



GOBIERNO DE

**PUEBLA**  
SECRETARÍA DE  
SALUD





---

**ACCESO  
A LA SALUD  
PARA TODOS LOS  
POBLANOS**

---



GOBIERNO DE  
**PUEBLA**  
SECRETARÍA DE  
SALUD

## **MENSAJE DEL C. SECRETARIO**

---

En cumplimiento a lo dispuesto en la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, así como lo estipulado en los artículos 221 y 226 de la Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado Libre y Soberano de Puebla; 12, párrafo segundo y 17 fracción X, de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla, se presenta este documento para informar la situación de la Secretaría de Salud del Estado de Puebla.

La transformación histórica en salud que refleja Puebla, es consecuencia de la visión del Ejecutivo del Estado de garantizar el derecho pleno a la salud para todos los poblanos.

Con una inversión en salud sin precedentes, se ha logrado construir una sociedad más sana, justa y equitativa. En ese sentido, las acciones realizadas en 2015, tuvieron como eje principal el otorgar servicios de salud más resolutivos y con calidad en todas las regiones del estado, desde la comunidad más alejada a la ciudad capital.

Resultado de lo anterior, Puebla logró el primer lugar nacional con la mayor reducción en carencia por acceso a servicios de salud, conforme al último estudio publicado por el CONEVAL.

Haciendo un recuento de los principales logros en salud, en este documento se detallan los avances alcanzados, los cuales son resultado de la suma de esfuerzos de los tres órdenes de gobierno y de la amplia participación social en la construcción de una Puebla más sana.

---

Neftalí Salvador Escobedo Zoletto

# ÍNDICE

9

PROMOCIÓN  
Y  
PREVENCIÓN  
DE LA SALUD

35

CAPACIDAD  
DE RESPUESTA  
A LA  
DEMANDA  
CIUDADANA

65

ACCESO  
UNIVERSAL  
A LOS  
SERVICIOS  
DE SALUD

73

SERVICIOS DE  
ATENCIÓN  
OPORTUNA  
QUE  
PROTEJAN  
A LA  
POBLACIÓN

87

FORTALECER  
LA SALUD  
DE LA  
POBLACIÓN  
VULNERABLE

99

TRANSFORMAR  
LOS SERVICIOS  
DE SALUD

115

SUSTENTABILIDAD  
DEL SECTOR SALUD



GOBIERNO DE  
**PUEBLA**  
SECRETARÍA DE  
SALUD

# 5

## INFORME DE LABORES

-2015-

Secretaría de Salud del Estado de Puebla





# I

---

## PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DE LA SALUD

---

ACCESO A LA SALUD PARA TODOS LOS POBLANOS



GOBIERNO DE  
**PUEBLA**  
SECRETARÍA DE  
SALUD



---

La promoción de la salud es un proceso que proporciona a los individuos y las comunidades los medios necesarios para ejercer un mayor control sobre su propia salud y así poder mejorarla; la prevención, en cambio, refiere a las medidas destinadas no solamente a prevenir la aparición de las enfermedades —reduciendo factores de riesgo— sino también a detener su avance y atenuar sus consecuencias. Ambos conceptos son, por tanto, elementos fundamentales de la salud pública.

En este sentido, el Gobierno del Estado refleja una transformación histórica con resultados en salud, donde la promoción de la salud y la prevención de riesgos y daños, son el garante para lograr una sociedad más sana y con igualdad de oportunidades para todos.

---

“

*La salud es un derecho de todos los ciudadanos, no solo de los que tienen dinero.*

”

- RMV

### **PUEBLA SANA**

A fin de promocionar y promover la salud en la entidad, en la presente Administración se realizaron mil 73 Ferias de la Salud en beneficio de 443 mil 422 personas, en las cuales se otorgaron servicios de salud tales como consultas médicas, atenciones de medicina tradicional, pruebas de detección oportuna, tomas de peso y talla, vacunación, sesiones de actividad física y esterilización de mascotas. Además se orientó a la población con juegos didácticos y folletos informativos.

Para fomentar la adopción de hábitos saludables y una convivencia más sana, en 2015 se conformaron mil 468 Comités de Salud en 150 municipios de la entidad. Con ello, 69% de los municipios del estado participan en acciones de promoción como capacitación en alimentación adecuada, hábitos sanos y actividad física, lo que benefició a un millón 750 mil personas.



## RESULTADOS EN SALUD, 2015

---

» **1er. lugar nacional** con la mayor reducción en la carencia por acceso a servicios de salud respecto de 2012.

---

» **1er. lugar nacional** en el número de proyectos ganadores del Fondo para el Apoyo de Comunidades Saludables, por quinto año consecutivo.

---

» **1er. lugar nacional** con el mayor número de distintivos Institución Incluyente “Gilberto Rincón Gallardo”.

---

» **2do. lugar nacional** con el mayor número de pruebas para la detección de VIH en mujeres embarazadas.

---

» **95% de los hospitales** cuentan con al menos una línea de Teléfono Rojo.

---

» **91.2% más** unidades de salud itinerantes respecto de 2010.

---

» **84% más** afiliados al Seguro Popular respecto de 2010.

---

» **62.6% más** personas en atención directa al paciente en las unidades médicas respecto de 2010.

---

» **32% de reducción** en la tasa de mortalidad infantil en menores de 5 años respecto de 2010.

---

» **32% más** consultas otorgadas respecto de 2010.

---

» **23% más** egresos hospitalarios respecto de 2010.

---

» **11 veces más** mastografías realizadas en 5 años, que todas las realizadas en la historia de los Servicios de Salud.

---

» **9 veces más** madrinas y padrinos obstétricos respecto al inicio de la Administración.

---

» **6.2 veces más** procesos certificados en calidad bajo la Norma Internacional ISO 9001:2008 respecto de 2010.

---

» **8 mil 977 millones** de pesos destinados para infraestructura en salud en 5 años de gestión.

---

» **4.8 veces más** recursos para infraestructura en salud en 5 años de gobierno, respecto a lo invertido en la Administración anterior.

---

» **2.4 veces más** vacunas contra el VPH a niñas de entre 9 y 11 años de edad respecto de 2010.

---

» **120 millones de medicamentos** otorgados completamente gratuitos en 5 años de gobierno.

---

» **8 de cada 10 unidades** médicas acreditadas en calidad por el Gobierno Federal.

---

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.





Por otra parte, la Cartilla Nacional de Salud (CNS), ha probado ser un instrumento eficaz para la promoción de la salud y prevención de riesgos, al fomentar una consulta médica integral. Como resultado de este instrumento, se otorgaron 3 millones 650 mil atenciones durante 2015.

Otra estrategia realizada para empoderar a la población e identificar los riesgos a la salud fue la sensibilización de 342 mil 325 personas en la promoción permanente de una alimentación sana y actividad física, fomento de la cultura alimentaria y lactancia materna. Igualmente se promovió el consumo de agua simple potable.

En este mismo contexto, se realizaron 3 mil 800 talleres de promoción y se propició el desarrollo de conocimientos y habilidades para la identificación y el manejo adecuado de los determinantes de la salud.

Aunado a lo anterior, con la participación de promotores de la salud y personal de los Servicios de Salud, se capacitó a 3 mil 200 manejadores de alimentos de cooperativas escolares con lo que se dio continuidad a temas como la alimentación correcta a nivel escolar y el manejo higiénico de los alimentos. Lo anterior benefició a mil 500 escuelas de todo el estado.



## NIÑEZ Y JUVENTUD SANA

El Gobierno del Estado ha puesto especial atención a la infancia. Para ello, se implementaron estrategias integrales de atención oportuna, promoción y prevención encaminadas a reducir los factores que ponen en riesgo su salud. Como resultado de lo anterior, en 2015 se logró una reducción de 28.5% en la tasa de mortalidad infantil en menores de un año respecto de 2010, lo que significó la menor tasa registrada en Puebla, al situarla en 13 defunciones por cada mil nacidos vivos esperados en 2015.

En seguimiento a la política integral de atención a la infancia, Puebla cumplió con la cuarta meta de los Objetivos del Desarrollo del Milenio



# 28.5%

**DE REDUCCIÓN**

en la tasa de mortalidad infantil en menores de 1 año de edad, respecto de 2010.

FUENTE: Secretaría de Salud Federal.

en materia de mortalidad infantil en menores de 5 años, al registrar una tasa de 2.9 defunciones por cada mil infantes en 2015, lo que significó una reducción de 32% respecto de 2010.

De igual manera mediante el combate decisivo a las Infecciones Respiratorias Agudas (IRA), se redujo 46.8% la tasa de mortalidad en infantes en menores de 5 años por esta causa respecto de 2010.

Para combatir eficazmente las IRA, se enfatizó la atención de niñas y niños más vulnerables, los cuales viven en situación de pobreza o cuyas condiciones socioeconómicas no son muy favorables. En ese sentido, se capacitó a 320 mil 563 madres, padres y tutores responsables del infante para poder contar con su participación. Se les instruyó para que pudieran identificar signos de alarma y tratar adecuadamente este padecimiento. Se les mostró también la trascendencia de la aplicación de los esquemas de vacunación anti-neumocócica y anti- influenza y la ministración de micronutrientes como la megadosis de vitamina A. Finalmente se les guió a favorecer las medidas preventivas como lavado de manos, alimentación adecuada y lactancia materna.



**32%**  
**DE REDUCCIÓN**  
en la tasa de mortalidad infantil en menores de 5 años de edad, respecto de 2010.

FUENTE: Secretaría de Salud Federal.



**46.8%**  
**DE REDUCCIÓN**  
en la tasa de mortalidad por IRA en menores de 5 años de edad, respecto de 2010.

FUENTE: Secretaría de Salud Federal.





Derivado de la atención específica a las niñas y niños en riesgo, la tasa de mortalidad por Enfermedades Diarreicas Agudas (EDA) en menores de 5 años disminuyó 47.9% y la morbilidad en 21.1% con respecto de 2010.

Entre las acciones que contribuyeron a la reducción de defunciones por EDA fue la distribución de 4 millones 491 mil 698 de sobres de vida suero oral a niñas y niños de todas las regiones del estado en lo que va de la Administración, lo cual representó 46% más que lo realizado en comparación con la gestión anterior. En 2015, se distribuyeron 539 mil 52 sobres. Otra acción fue capacitar a 216 mil 983 madres, padres y tutores responsables del menor de 5 años en el reconocimiento de signos de alarma de estos padecimientos, en la correcta elaboración del suero y en la debida aplicación de medidas preventivas.



**47.9%**  
DE REDUCCIÓN

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

FUENTE: Secretaría de Salud Federal.

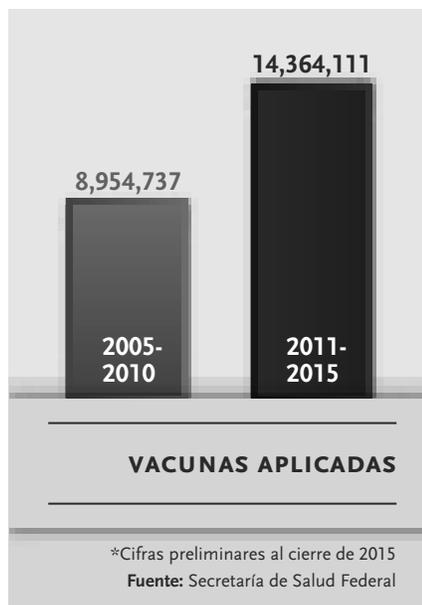




Una de las medidas que ayudaron a la prevención de enfermedades de los poblanos fueron las acciones del Programa de Vacunación Universal, cuyo objetivo es proteger contra enfermedades que son prevenibles a través de la aplicación de distintas vacunas. Estas acciones se desarrollan de manera gratuita, continua y permanente en todas las unidades médicas de la entidad.

En este sentido, en los 5 años de gestión se aplicaron 14 millones 364 mil 111 dosis de vacunas a menores de 5 años, escolares de primero y sexto año de Primaria, mujeres embarazadas y adultos mayores, lo que representó 60% más vacunas respecto de lo realizado en toda la Administración anterior.

Por otra parte, las enfermedades bucales son consideradas como uno de los principales problemas de salud pública debido a su alta prevalencia e incidencia. La falta de prevención y tratamiento, puede ocasionar daños irreversibles y una disminución en la calidad de vida de las personas.



**60%**  
**MÁS**

vacunas en 5 años, respecto a lo realizado en toda la Administración anterior.

FUENTE: Secretaría de Salud Federal.

Como resultado de las acciones del Programa de Salud Bucal, en 2015 la Entidad se ubicó en el segundo lugar a nivel nacional en la aplicación de selladores de fosetas y fisuras, mediante la estrategia federal denominada “Caminando a la Excelencia”. Lo anterior se alcanzó debido a la operación del Sistema de Atención Gradual, el cual es un procedimiento que tiene como propósito incrementar paulatinamente el número de preescolares y escolares libres de caries y en rehabilitación dental, a través de la promoción, educación y atención de la salud bucal en las escuelas.

Este Sistema fue aplicado en Puebla en coordinación con el Gobierno Federal y la participación del Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia (SE-DIF), el Comité Estatal de Salud Bucal y 9 instituciones educativas.

Asimismo, se realizaron 3 millones 747 mil 380 actividades preventivas y curativas, 6 millones 725 mil 597 actividades educativo preventivas y 695 mil 899 consultas odontológicas. Además, durante las 2 Semanas Nacionales de Salud Bucal, se efectuaron un millón 837 mil actividades preventivas en beneficio de 954 mil 422 personas.

Para reforzar la salud bucal de los poblanos y otorgar servicios de más calidad, durante 2015 se logró la sustitución de 64% de las unidades dentales, lo que significó la renovación de 254 equipos. Con ello, se llegó a un total de 399 unidades dentales en operación en 356 centros de salud del estado.

## 2do LUGAR NACIONAL

en la aplicación de selladores de fosetas y fisuras a través del Programa de Salud Bucal.

FUENTE: Secretaría de Salud Federal.



Los jóvenes son personas en edades comprendidas entre los 15 y 24 años de edad y constituyen un grupo heterogéneo en constante evolución. En este sentido, es necesario proteger la salud de este grupo poblacional de manera integral. De acuerdo con lo anterior, se realizaron 8 mil 967 atenciones post evento obstétrico consistentes en orientación y adopción de métodos anticonceptivos lo que significó 92.2% más atenciones respecto de 2010. Estos métodos tienen la característica de ser temporales o permanentes y se adoptan antes de que el paciente abandone la unidad médica que lo atendió.



**92.2%**

**MÁS**  
atenciones post evento obstétrico, respecto de 2010.

FUENTE: Secretaría de Salud Federal.

De manera adicional se realizaron en 2015, 2 millones 976 mil consultas a jóvenes mediante la presentación de la Cartilla Nacional de Salud (CNS), lo que aseguró una consulta integral y fomentó las prácticas de promoción a la salud.



**30%**

**DE REDUCCIÓN**  
en la tasa de mortalidad por accidentes en adolescentes, respecto de 2010.

FUENTE: Secretaría de Salud Federal.

Otro aspecto importante, es la prevención de accidentes entre adolescentes. El propiciar una conciencia ciudadana entre jóvenes, padres y prestadores de servicios, contribuyó a lograr una reducción de 30% en la tasa de mortalidad por accidentes en esta población respecto de 2010, al registrar una tasa de 11.3 defunciones por cada 100 mil personas en 2015.



## MUJERES SANAS

La salud de las mujeres poblanas ha sido una preocupación y ocupación permanente para el Gobierno del Estado. Como ejemplo de este esfuerzo integral, durante 2015 se redujo 29.6% la razón de mortalidad materna respecto de 2010 con lo cual la Entidad mantuvo cifras históricas en la reducción de muerte materna. Lo anterior, es resultado de la ejecución permanente de la estrategia Reducción de la Mortalidad Materna (REMMA). Adicionalmente, se incrementaron 16% las consultas a mujeres embarazadas respecto de 2010, al registrar 456 mil atenciones en 2015.



# 29.6%

DE  
REDUCCIÓN

en la razón de mortalidad materna respecto de 2010.

FUENTE: Secretaría de Salud Federal.



Además, para fortalecer la atención integral de la mujer en gestación, se continuó con la estrategia de soporte logístico y vital del Sistema de Urgencias Médicas Avanzadas (SUMA). Este Sistema atendió a 140 mujeres embarazadas mediante el traslado y atención terrestre y/o aérea. Y con el Transporte de Atención a la Mujer Embarazada (AME), en colaboración con los municipios, durante 2015 se trasladaron oportunamente 2 mil 790 mujeres embarazadas a una unidad resolutive.

Con el propósito de promocionar la participación social y corresponsabilizar a la sociedad y a las instituciones de salud en la integridad y salud de las mujeres, se contó con la participación de 9 veces más madrinas y padrinos obstétricos respecto del inicio de la Administración. Así, en 2015 se registraron 15 mil 250 participantes que atendieron a 16 mil 426 mujeres embarazadas.

En 2015 se dio inicio a la estrategia de comunicación a través del Chat de Emergencia Obstétrica gracias a la cual, se logró el objetivo de cero muertes maternas por falta de atención oportuna en las unidades pertenecientes a los Servicios de Salud del Estado de Puebla, bajo la operación de este mecanismo. La respuesta operativa de este chat alcanzó un tiempo de respuesta no mayor a 20 minutos para resolver la problemática que pudiera generar retrasos o complicaciones en la resolución de la emergencia obstétrica. Como consecuencia de lo anterior, se registraron cero rechazos para las mujeres embarazadas con emergencia obstétrica.

9

**VECES MÁS**

madrinas y padrinos obstétricos respecto del inicio de la Administración.

FUENTE: Secretaría de Salud Federal.



En cuanto al Cáncer de Mama (CaMa), es el padecimiento oncológico más frecuente de las mujeres, y cuya prevalencia tiende a aumentar por diversas razones, entre ellas, las características demográficas, la mayor esperanza de vida, el aumento de la urbanización y la evolución de los estilos de vida.



**11**

**VECES MÁS**

mastografías en 5 años, que todas las realizadas en la historia de los Servicios de Salud.

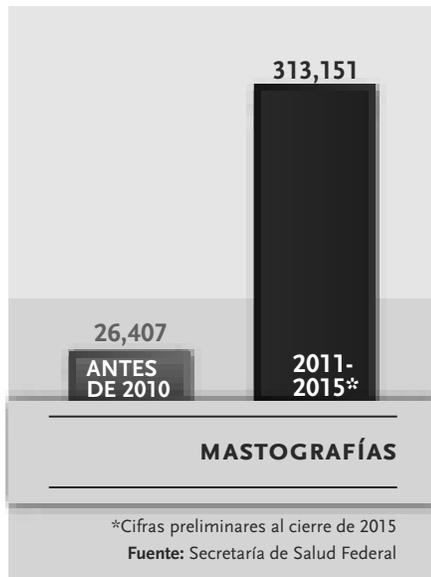
FUENTE: Secretaría de Salud Federal.

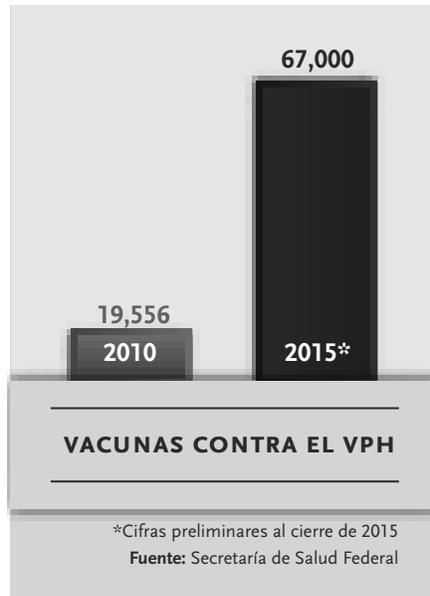
Puebla no es ajena a esta realidad pues constituye la primera causa de muerte por padecimientos oncológicos en la población femenina de 25 años y más, siendo mayor el riesgo conforme la edad avanza, de tal forma que la oportunidad en el diagnóstico y tratamiento se convierte en la clave para desarrollar estrategias con mayor impacto y controlar los efectos negativos en la salud de las mujeres.

Para su prevención y control, en 5 años de gobierno, se han realizado 313 mil 151 mastografías, lo que significó 11 veces más que todas las realizadas en la historia de los Servicios de Salud.

En 2015, se realizaron 55 mil mastografías en todas las regiones del estado, mediante la operación de unidades móviles de mastografía y de equipos disponibles en las unidades médicas. Este servicio completamente gratuito, ha impactado de manera importante en la salud de las mujeres.

El Cáncer Cérvicouterino (CaCu) recibió de igual manera atención prioritaria, ya que se trata de un padecimiento de gran magnitud en la vida de las mujeres, y que al ser detectado y tratado a tiempo tiene altas probabilidades de recuperación.





Como medida preventiva, desde el inicio de este Gobierno, se han aplicado 329 mil 589 vacunas contra el Virus del Papiloma Humano (VPH) a niñas de entre 9 y 11 años de edad, protegiendo así a toda una generación de mujeres. Cabe destacar que en 2015, se aplicaron 67 mil dosis, lo cual representó 2.4 veces más vacunas respecto de 2010.

De manera adicional, en estos 5 años de gestión se realizaron 605 mil 442 citologías cervicouterinas. Sólo en 2015 se efectuaron 112 mil 201 estudios y 42 mil 104 pruebas para detectar el VPH en mujeres de entre 25 y 64 años de edad.

Como resultado de estas acciones, se identificaron 928 mujeres con lesiones sugestivas a CaCu y 435 mujeres con lesiones de alto grado, las cuales reciben tratamiento integral, gratuito y de calidad en las 7 clínicas de colposcopia y en la Unidad de Oncología del Complejo Médico Sur.

Con la operación del Programa para el Combate del Cáncer de Cérvix, Puebla obtuvo el reconocimiento al Mayor Esfuerzo Nacional dentro de la estrategia “Caminando a la Excelencia” del Gobierno Federal.

La violencia contra las mujeres es algo que ni la sociedad ni el gobierno pueden tolerar. Por ello, se fortalecieron las políticas públicas en salud con el fin de erradicar este problema. Por lo que, durante 2015 se aplicaron 37 mil 140 detecciones para identificar casos probables de algún tipo de violencia y se otorgaron 3 mil 244 atenciones psicológicas especializadas.

**2.4**  
**VECES MÁS**  
vacunas contra el VPH  
a niñas entre 9 y 11 años  
de edad respecto de 2010.  
FUENTE: Secretaría de Salud Federal.

“

***Las verdaderas transformaciones sólo se logran cuando se suman esfuerzos.***

”

**- RMV**

## ADULTOS SANOS

La promoción y prevención de la salud en los adultos mayores se traduce en aspectos como mejorar la calidad de vida de las personas, disminuir la aparición de enfermedades y al derecho de gozar un envejecimiento digno y saludable.

Para el combate de los riesgos a la salud de los adultos, en 2015 se realizaron un millón 700 mil pruebas de detección de diabetes mellitus, un millón 700 mil de Hipertensión Arterial (HTA) y un millón 680 mil pruebas de detección en sobrepeso y obesidad. Como resultado de este esfuerzo,

Puebla se mantuvo por quinto año consecutivo en los primeros lugares a nivel nacional con el mayor número de pruebas para la detección de diabetes, hipertensión arterial, sobrepeso y obesidad.

En el año que se informa, en la entidad se registraron 56 mil 362 pacientes diabéticos, 49 mil 508 pacientes hipertensos, 38 mil 843 pacientes con obesidad y sobrepeso, todos ellos en tratamiento. Por la atención a estos padecimientos, se logró que el 50% se encontraran en control glucémico, 63% en control tensional y 34% en nutricio. Todo



lo anterior posicionó al estado por encima de la media nacional cuyos registros son 42%, 60% y 30%, respectivamente.

Uno de los padecimientos no transmisibles que puede ser prevenible y curable cuando es identificado a tiempo, es la Hiperplasia Prostática Benigna (HPB) la cual, si es pasada por alto, pone en grave riesgo la vida del paciente varón. Por ello, en esta Administración se realizaron un millón 31 mil 847 pruebas de detección de HPB. Durante 2015, se efectuaron 259 mil 843 pruebas, lo que representó 2.6 veces más respecto a lo realizado en 2010.

Adicionalmente, se aplicaron 90 mil 582 pruebas para la detección de alteración de la memoria y 97 mil 189 acciones para la detección de depresión.

**2.6**

**VECES MÁS**

pruebas para la detección de HPB respecto de 2010.

FUENTE: Secretaría de Salud Federal.





## ENTORNOS Y COMUNIDADES SALUDABLES

La participación comunitaria representa un pilar fundamental para garantizar el impacto deseado en la planeación e implementación de los programas en salud. En este sentido, con la operación del Programa Entornos y Comunidades Saludables, por quinto año consecutivo se obtuvo el primer lugar en el comparativo nacional en el número de proyectos autorizados por el Fondo para el Apoyo de Comunidades Saludables, al ser aprobados para el estado 58 proyectos de los 143 del país. Estos proyectos representaron una derrama económica para la Entidad de 28 millones 464 mil pesos, es decir, 47% de los recursos disponibles a nivel nacional.



# 1er

## LUGAR NACIONAL

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

FUENTE: Secretaría de Salud Federal.



Con estos proyectos se atendieron los principales problemas que amenazan a la salud de las personas, familias y comunidades, al promover conductas saludables así como reforzar los determinantes positivos de la salud mediante el impulso a la participación de las autoridades municipales, la comunidad organizada y los sectores sociales.



Los proyectos autorizados estuvieron basados en los siguientes temas: Estrategia Nacional para la Prevención y Control del Sobrepeso, la Obesidad y la Diabetes; Cruzada Nacional Contra el Hambre; salud reproductiva; Programa para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia; Programa de Entornos y Comunidades Saludables; salud en la infancia y adolescencia; prevención de adicciones; enfermedades transmitidas por vector; salud en el adulto y el anciano; salud bucal; y control de zoonosis.



## DETERMINANTES POSITIVOS DE LA SALUD

Conjunto de factores personales, sociales y ambientales que determinan el estado de salud de los individuos y las poblaciones.

## MASCOTAS SANAS

Es tarea de todos asegurar la sana convivencia de las mascotas en el hogar mediante la atención sanitaria oportuna, el control natal y la prevención de zoonosis. En este sentido, se incrementó 127% el número de esterilizaciones caninas y felinas respecto de lo realizado en 2010, al registrar 72 mil acciones en 2015.

En 2015 se aplicaron un millón 400 mil dosis de vacuna antirrábica a perros y gatos, con lo que la Entidad se mantuvo otro año más sin casos de rabia. Acción que fue posible gracias a la suma de voluntades de la ciudadanía y los municipios.

## PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS

Es deber de todo Gobierno tener una sociedad sana debidamente protegida contra riesgos sanitarios. Por ello, el Estado realizó acciones focalizadas para proteger a la población mediante la vigilancia estricta a las normas sanitarias.



En 2015, Puebla fue sede de la Reunión Nacional de Rastros organizada por la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS) en donde se trataron temas de trascendencia para minimizar los riesgos sanitarios en los rastros. Entre los temas abordados estuvieron la vigilancia enfocada a la contaminación durante el procesamiento de productos cárnicos y el sacrificio higiénico de los animales.

En seguimiento al Nuevo Modelo de Verificación Sanitaria (NUMOVESA), Puebla ocupó el primer lugar en el comparativo nacional en implementar una Central de Monitoreo de Verificación Sanitaria a fin de supervisar vía remota y en tiempo real las actividades de campo constituyéndose con esta evidencia una videoteca.

---

# 127%

MÁS

esterilizaciones caninas y felinas respecto de 2010.

FUENTE: Secretaría de Salud Federal.

---

# 1er

ESTADO

en implementar una Central de Monitoreo de Verificación Sanitaria.

FUENTE: Secretaría de Salud Federal.

De acuerdo a lo anterior, en 5 años de gestión se realizaron 67 mil 708 acciones de vigilancia en favor de las poblanas y poblanos. Durante 2015, se efectuaron 19 mil 30 verificaciones, es decir, 4 veces más respecto al inicio de la Administración. Dichas acciones se distribuyeron de la siguiente manera: 4 mil 300 se realizaron en establecimientos donde se procesan y expenden alimentos y bebidas, 4 mil 780 donde se comercializan insumos para la salud y se prestan servicios de atención médica, y 9 mil 950 en establecimientos con exposición a factores de riesgos ambientales y laborales. Asimismo, se suspendieron 251 establecimientos donde se advirtió un riesgo y se ejecutaron 161 aseguramientos de productos.

Dando continuidad al proyecto de Uso Ilegal de Clembuterol, se realizaron 642 pruebas de tamizaje en el Laboratorio Móvil para la Detección Rápida de Clembuterol en los rastros del estado. De estas pruebas, 51 fueron positivas y derivaron en la destrucción del producto.

En ese sentido, Puebla continúa siendo el primer estado del Sistema Federal Sanitario en contar con una unidad móvil de detección de clembuterol. Aunado a lo anterior, en 2015 el Gobierno del Estado y la Secretaría de Salud Federal, a través de la COFEPRIS, suscribieron el Acuerdo de Colaboración para el Acompañamiento Preventivo a Verificaciones Sanitarias e Intercambio de Información. Con ello, la Entidad se situó entre los primeros 5 estados en celebrar este importante acuerdo.



**4**  
**VECES MÁS**  
verificaciones sanitarias  
respecto al inicio de la  
Administración.  
FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.





En cumplimiento a la Ley para la Protección a los No Fumadores, durante 2015 se acreditaron 2 mil 982 espacios como libres de humo de tabaco entre los que se encuentran edificios públicos, centros de reunión, escuelas y establecimientos comerciales.

Por otra parte, con la participación de 9 mil 168 prestadores de servicios, se realizaron 280 cursos de capacitación en temas como manejo higiénico de los alimentos, 6 Pasos para tu Salud, agua de calidad bacteriológica, manejo y dispensación de medicamentos y la Ley General para el Control del Tabaco y su Reglamento.

A fin de garantizar la calidad del agua de uso y consumo humano, se logró que 100% de los municipios fueran capacitados en métodos de desinfección del agua. Como resultado de este trabajo coordinado, se efectuaron 24 mil 820 determinaciones de cloro residual libre en 2015.

A través de los módulos de atención ubicados en los Centros Integrales de Servicios (CIS) —de la ciudad de Puebla y Tehuacán— y mediante el portal Web de la Secretaría de Salud del Estado, se atendieron 15 mil 546 usuarios los cuales realizaron 14 mil trámites como avisos de funcionamiento, licencias sanitarias, denuncias, permisos sanitarios de construcción y exhumación, cargas probatorias y entrega de documentos.

## VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA Y ENFERMEDADES TRANSMISIBLES

Las estrategias de vigilancia y control epidemiológico, han permitido observar la evolución de los perfiles epidemiológicos de la población, y en su caso, establecer acciones enfocadas a reducir riesgos a la salud.

**3er**  
AÑO  
CONSECUTIVO  
libre de cólera (*Vibrio Cholerae 01*) en Puebla.

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.

Como resultado del trabajo coordinado con autoridades municipales y la sociedad civil en materia de vigilancia epidemiológica, Puebla por tercer año consecutivo, se mantuvo libre de cólera (*Vibrio Cholerae 01*). Lo anterior, fue resultado de acciones de prevención como la detección oportuna por medio de la toma de 14 mil 643 hisopos rectales a pacientes con enfermedad diarreica aguda detectados a través del *Sistema Único Automatizado de Vigilancia Epidemiológica (SUAVE)*.

De igual forma, mediante la coordinación entre las instituciones integrantes del sector salud y en apego a los lineamientos del Reglamento Sanitario Internacional más el trabajo del personal del Módulo de Sanidad Internacional del Aeropuerto Internacional de Puebla (AIP), se dio seguimiento a los avisos epidemiológicos emitidos por la Secretaría de Salud Federal, con lo que se mantuvo al Estado libre de padecimientos como ébola, sarampión y Síndrome Respiratorio Agudo por Coronavirus del Medio Este (MERS-Cov, por sus siglas en inglés).



---

**54.5%**  
**MENOS  
INCIDENCIA**

de hepatitis A respecto  
de 2010.

FUENTE: Secretaría de Salud Federal.

Así, se logró una reducción significativa en padecimientos infecciosos transmisibles como la hepatitis A, la cual presentó una disminución de 54.5% en su ocurrencia respecto de 2010, al situar la tasa de incidencia en 3.66 casos por cada 100 mil habitantes en 2015.

De igual forma, se disminuyó 14.2% la prevalencia de infecciones respiratorias agudas respecto de 2010 con 165 casos por cada mil habitantes en 2015.

---

**14.2%**  
**MENOS  
CASOS**

de infecciones respiratorias  
agudas respecto de 2010.

FUENTE: Secretaría de Salud Federal.

En tanto que la incidencia de casos de enfermedades diarreicas agudas disminuyó 10.4% en el mismo periodo al registrar 29.5 casos por cada mil habitantes en 2015.

Las enfermedades como neumonía y bronconeumonía registraron una disminución de 19.4% en su incidencia en dicho periodo, para alcanzar en 2015, 68.1 casos por cada 100 mil habitantes.

En los últimos años, las enfermedades transmitidas por vector han retomado gran relevancia, en parte por las capacidades de adaptación de los organismos transmisores, así como por la aparición de nuevos padecimientos de origen en otros continentes.

---

**10.4%**  
**MENOS  
INCIDENCIA**

de enfermedades diarreicas  
agudas respecto de 2010.

FUENTE: Secretaría de Salud Federal.

De acuerdo con lo anterior, el combate contra el virus del dengue en la entidad, durante el 2015, se reforzó con la visita a 770 mil 732 viviendas en 280 localidades de 92 municipios y la eliminación de 10 mil 253 toneladas de cacharro mediante la estrategia Lava, Voltea, Tira, Tapa. Aunado a esto, en coordinación con la Secretaría de Educación Pública estatal, se entregaron 100 mil tareas escolares en seguimiento a la mencionada estrategia.

---

**19.4%**  
**MENOS  
CASOS**

de neumonía y  
bronconeumonía respecto de  
2010.

FUENTE: Secretaría de Salud Federal.

Además, se proporcionó tratamiento químico de control larvario a 690 mil 575 casas mediante la dispersión de 49 mil 782 kilogramos de larvicida y 24 mil 115 litros de adulticida (agente químico que mata la fase adulta del parásito). En aquellas localidades identificadas como "localidad con riesgo", se realizó un rociado espacial en una superficie de 66 mil 546 hectáreas que benefició a 140 localidades de 58 municipios.

En lo referente a la tuberculosis, enfermedad infecciosa y transmisible, siendo la más común la pulmonar —pues la transmisión aérea es la forma más sencilla y común del contagio—, las secuelas y consecuencias de esta enfermedad van desde la insuficiencia respiratoria hasta la muerte.



Por consiguiente, en 2015 se logró 86% de éxito de curación de los 400 casos de tuberculosis pulmonar registrados debido a un tratamiento adecuado y oportuno, al acercar servicios de diagnóstico y tratamiento —estrictamente supervisado y completamente gratuito— a los pacientes que lo requirieron.

Por último, quienes presentaron resistencia al tratamiento inicial, mediante procedimientos estandarizados, se les realizó una revisión exhaustiva por un médico especialista (Líder Clínico, que forma parte del Comité Estatal de Farmacorresistencia) durante todo el tratamiento, situación que puede durar de 9 a 24 horas.



# 2

---

## CAPACIDAD DE RESPUESTA A LA DEMANDA CIUDADANA

---

ACCESO A LA SALUD PARA TODOS LOS POBLANOS



GOBIERNO DE  
**PUEBLA**  
SECRETARÍA DE  
SALUD



---

La política de salud en el Estado tiene como eje fundamental garantizar el acceso pleno a los servicios a toda la población, sin importar su condición económica, geográfica, étnica o de género. Contar con unidades médicas cercanas a su lugar de origen, con alto nivel de resolutivez y disponibilidad de insumos y personal, es un factor decisivo en esta misión.

En este sentido, durante esta Administración se fortaleció, de manera importante, la capacidad de atención y respuesta a la demanda ciudadana con una mayor disponibilidad de unidades médicas más resolutivas, donde se fomenta la prestación de servicios de calidad y se asegura la disponibilidad de insumos, medicinas y personal desde el centro de salud más alejado hasta el hospital más grande en la entidad.

Los avances en el fortalecimiento de la capacidad de atención son resultado de la planeación y ejecución del Plan Maestro de Recursos para la Salud (PMRS), cuyo diagnóstico, prospección y proposición permitió implementar un modelo integral de desarrollo y reordenamiento de los recursos para la salud, que han permitido tener más y mejores servicios de salud en todos los municipios.

---

“

***Para mí es fundamental que la gente reciba la atención que se merece.***

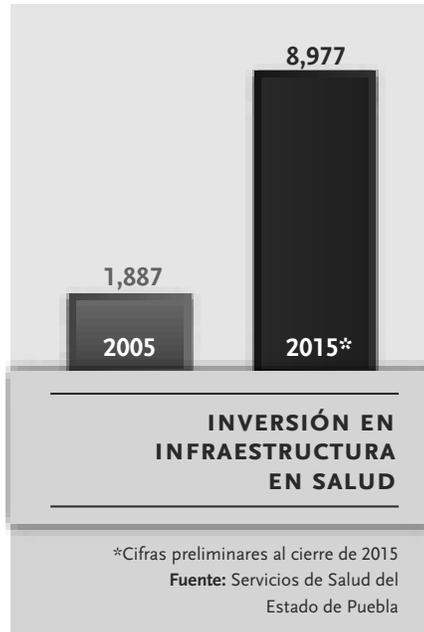
”

**- RMV**

### INFRAESTRUCTURA EN SALUD

Conforme a la política derivada del PMRS, en 5 años de Gobierno se destinaron recursos por 8 mil 977 millones de pesos para la puesta en marcha, dignificación y equipamiento de infraestructura en salud; lo anterior representó 4.8 veces lo invertido en toda la Administración anterior, y permitió la intervención de 96% de los hospitales y de 9 de cada 10 centros de salud en la entidad.

De estos recursos, en 2015 el Gobierno del Estado destinó mil 535 millones de pesos para obra y equipamiento. Con lo anterior, se intervinieron 43 unidades médicas en 3 vertientes: a) infraestructura nueva, que refiere a la creación de nuevas unidades médicas, acercando los servicios a las regiones donde antes se carecía de ellos; b) infraestructura sustituida, cuyo objetivo fue suplir a aquellas unidades obsoletas y con sobredemanda, por unidades de salud nuevas con mayor capacidad de atención y, c) infraestructura rehabilitada, que se enfocó en dignificar los servicios de salud mediante el mejoramiento de los inmuebles, la ampliación de los servicios y el aseguramiento de la disponibilidad de personal, aprovechando la infraestructura existente.



**4.8**  
VECES

lo invertido en todo el sexenio anterior.

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.

**8**  
MIL 977  
MILLONES DE PESOS

destinados para infraestructura en salud en 5 años de gobierno.

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.

**MIL**  
535 MILLONES DE PESOS

para infraestructura en salud en 2015.

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.



En materia de infraestructura nueva, se pusieron en marcha 3 unidades de salud que benefician directamente a 3 millones 800 mil poblanas y poblanos. Entre estas obras se encuentra el Complejo Médico que abarca el Hospital de Traumatología y Ortopedia, la Unidad de Medicina Física y Rehabilitación así como el Centro Regulador de Urgencias Médicas (CRUM), para lo cual se destinaron recursos por 720 millones 425 mil pesos en obra y equipamiento.



Cabe mencionar que el Hospital de Traumatología y Ortopedia, tiene la capacidad para ofertar especialidades tales como: medicina interna, cirugía general, ortopedia y traumatología, cirugía maxilofacial, cirugía plástica y reconstructiva, angiología así como neurocirugía. También cuenta con una clínica del dolor, con especialidades que disponen de equipo como rayos X con fluoroscopia, ultrasonido con doppler, resonancia magnética, tomógrafo y ortopantógrafo. Igualmente cuenta con 80 camas censables, 4 salas de cirugía, unidad de terapia intermedia e intensiva, área de rehabilitación y terapia física, área de urgencias, áreas auxiliares de diagnóstico así como áreas auxiliares de tratamiento.





El CRUM tiene por objetivo coordinar y proporcionar respuesta de atención médica prehospitalaria en el menor tiempo así como trasladar a pacientes por vía terrestre y aérea. Sus nuevas instalaciones ubicadas en el Complejo Médico, se conforma de una sala de crisis, 2 áreas de choque, 2 aulas y un cuarto de enseñanza. Este inmueble contribuye a desconcentrar las unidades de urgencias de los hospitales del municipio de Puebla.

Dentro de las nuevas unidades de salud, se construyó el Centro de Salud con Servicios Ampliados (CESSA) en la localidad de Ciudad Serdán del municipio de Chalchicomula de Sesma y el centro de salud ubicado en la localidad de Mixquitepec del municipio de Guadalupe.

En cuanto a infraestructura sustituida, se intervinieron 21 unidades de salud que benefician directamen-

te a 448 mil personas. Dentro de estas unidades se encuentra la construcción del Complejo Médico “Gonzalo Río Arronte”, ubicado en el municipio de Atlixco, el cual implicó el reemplazo de varias unidades médicas a fin de otorgar mejores servicios a 160 mil habitantes de 7 municipios aledaños.

Este Complejo se constituye de los siguientes edificios de salud: Hospital General de Atlixco, de 45 camas censables, que sustituyó al Hospital Integral El León; Unidad de Especialidad Médica-Centro de Atención Primaria en Adicciones (UNEME-CAPA); Posada de Atención a la Mujer Embarazada (AME); Módulo de Medicina Tradicional en el que se fomenta e integra prácticas autóctonas de medicina, principalmente de la población de lengua indígena; y un CESSA el cual sustituyó a un centro de salud rebasado en su operación, en el que se otorgan servicios de primer nivel.



Asimismo, se sustituyeron los hospitales integrales de Xicotepec y Guadalupe Victoria, los cuales resultan ser unidades más resolutivas al contar con 24 y 12 camas censables, respectivamente, además de servicios de consulta externa médica general, laboratorio, áreas de urgencias, imagenología y hospitalización así como puesto de sangrado y transfusión sanguínea, más una ambulancia nueva en operación.

De manera adicional, se construyeron 7 Centros de Salud con Servicios Ampliados en las localidades de San Gabriel Tetzoyocan en el municipio de Yehualtepec, Cuacnopalan en el municipio de Palmar de Bravo, Sanctorum en el municipio Cuautlancingo y el de la colonia La Libertad en el municipio de Puebla, así como los ubicados en los municipios de Tepatlaxco de Hidalgo, Esperanza y el referido en el municipio de Atlixco. Estas unidades sustituyeron a centros de salud que no respondían a las necesidades de dichas zonas. Así, a partir de 2015, se ofertan los siguientes servicios: obstétrica prenatal, estomatología, salud mental, auxiliares de diagnóstico y de tratamientos, entre otros.

Finalmente, se sustituyeron 11 centros de salud en las localidades de Chipilo de Francisco Javier Mina ubicado en el municipio de San Gregorio Atzompa, San Martín Caltenco en el municipio de Tochtepec, Atencingo en el municipio de Chietla, Santa María Malacatepec en el municipio de Ocoyucan, Tepantiloan en el municipio de Yaonáhuac y los construidos en los municipios de Ahuatlán, Huaquechula, Oriental, San Nicolás de Los Ranchos, Yehualtepec y Puebla.

En materia de infraestructura rehabilitada, se intervinieron 19 unidades de salud: los hospitales integrales de Tlacotepec de Benito Juárez, Tlaola y el de Mecapalapa, este último situado en el municipio de Pantepec; el CESSA de la localidad de Nopalucan de La Granja ubicado en el municipio de Nopalucan; y 15 centros de salud ubicados en los municipios de San Salvador Huixcolotla, Tecali de Herrera, Juan N. Méndez, Ixcamilpa de Guerrero, Tochimilco, Tlachichuca, Acajete, Mixtla, Tlacotepec de Benito Juárez, Ocoyucan, Xiutetelco, Nealtican, San Juan Atenco, Cuautempan y el ubicado en la Junta Auxiliar de Santa María Guadalupe Tecola en el municipio de Puebla. Dicha infraestructura favoreció a 226 mil poblanas y poblanos.





**PUESTO  
DE SANGRADO**

Establecimiento autorizado para la promoción de la donación voluntaria, reclutamiento de donantes, extracción de sangre, conservación, almacenamiento temporal y envío de unidades de sangre a un banco autorizado.

## INFRAESTRUCTURA NUEVA Y SUSTITUIDA EN SALUD. 2011-2015.



001 Acajete	058 Chilchotla	164 Tepeaca	115 Quecholac
002 Acateno	063 Esperanza	172 Tetela de Ocampo	116 Quimixtlán
003 Acatlán	066 Guadalupe	174 Teziutlán	119 San Andrés Cholula
004 Acatzingo	067 Guadalupe Victoria	179 Tlachichuca	125 San Gregorio Atzompa
006 Ahuacatlán	069 Huaquechula	181 Tlaltenango	126 San Jerónimo Tecuapan
007 Ahuatlán	074 Huejotzingo	183 Tlaola	128 San José Chiapa
010 Ajalpan	076 Hueytamalco	186 Tlatlauquitepec	132 San Martín Texmelucan
015 Amozoc	078 Huitzilán de Serdán	187 Tlaxco	136 San Miguel Xotla
019 Atlixco	085 Izúcar de Matamoros	189 Tochtepec	137 San Nicolás Buenos Aires
026 Calpan	094 Libres	194 Venustiano Carranza	138 San Nicolás de los Ranchos
034 Coronango	096 Mazapiltepec de Juárez	195 Vicente Guerrero	140 San Pedro Cholula
038 Cuapixtla de Madero	099 Cañada Morelos	197 Xicotepac	142 San Salvador El Verde
041 Cuautlancingo	103 Nicolás Bravo	202 Xochitlán de Vicente Suárez	149 Santiago Miahuatlán
043 Cuetzalan del Progreso	106 Ocoyucan	203 Xochitlán Todos Santos	154 Tecamachalco
044 Cuyoaco	108 Oriental	204 Yaonahuac	156 Tehuacán
045 Chalchicomula de Sesma	109 Pahuatlán	205 Yehualtepec	158 Tenampulco
047 Chiautla	110 Palmar de Bravo	206 Zacapala	160 Teotlalco
051 Chietla	114 Puebla	207 Zacapoaxtla	161 Tepanco de López
053 Chignahuapan	163 Tepatlaxco de Hidalgo	212 Zautla	162 Tepango de Rodríguez

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.

**INFRAESTRUCTURA REHABILITADA EN SALUD. 2011-2015.**

- 001 Acajete
- 003 Acatlán
- 004 Acatzingo
- 005 Acteopan
- 007 Ahuatlán
- 008 Ahuazotepec
- 010 Ajalpan
- 011 Albino Zertuche
- 012 Aljojuca
- 013 Atlixco
- 014 Amixtlán
- 015 Amozoc
- 016 Aquixtla
- 017 Atempan
- 019 Atlixco
- 020 Atoyatempan
- 021 Atzala
- 022 Atzitzihuacán
- 023 Atzitzintla
- 025 Ayotoxco de Guerrero
- 032 Cohetzala
- 035 Coxcatlán
- 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
- 053 Chignahuapa
- 054 Chignautla
- 055 Chila
- 056 Chila de la Sal
- 057 Honey
- 058 Chilchotla
- 062 Epatlán
- 065 General Felipe Ángeles
- 066 Guadalupe
- 067 Guadalupe Victoria
- 068 Hermenegildo Galeana
- 070 Huatlatlauca
- 071 Huauchinango
- 072 Huehuetla
- 074 Huejotzingo
- 075 Hueyapan
- 076 Hueyamtalco



- 079 Huitziltepec
- 081 Ixcamilpa de Guerrero
- 082 Ixcaquixtla
- 083 Ixtacamaxtitlán
- 085 Izúcar de Matamoros
- 086 Jalpan
- 087 Jolalpan
- 090 Juan C. Bonilla
- 091 Juan Galindo
- 092 Juan N. Méndez
- 094 Libres
- 097 Mixtla
- 099 Cañada Morelos
- 100 Naupan
- 102 Nealtican
- 103 Nicolás Bravo
- 104 Nopalucan
- 106 Ocoyucan
- 119 Pahuatlán
- 110 Palmar de Bravo
- 111 Pantepec
- 112 Petlalcingo

- 113 Piaxtla
- 114 Puebla
- 115 Quecholac
- 116 Quimixtlán
- 117 Rafael Lara Grajales
- 118 Los Reyes de Juárez
- 119 San Andrés Cholula
- 121 San Diego La Mesa Tochimiltzingo
- 122 San Felipe Teotlancingo
- 124 San Gabriel Chilac
- 128 San José Chiapa
- 129 San José Miahuatlán
- 130 San Juan Atenco
- 132 San Martín Texmelucan
- 133 San Martín Totoltepec
- 134 San Matías Tlalancaleca
- 135 San Miguel Ixitlán
- 139 San Pablo Anicano
- 140 San Pedro Cholula
- 142 San Salvador El Seco
- 143 San Salvador El Verde

- 144 San Salvador Huixcolotla
- 145 San Sebastián Tlacotepec
- 148 Santa Isabel Cholula
- 149 Santiago Miahuatlán
- 150 Huehuetlán El Grande
- 151 Santo Tomás Hueyotlipan
- 152 Soltepec
- 153 Tecali de Herrera
- 154 Tecamachalco
- 155 Tecamatlán
- 156 Tehuacán
- 157 Tehuizingo
- 161 Tepanco de López
- 163 Tepatlaxco de Hidalgo
- 164 Tepeaca
- 166 Tepeojuma Tepetzintla
- 167 Tepetzintla
- 168 Tepexco
- 169 Tepexi de Rodríguez
- 170 Tepeyahualco
- 172 Tetela de Ocampo
- 173 Teteles de Ávila Castillo
- 174 Teziutlán
- 175 Tianguismanalco
- 176 Tilapa
- 177 Tlacotepec de Benito Juárez
- 179 Tlachichuca
- 180 Tlahuapan
- 183 Tlaola
- 186 Tlatlauquitepec
- 187 Tlaxco
- 188 Tochimilco
- 189 Tochtepec
- 191 Tulcingo
- 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
- 205 Yehualtepec
- 206 Zacapala
- 207 Zacapoaxtla
- 208 Zacatlán
- 210 Zapotitlán de Méndez
- 211 Zaragoza
- 212 Zautla
- 213 Zihuateutla
- 217 Zoquitlán

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.

**2011**



**4 HOSPITALES NUEVOS**



**2 HOSPITALES REHABILITADOS**

**2012**



**3 HOSPITALES NUEVOS**



**6 CIS NUEVOS**



**6 HOSPITALES REHABILITADOS**

**2013**



**5 CESSA 5 CENTROS DE SALUD 13 CIS NUEVOS**



**13 HOSPITALES REHABILITADOS**



**6 HOSPITALES NUEVOS**

**2014**



**5 HOSPITALES NUEVOS**



**2014**



**4 HOSPITALES REHABILITADOS**



## 17 CESSA NUEVOS



## 20 CENTROS DE SALUD NUEVOS

**2015**

**1 CESSA 1 CENTRO DE SALUD NUEVOS**

**7 CESSA 11 CENTROS DE SALUD 3 HOSPITALES SUSTITUIDOS**

**3 HOSPITALES 1 CESSA 15 CENTROS DE SALUD REHABILITADOS**

**14 CONSULTORIOS**

**80 CAMAS CENSABLES**

**4 SALAS DE CIRUGÍA**

**ÁREA ESPECIALIZADA EN ATENCIÓN  
A PACIENTES CON QUEMADURAS**

**ÁREAS AUXILIARES DE  
DIAGNÓSTICO Y  
TRATAMIENTO**

**ÁREA DE URGENCIAS**

**HOSPITAL DE TRAUMATOLOGÍA Y ORTOPEDIA  
DOCTOR Y GENERAL RAFAEL MORENO VALLE**

**720**

**MILLONES 425 MIL**  
pesos destinados para la  
puesta en marcha.

### **EL HOSPITAL DE TRAUMATOLOGÍA Y ORTOPEDIA**

Oferta especialidades, tales como:

Medicina interna, cirugía general, ortopedia y traumatología,  
cirugía maxilofacial, cirugía plástica y reconstructiva, angiología,  
así como neurocirugía.

### **EL CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS MÉDICAS**

Tiene por objetivo coordinar y proporcionar respuesta de atención  
médica prehospitalaria en el menor tiempo, así como trasladar a  
pacientes, por vía terrestre y aérea.

**1 HOSPITAL NUEVO**

# INFRAESTRUCTURA EN SALUD

## ACCIONES CUMPLIDAS

El garantizar el acceso a los servicios de salud a las poblaciones y poblados significa contar con unidades médicas cercanas a su lugar de origen, con alto nivel de resolutivez y disponibilidad de insumos y personal.

8MIL

**977 MILLONES**  
de pesos destinados para  
infraestructura en salud en  
5 años de gobierno.

96%

**DE LOS HOSPITALES**  
dignificados y equipados en  
lo que va del sexenio.

1

**HOSPITAL NUEVO**  
o completamente rehabilitado  
cada 36 días.

“

*Me comprometí a garantizar que la visión de igualdad y de acceso a los servicios de salud, se convertiría en acciones concretas en beneficio de los ciudadanos y los resultados están a la vista*

”

**-RMV**

**9**

**DE CADA 10** centros de salud dignificados y equipados en esta Administración.

**43**

**UNIDADES MÉDICAS** intervenidas en 2015.

**1**

**CENTRO DE SALUD** moderno y equipado cada 4 días.

## COINVERSIÓN

A fin de asegurar servicios de salud de calidad a quienes más lo necesitan y reducir las brechas de cobertura y accesibilidad, durante 2015 se continuó y reforzó el Plan de Coinversión de Recursos Estatales y Municipales, a través de la estrategia denominada Fortalecimiento y Dignificación de la Infraestructura en Salud.

Bajo esta estrategia, se logró que 23 municipios participaran en 24 proyectos que representaron una inversión conjunta por 405 millones 596 mil pesos. De este monto, 355 millones 343 mil pesos correspondieron a recursos estatales y 50 millones 253 mil pesos a recursos municipales. Lo anterior, se destinó a la dignificación de la infraestructura de hospitales, Centros de Salud con Servicios Ampliados y centros de salud.

En este sentido, durante 2015 los municipios de Venustiano Carranza y

Guadalupe firmaron un convenio de colaboración para la construcción del hospital integral y el centro de salud, respectivamente. Lo anterior representó una inversión conjunta entre el Gobierno del Estado y los municipios por 60 millones 505 mil pesos —de los cuales un millón 496 mil pesos correspondieron a recursos municipales— y beneficiar directamente a 22 mil habitantes.

Asimismo, el Estado y los municipios de Chalchicomula de Sesma, Yehualtepec, Palmar de Bravo, Cuautlancingo y Tepatlaxco de Hidalgo aportaron recursos por 164 millones 896 mil pesos para la construcción y sustitución de 5 Centros de Salud con Servicios Ampliados, que sustituyeron a igual número de centros de salud. En ese orden, las administraciones municipales aportaron recursos por 17 millones 439 mil pesos. Las acciones favorecieron a 175 mil habitantes.

“

***Todas estas obras muestran cómo juntos podemos lograr más.***

”

- RMV





Para la construcción del nuevo Hospital de Guadalupe Victoria, se logró una inversión conjunta entre la Entidad y el municipio por 52 millones 860 mil pesos, de los cuales 7 millones de pesos fueron aportados por el Ayuntamiento.

Aunado a lo anterior, se firmaron convenios con los municipios de Yehualtepec, Chietla, Oriental, San Nicolás de Los Ranchos, San Gregorio Atzompa y Tochtepec para la construcción y sustitución de 6 centros de salud, con una inversión de 43 millones 934 mil pesos. De este monto, 5 millones 736 mil pesos fueron recursos municipales. Dichas acciones permitieron otorgar mejores servicios de salud con infraestructura digna para 41 mil habitantes.

Dentro de este esquema, para la rehabilitación de los hospitales integrales ubicados en los municipios de Pan-tepec, Tlaola y Tlacotepec de Benito Juárez, se invirtieron en forma compartida 66 millones 232 mil pesos, de los cuales 14 millones 350 mil pesos

fueron de origen municipal. Esto benefició a 122 mil habitantes.

De igual forma, para la rehabilitación de 6 centros de salud, se contó con la coinversión de los municipios de San Salvador Huixcolotla, Ixcamilpa de Guerrero, Juan N. Méndez, Acajete, Tochimilco y Xiutetelco, por un monto de 4 millones 232 mil pesos. El Gobierno Estatal, aportó 11 millones 326 mil pesos mejorando con estas acciones los servicios que se ofrecen a 20 mil poblanos.

Otro aspecto que contempla el Plan de Coinversión, es el fortalecimiento de la plantilla de personal en las unidades de salud. En ese sentido, se firmaron convenios de coordinación con los municipios de Atlixco, Venustiano Carranza, Chalchicomula de Sesma, Yehualtepec, Palmar de Bravo, Cuautlancingo, Tepatlaxco de Hidalgo, Guadalupe, Juan N. Méndez, Tochtepec y Acajete, por un monto de 57 millones 980 mil pesos para la

contratación de profesionales de la salud en 2 hospitales, 5 Centros de Salud con Servicios Ampliados y 4 centros de salud, con el objetivo de garantizar personal suficiente para la operatividad de las unidades médicas. Asimismo, el municipio de Cuetzalan del Progreso coinvertió recursos por 2 millones 92 mil pesos para equipamiento.

Por quinto año consecutivo, se continuó con el Esquema de Coinversión en Ambulancias, logrando respuesta oportuna y expedita ante las emergencias que se presentan en todo el estado. En este sentido, el SUMA se fortaleció con la inversión conjunta entre el Gobierno del Estado y 92 municipios participantes en este esquema,

por 236 millones de pesos en lo que va de la Administración, de los cuales 15 millones de pesos fueron aportados por los municipios durante 2015. Como resultado de este esfuerzo, se pusieron en marcha 103 ambulancias nuevas y completamente equipadas conforme a las necesidades de los municipios, lo que benefició a 4 millones 700 mil personas.

Durante 2015, 15 municipios se sumaron a este Esquema: Eloxochitlán, Jopala, Hermenegildo Galeana, Coxcatlán, Cuayuca de Andrade, Nopalucan, Tochimilco, Tlahuapan, Acajete, Aljojuca, San Nicolás de Los Ranchos, San Gregorio Atzompa, Tlacuiltepec, Huitziltepec y Chiautla.

---

**236**  
**MILLONES**  
**DE PESOS**  
invertidos para el fortalecimiento del SUMA en lo que va de la Administración.

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.





Otro mecanismo de corresponsabilidad que ha traído beneficios a la salud de la población de la entidad, especialmente de las más vulnerables, es la estrategia denominada Esquema de Coinversión de Unidades Móviles de Salud (UMS), cuyo objetivo es atender a las localidades más alejadas y de difícil acceso mediante el acercamiento de servicios de salud preventivos y curativos. En este sentido, desde la puesta en marcha de esta estrategia, se adquirieron 40 unidades médicas móviles completamente equipadas, lo cual representó una inversión total de 68 millones 395 mil pesos, de los

cuales, los municipios aportaron 11 millones 339 mil pesos; de éstas, durante 2015, se pusieron en operación 10 UMS.

Cada una de estas unidades está equipada con tecnología de punta, y cuentan con un grupo de profesionales capacitados, conformados por un médico general, un odontólogo, una enfermera y un promotor de la salud. Es importante señalar que estas unidades disponen de medicamento e instrumental requerido para desempeñar las actividades correspondientes.



### MEDICINAS PARA TODOS

Al recibir la presente Administración, el abasto de medicamentos era deficiente e inflexible, con compras segmentadas e ineficientes sistemas de administración y control. Para subsanar dicha situación, en 2012 se puso en marcha el Programa Medicinas para Todos como un modelo innovador y eficiente para surtir medicamentos mediante un sistema de abasto integral, moderno y equipado, con medicamentos de calidad y, sobre todo, sin costo alguno para el paciente.

Como resultado de lo anterior, en 5 años de gobierno, se entregaron 120 millones 296 mil medicamentos completamente gratuitos. Durante 2015, se entregaron 33 millones 2 mil medicamentos, lo que representó 4.4 veces más que los otorgados al inicio de la Administración.

De esta forma, se cubrió de manera oportuna la totalidad de los medicamentos demandados por los usuarios de los servicios de salud, para el beneficio de su salud y economía familiar.

---

# 120

## MILLONES

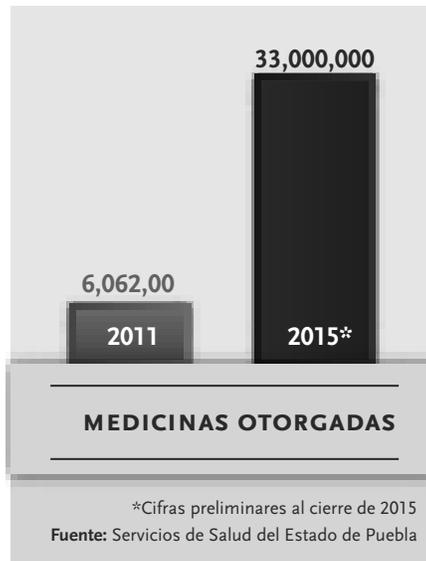
## 296 MIL

medicamentos otorgados completamente gratuitos en 5 años de gobierno.

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.

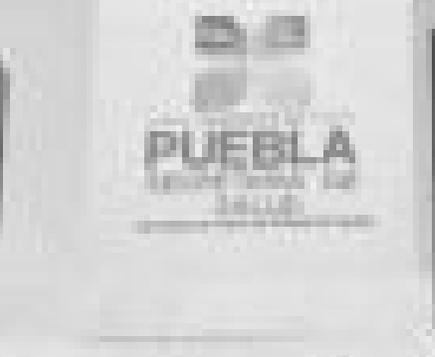


Adicionalmente, en aquellos casos donde por alguna causa el medicamento no se encontró disponible, se otorgaron 105 mil 679 vales canjeables, válidos en farmacias con convenio, con lo cual se evitó el gasto en medicinas por parte de los pacientes y sus familias, protegiendo así la economía de los poblanos.



**4.4**  
**VECES MÁS**  
medicamentos otorgados  
respecto al inicio de la  
Administración.

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.



COPI



# 3

---

## ACCESO UNIVERSAL A LOS SERVICIOS DE SALUD

---

ACCESO A LA SALUD PARA TODOS LOS POBLANOS



GOBIERNO DE  
**PUEBLA**  
SECRETARÍA DE  
SALUD



---

Un componente esencial en el bienestar de la población y en el combate a las desigualdades sociales, es el acceso a los servicios de salud. La ausencia de este acceso causa un alto impacto en primera instancia en la salud de las familias seguido por los costos económicos.

En ese sentido, el Seguro Popular se ha convertido en un garante para el desarrollo de México al asegurar el acceso a los servicios mediante una gama amplia de atenciones a los usuarios del Sistema de Protección Social en Salud (SPSS).

Bajo esta premisa, el Gobierno del Estado se enfocó a los sectores más desprotegidos, consciente de que una atención médica a tiempo otorga una oportunidad de vida sana y funcional a la población que es atendida.

---

“

*Vamos por el camino correcto,  
hacia un mejor futuro.*

”

- RMV

### SEGURO POPULAR

Es importante mencionar que la Secretaría de Salud del Estado, de acuerdo con los convenios de coordinación establecidos por la Ley General de Salud, logró la formalización del Régimen Estatal de Protección Social en Salud como un Organismo Público Descentralizado, a partir de septiembre de 2015. Con la descentralización del Seguro Popular, se unifica y asegura el acceso a las intervenciones

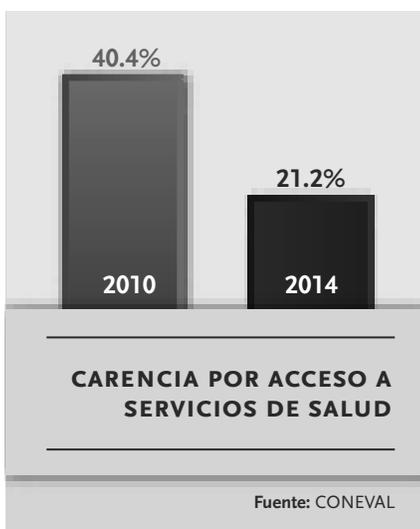
incluidas en el Catálogo Universal de Servicios de Salud (CAUSES), las Carteras de Servicios del Seguro Médico Siglo XXI (SMSXXI), y en el Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos (FPGC). Además se garantiza la tutela de derechos de todos los afiliados. Esta modificación pone a Puebla a la vanguardia, cumpliendo en tiempo y forma las modificaciones legales y administrativas federales.

Es importante mencionar que al inicio de la Administración, Puebla ocupaba el lugar 29 en afiliación al Seguro Popular y el primer lugar en el comparativo nacional con el mayor porcentaje de personas sin acceso a los servicios de salud.



Como resultado de la implementación de la Estrategia de Afiliación Masiva al Seguro Popular, emprendida por este Gobierno, en 2012 se alcanzó la Cobertura Universal de Salud mediante el izamiento de la bandera blanca en el Estado de Puebla.

En concordancia con lo anterior, de acuerdo al último estudio del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) denominado Medición de la Pobreza en México y en las Entidades Federativas 2014, publicado en 2015, destaca que en el estado de Puebla la



**47.5%**  
DE  
REDUCCIÓN  
en la carencia por acceso a  
servicios de salud de 2010  
a 2014.

FUENTE: CONEVAL

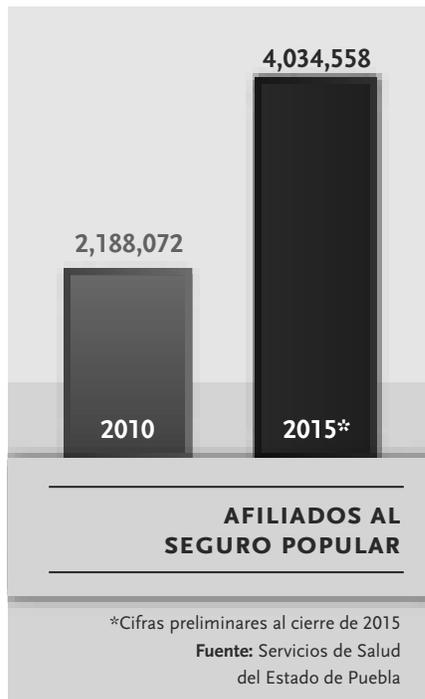


carencia social que más se redujo en el periodo 2010 a 2014 fue la carencia por acceso a servicios de salud, al registrar una reducción de 47.5% en dicho periodo.

Para poner esto en perspectiva, en 2010 existía una carencia de acceso a la servicios de salud del 40.4%, en tanto que para 2014 se redujo al 21.2%.

Con lo anterior, la Entidad se colocó en el primer lugar nacional con la mayor reducción en la carencia por acceso a servicios de salud en el periodo 2012 a 2014, conforme a los resultados del CONEVAL.

Es importante señalar que al inicio de esta Administración, se registraron 2 millones 188 mil 72 afiliados al Seguro Popular, y en sólo 5 años de gestión se incrementó 84% el número de



## 1er LUGAR NACIONAL

con la mayor reducción en la carencia por acceso a servicios de salud en el periodo 2012-2014.

FUENTE: CONEVAL

# 48%

**MÁS** afiliados al Seguro Popular, respecto de 2010.

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.



personas protegidas bajo el SPSS, al registrar el cierre de 2015 un total de 4 millones 34 mil 558 personas.

En ese sentido, durante esta Administración, un millón 846 mil 486 personas, se han afiliado al Seguro Popular. Con ello, en promedio cada día mil personas más logran acceder a servicios de salud mediante su afiliación al SPSS.

Dentro del programa de afiliación al Seguro Popular, específicamente para la atención de los 51 municipios prioritarios considerados para la entidad dentro de la Cruzada Nacional Contra el Hambre (CNCH), se cumplió la meta de afiliación planteada por la Comisión Nacional de Protección Social en Salud (CNPSS) en un 150%. Esto representó un beneficio para 150 mil poblanos en condiciones de marginación.

Para el Gobierno del Estado, la atención de la salud de la madre y el niño es una prioridad; por lo que, Puebla se ubicó en el tercer lugar a nivel nacional en el número de personas afiliadas al Seguro Popu-

lar y canalizadas al Programa Embarazo Saludable. Dicha acción benefició a 91 mil 323 personas que cuentan con protección social en salud en el mismo periodo.

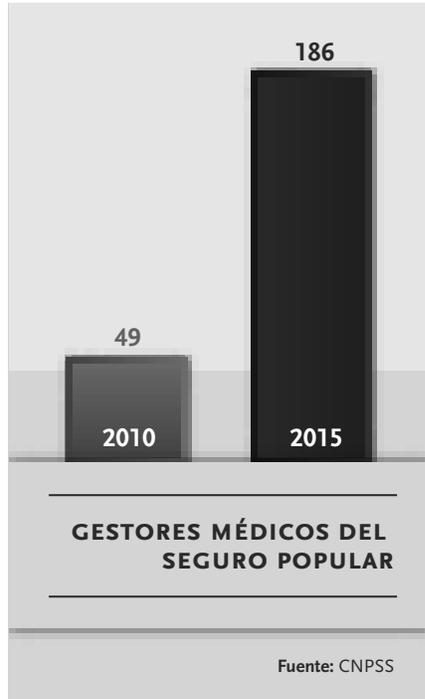
A través de los convenios establecidos con casas de asistencia, tales como la Casa de la Niñez Poblana, Casa de Ángeles, el Albergue Psiquiátrico Infantil, Casa del Adolescente, Casa de Asís y Cáritas, se afiliaron al Seguro Popular, en 2015, 113 infantes, adolescentes, adultos y adultos mayores en condición de vulnerabilidad.

Por otra parte, una vez que las personas pueden acceder a una atención médica gratuita y de calidad, es necesario conservar este beneficio. En este sentido, se alcanzaron 390 mil reafiliaciones mediante operativos de campo con brigadas, participación en jornadas de salud y atención en los diferentes Módulos de Afiliación y Orientación (MAO) en el estado. Lo que permitió cumplir con la meta anual de reafiliaciones planteada por la CNPSS.

## TUTELA DE DERECHOS

Con la finalidad de vigilar la tutela de derechos de los usuarios del Seguro Popular, en 2015 se incrementó 2.8 veces el número de gestores médicos respecto de 2011, al registrar una plantilla de 186 gestores en 284 unidades médicas y 10 oficinas jurisdiccionales.

Estos gestores médicos, cumplen con la misión de vigilar los derechos de los afiliados; evaluar la satisfacción del usuario; guiar a los ciudadanos en el proceso de gestión de sus servicios; promover, orientar, asesorar y vigilar el apego a los protocolos de atención médica; evitar cobros indebidos y trámites innecesarios; así como apoyar al beneficiario en la correcta obtención de los servicios de salud en centros de salud y hospitales.



## 1er LUGAR NACIONAL

con la mayor reducción en la carencia por acceso a servicios de salud en el periodo 2012-2014.

FUENTE: CONEVAL

## 2.8 VECES MÁS

gestores médicos respecto de 2011.

FUENTE: Comisión Nacional de Protección Social en Salud.



Para contribuir a la protección de los derechos de los usuarios, personal de los MAO, del Contact Center así como los Gestores Médicos y Supervisores de Calidad, se certificaron en el Estándar de Capacitación EC0105: Atención al Ciudadano en el Sector Público. Este estándar de competencia garantiza que los servidores públicos presten un servicio personalizado al ciudadano y con altos estándares de calidad.

Como resultado del fortalecimiento en la operación de los gestores médicos, Puebla obtuvo el primer lugar en el comparativo nacional en el conocimiento de la figura del gestor médico del Seguro Popular por parte de los beneficiarios, de acuerdo con el Instituto Nacional de Salud Pública (INSP).

Por otra parte, durante 2015 se continuó con el fortalecimiento de los mecanismos de escucha ciudadana mediante la línea telefónica 01 800 581 44 44. Como resultado, se registraron 5.4 veces más atenciones ciudadanas en relación a 2013, las cuales fueron en su mayoría solicitudes de información.

Por último, a partir de marzo de 2015, se implementó la estrategia de inclusión laboral en el Seguro Popular, en apego a la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación. Debido a esto, se incrementó 100% la inclusión del personal con discapacidad motriz. Dicho personal atiende el Contact Center del Seguro Popular.

“

***Es fundamental garantizar que todos tengamos los mismos derechos y las mismas posibilidades de salir adelante.***

”

- RMV





# 4

---

## SERVICIOS DE ATENCIÓN OPORTUNA QUE PROTEJAN A LA POBLACIÓN

---

ACCESO A LA SALUD PARA TODOS LOS POBLANOS



GOBIERNO DE  
**PUEBLA**  
SECRETARÍA DE  
SALUD



---

La cobertura efectiva se describe como la ganancia en salud de un individuo al obtener los servicios que necesita. Por tanto, ofrecer servicios de salud oportunos, de calidad y ampliar la cobertura de servicios médicos es algo indispensable para mejorar las condiciones de salud de la ciudadanía en general; pero, sobre todo, la de escasos recursos que habita tanto en las zonas urbanas como rurales.

Por ello, acercar los servicios a toda la población, ha sido abordado de manera contundente por el Gobierno del Estado mediante el fortalecimiento de unidades, ambulancias y equipo humano que atiende de manera oportuna y eficaz las emergencias ciudadanas, así como mediante el uso de tecnologías de la información en beneficio principalmente de los lugares de difícil acceso. Lo anterior garantiza el derecho de todo ser humano a la salud.

---

“

***Debemos combatir la desigualdad,  
generar oportunidades de  
desarrollo y garantizar la equidad  
entre los poblanos.***

”

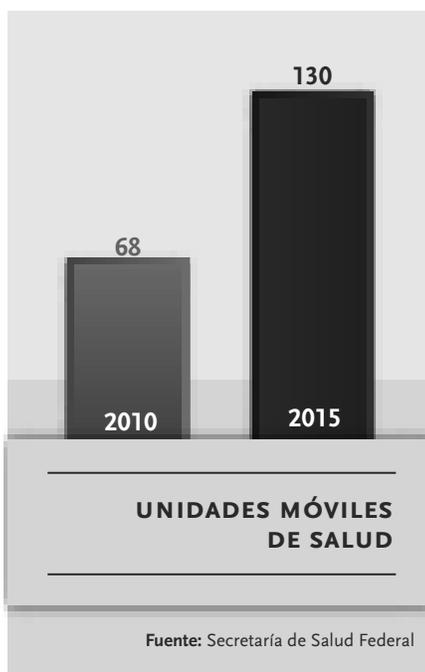
- RMV

### SALUD ITINERANTE

Debido a la dispersión poblacional y las características geográficas de la entidad, se continuó con la operación y fortalecimiento del Programa de Salud Itinerante el cual fue diseñado para atender las zonas más vulnerables y alejadas del estado. Como parte de este fortalecimiento, se incrementó 91.2% el número de unidades itinerantes respecto de 2010, al registrar 130 vehículos totalmente equipados.

Mediante la Unidades Médicas Móviles (antes Caravanas de la Salud), se atendieron 348 localidades de 61 municipios marginados. Esto significó el doble de municipios atendidos por la Administración anterior. Lo anterior benefició a 78 mil 375 habitantes que viven en lugares de difícil acceso.

Estas Unidades Médicas Móviles, contribuyeron a mejorar la salud de las poblaciones más dispersas, es así que durante 2015, se otorgaron 215 mil 550 consultas que representaron 70% más en relación a 2010.



# 91.2%

**DE INCREMENTO**

en unidades de salud itinerantes respecto de 2010.

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.



Mediante este esquema, en estos 5 años de gestión se atendieron 362 mil 760 poblanas y poblanos. Adicionalmente se puso especial atención a la población de lengua indígena, donde en 2015 se beneficiaron 32 mil 792 personas, 53% más respecto de 2010.

De manera adicional, las Unidades Móviles Médico Odontológicas (UMMO) otorgaron 134 mil 784 consultas en 2015, mediante un grupo multidisciplinario de profesionales de la salud, quienes con 40 unidades equipadas con consultorio médico y dental proporcionaron servicios regulares de promoción y prevención a la población de zonas alejadas y conurbadas.

En este año de gestión, bajo un esquema de coinversión entre el Gobierno del Estado y los municipios, se incorporaron 40 Unidades Móviles de Salud (UMS) distribuidas en la entidad, las cuales cuentan con consultorio médico y dental. Con estas unidades, se acercaron los servicios de salud a 39 mil 958 habitantes de 116 localidades ubicadas en 19 municipios. Por otra parte, la población de mayor vulnerabilidad tuvo acceso también a servicios especializados de salud mediante el Programa de Cirugía Extramuros el cual está dirigido a acercar la atención quirúrgica

hasta el lugar de residencia de la población, lo que disminuyó el desplazamiento de la población a la capital del Estado y garantizó una atención temprana.

Durante 2015, a través de 270 jornadas, se realizaron 4 mil 332 intervenciones quirúrgicas que representaron 155% más que lo realizado en 2010. En conjunto, este programa benefició a 4 mil 945 pacientes valorados en 29 hospitales de todo el estado.

Asimismo, se realizaron mil 524 procedimientos oftalmológicos, 914 de odontopediatría, 761 de ortopedia, 679 de cirugía bucal, así como 454 de cirugía general, maxilofacial, plástica y reconstructiva.

---

# 155%

**MÁS**

intervenciones quirúrgicas realizadas por el Programa Cirugía Extramuros respecto de 2010.

FUENTE: Secretaría de Salud Federal.



**91.2%**

**MÁS UNIDADES  
ITINERANTES  
RESPECTO DE 2010**

**130**

**UNIDADES  
TOTALMENTE EQUIPADAS**

**70%**

**MÁS CONSULTAS EN  
UNIDADES MÉDICAS MÓVILES  
RESPECTO DE 2010**

**2**

**VECES MÁS**

**MUNICIPIOS  
ATENDIDOS  
RESPECTO DE 2010**

**348**

**LOCALIDADES**

**DE 61 MUNICIPIOS  
MARGINADOS**

**53% MÁS POBLACIÓN DE LENGUA INDÍGENA ATENDIDA**

**ATIENDEN  
39 MIL**

**958 HABITANTES**

**19**

**MUNICIPIOS**

**40**

**equipos técnicos  
especializados**

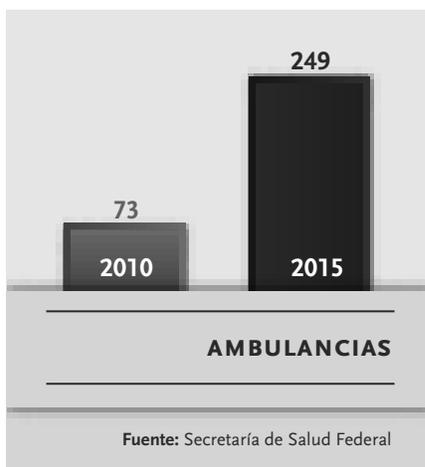
## SISTEMA DE URGENCIAS MÉDICAS AVANZADAS

Al inicio de la Administración, solo se contaba con 4 ambulancias de urgencias médicas y 69 ambulancias de traslado para todo el estado, lo cual resultaba limitado máxime por su deficiente condición. Como consecuencia de lo anterior, el Gobierno Estatal desarrolló una estrategia para fortalecer la atención pre hospitalaria ante emergencias y desastres. Bajo

ese contexto, en diciembre de 2011, se integró el Sistema de Urgencias Médicas Avanzadas (SUMA) el cual, a 5 años de gestión, se ha convertido en una red integrada que ofrece auxilio y soporte vital a personas en emergencias, accidentes, desastres así como asistencia especializada en el traslado de pacientes entre unidades médicas.



Este Sistema se compone de 249 ambulancias, 2 ambulancias aéreas, 10 equipos técnicos especializados denominados SUMA Bike, los cuales se conforman de bicicletas totalmente adaptadas para ofrecer soporte vital en sitios de difícil acceso y de alta aglomeración. Complementan al sistema 2 hospitales campaña, los cuales pueden ser desplegados hacia cualquier parte de la entidad ante situaciones de emergencia.



**2.4**  
**VECES MÁS**  
ambulancias respecto de  
2010.

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.

Es importante mencionar que en 2015, se pusieron en marcha 5 moto ambulancias a fin de responder de manera inmediata ante una emergencia ciudadana. Quedaron distribuidas en 5 bases de la Ciudad de Puebla ubicadas en los siguiente puntos: Diagonal Defensores de la República, El Portalillo, Paseo Bravo, Bulevar Valsequillo y 31 oriente-poniente. Cada moto ambulancia está equipada con monitor de 12 derivaciones, electrocardiograma portátil, desfibrilador automático, aspirador portátil, Doppler, mascarillas laríngeas, collarines, set de medicamentos, sábana para quemados y oxímetro de pulso.



Desde su puesta en marcha, el SUMA otorgó 112 mil 69 atenciones prehospitalarias terrestres y 455 traslados aéreos, de los cuales 144 resultaron emergencias obstétricas. Estas últimas pudieron haber significado pérdida de vidas sin la atención oportuna de este Sistema.

Como consecuencia de la capacidad de resolución de los equipos y del personal que integra el SUMA, se disminuyó 65% el tiempo de respuesta ante una emergencia ciudadana en el área conurbada de la Ciudad de Puebla. Este tiempo de respuesta pasó de 20 minutos promedio en 2010 a tan solo 7 minutos en 2015. En el interior del estado, pasó de un promedio de una hora a sólo 20 minutos en el mismo periodo, por lo que se redujo un 67%.

**112**

**MIL 69**

**ATENCIONES**

prehospitalarias realizadas por el SUMA desde su puesta en marcha.

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.



Esta eficiencia en la operación se tradujo en mantener 97% la supervivencia de pacientes en estado crítico que fueron atendidos por el SUMA durante 2015.

Para otorgar el soporte vital a los pacientes, se tienen 8 ultrasonidos en las ambulancias lo que permitió iniciar el diagnóstico desde el primer contacto. De manera proactiva, se participó con el Programa Código Infarto, al contar con equipo electrocardiográfico y personal capacitado para realizar intervenciones más especializadas, lo que permitió atender a tiempo cualquier evento cardíaco.

Además, los integrantes del SUMA tienen con una unidad de apoyo psicológico, integrada por profesionales que otorgan asistencia psicológica y emocional a los paramédicos quienes brindan sus servicios en ambulancias. Debido a esto, Puebla es el único estado a nivel nacional con esta clase de servicio para su personal.

Durante el año que se informa, la operación e infraestructura del SUMA, se fortaleció con la puesta en marcha de las nuevas instalaciones del Centro Regulador de Urgencias Médicas (CRUM), el cual opera en el Complejo Médico del nuevo Hospital de Traumatología y Ortopedia.

---

**97%**  
DE  
**SUPERVIVENCIA**  
de pacientes en estado crítico  
atendidos por el SUMA.

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.



Las instalaciones del SUMA, en este nuevo centro de operaciones, cuentan con la capacidad y espacio suficiente para albergar a las ambulancias, unidades operativas, áreas de descanso para el personal paramédico y un helipuerto.

Toda esta estructura es operada por 370 técnicos en urgencias médicas los cuales otorgan atención inmediata y especializada las 24 horas los 365 días del año ante una cualquier situación de emergencia como desastres naturales, climatológicos, y los provocados por el hombre. Además, cuenta con la capacidad de movilizar todo el equipo físico y recursos humanos de inmediato a donde sea requerido.

Derivado de la consolidación de este Sistema de Urgencias, el Consejo Nacional de Salud (CONASA), reconoció a Puebla como un referente nacional en materia de atención prehospitolaria al ser una de las redes de atención más eficientes de América Latina.

Con esta importante capacidad de atención, el SUMA asesoró a los estados de Chiapas, Coahuila, Quintana Roo, San Luis Potosí y Tlaxcala los cuales se interesaron en conocer las instalaciones, capacidad de atención instalada, procedimientos y logística a fin de reproducirla en sus lugares de origen.

### **TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

Para mejorar el servicio, reducir tiempos de espera, así como los costos de equipos y traslados innecesarios de los pacientes de sus lugares de origen a la unidad médica, es importante la adopción de tecnologías de la información en salud.

Ante estas necesidades, la incorporación de la Telemedicina como un servicio de atención a la salud tiene la finalidad de ampliar y mejorar la calidad, efectividad y continuidad de la atención médica, a través del uso de herramientas tecnológicas.

De acuerdo a lo anterior, mediante la Red Estatal de Educación, Salud y Gobierno (REESG), en 2015 el Hospital General del Sur (unidad receptora de teleconsultas) y el de Tlatlauquitepec (unidad solicitante) otorgaron 137 teleconsultas en especialidades tales como ginecobstetricia, ortopedia, medicina interna, radiología, dermatología y cardiología, en donde 85% de los pacientes fueron atendidos exitosamente por un especialista.

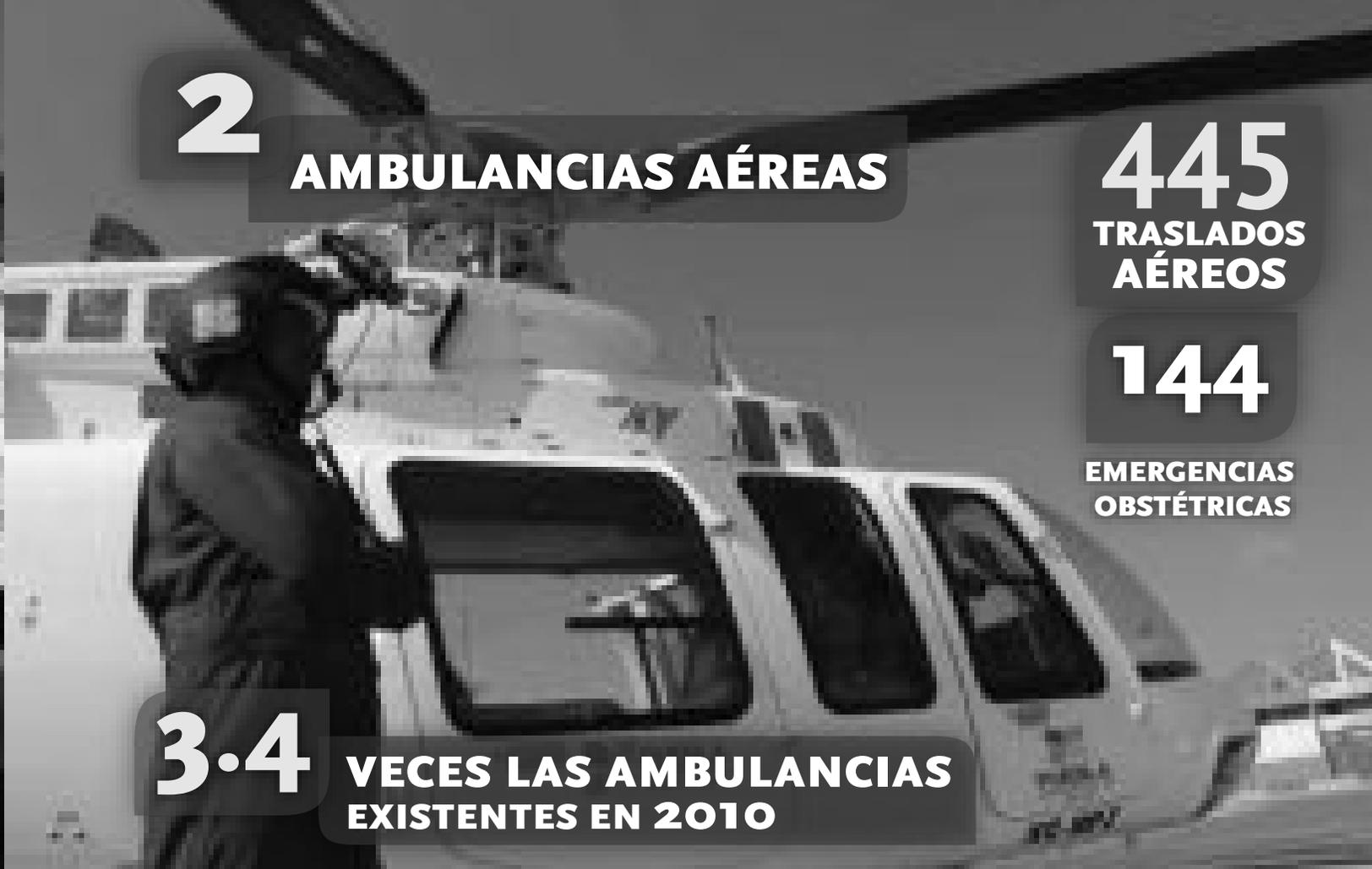


**112**  
MIL 69  
atenciones  
prehospitalarias

**1 AMBULANCIA** por cada 16 mil afiliados al Seguro Popular.



**370**  
**24 HORAS**  
**365 DÍAS**  
**TÉCNICOS DE URGENCIAS**



**2**

**AMBULANCIAS AÉREAS**

**445**  
TRASLADOS  
AÉREOS

**144**

EMERGENCIAS  
OBSTÉTRICAS

**3.4**

**VECES LAS AMBULANCIAS  
EXISTENTES EN 2010**



**65%** menos tiempo en la ciudad  
de Puebla y área conurbada

**DISMINUCIÓN EN EL  
TIEMPO DE RESPUESTA**

**67%** en el interior del Estado,  
respecto de 2010

**249**

**AMBULANCIAS**

# NUEVAS INSTALACIONES EN EL HOSPITAL DE TRAUMATOLOGÍA Y ORTOPEDIA "DOCTOR Y GENERAL RAFAEL MORENO VALLE"

**1** HELIPUERTO

**1** SALA DE CRISIS

**2** ÁREAS DE CHOQUE

**2** AULAS

**1** CUARTO DE ENSEÑANZA

# CRUM

ÁREAS DE DESCANSO

ÁREA DE AMBULANCIAS

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

# 97%

de sobrevivida en  
pacientes atendidos por  
**SUMA**

# 10 SUMA BIKE

equipos técnicos  
especializados

# 5

MOTOAMBULANCIAS



**8**

**ULTRASONIDOS EN AMBULANCIAS**  
(PARA LA OBTENCIÓN DE UN DIAGNÓSTICO RÁPIDO Y OPORTUNO)



**2**

**HOSPITALES  
DE CAMPAÑA**



5

---

**FORTALECER LA SALUD DE  
LA POBLACIÓN VULNERABLE**

---

ACCESO A LA SALUD PARA TODOS LOS POBLANOS



GOBIERNO DE  
**PUEBLA**  
SECRETARÍA DE  
SALUD



---

Una de las tareas más importantes de todo Gobierno, es fortalecer y dignificar los derechos y la calidad de vida de la población vulnerable entre la que se encuentran los adultos mayores, la población de lengua indígena, las niñas y niños o jóvenes en situación de calle y las personas con algún tipo de discapacidad física o mental.

Por ello, uno de los grandes desafíos de esta Administración, ha sido transformar el sistema de salud en programas y servicios integrales de calidad, al alcance de todas las familias poblanas, particularmente de aquellas que más lo necesitan.

---

“

*Es importante hacer un recuento de lo realizado y de lo que vamos a hacer en lo que resta de mi Gobierno.*

”

- RMV



### CRUZADA NACIONAL CONTRA EL HAMBRE

Desde su puesta en marcha, la Cruzada Nacional Contra el Hambre (CNCH), buscó ser una solución estructural y permanente al grave problema del hambre que sufren más de 7 millones de mexicanos que viven en pobreza extrema.

La CNCH se apoya en el Programa de Inclusión Social PROSPERA, cuya misión es mejorar el ingreso y el bienestar de las familias en situación de pobreza. En su componente de salud, éste evolucionó para continuar con la estrategia de coordinación interinstitucional a fin de impulsar el uso de los servicios preventivos, el autocuidado y la nutrición.

A través de este Programa, durante 2015 se otorgaron 43.1% más consultas que las registradas en 2013, año de inicio del programa, lo que equivalió a 2 millones 940 mil consultas médicas. De éstas destacan 344 mil consultas otorgadas a menores de 5 años sanos, 58 mil 700 a menores de 5 años con desnutrición y 72 mil 580 a mujeres embarazadas.

En Puebla, en 5 años de gobierno se certificaron el 100% de las unidades médicas de los 64 municipios que contempla la CNCH, al lograr el levantamiento de mil 932 certificados en las 322 unidades existentes. Con ello, se cumplió con cada uno de los indicadores que establece esta estrategia nacional.

**100%**  
DE LAS  
UNIDADES

certificadas en los municipios contemplados en la Cruzada Nacional Contra el Hambre.

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.

Aunado a lo anterior, se entregaron 414 mil 264 tratamientos de complemento alimenticio a infantes de 6 meses a 5 años de edad y 92 mil tratamientos de complemento alimenticio Nutrivida a mujeres embarazadas y en periodo de lactancia.

Por otro lado, en este año de gestión se consolidó la Estrategia de Desarrollo Infantil (EDI), la cual tiene como principal objetivo identificar rezagos en el desarrollo de los menores de 5 años. Esta estrategia se aplicó en el 100% de las unidades médicas de primer nivel, mediante la intervención de un equipo de especialistas profesionales de la salud. Este último está compuesto 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 con el mismo nombre.

Como resultado de lo anterior, por segundo año consecutivo el Estado de Puebla se colocó como líder nacional en la aplicación de tamizaje en la EDI. Derivado de esta Estrategia, se incrementó 2.4 veces el número de pruebas de tamizaje de desarrollo infantil respecto de 2014, lo que significó la realización de 108 mil 328 acciones en 2015.

---

**100%**  
**DE LAS**  
**UNIDADES**

de primer nivel de atención  
con implementación de la  
Estrategia de Desarrollo  
Infantil.

FUENTE: Servicios de Salud del Estado  
de Puebla.



## **POBLACIÓN DE LENGUA INDÍGENA**

Con la finalidad de respetar y reconocer el importante acervo de conocimientos y prácticas terapéuticas con las que se pueden atender a la población indígena, la medicina tradicional se estableció como el instrumento idóneo para dar atención impartida por terapeutas tradicionales reconocidos en sus comunidades.

Como resultado de las políticas focalizadas a la atención de este grupo poblacional, se cuenta con 15 Módulos de Medicina Tradicional. Éstos son espacios dignos y seguros donde 382 terapeutas tradicionales (hueseras, hueseros, curanderas, curanderos, parteras y parteros) atendieron síndromes de filiación cultural de sus comunidades, en un marco de interculturalidad, vinculando la medicina alópata con la tradicional y respetando los usos y costumbres.

Los Módulos de Medicina Tradicional están ubicados en los municipios de Ahuacatlán, Atlixco, Ayotoxco de Guerrero, Coxcatlán, Cuetzalan del Progreso, Eloxochitlán, Huehuetla, Tetela de Ocampo, San Sebastián Tlacotepec, Tulcingo, Pantepec, Zacapoxtla, Zapotitlán de Méndez, Zoquitlán y Tlaola. En todos ellos, se da atención a 206 mil 37 habitantes de habla indígena.





En 2015, se incrementaron las atenciones generales en 140% con relación a 2010, para llegar a 80 mil 600; de las cuales 41 mil 818 fueron atenciones de primera vez, 28 veces más que el año anterior. Asimismo, las referencias generales a hospitales crecieron 26%, alcanzando 569 y las referencias de parteras crecieron 14% totalizando 327.

Por otra parte, en colaboración con la Secretaría de Salud Federal, se certificaron 16 promotores de salud por el Instituto Nacional de Lenguas Indígenas (INALI), en el Estándar de Competencia Laboral EC0196 denominado Promoción de los Programas Públicos de Salud en la Población Hablante de Lengua Indígena. Con ello, Puebla es el único estado del país en certificarse en la interpretación de náhuatl y totonaco. Cabe mencionar que dichas certificaciones fueron entregadas a los promotores, en febrero de 2015, en el Marco del Día Mundial de la Lengua Materna.

**140%**  
**MÁS**  
**ATENCIONES**  
generales a población de lengua indígena respecto de 2010.

FUENTE: Secretaría de Salud Federal.

### ATENCIÓN A MIGRANTES

Entre los grupos vulnerables, los migrantes representan un reto significativo en la protección de la salud. Esto reviste especial importancia en Puebla ya que es un estado tradicionalmente de origen, tránsito y destino de migrantes. Es precisamente dicha movilidad geográfica la que expone a los migrantes a entornos ajenos y los hace vulnerables a sufrir enfermedades.

En este sentido, a través del programa Vete Sano, Regresa Sano, en 5 años de gestión se otorgaron 262 mil consultas a migrantes con atención integrada de línea de vida. Con este mismo programa, en

2015 se realizaron 44 mil 967 consultas y 921 talleres de promoción a la salud, lo cual benefició a 14 mil 180 migrantes poblanos.

En 2015, se firmó un convenio modificatorio al Convenio de Colaboración para ejecutar el Programa de Salud Preventiva para el Migrante Poblano (PROSAP) en las instalaciones de Mi Casa es Puebla de Los Ángeles, California en Estados Unidos de América. Este programa ya operaba en Mi Casa es Puebla de Passaic, Nueva Jersey.



### POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD

Generar condiciones para el apoyo a las personas con discapacidad fomenta una sociedad más incluyente e igualitaria. Por lo anterior, Puebla obtuvo en 2015, el primer lugar a nivel nacional en el número de distintivos “Institución Incluyente Gilberto Rincón Gallardo”, totalizando 23 unidades médicas galardonadas durante esta Administración. Lo anterior permitió cumplir con el compromiso de instaurar una política de inclusión social.

En el año que se informa, se certificaron 4 hospitales en los municipios de Acajete, Cuetzalan del Progreso, Huejotzingo y Teziutlán, así como 6 Centros de Salud con Servicios Ampliados en los municipios de Amozoc, Chignahuapan, Izúcar de Matamoros, Tehuacán, Tepeaca y Tlatlauquitepec. La certificación de estas unidades fomentó la igualdad de oportuni-



**1er**  
**LUGAR NACIONAL**  
en el número de distintivos Institución Incluyente “Gilberto Rincón Gallardo”.

FUENTE: Secretaría del Trabajo y Previsión Social.



des, la no discriminación, así como infraestructura accesible a personas con discapacidad.

Mediante el Programa Estatal de Prevención y Atención a la Discapacidad, se proporcionaron 150 mil atenciones de diferentes ámbitos como fisioterapia, nutrición y psicología. Estas atenciones se proporcionaron a pacientes con riesgo de padecer algún tipo de discapacidad así como a aquellos que ya presentaban algún diagnóstico.

Aunado a lo anterior, se realizaron talleres de concientización y prevención de la discriminación para 265 trabajadores de la salud, con lo cual se propició una cultura de respeto e inclusión.

Otro logro en 2015, fue el incremento de 53%, respecto del año anterior, en el número de unidades médicas que cuentan con el servicio integral de atención y prevención de la discapacidad, al registrar un total de 23 unidades bajo este mecanismo.

## SALUD MENTAL

La atención en salud mental, se ha fortalecido tanto en los centros de salud más pequeños como en los hospitales más grandes, con especial énfasis en las unidades médicas de primer contacto con el paciente, específicamente en el tema de prevención y detección oportuna de los trastornos mentales.

Para ello, se capacitaron 800 profesionales de la salud, es decir 1.9 veces más respecto de 2014. Dentro de ellos se encuentran médicos generales, enfermeras, psicólogos y promotores, quienes fueron instruidos en temas como la detección oportuna de depresión, ansiedad y riesgo suicida. Cabe destacar que el personal médico y de psicología, se capacitó adicionalmente en el manejo de guías clínicas. Asimismo, se capacitaron 2 mil 550 personas de población abierta en temas de salud mental.

También, se sumó el Hospital General de Teziutlán a la estrategia de atención a la salud mental, llegando así a 5 hospitales durante la presente Administración, lo cual facilitó el acceso y contribuyó a la disminución del prejuicio asociado a la atención psicológica.

Adicionalmente, en el Hospital Psiquiátrico “Dr. Rafael Serrano”, se dio continuidad al Programa de Rehabilitación Psicosocial de Internos Crónicos, como lo dicta el Consejo Nacional de Salud Mental. Esto contribuyó a fortalecer la atención integral y la reinserción social de 240 pacientes con trastornos mentales garantizándose así el respeto a los derechos humanos del paciente psiquiátrico.



## ADICCIONES

Las adicciones, como un problema de salud pública, han presentado cambios asociados a las modificaciones en perfiles tanto de la población consumidora como de los terceros asociados al problema.

Según cifras del Consejo Nacional Contra las Adicciones (CONADIC), Puebla ocupó en 2015 el tercer lugar en el comparativo nacional con el mayor número de consultas de primera vez otorgadas en los Centros de Atención y Prevención de las Adicciones (CAPA), lo cual significó 3 mil 23 consultas, resultado de la aplicación de la Estrategia Integral Contra las Adicciones.

Asimismo, la Entidad se ubicó dentro de los 5 mejores estados en el país con el mayor número de personas capacitadas para la prevención de adicciones y en el mismo sitio por el número de consultas subsecuentes otorgadas.

Como resultado de lo anterior, se incrementó 50% el número de tamizajes aplicados respecto de 2014, al registrar 22 mil 532 pruebas en 2015.

Se efectuaron 90 mil acciones de prevención en adolescentes de 12 a 17 años, y con apoyo de las jurisdicciones sanitarias y los Comités Municipales Contra las Adicciones (COMCA), se realizaron 269 mil 574 acciones preventivas en adolescentes.

El Gobierno del Estado, a través del Programa de Prevención y Tratamiento de las Adicciones, en conjunto con el Consejo Estatal Contra las Adicciones, creó la Red de Prevención, Diagnóstico y Tratamiento en el Estado de Puebla. En esta Red colaboraron el Centro de Internamiento Especializado para Ado-

## 1er LUGAR NACIONAL

con el mayor número de consultas de primera vez en los Centros de Atención y Prevención de las Adicciones.

FUENTE: CONADIC.

## 50% MÁS TAMIZAJES

aplicados para la prevención de adicciones respecto de 2014.

FUENTE: Secretaría de Salud Federal.



lescentes de Puebla (CIEPA), la Sala del Tribunal para Adolescentes y el Juzgado para Adolescentes del Poder Judicial del Estado de Puebla, con la finalidad de otorgar tratamiento adecuado a los menores infractores que cuentan con un trastorno de salud mental y adicciones.

Adicionalmente, en colaboración con la Red de Universidades Tecnológicas (una de las 3 redes universitarias con las que se realizan trabajos conjuntos

en materia de adicciones), se llevaron a cabo actividades preventivas con los universitarios a fin de concienciarlos sobre el consumo de sustancias adictivas y sus implicaciones.

Por otra parte, en 2015 se instalaron 2 COMCA en los municipios de Atlixco y Tlaltenango sumando así –en esta Administración– 7 Comités en el estado. Estos se encargaron de realizar pláticas y foros para la prevención de las adicciones.

### VIRUS DE INMUNODEFICIENCIA HUMANA E INFECCIONES DE TRANSMISIÓN SEXUAL

Es una tarea prioritaria prevenir y detener la transmisión del Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) mediante el acceso a información de calidad, diagnóstico oportuno y tratamiento gratuito.

Como resultado de esta visión, Puebla se posicionó en el segundo lugar a nivel nacional con el mayor número de pruebas de detección de VIH en mujeres embarazadas, al registrar 85 mil 857 acciones en 2015.



Aquellas mujeres que resultaron positivas en las pruebas de detección de VIH, fueron referidas a las unidades de atención especializadas para recibir el tratamiento adecuado y evitar la transmisión del virus a sus hijos.

En refuerzo a las acciones de prevención, se distribuyeron de manera gratuita 2 millones 323 mil 250 condones para evitar así la transmisión del VIH y otras enfermedades de transmisión sexual. Además, se realizaron 22 mil 991 pruebas de detección de VIH, considerando la ventaja de obtener un diagnóstico oportuno.

Por último, en 2015 se registraron 2 mil 867 personas con diagnóstico positivo a VIH, las cuales reciben tratamiento antirretroviral de manera gratuita en las unidades médicas de la entidad.

**2do**  
LUGAR  
NACIONAL

con el mayor número de pruebas para la detección de VIH en mujeres embarazadas en 2015.

FUENTE: Secretaría de Salud Federal.



# 6

---

## TRANSFORMAR LOS SERVICIOS DE SALUD

---

ACCESO A LA SALUD PARA TODOS LOS POBLANOS



GOBIERNO DE  
**PUEBLA**  
SECRETARÍA DE  
SALUD



---

Transformar los servicios de salud en beneficio de los poblanos mediante la modernización tecnológica, la capacitación, la enseñanza e investigación y el uso de mejores prácticas es uno de los grandes retos que la presente Administración asumió desde el primer día de gobierno. Esto se asume con la finalidad de cumplir con la demanda ciudadana, la cual exige un sistema de salud moderno, altamente resolutivo y competitivo.

Por tal motivo, al disponer de herramientas tecnológicas y de vanguardia asegura altos estándares de seguridad y fomenta la confianza tanto de los usuarios como de los prestadores de servicios de los hospitales y centros de salud.

---

“

***El esfuerzo conjunto es lo que nos va a permitir construir la Puebla que todos soñamos.***

”

**- RMV**

**EXCELENCIA EN SALUD**

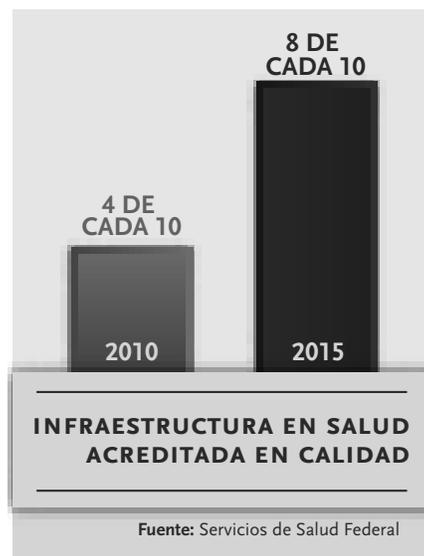
La presente Administración ha realizado esfuerzos importantes para asegurar que los usuarios de todas las regiones del estado, reciban atención de calidad y con trato digno. Es por

ello, que ha sido una política prioritaria lograr la acreditación en calidad de las unidades médicas bajo los estándares que marca la Secretaría de Salud Federal.



En 2010, Puebla contaba con 48% de la infraestructura en salud acreditada en calidad. A 5 años de gobierno, se duplicó el número de unidades médicas acreditadas en calidad por el Gobierno Federal, lo que representa que 8 de cada 10 unidades de salud cuentan con el aval de la Secretaría de Salud.

Aunado a lo anterior, se impulsó de manera decisiva la calidad en los procesos organizativos y de otorgamiento de servicios dentro de las unidades médicas. En ese sentido, se incrementó 6.2 veces el número de procesos certificados bajo la Norma Internacional ISO 9001:2008 respec-



**8**  
**DE CADA 10**  
unidades médicas acreditadas en calidad por el Gobierno Federal.

FUENTE: Secretaría de Salud Federal.



to de 2010, para totalizar 29 procesos certificados al 2015. Estos procesos conciernen en su mayoría a la atención directa del usuario y son avalados por calificadoras internacionales con sede en Inglaterra, Noruega y Alemania.

Sumando esfuerzos con la Secretaría de Salud Federal, 8 médicos y 6 enfermeras participaron de manera activa en la elaboración y actualización de las Guías de Práctica Clínica en el Centro Nacional de Excelencia Tecnológica en Salud, lo cual resultó en una aportación muy significativa por parte de los representantes de Puebla.

Por otro lado, en el marco de la celebración del Día Internacional de la Enfermería, el Presidente de la República y la Secretaria de Salud Federal, el 12 de mayo en la Residencia Oficial de Los Pinos, otorgaron el Reconocimiento Nacional al Mérito de Enfermería “Graciela Arroyo de Cordero” a la Coordinadora de Enlace Interinstitucional, Proyectos y Programas de los Servicios de Salud del Estado de Puebla, María del Carmen Gloria Ramírez García. Cabe destacar que es la primera ocasión que un representante del estado de Puebla obtiene este galardón.



**6.2**  
VECES MÁS  
procesos certificados en ISO,  
respecto de 2010.  
FUENTE: Secretaría de Salud Federal.

## CAPACITACIÓN, ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN

La capacitación es un elemento fundamental e imprescindible que permite adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para realizar de manera eficiente, eficaz y comprometida la tarea de transformar los servicios de salud.

A fin de fortalecer el entrenamiento y adiestramiento de los servidores públicos del sector salud, en 2015 se implementó una estrategia de capacitación basada en el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) y en el reporte de quejas de los usuarios obtenidas de las líneas directas de atención 01 800 581 44 44 y de los Teléfonos Rojos.

Entre los resultados más significativos del DNC aplicado en 2015, se obtuvo que 98.2% de los servi-

dores públicos se involucran con las acciones para mejorar la calidad y calidez en el servicio, poniendo en práctica los valores institucionales. Igualmente se obtuvo que 98.3% de los servidores realizan sus actividades funcionales y responsabilidades inherentes a su puesto de trabajo bajo estándares de calidad, buscando la mejora de los procesos.

Como resultado del diagnóstico, se realizaron 142 eventos de capacitación con la participación de 2 mil 121 servidores públicos de base, de contrato y de confianza del área médica, paramédica y afín, lo cual representó una inversión de 3 millones 326 mil pesos.



Además, se otorgaron apoyos para el desarrollo profesional a nivel posgrado a 39 servidores públicos en los diplomados de Programación Neurolingüística (PNL) en el Comportamiento Organizacional y de Gestión de la Calidad ISO 9001: 2008. Lo anterior se logró con la colaboración del Centro de Formación y Desarrollo del Talento (CEFODET).

La Comisión Central Mixta de Capacitación, la cual se encarga de gestionar becas a los trabajadores de base, otorgó 85 becas a servidores públicos para cursar especialidades como enfermería quirúrgica, hematología por laboratorio y enfermería en neonatología.

En 2015, se formaron 349 residentes médicos en plazas federales y estatales, lo cual representó 38% más respecto de 2014 ya que la formación de jóvenes profesionistas en salud es fundamental para continuar con la tarea de mejorar la calidad en la prestación de los servicios.

Los residentes fueron asignados a diferentes unidades médicas entre las que se encuentran el Hospital General del Sur “Dr. Eduardo Vázquez Navarro”, el Hospital General del Norte “Bicentenario de la Independencia”, el Hospital de la Mujer en Puebla, el Hospital Psiquiátrico “Dr. Rafael Serrano”, el Hospital para El Niño Poblano, el Hospital General de Cholula, el Hospital General de Tehuacán y el Hospital de la Mujer y Neonatología de Tehuacán.

Además, con la finalidad de estar a la vanguardia en temas de enseñanza, por primera vez, se efectuó una modificación en el proceso de ingreso de médicos para realizar la especialidad con la implementación del Programa de Profesionalización de Médicos Generales. A través de un convenio con la Secretaría de Salud Federal y la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP), se seleccionó a 10 médicos para realizar la Especialidad en Urgencias Médicas durante 3 años en el Hospital General del Sur “Dr. Eduardo Vázquez Navarro”.

En coordinación con la Fundación Gonzalo Río Arronte, la cual autorizó la donación de 5 millones de pesos, se certificaron 2 mil enfermeras en el ejercicio de su profesión, al contar con el aval de la Secretaría de Educación Pública Federal, contribuyendo así a elevar la calidad en las unidades médicas del estado.

---

**38%**  
**MÁS**  
residentes médicos en  
plazas federales y estatales  
respecto de 2014.

FUENTE: Servicios de Salud del Estado  
de Puebla.





### MEJORES PRÁCTICAS

El Gobierno del Estado continúa con la tarea de contar con servicios médicos de calidad y vanguardia tecnológica, los cuales contribuyen a obtener diagnósticos más precisos.

Por ello, en 2015 se invirtieron 797 millones 711 mil pesos, con el objetivo de ofrecer atención de primera calidad en las unidades médicas, a través de los Servicios Integrales de Salud. Con ello, se aseguró el abasto de insumos y materiales para los servicios de laboratorios, bancos de sangre, quirófanos, anestesia, mastografías, hemodinamia, cirugías y atención obstétrica.

Dentro de esta inversión, se fortaleció el Servicio Integral de Laboratorio y Banco de Sangre, mediante el cual se realizaron 7 millones 144 mil 18 procedimientos. Lo anterior significó una inversión de 408 millones 254 mil pesos en equipos médicos e insumos para la prestación del servicio.

El Servicio Integral Complementario de Quirófano para Anestesia representó una inversión de 256 millones 285 mil pesos, lo que benefició a 61 mil 100 poblanos que pudieron ser atendidos pertinentemente en las diferentes unidades médicas.

Con el Servicio Integral de Mínima Invasión, se realizaron 4 mil 586 procedimientos quirúrgicos entre los que se incluyen laparoscopia diagnóstica, colecistectomía y ginecología diagnóstica. Estos procedimientos representaron 150% más procedimientos respecto de 2014.

---

**797**  
**MILLONES 711**  
**MIL PESOS**

invertidos en Servicios  
Integrales de Salud.

FUENTE: Servicios de Salud del Estado  
de Puebla.

---

**150%**  
**MÁS**

procedimientos realizados  
mediante el Servicio Integral  
de Mínima Invasión respec-  
to de 2014.

FUENTE: Servicios de Salud del Estado  
de Puebla.



Se continuó con el Servicio Integral de Hemodinamia para el cual el Gobierno del Estado aportó 83 millones 526 mil pesos. Esta inversión significó el diagnóstico y atención oportuna a 2 mil 192 pacientes con padecimientos cardiovasculares.

En 2015, se continuó con la estrategia denominada Estímulo de Bono por Desempeño, la cual consiste en otorgar un reconocimiento económico

de manera trimestral a las unidades médicas con mejor desempeño de acuerdo a la calificación obtenida en las evaluaciones constantes de indicadores estratégicos. Como resultado de este ejercicio, las jurisdicciones de Zacapoaxtla, Acatlán (en 2 ocasiones) y El Seco fueron las ganadoras de este reconocimiento.

En la categoría de hospitales de alta especialidad resultaron ganadores el Hospital General del Norte



“Bicentenario de la Independencia”, el Hospital de la Mujer de Tehuacán y el Hospital de la Mujer en Puebla. En la categoría de hospitales generales se otorgó el reconocimiento a los hospitales de Zacatlán, Izúcar de Matamoros y Tehuacán. En la categoría de hospitales integrales resultaron galardonados los hospitales de San Martín Texmelucan, El León de Atlixco y Xicoteppec. Y finalmente en la categoría de hospitales de baja demanda ganaron los hospitales de Tlaola y Cuacnopalan en Palmar de Bravo.

Con el objetivo de mejorar la atención y la calidad en los servicios de salud, en 2014 se puso en marcha la estrategia denominada Línea Directa, mediante la instalación de Teléfonos Rojos, los cuales son líneas de atención en las unidades médicas con el fin de conocer de manera directa las inquietudes, quejas y sugerencias de los usuarios.



Durante el año que se informa, 95% de los hospitales cuentan con al menos un Teléfono Rojo. Con ello, 322 teléfonos se encuentran en operación, distribuidos en 208 unidades médicas de toda la entidad.

Ante esta acción, tanto la población usuaria como las diferentes áreas de los Servicios de Salud del Estado fueron beneficiadas al contar con una herramienta de comunicación y retroalimentación. Y a través de este medio, se posibilitó la mejora en la calidad de los servicios y la calidez en la atención a la población.

En referencia a la modernización de los procesos administrativos y financieros se implementó una herramienta tecnológica denominada Sistema Profesional para la Administración de Recursos Humanos (SPARH), la cual busca satisfacer y cubrir las nuevas necesidades globales que implica el control, manejo y administración de 18 mil 600 servidores públicos. El SPARH contribuyó a otorgar un mejor servicio en la gestión de la relación laboral y en consecuencia a elevar la calida de los servicios.

**95%**

de los hospitales cuentan con al menos un Teléfono Rojo.

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.

Este Sistema abarca los módulos de organización, plantillas, reclutamiento y selección de personal, registro y control de asistencia por biometría, y emisión de nómina del personal de contrato.

Para dar continuidad al Sistema de Registro y Control de Asistencia por Biometría, en 2015 se instalaron 60 dispositivos biométricos en 56 sitios distribuidos en las 10 jurisdicciones sanitarias. Este automatizó y optimizó el proceso de aplicación de incidencias y descuentos así como de estímulos, control, registro y administración del personal.

“

***Es tiempo de reconocer la importancia de la participación de la sociedad civil en la transformación del Estado.***

”

- RMV

Por otra parte, se ejecutó el Programa de Credencialización, con el fin de proveer a cada individuo un documento oficial de identificación única, difícil de duplicar o falsificar. Con este programa se controla el acceso a las unidades médicas y administrativas, se agilizan trámites administrativos y estimula el sentido de pertenencia. De acuerdo con lo anterior, se entregaron 17 mil credenciales a igual número de servidores públicos de las jurisdicciones sanitarias y oficinas centrales.



## TRANSPARENCIA EN LOS SERVICIOS

Por quinto año consecutivo, se obtuvo una calificación favorable de 92 puntos en el Portal de Transparencia de la Secretaría de Salud de acuerdo a la evaluación de la Comisión para el Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (CAIP).

Con la finalidad de mejorar la atención y el nivel en la calidad de los servicios hospitalarios y para eliminar actos de corrupción, se implementó la estrategia Transparencia en los Servicios de Salud. Con ello, se cumplió con la información pública de oficio en el Portal de Transparencia, así como, en la atención a las solicitudes de información de los ciudadanos a la Secretaría de Salud a través del Sistema INFOMEX.

En este sentido, en 2015 se recibieron 278 solicitudes de información, las cuales fueron atendidas en su totalidad en los tiempos establecidos según las leyes en la materia.

---

# 92

## PUNTOS

de calificación del Portal de Transparencia de la Secretaría de Salud del Estado de Puebla.

FUENTE: CAIP.



**8** DE CADA  
**10**

**UNIDADES MÉDICAS  
ACREDITADAS EN CALIDAD  
POR EL GOBIERNO FEDERAL**



**RECONOCIMIENTO NACIONAL  
AL MÉRITO DE ENFERMERÍA**

“Graciela Arroyo de Cordero” a la enfermera  
María del Carmen Gloria Ramírez García



29

PROCESOS CERTIFICADOS EN CALIDAD  
bajo la norma internacional ISO 9001:2008

6.2  
VECES MÁS

LOS PROCESOS  
RESPECTO DE 2010



1er  
LUGAR  
NACIONAL

EN DISTINTIVOS  
INSTITUCIÓN  
INCLUYENTE  
“Gilberto Rincón Gallardo”



**62.2%**  
MÁS PERSONAL

**EN ATENCIÓN DIRECTA  
AL PACIENTE RESPECTO DE 2010**



**95%**

**DE LOS HOSPITALES  
CON AL MENOS  
1 TELÉFONO ROJO**

**322**

MÓDULOS CON

**TELÉFONOS ROJOS  
EN 123 UNIDADES MÉDICAS**



**23%**

**MÁS EGRESOS  
HOSPITALARIOS**

**32%**

**MÁS CONSULTAS**  
otorgadas respecto de 2010

**2 MIL 121**  
SERVIDORES PÚBLICOS  
**CAPACITADOS**



**142** EVENTOS DE  
CAPACITACIÓN



I REUNIÓN DE  
SECRETARIOS DE  
SALUD DE LA REGIÓN  
SUR-SURESTE  
del Poder Judicial de la Federación  
PUEBLA  
23 DE ABRIL DE 2015



# 7

---

## SUSTENTABILIDAD DEL SECTOR SALUD

---

ACCESO A LA SALUD PARA TODOS LOS POBLANOS



GOBIERNO DE  
**PUEBLA**  
SECRETARÍA DE  
SALUD



---

Asegurar la sustentabilidad del sector salud es una prioridad para el Gobierno del Estado, sobre todo cuando las condiciones externas hacen imprescindible el ejercicio de una gestión más eficiente. La única manera en que se puede asegurar que todas las personas continúen teniendo acceso a todos los servicios que son ofertados por el Estado, es estableciendo relaciones y creando alianzas con instituciones públicas y privadas que persigan el mismo fin: la salud de los poblanos.

El Gobierno Estatal, en conjunto con 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 (CESAMED), 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, celebraron reuniones y diseñaron estrategias en beneficio de toda la población, con la finalidad de maximizar los recursos disponibles e impactar de manera favorable en la morbilidad y la mortalidad en la entidad.

---

“

***El trabajo coordinado entre los tres niveles de gobierno ha permitido fortalecer la salud de los poblanos.***

”

- RMV

**PRODUCTIVIDAD Y EFICIENCIA**

El uso más eficiente de los recursos dio como resultado que durante 2015, se otorgaran 6 millones 688 mil consultas gratuitas, lo que representó 32% más consultas que las registradas en 2010. Asimismo, se incrementó 23% el número de egresos hospitalarios en el mismo periodo, al registrar 116 mil 747 egresos en 2015.

Adicionalmente, se incrementó 78% el número de consultas de especialidad respecto de 2014. El aumento en la demanda de servicios indujo que los estudios de laboratorio y radiología e imagen se acrecentaran 54.8% y 59.2%, respectivamente, en el mismo periodo.

Por otro lado, en seguimiento al acuerdo realizado con la Comisión de Administración y Finanzas del Consejo Nacional de Salud (CONASA), se estableció el compromiso de llevar a cabo la revisión de expedientes de trabajadores que carecen de las prestaciones establecidas en la legislación laboral vigente y de seguridad social. En 2015, se realizó la segunda etapa para la formalización laboral, lo que benefició a 847 trabajadores y representó una inversión de 47 millones 700 mil pesos en pro de la certeza laboral para estos profesionales.



**32% MÁS**  
consultas otorgadas respecto de 2010.

FUENTE: Secretaría de Salud Federal.



**23% MÁS**  
egresos registrados, respecto de 2010.

FUENTE: Secretaría de Salud Federal.

**78% MÁS**  
consultas de especialidad otorgadas respecto de 2014.

FUENTE: Secretaría de Salud Federal.





Durante 2015, se continuó con el Proyecto de Regionalización de Hospitales, cuya finalidad es consolidar un modelo íntegro y universal. Este proyecto tiene también como objetivo garantizar el acceso a los servicios de salud y mejorar la calidad de la atención a las personas en las unidades hospitalarias. Como resultado de este mecanismo, se duplicó la cobertura en la plantilla del personal médico y paramédico en 80%, lo cual contrasta con el 40% de cobertura existente en enero de 2011, de acuerdo al modelo de plantilla establecido.

Uno de los compromisos principales de esta Administración, ha sido la optimización de los recursos en salud con los que cuenta el Estado. Es por ello que durante 2015, se fortaleció la estrategia de redistribución de la plantilla de personal. Lo anterior se evidencia con el incremento del 62.6% en la plantilla de las unidades de salud en atención directa al paciente con respecto a la existente en 2010, mediante la reubicación de mil 528 plazas adscritas en unidades administrativas, canalizándolas a la atención en unidades médicas.

**62.6%**

**MÁS**

personas en atención directa al paciente  
en las unidades médicas respecto de  
2010.

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.

**114%**

**MÁS**

horas de atención al paciente  
respecto de 2014.

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de  
Puebla.



Además, con el fin de beneficiar y salvaguardar los derechos de los trabajadores de base y regularizados, se normalizaron 508 adscripciones en unidades médicas de las 10 jurisdicciones sanitarias del estado.

El esquema Pago de Suplencias, implementado durante 2012, atendió las necesidades de recursos humanos en las diferentes unidades médicas por



ausencias programadas y no programadas del personal médico y paramédico. Para este año de gestión, en este esquema participaron 47 hospitales con una inversión de 16 millones 470 mil pesos, con lo que se incrementó 114% el número de horas de atención al paciente con relación a 2014.

Por otra parte, se fortaleció el esquema de Pago por Evento a los Equipos de Respuesta Inmediata (ERI) iniciado en 2012, cuyo objeto es garantizar la atención médica oportuna de la emergencia obstétrica en poblaciones lejanas. Bajo este esquema, en 2015 se atendieron 5 mil 450 emergencias obstétricas, que de otro modo hubieran resultado en complicaciones para el niño y la madre.



Ante los escenarios adversos que vive el país en términos económicos, es una obligación para las administraciones públicas generar economías que permitan reorientar recursos para cubrir la interminable gama de necesidades. Por tanto, durante 2015 se obtuvieron ahorros por 111 millones de pesos, como consecuencia de la ejecución de políticas de priorización y contención del gasto. Como ejemplo de esta política de racionalización del gasto, se logró una reducción de 54.6% en el gasto operativo y suministros de combustibles, telefonía, transporte, mantenimiento y servicios generales, respecto de 2010.

**54.6%**  
DE  
REDUCCIÓN

en el gasto operativo y suministros de combustibles, telefonía, transporte, mantenimiento y servicios generales respecto de 2010.

UENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.

## ISSSTEP

La misión del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP), es mejorar la calidad de vida de los derechohabientes con el otorgamiento de prestaciones médicas, jubilaciones, pensiones y prestaciones socioeconómicas establecidas en el marco de la Ley.

Bajo esta premisa, 158 mil 500 derechohabientes pueden acceder a la gran gama de servicios que otorga la Institución. Del total de derechohabientes, 62 mil 722 son cotizantes y 95 mil 778 son beneficiarios.

Para atender de mejor manera las necesidades de esta población, el ISSSTEP cuenta con 46 unidades médicas, 2 estancias infantiles y el Centro de Bienestar Social y Cultural. Además tiene equipos de resonancia magnética, tomografía axial computada, equipos de rayos X, ultrasonidos y laboratorios clínicos y de patología certificados en su desempeño.

Las enfermedades crónico-degenerativas constituyen la principal causa de egreso hospitalario y muerte entre los afiliados. De ellas tan solo la diabetes mellitus, representa 15% de las defunciones y se sitúa en el primer lugar entre las principales causas de mortalidad hospitalaria.

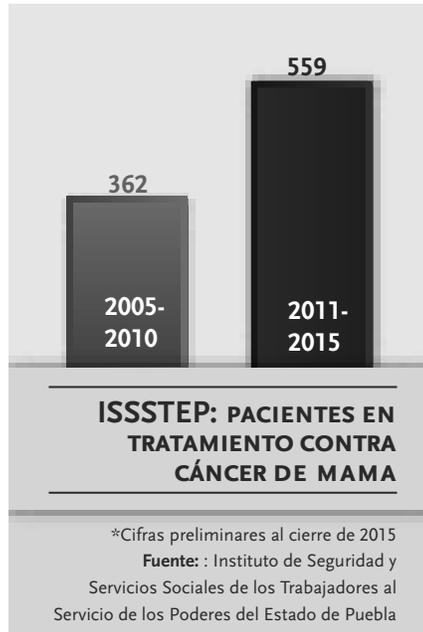
Con el fin de contribuir a la detección de estas enfermedades, mediante el Mensajero de la Salud, se realizó la Jornada de Salud en la Secretaría de Seguridad Pública (SSP) a la cual acudieron mil 427 efectivos, de ambos sexos, entre 45 y 60 años.

Esta jornada tuvo como finalidad realizar pruebas de detección de las 4 principales enfermedades crónico degenerativas: obesidad, hipertensión arterial, sobrepeso, y diabetes mellitus tipo 2. Y como valor agregado para el personal masculino de esta Dependencia, se realizó la detección de cáncer prostático.



En materia de atención, prevención y tratamiento oportuno del Cáncer de Mama (CaMa), en el Instituto se realizaron mil 430 mastografías, lo que resultó en la detección de 24 casos positivos en mujeres, las cuales se suman a un total de 559 pacientes en tratamiento, 54% más respecto de 2010.

En lo correspondiente a Cáncer Cérvicouterino (CaCu), se realizaron 12 mil 260 pruebas de detección por citología. Con esta acción se identificaron 223 casos de Virus del Papiloma Humano (VPH), 4 casos de cáncer in-situ, 21 casos de displasia leve, 8 casos de displasia moderada y 6 de displasia severa. Con ello, al cierre de 2015, se registraron 150 pacientes en tratamiento.



**54%  
MÁS**  
 pacientes en tratamiento contra el Cáncer de Mama, respecto de 2010.

UENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.



En 2015, el Instituto obtuvo la nominación de Hospital Amigo del Niño y de la Niña, otorgada por la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF, por sus siglas en inglés) y el Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva de la Secretaría de Salud Federal.

Con lo anterior, se cumplen los procedimientos de atención específica a la infancia, es decir, fomento de la lactancia materna, correcta alimentación en el neonato y medicación e igualmente se asegura la capacitación tanto del personal como de la madre en temas como el saludable binomio madre-recién nacido, la alimentación infantil y las enfermedades de transmisión sexual.

Durante 2015, se realizaron 990 mil 463 consultas en todos los rangos poblacionales, de las cuales 488 mil 959 fueron de medicina general o familiar,

317 mil 818 de medicina de especialidad, 56 mil 244 odontológicas y 127 mil 442 consultas de urgencias.

En cuanto a las atenciones hospitalarias, en 2015 se proporcionaron 14 mil 909 atenciones de las cuales 9 mil 59 fueron egresos y 5 mil 850 asistencias diversas. De estas últimas destacan cirugías ambulatorias, procedimientos auxiliares de diagnóstico y tratamiento.

Adicionalmente, se realizaron 8 mil 120 cirugías y procedimientos de diagnóstico y tratamiento de mínima invasión.

Parte importante de la atención médica son los estudios auxiliares de diagnóstico. En este año de gestión se realizaron 672 mil 352 estudios de laboratorio, en beneficio de 175 mil 296 pacientes, lo que representó un promedio 3.84 estudios por paciente.





Con el servicio de Imagenología, se realizaron 91 mil 914 estudios que comprendieron resonancia magnética, tomografías y Rayos X, asistiendo mediante este servicio a 74 mil 860 pacientes; lo anterior, significó un promedio de 1.23 estudios por paciente.

Es importante señalar que en estos 5 años de gestión se realizaron 45 mil 292 transfusiones sanguíneas, lo cual representó 43% más que todas las realizadas en la pasada Administración. Solo durante 2015, se llevaron a cabo 8 mil 636 transfusiones y se contó con la participación de 3 mil 956 donadores.

Asimismo, en 5 años de Gobierno, en el ISSSTEP se realizaron 72 trasplantes lo que representó 30% más respecto de lo realizado en la Administración anterior. De ellos, 20 intervenciones se realizaron en 2015, destacando los renales, como prueba de que la capacidad técnica del personal médico está a la altura de los institutos más reconocidos.



**43%  
MÁS**

transfusiones sanguíneas en 5 años de gobierno respecto a lo realizado en la pasada Administración.

FUENTE: ISSSTEP.

**30%  
MÁS**

trasplantes realizados en 5 años de gobierno respecto a lo realizado en la Administración anterior.

FUENTE: ISSSTEP.

El ISSSTEP, es la institución que tiene a su cargo la administración de los seguros y prestaciones para los trabajadores y sus beneficiarios. Al cierre de 2015, se registraron 8 mil 191 pensiones, 54% más respecto de 2010, las cuales reciben todas las prestaciones de Ley.

En apoyo a las madres y padres trabajadores se otorgó el servicio a 440 infantes (226 niñas y 214 niños), proporcionándoles un servicio de alta calidad desde la edad de 45 días de nacidos y hasta que concluyen la Educación Preescolar.

Por otro lado, en continuidad con el programa Haz Efectivo tu CREDISSSTEP, durante 2015 el Instituto concedió 4 mil 530 créditos a corto plazo, lo que representó 53% más respecto de 2010. Este esfuerzo significó una inversión de 180 millones de pesos, 38 veces más recursos con respecto del mismo periodo. Además se otorgaron mil créditos a mediano plazo con una inversión de 100 millones de pesos, beneficiando a 3 mil 931 trabajadores desde su implementación.



**38**

**VECES MÁS**

recursos otorgados para créditos a corto plazo respecto de 2010.

FUENTE: ISSSTEP.

**11**

**VECES MÁS**

recursos para créditos hipotecarios respecto de 2010.

FUENTE: ISSSTEP.



De igual manera, para fomentar el patrimonio y la estabilidad familiar de los trabajadores al servicio de los poderes del Estado, se destinaron 11 veces más recursos para créditos hipotecarios respecto de 2010, al otorgar 65 millones de pesos en 170 créditos para la adquisición de vivienda terminada, lo que significó 6.4 veces más beneficiarios respecto al mismo periodo.

En apego a una gestión financiera que brinde sustentabilidad a la labor de la institución, las reservas institucionales han mostrado un fortalecimiento importante. En este sentido, el capital del Fideicomiso de Pensiones y Jubilaciones alcanzó mil 626 millones de pesos, lo que representó un incremento de 96% con respecto al cierre de 2011.

Por lo que respecta al Fondo para la Vivienda FOVISSSTEP, los resultados derivados de la planeación y control de recursos muestran también un crecimiento con respecto de los montos registrados en años anteriores. El crecimiento acumulado del patrimonio estimado al cierre de 2015 es de 206% en relación con 2010.

En materia de atención de quejas y sugerencias, a partir de 2015 el Instituto cuenta con el Centro de Atención al Derechohabiente (CAD), el cual trabaja bajo el marco regulatorio operativo del Modelo de Gestión para la Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (MANDE).

Este Centro de atención utiliza como vía de recepción de quejas, sugerencias y felicitaciones la línea telefónica gratuita 01800 99 94 777 y el correo electrónico quejasysugerencias.issstep@puebla.gob.mx, con lo cual se garantiza la atención oportuna de la información que ingresan por estos medios.

**96%**

**MÁS**

capital del Fideicomiso de Pensiones y Jubilaciones respecto de 2011.

FUENTE: ISSSTEP.



## COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO

A mayor cobertura de servicios de salud existe una mayor probabilidad que se presenten conflictos de interés entre los prestadores de servicios y los usuarios surgiendo inconformidades que se constituyan en queja médica.

Por tanto, es necesario conciliar justa e imparcialmente los derechos de las partes involucradas, en donde la Comisión Estatal de Arbitraje Médico (CE-SAMED) juega un papel fundamental.

Durante 2015, se atendieron 584 asuntos relativos a inconformidades, solicitudes de dictamen de instituciones de procuración de justicia y recomendaciones a instituciones y a prestadores de servicios de salud, cifra 14% superior a la alcanzada en el primer año de esta Administración.

Una de las facultades de la Comisión Estatal es la de utilizar la gestión inmediata como instrumento en la solución de conflictos. Por ello, se proporcionaron 99 gestiones inmediatas a usuarios que consistieron principalmente en gestionar, ante los servicios públicos y privados de salud, las prestaciones médicas a favor del paciente en tanto estas

prestaciones se encuentren establecidas en la Ley, en un programa específico o en la contratación de servicios. Como consecuencia de lo anterior, se levantaron 55 quejas a las que se les conformó un expediente que fue debidamente atendido mediante los procesos institucionales de conciliación y arbitraje.

En materia de conciliación, se practicaron 46 audiencias de conciliación, de las que 20 derivaron en la integración de convenios y/o desistimientos, 4 concluyeron en la firma del compromiso arbitral, 5 fueron diferidas y 15 terminaron poniendo a salvo los derechos. También se realizaron 19 audiencias para dar seguimiento al cumplimiento de convenios.

En materia de arbitraje, en 2015 se realizaron 7 audiencias, de las cuales 5 fueron para el desahogo de pruebas y 2 para precisar el compromiso arbitral, logrando con estas acciones la emisión de 7 laudos. Cabe mencionar que durante el proceso arbitral, un caso se resolvió por conciliación de intereses y otro por convenio.

Parte de los esfuerzos orientados a la mejora de los servicios de salud fue la emisión de las 158 opi-



niones técnico médicas y administrativas, como resultado del análisis del comportamiento de las inconformidades que se presentaron por patología y especialidad médica, y que sirvieron de base para la integración de dictámenes y resoluciones en el proceso arbitral, así como la emisión de 42 recomendaciones orientadas a propiciar el mejoramiento de la calidad de los servicios de atención médica y contribuir a tutelar el derecho a la protección de la salud.

Durante el año que se informa se realizaron 31 dictámenes a solicitud de las instituciones de procuración y administración de justicia, como medio para contribuir en el conocimiento de los hechos presumiblemente ilícitos, así como en los procedimientos administrativos necesarios que permitieron delimitar la responsabilidad de los prestadores de servicios involucrados.

De manera adicional, se proporcionaron 145 orientaciones en las que se entregó información amplia, oportuna y útil a consultas diversas de la población. También, se realizaron 254 asesorías especializadas en las que se informó a los usuarios y presta-

dores de servicios sobre los fundamentos médicos y jurídicos de su inconformidad. A la vez se les hizo saber sobre la mejor vía de solución conforme a sus pretensiones.

Para garantizar la prestación de los servicios descritos, se intensificaron las acciones de comunicación e información. En este sentido, se proporcionaron 84 pláticas en diversos foros como hospitales, escuelas, colegios de medicina y congresos médicos, en los que se logró una cobertura de 4 mil 735 profesionales de la salud, tanto del sector público como del privado.

Una estrategia que fortaleció las acciones de integración de opiniones técnico, médicas y administrativas fue la sensibilización de los prestadores de servicios de salud y su incorporación como expertos en el análisis de las causas de la inconformidad. En este sentido, se cuenta con un banco de 305 profesionales de las diferentes especialidades de la medicina.

En consonancia con las reformas al Sistema de Procuración de Justicia y dando cumplimiento a la

Ley Nacional de Medios Alternos de Solución de Controversias en Materia Penal, el personal jurídico de este Organismo recibió 5 talleres especializados sobre el tema, impulsando con ello la conciliación y mediación entre las partes.

La extensión de los servicios hacia el interior de la entidad se fortaleció, y durante 2015 el personal especializado de la CESAMED se ha constituido en 17 municipios. En éstos, se otorgaron 24 pláticas para 854 profesionales de los servicios sanitarios y se distribuyeron 15 mil 818 cuadernillos y trípticos. Además, se atendieron, en el lugar de origen, 10 quejas sobre presuntas responsabilidades médicas constituidas por 8 audiencias de conciliación y 2 de arbitraje.

Aunado a lo anterior, se distribuyeron entre usuarios y prestadores de servicios 5 mil 820 copias de 2 videos sobre los servicios de la CESAMED: 1) Todos somos parte del Equipo de la Salud y 2) ¿Qué es la CESAMED?.

También se fortaleció la comunicación interpersonal a través de la distribución de 80 mil 546 cuadernillos y trípticos para que los usuarios conozcan los servicios que presta la CESAMED y sepan qué hacer en caso de tener una controversia médica.

Por otra parte, la CESAMED es la primera institución en su tipo en el país en contar con el 100% de sus procesos certificados con la Norma Internacional ISO 9001:2008, con lo que se garantiza la calidad en su ejecución. En 2015, se certificaron los procesos de Opiniones Técnico Médicas y de Dictámenes con los que se completan todos los procesos de este Organismo.

---

**100%**  
**DE LOS**  
**PROCESOS**  
certificados bajo la Norma ISO  
9001:2008.

FUENTE: ISSSTEP.





