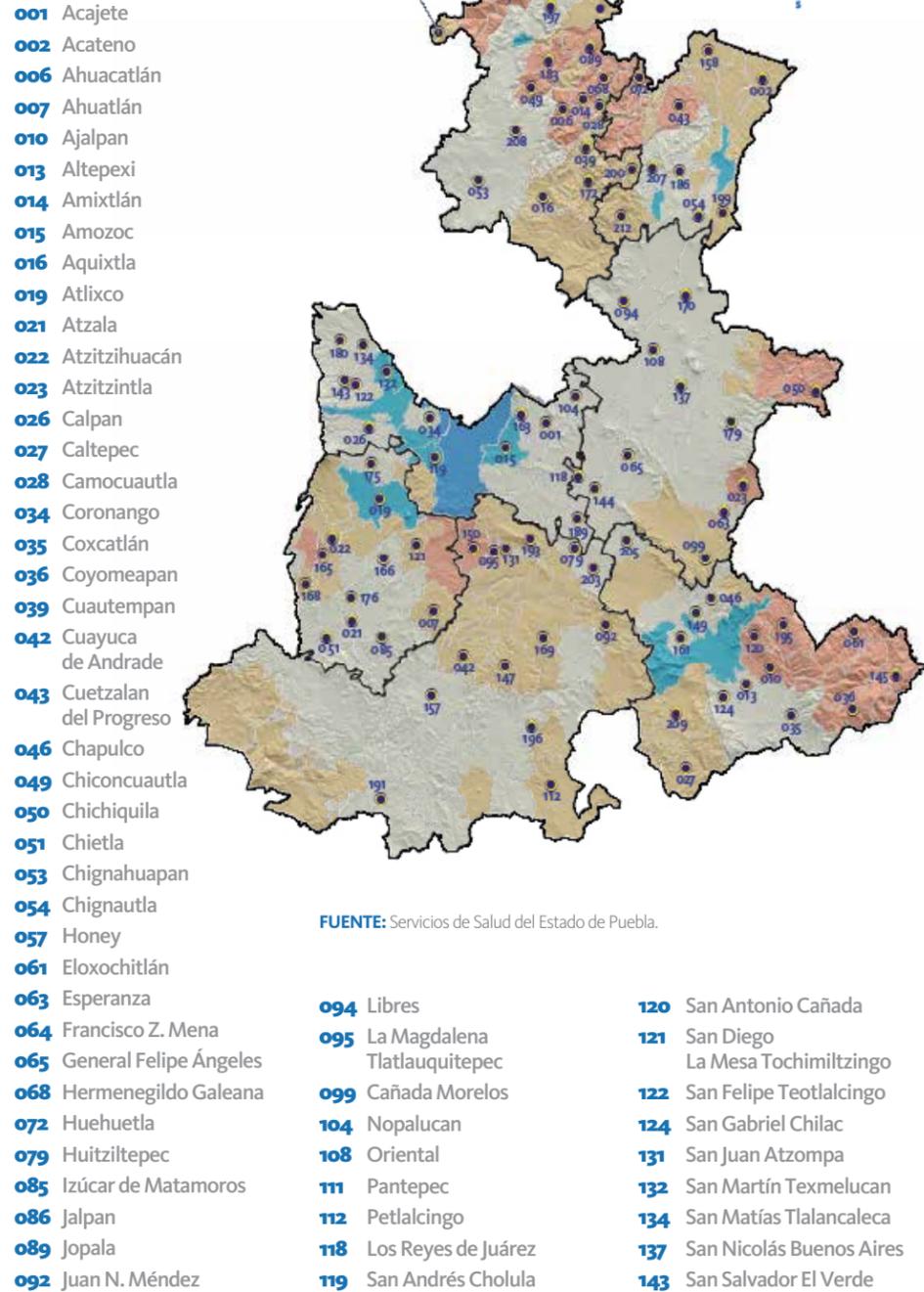
FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.



Municipios que cuentan con ambulancia del SUMA, 2014

SIMBOLOGÍA

- Municipios Beneficiados
- Límite Municipal
- Límite Regional



FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.

- 144 San Salvador Huixcolotla
- 145 San Sebastián Tlacotepec
- 147 Santa Inés Ahuatempan
- 149 Santiago Miahuatlán
- 150 Huehuetlán El Grande
- 157 Tehuiztingo
- 158 Tenampulco
- 161 Tepanco de López
- 163 Tepatlaxco de Hidalgo
- 165 Tepemaxalco
- 166 Tepeojuma
- 168 Tepexco
- 169 Tepexi de Rodríguez
- 170 Tepeyahualco
- 172 Tetela de Ocampo
- 175 Tianguismanalco
- 176 Tilapa
- 178 Tlacuilotepec
- 179 Tlachichuca
- 180 Tlahuapan
- 183 Tlaola
- 186 Tlatlauquitepec
- 187 Tlaxco
- 189 Tochtepec
- 191 Tulcingo
- 193 Tzicatlacoyan
- 195 Vicente Guerrero
- 196 Xayacatlán de Bravo
- 197 Xicotepac
- 199 Xiutetelco
- 200 Xochiapulco
- 203 Xochitlán Todos Santos
- 205 Yehualtepec
- 207 Zacapoaxtla
- 208 Zacatlán
- 209 Zapotitlán
- 212 Zautla



Para mantener la calidad en la atención, se implementó un programa permanente de capacitación para el personal médico y paramédico, logrando que 90% del equipo de trabajo del SUMA, cuente con mayores y mejores conocimientos.

La logística técnico-médico-administrativa del SUMA abarca desde la solicitud de apoyo, el envío de ambulancias y la atención inicial hasta la valoración secundaria, la regulación médica y la entrega al hospital adecuado de la víctima. Como resultado de ese proceso, se contribuyó a mejores expectativas de salud.

En la sistematización de atención médica prehospitalaria de urgencias jugó un papel fundamental la coordinación lograda con otras instancias públicas y privadas entre las que se encuentran las siguientes: Caminos y Puentes Federales, 066, Cruz Roja Mexicana, Cruz Ámbar y Rescate. En lo que se refiere a la sistematización de la atención hospitalaria, la coordinación se logró con el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) y hospitales privados, así como con instituciones gubernamentales tales como el Consejo de Seguridad Pública, Protección Civil Estatal y Municipal y los municipios.

3er LUGAR NACIONAL
en el número de donaciones recibidas de tejidos y/u órganos.

FUENTE: Centro Nacional de Trasplantes (CENATRA).

En 2012, se estableció el esquema de Pago por Evento a los Equipos de Respuesta Inmediata (ERI) para garantizar la atención médica oportuna de la emergencia obstétrica y con ello disminuir los índices de muerte materna en poblaciones lejanas. Esta acción, permitió que se atendieran mil 24 emergencias obstétricas en 2014, incrementándose en 15 veces respecto a lo registrado en el inicio de este esquema.

TRASPLANTES

En 2014, la entidad mantuvo el 3er lugar en número de donaciones recibidas. Ocupó este mismo sitio por el número de trasplantes de riñón realizados (200 intervenciones). Adicionalmente, en el estado se han realizado, en 4 años de Gobierno, 500 trasplantes de córnea.

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Ante la alta y creciente demanda de servicios médicos especializados en todo el estado y la concentración de la oferta en las grandes ciudades, la telemedicina contribuye a acercar estos servicios a todas las localidades, aprovechando las tecnologías de la información para ampliar las consultas a distancia, con médicos especialistas que se encuentran en las grandes urbes.

Con la implementación de esta estrategia, se otorgaron 137 consultas entre el Hospital General de Tlatlauquitepec y el Hospital General del Sur "Dr. Eduardo Vázquez Navarro" ubicado en la Ciudad de Puebla. Las consultas fueron en especialidades como ginecología, dermatología, cardiología, ortopedia y otorrinolaringología.

Se instalaron también 3 teleconsultorios quedando cada uno de ellos en los hospitales generales de Izúcar de Matamoros, Zacatlán y Tehuacán. Cuentan con equipos de alta calidad en audio y video que permiten la visualización de la historia clínica electrónica y la participación del teleconsultorio con la Red Estatal de Educación, Salud y Gobierno (REESG).



2.2.5 Fortalecer la salud de la población vulnerable

Otorgar acceso efectivo a los servicios de salud ha sido una prioridad en el ejercicio de esta Administración, sin diferenciar sexo, edad, condición socioeconómica, física o mental. Por ello, a través de estrategias y programas multidisciplinarios, se fortalecieron los programas enfocados a la atención de los segmentos más vulnerables de la población.

En 4 años de Gobierno, se ha transformado el sistema de salud para responder a las necesidades de aquellas personas más desprotegidas, asegurando la calidad en la atención y el acercamiento de los servicios de salud a todas las regiones.

92.8%
MÁS
CERTIFICADOS

en unidades médicas
respecto de 2013.

FUENTE: Servicios de
Salud del Estado de Puebla.

CRUZADA NACIONAL CONTRA EL HAMBRE

Desde la puesta en marcha de esta estrategia nacional, la vida de las poblanas y de los poblanos está cambiando en materia de salud, alimentación, educación y vivienda.

En 2014, a fin de asegurar el cumplimiento de los compromisos en salud dentro de la **Cruzada Nacional Contra el Hambre**, en los centros de atención médica, se logró el levantamiento de mil 332 certificados en 222 unidades de salud, lo cual representó 92.8% más respecto de 2013.

A través del Decreto Presidencial publicado en septiembre de 2014, el **Programa de Desarrollo Humano Oportunidades**, se transformó en **Programa de Inclusión Social (PROSPERA)**, cuyo objetivo principal es contribuir a la superación de la pobreza mediante el desarrollo de las capacidades básicas de las personas y su acceso a mejores oportunidades para el desarrollo económico y social.

En su componente de salud, este programa evolucionó para continuar con la estrategia de coordinación interinstitucional a fin de impulsar el uso de los servicios de salud preventivos, el autocuidado de la salud y la nutrición de todas las familias beneficiarias.

A través de este esquema, se otorgaron 2 millones 500 mil consultas médicas, destacando 388 mil consultas al menor de 5 años sano, 99 mil 742 al menor de 5 años con desnutrición y 79 mil 558 a mujeres embarazadas.

Con la finalidad de fortalecer el primer nivel de atención médica, se contó con un equipo de 50 médicos y 50 enfermeras, los cuales fortalecieron la plantilla del personal de los centros de salud. Este personal, otorgó los servicios de los programas prioritarios y efectuó el levantamiento del perfil de riesgo epidemiológico en los municipios de la **Cruzada Nacional Contra el Hambre**, lo que resultó en 254 mil 661 consultas seguras.

Aunado a lo anterior, para combatir la desnutrición, se entregaron 471 mil 374 tratamientos de complemento alimenticio a menores de 6 meses y 5 años de edad y 101 mil 344 tratamientos del complemento alimenticio Nutrivida a mujeres embarazadas y en período de lactancia.

Se puso en marcha la Estrategia Desarrollo Infantil (EDI), que consistió en la identificación de rezagos en el desarrollo del menor de 5 años, aplicada en 140 unidades médicas y contando con un equipo especializado conformado por 48 psicólogos y nutriólogos, dentro de los cuales se contó con 10 psicólogos Battelle para el seguimiento de los niños en riesgo y la aplicación de prueba diagnóstica del mismo nombre.

Como resultado de lo anterior, se aplicaron 31 mil 939 pruebas de tamizaje de desarrollo infantil, lo que permitió detectar a mil 92 menores de 5 años en riesgo, a quienes se les aplicó la prueba *Battelle* y se canalizaron al Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia (SEDIF) con el fin de dar seguimiento a su rehabilitación, destacando el estado de Puebla como

Certificados levantados en cada unidad médica en los municipios de la Cruzada Nacional Contra el Hambre, 2014

- 1 Acceso a salud.
- 2 Mujeres embarazadas y lactantes con acceso a suplementos nutricionales.
- 3 Niñas y niños con dotación de suplementos nutricionales.
- 4 Orientación nutricional.
- 5 Atención a nutrición infantil.
- 6 Promoción de la lactancia materna.

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.

Prueba diagnóstica de Battelle

Prueba normativa que puede tardar 1 ó 2 horas e incluye 5 dominios de contenido: personal /social, adaptación incluido habilidades de cuidado personal, comunicación motora, expresiva y receptiva, así como cognición.

líder Latinoamericano en la aplicación de tamizaje en la EDI.

En 2013, 13 unidades médicas que operan el proceso de monitoreo a la certificación de la corresponsabilidad de las familias oportunidades, se certificaron bajo la Norma ISO 9001:2008. En 2014, se certificaron bajo esta misma Norma y en el mismo proceso 15 unidades médicas más de primer nivel de atención, con lo que se aseguró una mayor calidad de atención, en beneficio de las familias beneficiarias, logrando un total de 28 unidades médicas certificadas.

Se realizó una intensa campaña en medios masivos y electrónicos de comunicación (radio y televisión locales y estatales) para promover e incentivar la afiliación de las personas que aún no contaban con afiliación al Seguro Popular en los municipios que pertenecen a la **Cruzada Nacional Contra el Hambre**, prioritariamente en 7 municipios: San Andrés Cholula, San Pedro Cholula, Atlixco, Puebla, Amozoc, San Martín Texmelucan y Tehuacán.

POBLACIÓN DE LENGUA INDÍGENA

La medicina tradicional forma parte sustantiva de las políticas de desarrollo social en salud del Gobierno del Estado porque fomenta la equidad en la prestación de servicios de salud. Es imprescindible reconocer su acervo importante de conocimientos y valiosas

prácticas terapéuticas con las que se puede atender significativamente la problemática de salud de la población de lengua indígena.

En este sentido, la medicina tradicional se estableció como un instrumento idóneo para dar atención por parte de terapeutas tradicionales curanderos, parteras y hueseros acercando al mismo tiempo la medicina alópata a las poblaciones indígenas y rurales. Así, la medicina tradicional se convirtió en un importante factor para la conservación de usos y costumbres de las regiones.

Como resultado de lo anterior, se otorgaron 61 mil atenciones por terapeutas tradicionales en los Módulos de Medicina Tradicional y se referenciaron a 330 pacientes a unidades hospitalarias, que requirieron una atención más especializada.

En 2014, se pusieron en marcha 6 Módulos de Medicina Tradicional en los hospitales integrales de Ahuacatlán, Zacapoaxtla, Zoquitlán, Tlaola y Pantepec, así como en el Complejo Médico de Atlixco, con lo cual se llegó a 15 módulos en operación.

Con la puesta en marcha de estos nuevos módulos, se cuenta con servicios de consulta mixta y referencias generales por terapeutas tradicionales, curanderos, parteras y hueseros, así como de los servicios de toda la red para la Asistencia de la Mujer Embarazada (AME).

ATENCIÓN A MIGRANTES

La movilidad geográfica de los migrantes expone a estos a entornos con condiciones alimentarias y agentes patógenos que no son reconocidos por su organismo, vulnerándolos a nuevas enfermedades.

Por los progresos obtenidos en la atención de este problema, Puebla obtuvo el 1er lugar nacional en la evaluación del desempeño del programa **Vete Sano, Regresa Sano** dentro de la estrategia “Caminando a la Excelencia” del Gobierno Federal. Lo anterior, se logró gracias a diversas líneas de acción que permitieron proteger y



1er LUGAR NACIONAL

en la evaluación del desempeño del programa **Vete Sano, Regresa Sano**.

FUENTE: Secretaría de Salud Federal.

promover la integridad de las y los migrantes. Entre estas líneas destaca el trabajo coordinado con la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL), lo cual permitió la revisión médica, activación y actualización de las Cartillas Nacionales de Salud de 720 jornaleros agrícolas que viajaron a los campos agrícolas en el norte del país. Otra línea de acción, fue la evaluación del estado de salud de 461 trabajadores agrícolas que laboran en Canadá.

Durante 2014, a través del programa **Vete Sano, Regresa Sano**, se otorgaron 41 mil 153 consultas a migrantes con atención integrada de línea de vida. Asimismo, en beneficio de 5 mil 590 migrantes se realizaron 599 talleres de promoción de la salud.

Adicionalmente, se atendieron 23 mil 929 personas en temporada de Semana Santa y en vacaciones de verano para lo cual fueron muy importantes los operativos especiales del Instituto Nacional de Migración (INM), bajo el programa **Bienvenido Poblano Paisano**. Esto se alcanzó mediante la instalación de un módulo informativo en cada una de las unidades médicas del estado y la instalación de 24 módulos especiales en lugares de mayor afluencia de migrantes como terminales de autobuses, parques públicos y portales de algunas presidencias municipales.

En coparticipación con la Coordinación Estatal de Asuntos Internacionales y de Apoyo a Migrantes



Poblanos (CEAIAMP), se realizaron 7 Jornadas Preventivas de Migración en las que de manera interinstitucional se proporcionó información para la salud de la población migrante.

El **Programa de Salud Preventiva para el Migrante Poblano (PROSAP)**, se desarrolla en Mi Casa es Puebla ubicada en Nueva Jersey, Estados Unidos de América. Esta Casa, dio asistencia a mil 257 personas a las que se les proporcionaron 913 trípticos y 663 talleres sobre temas versados en el cuidado de la salud. Se realizaron también actividades que contribuyeron al cuidado físico tales como activación, yoga, zumba y otro tipo de actividades semejantes.

En 22 centros de salud, a 673 personas se les otorgaron talleres y sesiones para la promoción de la salud y se realizaron 37 pruebas para detección de enfermedades crónico-degenerativas referenciando a consulta médica los casos que lo ameritaban.

Por último, el Gobierno del Estado dio apoyo para el traslado en ambulancia desde el aeropuerto de arribo hasta un hospital a 8 pacientes poblanos repatriados.

POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD

De acuerdo con la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares (ENIGH) 2012, 6.6% de la población

13 DISTINTIVOS

“Gilberto Rincón Gallardo” como Institución Incluyente en los Servicios de Salud del Estado de Puebla.

FUENTE: Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

nacional presenta algún tipo de discapacidad. En su mayoría las personas con discapacidad son adultos mayores. Según el INEGI, en 2011 Puebla registró 287 mil 771 personas con algún tipo de discapacidad, representando el 4.98% del total de la población del estado.

Por la constante política de inclusión, en lo que va de la Administración se logró que 12 unidades médicas y las oficinas administrativas de la Secretaría de Salud del Estado, obtuvieran el distintivo Institución Incluyente “Gilberto Rincón Gallardo”.

Entre las unidades certificadas se encuentran los hospitales generales de San Andrés Cholula, Tecamachalco, Zona Norte “Bicentenario de la Independencia”, General del Sur “Eduardo Vázquez Navarro”, Hospital de la Mujer en la Ciudad de Puebla, el Centro de Salud con Servicios Ampliados en San Pedro Cholula, los centros de salud de Atlixco, San Martín Texmelucan, San Andrés Cholula, Analco, Centro Histórico, y La Popular Castillotla, estos 3 últimos ubicados en la Ciudad de Puebla. La certificación de estas unidades, permitió contar con normas y mecanismos de inclusión para las personas con capacidades diferenciadas y fomentar la igualdad de oportunidades y la no discriminación.

El **Programa de Prevención y Atención a la Discapacidad**, impulsó la prevención de enfermedades y la atención e inclusión de personas con discapacidad a través de un equipo multidisciplinario al que se agregaron 40 profesionales en nutrición y psicología especializada para personas con discapacidad. Este Programa, benefició a 8 mil 500 personas de la entidad.

Aunado a lo anterior, se realizaron 150 talleres, 15 cursos y 45 capacitaciones en los que se otorgó una atención individualizada con enfoque en prevención, detección oportuna y tratamientos multidisciplinarios para mejorar el seguimiento de los tratamientos y la calidad de vida de los pacientes.

Durante 2014, se capacitaron, sensibilizaron y concientizaron a trabajadores de la salud de diferentes unidades médicas con el fin de prevenir y evitar la discriminación laboral. Para tal efecto, se impartieron capacitaciones sobre la terminología correcta de acuerdo con la directriz emitida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Clasificación Internacional del Funcionamiento (CIF), sensibilizando en materia de derechos humanos, lo que resultó en la participación de 910 trabajadores de la salud.

Dando continuidad en la prevención y atención primaria en fisioterapia, se realizaron 45 mil atenciones a pacientes con riesgo de padecer algún tipo de discapacidad así como a pacientes que ya presentaban alguna. Estas atenciones representaron 275% más respecto de 2013 y reforzaron líneas estratégicas de acción entre las que se encuentran la estimulación temprana, el trastorno de la coordinación a niños de 5 a 10 años y la fisioterapia a pacientes con diabetes, por mencionar algunas.

Aunado a lo anterior, se capacitó en lenguaje a señas mexicano al personal médico y administrativo del Hospital General de Cholula con el fin de acercar los servicios de salud a personas con discapacidad auditiva y de lenguaje y promover una conciencia de cultura incluyente.

SALUD MENTAL

Los trastornos mentales están a tal grado estigmatizados que aquellas personas que los padecen no buscan ayuda profesional hasta que la enfermedad ha afectado significativamente su vida personal y laboral. En el caso de la depresión, por ejemplo, se calcula que pueden pasar hasta 10 años entre el inicio de la enfermedad y el momento en que la persona afectada busca ayuda.

Conforme a lo establecido en las políticas de los Servicios de Salud del Estado, se realizó la transición en la atención de la salud mental, a modelos comunitarios no institucionales, lo



275% MÁS

atenciones a pacientes con riesgo a padecer alguna discapacidad respecto de 2013.

FUENTE: Secretaría de Salud Federal.

Programa para Superar la Brecha en Salud Mental (Guía mhGAP)

Plan de acción de la Organización Mundial de la Salud dirigido a ampliar y mejorar los servicios para los trastornos mentales, neurológicos y por abuso de sustancias, especialmente en los países en desarrollo.

que permitió un mejor tratamiento de los pacientes con padecimientos psiquiátricos en los diferentes niveles de atención.

Como resultado de lo anterior, se incrementó 167% el número de atenciones psiquiátricas otorgadas respecto de 2010, al registrar 43 mil 573 atenciones en 2014.

Un grupo de 420 personas (integrado por médicos, psicólogos, enfermeras y personal de atención a enfermedades mentales) recibieron capacitación en 3 vertientes: entrenamiento en el manejo de la Guía mhGAP, manejo de Guías clínicas y derechos humanos del paciente psiquiátrico.

A médicos y enfermeras del primer nivel de atención se les otorgó una capacitación constante sobre trastornos prioritarios en salud mental en temas como: depresión, esquizofrenia, trastorno bipolar, psicosis, prevención del suicidio, autolesión, demencias, trastornos de la conducta y trastornos del desarrollo, lo que permitió la detección y referencia oportuna de los trastornos mentales a través del médico de primer contacto.

Cabe mencionar que la entidad cuenta con atención especializada para todo tipo de padecimientos mentales en el Hospital General del Norte "Bicentenario de la Independencia", en el Hospital General del Sur "Eduardo Vázquez Navarro" en la Ciudad de

Puebla, así como en el nuevo Hospital General de Cholula, donde se otorgaron servicios de psiquiatría permitiendo a los usuarios ser tratados cerca de su comunidad y sin el estigma asociado a los hospitales psiquiátricos.

Adicionalmente, se ofreció atención ambulatoria para niñas, niños, adolescentes y personas adultas en el Centro Estatal de Salud Mental, mediante la unidad de desintoxicación y rehabilitación de adictos.

En 2014, se alineó el Hospital Psiquiátrico Dr. Rafael Serrano, en apego a los lineamientos establecidos por el Consejo Nacional de Salud Mental, incluyendo en su infraestructura instalaciones que favorecen la independencia de los usuarios crónicos. Entre esta infraestructura se incluye la implementación de zonas de cocina y comedor diseñados para ser utilizados por los pacientes, así como espacios de internamiento con mayor privacidad y áreas de esparcimiento.

ADICCIONES

Prevenir el consumo de sustancias adictivas en la población adolescente, es de suma importancia para el sistema de salud poblano a fin de evitar mayores complicaciones e inhibir el desarrollo de problemas relacionados con las adicciones, como son daños a la salud física, a la salud mental y al bienestar social y familiar.

Durante 2014, 91 mil adolescentes fueron intervenidos con alguna actividad preventiva. Además, se otorgaron 7 mil consultas y 10 mil tamizajes en los Centros de Atención Primaria en Adicciones o Centros Nueva Vida.

Se instalaron 5 *Comités Municipales Contra las Adicciones (COMCA)* en los municipios de Puebla, Tehuacán, Cuautlancingo, Chiantzingo y Libres, para totalizar 6 COMCA en operación en beneficio de personas en riesgo. Cada comité realizó acciones preventivas, pláticas, foros y desfiles para la prevención de adicciones.

A través de la Campaña Nacional de Prevención de Adicciones, se realizó la capacitación de mil 100 multiplicadores



entre los que se encuentran médicos y personal paramédico pertenecientes a las siguientes instituciones: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), Hospital de la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla (UPAEP), Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), Cruz Roja Mexicana Puebla y Servicios de Salud del Estado de Puebla (SSEP).

Adicionalmente, se capacitaron a profesores de la Secretaría de Educación Pública (SEP) de nivel Medio y Medio Superior de los siguientes municipios: Tecamachalco, Tepeaca, Teziutlán, Oriental, Chalchicomula de Sesma, Atlixco, Chiantula, Izúcar de Matamoros y Cuetzalan del Progreso. También se capacitó al personal de las siguientes instituciones universitarias: Universidad Tecnológica de Puebla (UTP), Instituto Tecnológico Superior de Atlixco (ITSA), Universidad de las Américas Puebla (UDLAP), UPAEP, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP) e Instituto Universitario *Carl Rogers*. Finalmente, se otorgó instrucción a personal y voluntariado de los sistemas municipales para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) de Puebla, Chietla, San Andrés Cholula, Juan C. Bonilla y Atlixco, así como a trabajadores del Centro de Reinserción Social (CERESO) en Puebla. Todas estas acciones beneficiaron a más de 40 mil personas.



2.2.6 Transformar los servicios de salud

“ Hay una Puebla diferente en materia de salud a la que todos conocimos hace más de tres años. ”
RMV

Invertir en la salud de las familias poblanas significa transformar el futuro y la calidad de vida de ésta y futuras generaciones. Contar con espacios dignos, y otorgar servicios de calidad por profesionales de la salud altamente capacitados, ha sido una premisa de la actual Administración.

En este sentido, se han extendido diversas líneas de acción para asegurar que cada poblana y poblano que haga uso de los servicios públicos que ofrece el Estado, tenga la garantía de que su salud se encuentra en buenas manos.

95%
DE LAS UNIDADES MÉDICAS
de primer nivel de atención acreditadas en calidad por el Gobierno Federal.
FUENTE: Secretaría de Salud Federal.

EXCELENCIA EN SALUD

Con el objetivo de consolidar un sistema de salud eficiente e innovador, se fortaleció la formación, capacitación y desarrollo del capital humano para



VIRUS DE INMUNODEFICIENCIA HUMANA E INFECCIONES DE TRANSMISIÓN SEXUAL

La prevención y atención de las Infecciones de Transmisión Sexual (ITS), son una prioridad y un compromiso del Estado. Prevenir y detener la transmisión del Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH), sigue siendo uno de los grandes retos para hacer realidad el principio de un mundo con “cero nuevas infecciones”.

De acuerdo con lo anterior, al cierre de 2014, se registraron 2 mil 278 personas con tratamiento antirretroviral –completamente gratuito– gracias a los beneficios que otorga el Seguro Popular.

Como resultado de las acciones para la promoción, prevención y atención oportuna, Puebla se situó en el 1er lugar nacional con el mayor número de pruebas para la detección de VIH a mujeres embarazadas, al registrar 70

1er LUGAR NACIONAL
en el número de pruebas para la detección de VIH a mujeres embarazadas.
FUENTE: Secretaría de Salud Federal.

mil 145 pruebas, con lo que se avanzó en la eliminación de la transmisión del virus de madre a hijo.

Aquellas mujeres que resultaron positivas fueron referidas a las unidades de atención especializadas para recibir el tratamiento adecuado, a fin de evitar la transmisión del virus al recién nacido.

Para el reforzamiento de este logro, 299 mil 599 personas fueron informadas sobre los beneficios del uso del condón y detección y atención oportuna de las ITS. Al mismo tiempo, se distribuyeron un millón 532 mil 579 condones, lo cual fortaleció el acercamiento de personas en edad reproductiva a las acciones de promoción y prevención de la salud, así como a la promoción de prácticas sexuales saludables.

la salud, así como la actualización del marco normativo de la atención médica y asistencia social.

Por ello, en 2014 se continuó con el compromiso de certificar la calidad de la atención en las unidades médicas, mediante la acreditación ante la Secretaría de Salud Federal. Este mecanismo tiene como propósito garantizar que existan las condiciones indispensables de operatividad para realizar los procesos básicos de atención médica con calidad y calidez.

Al 4to año de gestión, 95% de las unidades médicas de primer nivel se encuentran acreditadas en calidad por el Gobierno Federal.

En 2014, se logró que el Hospital General de Izúcar de Matamoros se acreditara dentro del Catálogo Universal de Servicios de Salud (CAUSES), con ello el nosocomio garantiza condiciones fundamentales de capacidad para realizar procesos de atención, así como para la calidad y seguridad de los pacientes.

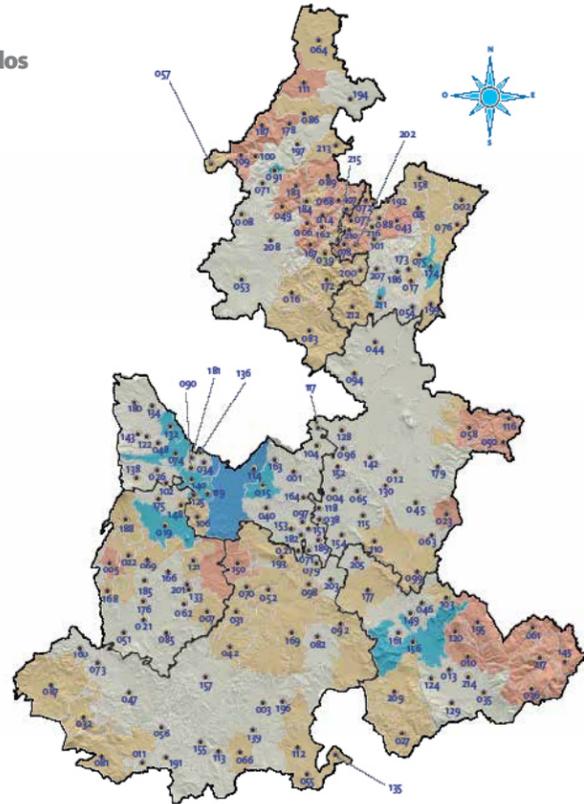
Es importante señalar que la totalidad de las unidades médicas nuevas y rehabilitadas en la presente Administración, están acreditadas o se encuentran en proceso de obtención.

Municipios con al menos una unidad acreditada en calidad, 2014

SIMBOLOGÍA

- Municipios Beneficiados
- Límite Municipal
- Límite Regional

- 001 Acajete
- 002 Acatenango
- 003 Acatlán
- 004 Acatzingo
- 005 Acteopan
- 006 Ahuacatlán
- 007 Ahuatlán
- 008 Ahuazotepec
- 010 Ajalpan
- 011 Albino Zertuche
- 012 Aljojuca
- 013 Altepexi
- 014 Amixtlán
- 015 Amozoc
- 016 Aquixtla
- 017 Atempán
- 019 Atláxco
- 020 Atoyatempan
- 021 Atzala
- 022 Atzitzihuacán
- 023 Atzitzintla
- 025 Ayotoxco de Guerrero
- 026 Calpan
- 027 Caltepec
- 031 Coatzacoahuila
- 032 Cohetzala
- 034 Coronango
- 035 Coxcatlán
- 036 Coyomeapan
- 038 Cuapiaxtla de Madero
- 039 Cuautempan
- 040 Cuautinchán
- 042 Cuayuca de Andrade
- 043 Cuetzalan del Progreso
- 044 Cuyoaco
- 045 Chalchicomula de Sesma
- 046 Chapulco
- 047 Chiautla
- 048 Chiautzingo
- 049 Chiconcuautla
- 050 Chichiquila
- 051 Chietla
- 052 Chigmecatitlán
- 053 Chignahuapan
- 054 Chignautla
- 055 Chila
- 056 Chila de La Sal
- 057 Honey
- 058 Chilchotla
- 061 Eloxochitlán
- 062 Epatlán
- 063 Esperanza
- 064 Francisco Z. Mena
- 065 General Felipe Ángeles
- 066 Guadalupe
- 068 Hermenegildo Galeana
- 069 Huaquechula
- 070 Huatlatlauca
- 071 Huauchinango
- 072 Huehuetla
- 073 Huehuetlán El Chico



FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.

- 074 Huejotzingo
- 075 Hueyapan
- 076 Hueytamalco
- 077 Hueytlalpan
- 078 Huitzilán de Serdán
- 079 Huitziltepec
- 081 Ixcamilpa de Guerrero
- 082 Ixcaquixtla
- 083 Ixtacamaxtitlán
- 085 Izúcar de Matamoros
- 086 Jalpan
- 087 Jolalpan
- 088 Jonotla
- 089 Jopala
- 090 Juan C. Bonilla
- 091 Juan Galindo
- 092 Juan N. Méndez
- 094 Libres
- 096 Mazapiltepec de Juárez
- 097 Mixtla
- 098 Molcaxac
- 099 Cañada Morelos
- 100 Naupan
- 102 Nealtican
- 103 Nicolás Bravo
- 104 Nopalucan
- 106 Ocoyucan
- 107 Otlintla
- 109 Pahuatlán
- 110 Palmar de Bravo

- 151 Santo Tomás Hueyotitpan
- 152 Soltepec
- 153 Tecali de Herrera
- 154 Tecamachalco
- 155 Tecamatlán
- 156 Tehuacán
- 157 Tehuiztzingo
- 158 Tenampulco
- 160 Teotlalco
- 161 Tepanco de López
- 162 Tepango de Rodríguez
- 163 Tepatlaxco de Hidalgo
- 164 Tepeaca
- 166 Tepeojuma
- 167 Tepetzintla
- 168 Tepexco
- 169 Tepexi de Rodríguez
- 171 Tepeyahualco de Cuauhtémoc
- 172 Tetela de Ocampo
- 173 Teteles de Ávila Castillo
- 174 Teziutlán
- 175 Tianguismanalco
- 176 Tilapa
- 177 Tlacoatepec de Benito Juárez
- 178 Tlacuilotepec
- 179 Tlachichuca
- 180 Tlahuapan
- 181 Tlaltenango
- 182 Tlanepantla
- 183 Tlaola
- 184 Tlapacoya
- 185 Tlapanalá
- 186 Tlatlauquitepec
- 187 Tlaxco
- 188 Tochimilco
- 189 Tochtepec
- 191 Tulcingo
- 192 Tuzamapan de Galeana
- 193 Tzicatlacoyan
- 194 Venustiano Carranza
- 195 Vicente Guerrero
- 196 Xayacatlán de Bravo
- 197 Xicotepec
- 199 Xiutetelco
- 200 Xochiapulco
- 201 Xochiltepec
- 202 Xochitlán de Vicente Suárez
- 203 Xochitlán Todos Santos
- 205 Yehualtepec
- 207 Zacapoaxtla
- 208 Zacatlán
- 209 Zapotitlán
- 210 Zapotitlán de Méndez
- 211 Zaragoza
- 212 Zautla
- 213 Zihuateutla
- 214 Zinacatepec
- 215 Zongozotla
- 216 Zoquiapan
- 217 Zoquitlán

La atención a la salud de algún miembro de la familia puede repercutir en la generación de gastos catastróficos, provocando en los hogares situaciones de empobrecimiento o endeudamiento que ponen en riesgo el patrimonio familiar.

Para proteger la calidad de vida de la población, se realizaron esfuerzos muy importantes para asegurar que todas las poblanas y poblanos tengan acceso a servicios médicos de manera gratuita que el Seguro Popular otorga a través del Fondo de Protección Contra Gastos Catastróficos (FPGC).

En este año de gestión, se logró que 18 patologías se encuentren acreditadas

en diversas unidades médicas especializadas de segundo y tercer nivel de atención.

Con el fin de combatir la mortalidad materna, en 2014 se acreditaron en Emergencia Obstétrica los hospitales generales de Izúcar de Matamoros, Tecamachalco, Zacatlán, Tehuacán, el Hospital de la Mujer y el Hospital General del Norte “Bicentenario de la Independencia”, estos últimos en la Ciudad de Puebla.

Con lo anterior se acercó y mejoró la atención a mujeres que presentaron problemas durante el proceso de gestación, desde la detección oportuna del embarazo hasta el puerperio, de

Patologías acreditadas del FPGC^{1/} según unidad médica, 2014

PATOLOGÍA	UNIDAD MÉDICA ACREDITADA
Trasplante renal en paciente pediátrico	Hospital para el Niño Poblano
Trastornos quirúrgicos congénitos y adquiridos-aparato digestivo	Hospital para el Niño Poblano
Cáncer cérvicouterino	Unidad de Oncología del Hospital General del Sur
Cáncer de mama	Unidad de Oncología del Hospital General del Sur
Cáncer de próstata	Unidad de Oncología del Hospital General del Sur
Hematopatías malignas	Hospital para el Niño Poblano
Hemofilia	Hospital para el Niño Poblano
Atención de infarto al miocardio	Unidad de Hemodinamia del Hospital General del Sur
Neonatos con insuficiencia respiratoria y prematuridad	Hospital para el Niño Poblano Hospital de la Mujer en Puebla
Linfoma No Hodgkin	Unidad de Oncología del Hospital General del Sur
Cáncer de testículo	Unidad de Oncología del Hospital General del Sur
Trasplante de córnea	Hospital General del Sur
Trasplante de médula ósea	Hospital para el Niño Poblano
Diagnóstico y tratamiento de enfermedad lisosomal	Hospital para el Niño Poblano
Atención de pacientes con VIH	Centros Ambulatorios para la Prevención y Atención del VIH/ SIDA e Infecciones de Transmisión Sexual (CAPASITS) Servicios de Atención Integral (SAI)
	Hospital General del Sur
Tumores sólidos del sistema nervioso central	Hospital para el Niño Poblano
Tumores sólidos fuera del sistema nervioso central	Hospital para el Niño Poblano
	Hospital General Zona Norte
	Hospital de la Mujer de Puebla
Convenio General de Colaboración Interinstitucional para la Atención de la Emergencia Obstétrica	Hospital General de Tecamachalco Hospital General de Izúcar de Matamoros Hospital General de Zacatlán Hospital General de Tehuacán

1/ Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos.

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.

manera gratuita y con altos estándares de calidad.

Además, dichas acreditaciones, permitieron proporcionar atención médica a personas con VIH, Cáncer Cérvicouterino (CaCu), Cáncer de Mama (CaMa) y cáncer testicular sin costo para el paciente, lo que evitó el gasto de bolsillo de la población, en beneficio de su salud y economía.

Un hospital certificado ante el Consejo de Salubridad General (CSG), adquiere la ventaja competitiva de cumplir con estándares de calidad en la atención del paciente, asegura la calidad de la infraestructura, equipamiento, insumos óptimos y recursos humanos capacitados, así como asegurar el ejercicio con la normatividad vigente en procesos de mejora continua.

En este sentido, Puebla se mantuvo en el 2do lugar nacional en el número de hospitales públicos certificados ante el CSG.

Por otra parte, el Aval Ciudadano se origina de la necesidad de dar respuesta a la pregunta ¿cómo recuperar la confianza de la ciudadanía? Fue así que se diseñó este mecanismo que faculta a grupos y organizaciones civiles con representatividad social, prestigio y credibilidad entre la población, a visitar unidades de salud para avalar las acciones en favor del trato digno, y garantizar que los informes emitidos por las instituciones de salud, se apeguen a la realidad.

Los Avaes Ciudadanos, no son trabajadores del Sector Salud, pero sí son personas comprometidas con sus localidades y comunidades de origen, que dedican parte de su tiempo y esfuerzo de manera individual o grupal.

El Gobierno del Estado, con el compromiso de fomentar la transparencia y la participación ciudadana, logró mantener el 100% de las unidades médicas de los Servicios de Salud del Estado de Puebla, con al menos un Aval Ciudadano, sobrepasando el estándar establecido por el Gobierno Federal y en un 15.7% respecto a los registrados al inicio de la Administración.



2do LUGAR NACIONAL

en el número de hospitales públicos certificados por el Consejo de Salubridad General.

FUENTE: Consejo de Salubridad General.

100% DE LAS UNIDADES

medicas cuentan con al menos un Aval Ciudadano.

FUENTE: Secretaría de Salud Federal.

Adicionalmente, al hecho de contar con una cobertura total de participación ciudadana en las unidades médicas del estado, se realizó un esfuerzo para otorgar apoyos como elementos de trabajo y uniformes, además de capacitación permanente, a fin de facilitar la noble y altruista labor por parte de la ciudadanía.

Contar con procesos certificados en normas de calidad, es un reto para cualquier institución, puesto que dicho reconocimiento, sólo se logra cuando se alcanza una estandarización, y orden en los procesos y rutinas de trabajo.

Otra línea para mantener la calidad en la atención fue la certificación en la Norma Mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2008 del Laboratorio Estatal de Salud Pública, en los procesos de análisis clínicos y vigilancia sanitaria, mediante el Sistema de Gestión de la Calidad que va encaminado a la mejora continua, con el objeto de contribuir a fortalecer la salud de la población.

Además, se logró que el Instituto Nacional de las Mujeres (INM), certificara a la Secretaría de Salud del Estado en el Modelo de Equidad de Género. Adicionalmente, para asegurar el compromiso de la participación de las y los trabajadores, se desarrolló el Curso de Sensibilización para la Igualdad de Género modalidad *online* y se capacitó de manera presencial a 334 servidores públicos.

Como ejemplo de la adopción de una política integral de calidad, el Hospital General de Zacatlán, obtuvo el Premio Nacional de Calidad en la categoría de hospitales generales y de especialidad, haciéndolo acreedor a una bonificación en efectivo y un reconocimiento por parte de la Secretaría de Salud Federal. Es importante mencionar que dicho hospital aplicó su premio para financiar mejoras en el sistema de expediente clínico electrónico del usuario.

Además, se continuo con la estrategia para fomentar y poner en práctica la lactancia materna en todos los hospitales; como resultado del trabajo del personal médico y de enfermería, se certificó el Hospital General Zona Norte "Bicentenario de la Independencia" como Hospital Amigo del Niño y de la Niña, obteniendo una calificación de 98.9% en la evaluación realizada por el Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva de la Secretaría de Salud Federal; lo anterior, colocó al nosocomio entre los primeros lugares a nivel nacional en dicha evaluación.

De esta forma, en Puebla se cuentan con 3 unidades médicas certificadas en esta estrategia, el Hospital de Huejotzingo, Hospital de la Mujer en Puebla y Hospital General Zona Norte "Bicentenario de la Independencia" ubicado en la Ciudad de Puebla.

CAPACITACIÓN, ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN

La capacitación representa una herramienta indispensable para desarrollar el potencial de todos los trabajadores, incentivar el compromiso del personal, incrementar la productividad y la calidad del trabajo, agilizar la toma de decisiones y adoptar políticas públicas más eficaces.

Es por ello que en 2014, se destinó una inversión por 42 millones 500 mil pesos para capacitación, lo que significó 11.6 veces más recursos que los registrados en 2010.

Puebla participó en la formación de recursos humanos en salud de calidad para atender a toda la población. En este sentido, la entidad fue sede



11.6 VECES MÁS

recursos para capacitación, que los registrados en 2010.

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.

del XXXVIII Examen Nacional de Aspirantes a Residencias Médicas, con la participación de 2 mil 600 personas para concursar por una de las plazas disponibles.

Para garantizar la seguridad, transparencia, equidad y calidad en el desarrollo del proceso de aplicación del examen, se aplicó de manera electrónica y se contó con el apoyo de especialistas en tecnología, así como notarios y personal de seguridad.

Es fundamental elevar de manera significativa la calidad de los servicios de salud a través de un esquema de capacitación basado en el Modelo Institucional de Valores, que por medio de una estrategia de comunicación, formación y desarrollo, aseguró que todos los líderes, colaboradores y equipos lo comprendieran y vivieran, para lograr así, la Visión 2040.

La estrategia de capacitación de los servidores públicos, estuvo basada en el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC), así como en el reporte de quejas de los usuarios.

Aunado a lo anterior, se realizaron 159 eventos de capacitación, en los que se contó con la participación de 2 mil 69 servidores públicos de base, contrato y confianza del área médica, paramédica y afín.

Además, se otorgaron apoyos para el desarrollo profesional a nivel

posgrado para 295 servidores públicos en diplomados, en temas tales como medicina tradicional en México, el cerebro compasivo, imagen corporal en la interpretación de las culturas, por mencionar algunos. Esto se realizó con la colaboración de instituciones educativas, entre las cuales se encuentran la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP) y el Centro de Formación y Desarrollo del Talento (CEFODET), entre otros.

Con la finalidad de abatir los índices de mortalidad materno-infantil, se puso en marcha la segunda edición del Diplomado de Urgencias Médicas para 100 médicos generales y 150 paramédicos —adscritos a las áreas de urgencias de los hospitales—, así como la primera edición del Diplomado en Urgencias Obstétricas para 200 médicos generales y personal de enfermería adscritos a los CESSA y a hospitales.

Dichos diplomados estuvieron conformados por los siguientes cursos: *Pediatric Advanced Life Support* (Soporte Vital Pediátrico Avanzado) y

Assessment and Treatment of Trauma (Evaluación y Tratamiento del Trauma), mismos que fueron certificados por la *American Heart Association* y la *American Academy of Orthopaedic Surgeons*, respectivamente.

Como parte de la mejora continua y el fortalecimiento en la calidad en la atención, se capacitaron 275 trabajadores, poniendo en marcha el Diplomado de Sensibilización para la Mejora de la Calidad en la Atención basado en el Modelo Institucional de Valores, así como una serie de talleres de habilidades y actitud en el servicio; además, se creó el **Programa de Agentes Multiplicadores de la Cultura**.

Adicionalmente, se efectuaron 4 eventos para dar a conocer el Modelo Institucional de Valores a las jurisdicciones sanitarias de Chignahuapan, Zacapoxtla, Tepexi de Rodríguez y Tehuacán, capacitando a 2 mil 500 servidores públicos.

Con la finalidad de otorgar a los servidores públicos una herramienta

dinámica y de tecnología de punta, se creó una plataforma electrónica donde se encuentran disponibles los cursos de capacitación modalidad *online*: Curso de Inducción, Curso de Sensibilización en Igualdad de Género y Curso del Modelo Institucional de Valores.

La Comisión Central Mixta de Capacitación, encargada de recibir y analizar el otorgamiento de becas a los trabajadores de base, entregó 63 becas para cursar especialidades como enfermería quirúrgica, hematología diagnóstica por laboratorio y enfermería en neonatología.

También, se otorgaron becas para estudiar maestrías en Ciencias de la Educación, Ciencias de la Enfermería y Administración de los Servicios de Enfermería, así como diplomados de diagnóstico en ultrasonido básico, actualización en medicina interna de estomatología, entre otros.

En 2014, la certificadora internacional *Det Norske Veritas and GL*, otorgó la recertificación a la Dirección de Administración de Personal y Desarrollo Humano de los Servicios de Salud del Estado de Puebla en la Norma ISO 9001:2008; con ello, se aseguró un cabal cumplimiento de políticas y procedimientos en cualquier contratación; por ejemplo, tomar en cuenta el perfil del puesto que se requiere y evitar cualquier tipo de discriminación durante el proceso, ya sea por género, estado civil, embarazo, nacionalidad, religión, preferencias políticas, sexuales o de edad.

Además, mediante la aplicación de un examen psicométrico escrito o vía *online* a las y los candidatos, se evaluaron aptitudes, habilidades, alto cumplimiento, concentración, lealtad, honestidad y constancia, para lograr la selección idónea del personal a ocupar el puesto vacante.

La formación de las y los jóvenes profesionistas de la salud, fue un factor que mejoró indudablemente la calidad en la prestación de los servicios. Se incorporaron 194 residentes médicos y 229 médicos internos de pregrado, mismos que fueron asignados a



diferentes unidades médicas, lo que contribuyó a la formación de recursos humanos de alta calidad desarrollando sus conocimientos, habilidades y destrezas.

También, se fortaleció la asignación de pasantes de servicio social en distintas áreas de la atención médica y paramédica.

En 2014, se efectuaron 125 protocolos para la realización de proyectos de investigación, todos ellos avalados por los comités de investigación, principalmente a nivel hospitalario.

MEJORES PRÁCTICAS

Contar con servicios médicos de calidad y vanguardia tecnológica es el resultado del énfasis que se ha hecho en dar atención médica oportuna y de calidad.

Mediante los servicios médicos integrales, en 2014, se invirtieron 626 millones 810 mil pesos, para asegurar una atención de primera calidad en las unidades médicas, asegurando insumos y materiales para los servicios de laboratorios, bancos de sangre, quirófanos, aplicación de anestias, realización de mastografías, además para hemodinamia, cirugía y emergencias obstétricas.

Derivado de lo anterior, mediante el Servicio Integral de Laboratorio y Banco de Sangre, se registraron 7 millones 436 mil 480 procedimientos en ambos esquemas de suministro.

Diplomados de Urgencias Médicas, 2014

DIRIGIDO A:	SIGLAS	NOMBRE DEL CURSO	CERTIFICADO POR:
MÉDICOS GENERALES, MÉDICOS ESPECIALISTAS, PARAMÉDICOS Y ENFERMERAS		Soporte Cardiovascular Avanzado (Advanced Cardiovascular Life Support)	Asociación Americana del Corazón (American Heart Association)
		Soporte Vital Pediátrico Avanzado (Pediatric Advanced Life Support)	Asociación Americana del Corazón (American Heart Association)
		Gestión de las Complicaciones Obstétricas y Trauma. (Managing Obstetric Emergencies and Trauma)	Real Academia de Salud Infantil y Pediátrica del Reino Unido (Royal College Pediatrics and Child Health)
		Programa de Educación Pediátrica Prehospitalaria (Pediatric Education for Prehospital Professionals)	Academia Americana de Pediatría (American Academy of Pediatrics)
		Evaluación y Tratamiento del Trauma, Avanzado (Assessment and Treatment of Trauma (ATT))	Academia Americana de Cirujanos Ortopédicos (American Academy of Orthopaedic Surgeons (AAOS))
		Urgencias médicas: Evaluación, atención y transporte de pacientes (Emergency Medical Patients: Assessment, Care and Transport)	Asociación de Paramédicos de San Francisco (San Francisco Paramedic Association)
		Soporte Vital Avanzado en el Trauma Prehospitalario (Prehospital Trauma Life Support)	Asociación Nacional de Técnicos Médicos de Emergencia en colaboración con el Colegio Americano Comité Cirujanos de Trauma (National Association of Emergency Medical Technicians in collaboration with the American College of Surgeons Trauma Committee)

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.

Con la operación del Servicio Integral Complementario de Quirófano y Anestesia, se redujeron los tiempos de espera para la realización de procedimientos quirúrgicos, al contar con los insumos necesarios y la asistencia técnica adecuada.

A través del Servicio Integral de Mínima Invasión, se realizaron mil 471 procedimientos quirúrgicos –que anteriormente representaban mayor agresión al organismo de los pacientes y un mayor tiempo de recuperación– mediante el Servicio Integral de Hemodinamia, se dio tratamiento adecuado a enfermedades cardiovasculares y se fortaleció la atención en esta área de la salud, registrando mil 869 atenciones.

Adicionalmente, se realizaron mil 978 procedimientos mediante el Servicio Integral de Emergencias Obstétricas y se efectuaron 40 mil estudios de mama a través del Servicio Integral de Mastografías, con lo cual se fortaleció la prevención del cáncer mediante la operación de unidades móviles.

Asimismo, con la intención de mejorar la calidad en la atención a los usuarios en todas las unidades médicas, además de incentivar la competitividad de las mismas y fomentar el esfuerzo de todos los trabajadores de la salud, se implementó la estrategia denominada Bono por Desempeño.

Dicha estrategia consiste en un estímulo económico que se entrega de manera trimestral a las unidades médicas con mejor desempeño de acuerdo a la calificación obtenida en las evaluaciones constantes de indicadores estratégicos de desempeño, de tal manera que se asignó a aquellas unidades que obtuvieron el puntaje más alto, considerando 4 categorías para hospitales de acuerdo a su nivel de resolutivez, además de la categoría de jurisdicciones, centros de salud urbanos y centros de salud rurales.

Como resultado de este ejercicio de competitividad, en 2014, las jurisdicciones de Zacapoaxtla y Acatlán, resultaron ganadoras bajo este esquema.

Adicionalmente, resultaron ganadores los hospitales de La Mujer en Tehuacán, Hospital General Zona Norte “Bicentenario de la Independencia” de Puebla y el Hospital General de Teziutlán en la categoría de hospitales rojos; los hospitales de Izúcar de Matamoros y Zacatlán en la correspondiente de naranjas; los hospitales de San Martín Texmelucan, Xicotepec de Juárez y El León de Atlixco en los amarillos, así como los hospitales de Tlaola y Palmar de Bravo en la categoría de hospitales verdes.

En el marco de la estrategia Cero Rechazo, la cual además, busca garantizar que todos los usuarios reciban trato digno en las unidades médicas y conozcan sus derechos y servicios otorgados, se puso en marcha la estrategia denominada Línea Directa (teléfonos rojos).

Este mecanismo de justicia ciudadana es un módulo gratuito de autoacceso que permitió a todos los usuarios y usuarias emitir sus quejas, denuncias, comentarios, sugerencias o felicitaciones en las unidades médicas de los Servicios de Salud del Estado, estas líneas directas se enlazan al Centro de Contacto de atención al usuario.

Así, durante 2014 se logró una cobertura de 95% de los hospitales que cuentan con Línea Directa, mediante la instalación de 205 módulos de teléfonos rojos en 123 unidades médicas, con los cuales se registraron llamadas gratuitas al centro de contacto a través del número telefónico 01 800 581 44 44.

En años anteriores, el control y registro de asistencia de los más de 17 mil trabajadores de los Servicios de Salud del Estado, estaba basado en relojes mecánicos con tarjetas de control y lista de asistencia, por lo cual se presentaban problemáticas como manipulación de información, lenta y poco confiable, entre otras.

Como resultado de lo anterior, se implementó el *Sistema de Registro y Control de Asistencia por Biometría*, a fin de automatizar y optimizar el proceso de aplicación de incidencias, descuentos, estímulos, control,



FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.

registro y administración del personal, con eficiencia y eficacia, a través de infraestructura tecnológica de calidad, a fin de contar con información confiable.

Para ello, se instalaron 81 biométricos en 2014, a fin de hacer más eficiente, transparente y eficaz el control de asistencia de todos los trabajadores.

Por otra parte, se consolidó el **Programa de Digitalización del Expediente Único de Personal**, lo que permitió la reducción de costos de operación y mejorar la calidad del servicio en la consulta de información.

Entre los beneficios directos se encuentra la visualización inmediata de documentos y expedientes, acceso controlado y seguro, minimiza la manipulación de documentos físicos, protege información y disminuye los recursos humanos para la organización y manejo de documentación; también disminuye el espacio físico destinado al archivo, así como el desperdicio de papel.

Por último, las enfermedades cardiovasculares se encuentran dentro de las primeras causas de muerte en todo el mundo y en el estado esta estadística no es diferente.

Como parte de las políticas de prevención, se implementó en 2011 el **Programa Código Infarto**, el cual involucró la colaboración del *Sistema de Urgencias Médicas Avanzadas (SUMA)*



y la Unidad de Hemodinamia de los Servicios de Salud del Estado de Puebla.

Desde la puesta en marcha de este programa, se han realizado 2 mil 716 cateterismos venosos, de los cuales 998 se realizaron solo en 2014.

Esto permitió un incremento del 66% en el número de intervenciones respecto de 2012; la mayoría de ellas, mediante el **Programa Código Infarto**.

Con este Programa, se logró la rápida detección de los pacientes infartados en los primeros minutos mediante el envío de un electrocardiograma realizado en el lugar de atención del paciente. Este electrocardiograma se envía por telefonía móvil al equipo de cardiólogos y se activa el Código Infarto, el enfermo es recibido antes de 60 minutos directamente en la sala de hemodinamia para realizar la intervención inmediata a fin de desobstruir la arteria responsable.

Destaca la atención de 11 pacientes infartados, que mediante vía aérea fueron intervenidos en menos de 90 minutos desde el inicio de sus síntomas, lo que aseguró limitar el daño al corazón de manera importante.

Asimismo, se realizaron en 2014, 150 implantes de marcapasos, 56 intervenciones de cirugía cardíaca en adultos y 23 en niños así como la reparación mediante cateterismo de 32 aneurismas intracerebrales sin cirugía.

TRANSPARENCIA EN LOS SERVICIOS

Cumplir con la transparencia de la información, así como atender las solicitudes de información de la ciudadanía en general, es una premisa de este Gobierno.

La presente Administración, ha encaminado sus esfuerzos para mantener a la entidad como un ejemplo



66%
MÁS

cateterismos venosos realizados respecto de 2012.

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.

de transparencia e innovación; de esta manera, se actualiza continuamente el portal de transparencia y se da atención en tiempo y forma a todas las solicitudes recibidas.

Con una calificación de 93 puntos sobre 100, el Portal de Transparencia de los Servicios de Salud, se ha mantenido por tercer año consecutivo entre los primeros lugares a nivel estatal, según la Comisión para el Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (CAIP).



2.2.7 Sustentabilidad del sector salud

Contar con un sistema de salud integrado, mejora el acceso de los ciudadanos a todos los recursos y servicios que el estado mexicano tiene para la protección de la salud. El Gobierno del Estado de Puebla, ha realizado un esfuerzo sin precedentes para mejorar la integración entre todas las instituciones que conforman el Sistema Estatal de Salud, entre las que se encuentran el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), la Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA), la Cruz Roja Mexicana, la Comisión Estatal de Arbitraje Médico, el Hospital Universitario de Puebla de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP), el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los

Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP), el Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia (SEDIF), así como instituciones privadas y organizaciones civiles.

La coordinación de estas entidades, aseguró que los recursos en salud con los que se cuenta, fueran aprovechados de manera más eficiente. A través de acuerdos conjuntos, se ha avanzado hacia un sistema que teje redes de servicios para que ningún habitante en la entidad esté desprotegido.

RECTORÍA EN SALUD

Como un ejemplo de la disposición de todas las instituciones del sector salud, con un consenso sectorial, el 7 de diciembre de 2011, se instaló el Consejo Estatal de Salud (CES), siendo Presidente Honorario el Gobernador del Estado y Presidente Ejecutivo el Secretario de Salud.

Durante 2014, el CES realizó 3 sesiones ordinarias y una sesión extraordinaria —cuyo tema fue el ébola—, asimismo de manera recurrente los 13 grupos de trabajo que integran el Consejo, se reunieron para el



establecimiento de estrategias en pro de la salud tales como: prevención de accidentes; atención a contingencias y desastres; salud mental; adicciones; trasplantes; bioética; discapacidad; reducción de la mortalidad materna y perinatal; enfermedades transmisibles y crónicas no transmisibles; enfermería; calidad de los servicios y desde luego la mejor integración del sector.

Entre los compromisos más destacados abordados en las sesiones del Consejo Estatal de Salud, fueron fomentar la lactancia materna y el parto amigable en todas las unidades médicas públicas y privadas, así como la presentación de la Estrategia Estatal para la Prevención y Control del Sobrepeso, la Obesidad y la Diabetes, estableciéndose como acuerdo, dar seguimiento puntual a las líneas de acción que de ella derivan, en sintonía con la estrategia encabezada por el Gobierno Federal.

En este contexto, durante 2014, se establecieron III acuerdos intersectoriales que emanan de sus grupos de trabajo; lo anterior, es reflejo del esfuerzo que cada institución realizó en beneficio de la salud de todas las poblanas y poblanos.

Con este enfoque, 631 personas del sector salud fueron capacitadas

en temas prioritarios como: vigilancia de la mortalidad, manejo de la plataforma de registro epidemiológico de las defunciones, vigilancia de la tuberculosis y prevención del cólera.

Adicionalmente, con el propósito de coadyuvar en la consolidación de la integración funcional del *Sistema Nacional de Salud*, se crearon vínculos mediante un marco de respeto y coordinación, con los gobiernos de otros estados para beneficio de la población.

Por ello, Puebla mantuvo una importante participación en las 4 sesiones que convocó el Consejo Nacional de Salud (CONASA) celebradas durante el 2014, dando continuidad, seguimiento y cumplimiento a los acuerdos derivados de dichas reuniones.

Entre los temas más relevantes en éstas sesiones destacan: el combate a la muerte materna y embarazo en adolescentes; el fortalecimiento, vinculación y coordinación de acciones; estrategias estatales para la prevención y control del sobrepeso, la obesidad y la diabetes; vacunación contra el virus de papiloma humano en infantes; y dengue, por mencionar algunos.

Asimismo, en las 3 Reuniones de Secretarios de Salud de la Región Sur Sureste (RSSRSS), se realizaron talleres de trabajo y se identificaron áreas de oportunidad, que forman parte de los acuerdos y compromisos de la región.

Se dio seguimiento y cumplimiento a cada uno de los compromisos derivados de las sesiones celebradas, entre los que destacan: riesgos sanitarios de productos lácteos no industrializados; zona libre de humo de tabaco; diagnóstico situacional sanitario de las escuelas de tiempo completo; resultado del simulacro del **Plan Regional de Urgencias Epidemiológicas y Desastres**, entre otros.

PRODUCTIVIDAD Y EFICIENCIA

Los recursos destinados a la salud, tienden a ser insuficientes por la evolución demográfica y epidemiológica, cuestión que se hace más delicada

cuando los rezagos históricos obligan a reforzar el paso en los servicios de salud; por ello, un ejercicio eficiente de los recursos se vuelve un factor de primera importancia.

Por lo tanto, una mayor productividad y eficiencia de los recursos humanos, materiales y financieros con los que se cuenta, son un factor que impacta de manera directa a la salud de la población; de la misma forma, se requiere establecer acuerdos y metas estratégicas entre los diferentes organismos que conforman el sector salud, con la finalidad de lograr una mejor productividad en el sistema de salud.

En referencia a esto, en 2014 se incrementó 26% el número de consultas médicas gratuitas con respecto a 2010, al registrar 6 millones 444 mil atenciones en la entidad. Asimismo, se realizaron 23% más intervenciones quirúrgicas y 18% más egresos con respecto a 2010.

En los hospitales generales y de especialidad, se registraron 102% más atenciones de urgencias y 26.7% más consultas de especialidad respecto al inicio de esta Administración, debido a la consolidación de la política Cero Rechazo.

Por su parte, en los hospitales comunitarios se realizaron 312 mil 778 consultas y 160 mil atenciones en urgencias, así como un millón 89 mil estudios de laboratorio, 86% más que en 2010.

Una estrategia ha sido el uso eficiente del personal médico para maximizar la productividad en las unidades médicas con la finalidad de dar una atención oportuna y de calidad, en todo momento.

Es por ello, que como resultado del acuerdo con la Comisión de Administración y Finanzas del Consejo Nacional de Salud (CONASA), se integró un padrón de personal susceptible de ser beneficiado con los procesos de formalización laboral, a través del cual se cubrirían las diferencias salariales que derivan del pago de las prestaciones que establece la ley, así como las establecidas en las Condiciones Generales de Trabajo suscritas con el Sindicato Nacional de



102% MÁS

atenciones de urgencias respecto al inicio de la Administración.

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.

86% MÁS

estudios de laboratorio respecto a 2010.

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.

Trabajadores de la Secretaría de Salud (SNTSS). Debido a este esquema, 776 personas reunieron los requisitos necesarios para la formalización laboral, lo que representó una inversión inicial de 50 millones 200 mil pesos.

Asimismo, con el fin de fortalecer los procesos de atención a la salud pública, en 2014, se estableció el *Proyecto de Regionalización de Hospitales*, generando un 104% de incremento en la cobertura de la plantilla del personal médico y paramédico en las 10 jurisdicciones sanitarias de la entidad, de acuerdo al modelo de plantilla establecido, con relación a la existente en enero de 2011.

Además, se incrementó 57% el número de personas en atención en las unidades médicas respecto de enero de 2011, logrando que mil 454 plazas adscritas existentes en unidades administrativas se redistribuyeran para la atención del paciente, con lo cual se inició la reubicación de personal desde unidades con excedentes hacia unidades que registraban faltantes.

Por otra parte, con el objetivo de beneficiar y salvaguardar los derechos de los trabajadores de base, se regularizaron 317 adscripciones en las unidades médicas de la entidad.

Derivado de la reingeniería de la plantilla, se incrementó en 39%

el personal para la atención directa al usuario respecto a enero 2011, al contar con más médicos especialistas, generales, cirujanos dentistas, enfermeras, y técnicos en urgencias, laboratoristas y radiólogos, con lo cual se garantizó el acceso a los servicios de salud y la mejora en la calidad de la atención a los poblanos y poblanas.

Durante 2012, se implementó un esquema denominado Pago de Suplencias, el cual permitió atender las necesidades de recursos humanos en las diferentes unidades médicas por ausencias programadas y no programadas del personal médico y paramédico.

En consecución de este esquema, en 2014 se aumentó 248% el número de horas de atención al paciente respecto de 2012, lo cual significó una inversión de 16 millones 400 mil pesos y beneficiar a 47 hospitales de la entidad.

En cuanto a la administración de los recursos financieros, se disminuyó 63% la estructura porcentual del gasto en material operativo, suministros, combustibles, telefonía, transporte, arrendamientos, mantenimientos y servicios generales, en función del gasto total respecto de 2010. En 2014, se destinó solo el 4.4% del gasto en los conceptos anteriores.

Como resultado de lo anterior, se obtuvieron ahorros por 150 millones de pesos en comparación a 2010, los cuales permitieron el reordenamiento de la estructura del gasto y mayor eficiencia operativa en los servicios de salud.

En este año de gestión, se redujo 51.5% el gasto en arrendamiento de bienes inmuebles respecto de 2010; lo anterior, se logró por la ocupación de bienes inmuebles que eran propiedad del Estado, como son las oficinas centrales ubicadas en la calle 6 Norte No. 603 Col. Centro (El Portalillo), así como de las oficinas ubicadas en Avenida Reforma No. 700 Col. Centro (Antiguo Ex Hospicio).

Asimismo, se continuo con las acciones emprendidas en 2013, en lo relacionado con el cumplimiento de pago del Impuesto Sobre la Renta (ISR),

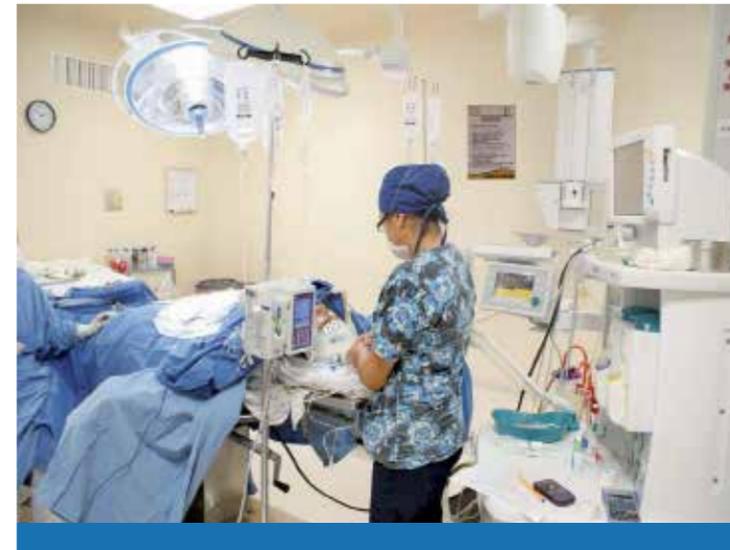


con lo cual se obtuvieron beneficios fiscales por 141 millones 700 mil pesos, derivado del convenio celebrado entre la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y el Gobierno del Estado; aunado a lo anterior, se obtuvieron beneficios fiscales por 106 millones de pesos correspondientes al ejercicio 2011 bajo este mismo acuerdo. Estos recursos, se destinaron al rubro de inversión y otros conceptos prioritarios, por ser un ingreso no recurrente.

ISSSTEP

La institución fue creada en febrero de 1981 al integrarse las prestaciones de pensiones y servicios médicos y al expedirse la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicios de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP). El crecimiento en infraestructura, recursos humanos y cobertura lo ha llevado a contar con 49 unidades médicas, 2 estancias infantiles y el Centro de Bienestar Social y Cultural.

En 2014, la población general del Instituto ascendió a 159 mil derechohabientes, que representaron 2.76% de la población total del estado, de los cuales 61 mil 675 son cotizantes y 97 mil 340 beneficiarios. En lo que va de la Administración, se registró un aumento de 3.96% en el número de derechohabientes, es decir, 6 mil 55 personas más en comparación al 2011.



En los últimos años, según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) así como el Consejo Nacional de Población (CONAPO), la población ha experimentado un cambio en la pirámide poblacional, tendiendo a engrosar la proporción de adultos respecto a los infantes. Debido a esta evolución, el ISSSTEP registró entre sus 5 principales causas de morbilidad en consulta externa las infecciones respiratorias agudas, seguidas de trastornos de los dientes, así como las gastroenteritis, además de las enfermedades crónico degenerativas no transmisibles.

Por ello, el ISSSTEP fortaleció las estrategias y programas de promoción de la salud, del control de riesgos, así como prevención y tratamiento oportuno y temprano de las enfermedades.

Durante este año de gestión, el Instituto otorgó 15 mil 200 atenciones hospitalarias, divididas en 9 mil 800 egresos y 5 mil 400 asistencias diversas, entre ellas, cirugías ambulatorias, procedimientos auxiliares de diagnóstico y tratamiento.

Aunado a esto, se logró que el índice de mortalidad se mantenga estable con respecto de 2013. Entre las principales causas de defunciones se encuentran la diabetes mellitus, la neumonía y las septicemias.



Las enfermedades crónico-degenerativas, constituyeron la principal causa de egreso hospitalario y la principal causa de muerte entre los afiliados. De ellas, tan solo la diabetes mellitus, representó el 10.2% de las defunciones.

Asimismo, se propició que la infraestructura médica, tecnológica y de recursos humanos sea la suficiente para atender a una derechohabiente con patologías propias del envejecimiento.

En lo que se refiere a infraestructura hospitalaria, el ISSSTEP cuenta con el Hospital Regional de Especialidades "5 de Mayo", una clínica hospital y 49 unidades de medicina familiar, todas ellas distribuidas en las 7 regiones socioeconómicas del estado, con la finalidad de acercar los servicios a la derechohabiente. Se cuenta además, con 213 consultorios de los cuales 77 son de especialidad, 85 de medicina familiar, 31 de odontología, 11 para diversos servicios y 9 de urgencias.

A 2014, se cuentan con 159 camas censables, lo que da una razón de 0.99 camas por cada mil derechohabientes. La capacidad instalada de salas de cirugías es de 10 quirófanos, que representa 6.25 por cada 100 mil derechohabientes.

El Instituto cuenta con un total de 593 médicos, de los cuales 28.3% son médicos generales, 43.8% especialistas, 6.4% odontólogos y 21.4% médicos en formación (residentes e internos de pregrado); dando una razón de 3.69 médicos en contacto directo con el paciente por cada mil derechohabientes. A su vez, el personal de enfermería lo integran 389 mujeres y hombres, con lo que se obtuvo una razón de 2.42 por cada mil derechohabientes.

Se otorgaron un millón 20 mil 242 consultas de las cuales 498 mil 269 fueron de medicina general o familiar, 323 mil 267 de medicina de especialidad y 61 mil 712 odontológicas, así como 136 mil 994 consultas de urgencias.

También, se realizaron 8 mil 530 cirugías y procedimientos de diagnóstico y tratamiento de mínima invasión; 710 mil 519 estudios de laboratorio a 180 mil 386 pacientes; 92 mil 474 estudios

de Rayos X a 77 mil 336 pacientes; y 9 mil 67 transfusiones a pacientes que lo requirieron contando con el apoyo de 5 mil 370 donadores.

Aunado al anterior, se suministraron 2 millones 481 mil 778 piezas gratuitas de medicamentos, para beneficio de los usuarios.

Por otro lado, contribuyendo con el **Programa de Vacunación Universal** del Sector Salud, se aplicaron 42 mil 887 dosis de diversas vacunas, cubriendo esquemas completos para la prevención de enfermedades como tuberculosis meningea, tétanos, rubeola, sarampión, poliomielitis, parotiditis, influenza, neumonía, difteria y tosferina entre otras. Asimismo, se dio protección contra el Virus del Papiloma Humano (VPH) a la población femenina de 9 a 12 años.

Mediante el programa de **Planificación Familiar**, se realizaron 175 vasectomías y se otorgaron 5 mil 400 pláticas a 12 mil 200 personas sobre control prenatal, adicciones, planificación familiar, métodos anticonceptivos, riesgo pre-concepcional, enfermedades de transmisión sexual y salud reproductiva en adolescentes.

Durante 2014, se realizaron mil 415 mastografías, de las cuales se detectaron 83 casos de cáncer que gracias a los beneficios que otorga el Instituto, recibieron atención médica especializada de manera gratuita. En este año de gestión, se registró un total de 441 pacientes que reciben tratamiento contra ese tipo de cáncer.

En lo correspondiente a la mortalidad por Cáncer Cérvicouterino (CaCu), se redujo 66.6% la tasa de mortalidad respecto a 2013. Como prueba del fortalecimiento de las acciones de prevención para el abatimiento de esta mortalidad, se realizaron 13 mil 220 acciones de detección por citología, con ello se detectaron 278 casos de VPH, y 6 casos de cáncer *in-situ*, 104 casos de displasia leve, 25 casos de displasia moderada y 8 de displasia severa a quienes también se otorgó atención integral. En 2014, se registraron 146



66.6% MENOS

en la tasa de mortalidad por cáncer cérvicouterino respecto de 2013.

FUENTE: ISSSTEP.



70.5% DE LA POBLACIÓN

derechohabiente cuenta con la digitalización de huella dactilar.

FUENTE: ISSSTEP.

pacientes que recibieron tratamiento gratuito.

Gracias a las acciones encaminadas para reforzar la estrategia de Reducción de la Muerte Materna (REMMA), por 3er año consecutivo no se registraron muertes maternas en el Instituto.

Además, se realizaron 26 trasplantes en 2014, como resultado de la intervención del equipo multidisciplinario de especialistas pertenecientes al Instituto.

Dentro del proyecto de **Digitalización de Huellas Dactilares**, se logró que 70.5% de la población total derechohabiente contará con el beneficio de este mecanismo electrónico, lo cual benefició a 113 mil derechohabientes; esto permitió fortalecer los controles en la prestación de los servicios por parte del Instituto, a través de mecanismos de identificación de los derechohabientes y sus beneficiarios, lo cual aseguró que los servicios y las prestaciones se otorgaran de manera más transparente y expedita.

Otra de las prestaciones, es el servicio de las estancias infantiles, en apoyo a las madres y padres trabajadores. Durante este año de gestión, estas estancias otorgaron atención a 530 niños y niñas, proporcionándoles un servicio de alta calidad desde la edad de 45 días de nacidos y hasta que concluyan la Educación Preescolar.

Adicionalmente, a través del Centro de Bienestar Social y Cultural, se impartieron 37 talleres de manera trimestral, 20 talleres en cursos de verano y se realizaron 151 eventos entre obras de teatro, exposiciones y actividades artísticas y culturales; permitiendo que los trabajadores o pensionados y los familiares de estos, tengan acceso a realizar alguna de estas actividades en lugares distintos a su entorno habitual con fines culturales y de esparcimiento.

De acuerdo al programa **Haz Efectivo tu CREDISSSTEP**, el Instituto dio continuidad al programa de diversificación de prestaciones económicas, a través del otorgamiento de créditos a corto plazo para servicios turísticos, funerarios, pago de pasivos financieros y adquisición de prótesis.

Por lo anterior, se concedieron 4 mil 823 créditos a corto plazo que representaron una inversión por 136 millones 100 mil pesos, 24% más recursos respecto a 2013.

Asimismo, se continuó con la modalidad de crédito a mediano plazo, dirigido para la mejora de vivienda y adquisición de vehículos nuevos y seminuevos, otorgando mil 156 créditos a mediano plazo, que se traduce en una inversión de 118 millones 750 mil pesos, beneficiando desde su implementación a 3 mil 768 trabajadores.

Adicionalmente, se superó en 104% la inversión realizada en comparación a la Administración anterior, con lo que se destinó, tan solo en 2014, un monto por 77 millones 200 mil pesos para 191 créditos hipotecarios para la adquisición de vivienda terminada.

El Instituto tiene a su cargo la administración de los seguros y prestaciones para los trabajadores y sus beneficiarios. A 2014, se registró una población de 7 mil 465 pensionados con todas las prestaciones de Ley que rige a dicha Institución. En 2014, las pensiones se incrementaron 15.4% respecto de 2013.

Uno de los objetivos principales del Instituto, es poder otorgar servicios eficientes, oportunos y profesionales, es



por eso que con la Ley del ISSSTEP que entro en vigor en 2012, se han otorgado prestaciones económicas y sociales que mejoraron y fortalecieron la calidad de los servicios, y por ello las reservas institucionales se han visto fortalecidas en forma importante.

Resultado de lo anterior, fue que el capital del *Fideicomiso de Pensiones y Jubilaciones*, registró un aumento de 106.8% en los recursos del fideicomiso con respecto de 2010, alcanzando un monto total de mil 584 millones de pesos.

Por lo que respecta al *Fondo para la Vivienda FOVISSSTEP*, registró un crecimiento acumulado de 202.8% en patrimonio respecto de 2010, esto debido a los resultados derivados de la planeación y control de recursos.

COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO

El Sistema Estatal de Salud ha alcanzado un elevado grado de complejidad y sofisticación tanto en métodos diagnósticos como terapéuticos. Sin embargo, a pesar de las numerosas ventajas que ofrece, no está exento de riesgos, y es donde surge la posibilidad de inconformidades entre usuarios y prestadores.

Bajo esta premisa, este Sistema armoniza y acompaña la política de impulso a los medios alternativos de procuración de justicia mediante la consolidación del funcionamiento de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico (CESAMED).

En este sentido, el trabajo ha sido arduo, no solo en la atención de las inconformidades entre las y los prestadores de servicios sanitarios y sus pacientes con métodos alternos y ágiles, sino también en estudiar y analizar, con el apoyo de expertos externos de cada una de las áreas de la medicina, los expedientes de los casos para emitir recomendaciones a las áreas prestadoras de servicios, en la búsqueda constante de la mejora continua de la calidad y la seguridad del paciente.

En ese sentido, la CESAMED no es solo una instancia para atender controversias, sino también un instrumento para la mejora de la calidad de los servicios de salud.

Derivado de lo anterior, el estado de Puebla es pionero en la solución de controversias a través de medios alternativos mediante la atención de 632 asuntos, lo que representó un 18% más respecto al inicio de la Administración.

Por 2do año consecutivo, se registraron 10 veces más suscripciones del compromiso arbitral y emisión de laudo con relación a 2011, involucrando a 160 profesionales de la salud especializados en el análisis, identificación de causas y mejora de los procesos del Sistema Estatal de Salud.

En apoyo a las instituciones de procuración de justicia, se incrementó 51% la integración de dictámenes solicitados por las autoridades administrativas y judiciales en relación a 2011, involucrando 227 opiniones técnicas de profesionales de la salud en la identificación de causas y determinación de responsabilidades en el acto médico.

Estos logros fueron soportados por el incremento del 257% en la sensibilización y capacitación de profesionales sanitarios sobre temas relacionados con los eventos



51% MÁS

dictámenes integrados que fueron solicitados por autoridades respecto de 2011.

FUENTE: Comisión Estatal de Arbitraje Médico (CESAMED).

adversos, el expediente clínico y los medios alternativos de solución de controversias, en relación al inicio de la Administración, logrando solo en 2014, una cobertura de 40% de los trabajadores de la salud existentes en la entidad.

Estas acciones de sensibilización y capacitación a profesionales de la salud, se realizaron en toda la entidad, mediante la participación de 7 mil 209 prestadores de servicios sanitarios, a través de 130 pláticas, distribuyéndose en ellas, más de 62 mil instrumentos de promoción.

También, se entregaron más de 18 mil reproducciones de 3 videos promocionales en donde se dieron a conocer los servicios de la CESAMED y la responsabilidad de los usuarios de los servicios en el cuidado de su salud.

Por otro lado, la atención a los pacientes y sus familiares, se realizó con toda oportunidad tanto en las oficinas centrales como en las localidades en la que se presentó la inconformidad; fue así que durante el año de gestión, se proporcionaron 217 orientaciones, 217 asesorías especializadas y 77 gestiones inmediatas que permitieron resolver la inconformidad sobre el servicio sanitario antes de que se presentara la queja.

Como resultado de las acciones anteriores, se integraron 71 quejas a las que se les conformó un expediente que fue atendido mediante los procesos



institucionales de conciliación y arbitraje.

Se realizaron 95 audiencias en etapa conciliatoria de las que destacan 59 asuntos que terminaron en la conciliación de intereses mediante convenio o desistimiento, 14 que aceptaron el arbitraje, 48 en las que quedaron a salvo los derechos y 26 diferimientos.

También, se realizaron 36 audiencias de arbitraje en las que ambas partes estuvieron de acuerdo en que la CESAMED emitiera una resolución o laudo expresado en el compromiso arbitral, de estas, 22 fueron para desahogo de pruebas, 11 para firmar compromiso arbitral, una de reconocimiento y 2 que concluyeron en conciliación. Adicionalmente, se realizaron 9 audiencias para verificar el cumplimiento de los convenios adquiridos.

La atención a las inconformidades en el lugar en el que se presentó el evento adverso continuó siendo una prioridad, en este sentido se proporcionaron



257% MÁS

profesionales sanitarios capacitados y sensibilizados respecto al inicio de la Administración.

FUENTE: Comisión Estatal de Arbitraje Médico (CESAMED).

22 pláticas a las que acudieron 997 profesionales de la salud, entregándose mil instrumentos de promoción; se atendieron 11 solicitudes de quejas de los pacientes en sus localidades, realizándose 15 audiencias de conciliación y 13 de arbitraje.

Asimismo, con la participación de más de 160 profesionales de las diferentes especialidades de la medicina, se integraron 227 opiniones técnicas que sirvieron de base para la expedición de 36 recomendaciones de calidad dirigidas a los profesionales de los servicios sanitarios, así como a las instituciones prestadoras de servicios y a la autoridad sanitaria, que plantearon lineamientos encaminados a corregir situaciones en el ejercicio de la práctica sanitaria, buscando la mejora continua de la calidad en los servicios que proporciona el Sistema Estatal de Salud.

Por último, se apoyó a los órganos de procuración de justicia y administrativos con la integración de 57 dictámenes sobre presuntos casos de negligencia médica.