



GOBIERNO DE
PUEBLA
SECRETARÍA DE
SALUD



GOBIERNO DE

PUEBLA
SECRETARÍA DE
SALUD

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



GOBIERNO DE
PUEBLA
SECRETARÍA DE
SALUD

MENSAJE DEL C. SECRETARIO DE SALUD

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 durante el ejercicio anual 2016.

México necesita un cambio que en Puebla, ya comenzó; en ese sentido, es un orgullo decir que la transformación histórica realizada por el Gobernador Constitucional del Estado, Dr. Rafael Moreno Valle Rosas, tuvo en la salud el componente más importante.

Hoy los poblanos podemos estar seguros de que la salud es ya un derecho de todos, y no el privilegio de unos cuantos. Lo anterior, es resultado de la visión del Ejecutivo del Estado de garantizar igualdad de oportunidades para todos.

Durante 6 años de Gobierno, realizamos una inversión sin precedentes en la historia de la entidad, para construir, equipar y dignificar la infraestructura en salud, alcanzamos la Cobertura Universal y organismos nacionales situaron a Puebla como un referente en abatimiento de rezagos en acceso a la salud.

Hoy están a disposición de los poblanos, hospitales que cuentan con infraestructura y equipamiento, comparable al mejor hospital privado; centros de salud dignos, con medicinas y personal médico. Con ello, Puebla se transformó en un modelo de salud ejemplar, en beneficio de los que menos tienen.

Haciendo un recuento de los principales logros en salud, en este documento se detallan los avances alcanzados en este último año de gestión, 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.

Neftali Salvador Escobedo Zoletto

ÍNDICE



PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DE LA SALUD

(pag. 08)

1



CAPACIDAD DE RESPUESTA A LA DEMANDA CIUDADANA

(pag. 22)

2



ACCESO UNIVERSAL A LOS SERVICIOS DE SALUD

(pag. 34)

3



SERVICIOS DE ATENCIÓN OPORTUNA QUE PROTEJAN A LA POBLACIÓN

(pag. 40)

4



FORTALECER LA SALUD DE LA POBLACIÓN VULNERABLE

(pag. 50)

5



TRANSFORMAR LOS SERVICIOS DE SALUD

(pag. 58)

6



SUSTENTABILIDAD DEL SECTOR SALUD

(pag. 66)

7





AS UNIVERSIT
ERCULTUR
EHUETL



I

Promoción y Prevención de la Salud

La promoción de la salud es el proceso mediante el cual las personas adquieren un mayor control sobre las condiciones físicas de su organismo. Incluye acciones dirigidas a fortalecer las habilidades y capacidades de los individuos para conservar su salud y modificar aquellos aspectos sociales, ambientales y económicos que lleguen a afectarla. Las medidas preventivas impiden la aparición de padecimientos al mismo tiempo que colaboran para detener el avance de las enfermedades ya existentes y atenuar sus consecuencias. Todos estos son principios e ideas consideradas por la Organización Mundial de la Salud (OMS).

De acuerdo con lo anterior, y en concordancia con las estrategias nacionales, la promoción de la salud y la prevención de enfermedades fueron los pilares de la presente Administración, mediante los cuales se crearon y mejoraron las condiciones deseables para toda la sociedad poblana. Otro pilar lo fue también el fomento de la participación social en beneficio de la salud individual y colectiva.

Se empoderó a los poblanos para lograr un mejor control de los riesgos de enfermedades mediante la sensibilización, capacitación y fomento en la adopción de estilos de vida saludables dentro de todas las regiones del estado, privilegiando a las más vulnerables.

Así, Puebla avanzó de manera sustancial en su objetivo de convertir a la salud en un derecho de todos con la finalidad de forjar una sociedad más sana y más justa. Por ello, la entidad se convirtió en un referente nacional y en un ejemplo de que con voluntad se puede cambiar la vida de las personas.

“Los que fueron compromisos de campaña hoy son programas de gobierno.”

RMV



PUEBLA Sana

PUEBLA SANA

Al inicio de este Gobierno, se emprendió la estrategia denominada *Puebla Sana* la cual se orientó a acercar los servicios de salud a la población de todas las regiones de la entidad. Por ello, durante 2016 se realizaron 104 Ferias de la Salud que beneficiaron de manera directa a 26 mil 942 poblanas y poblanos. De manera adicional, se efectuaron 4 mil 824 talleres de promoción de la salud.

Mediante estas ferias, se dispusieron servicios como consultas médicas, atención dental, toma de peso y talla, además de pruebas para la detección de cáncer de mama (CaMa) y próstata, diabetes mellitus, hipertensión arterial, desnutrición y enfermedades oftalmológicas. Lo anterior, permitió detectar oportunamente a pacientes con riesgo, los cuales fueron canalizados a las unidades médicas para recibir atención más especializada, evitando así mayores afectaciones a su salud.

Mil 124
COMITÉS DE SALUD
conformados en 2016.

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.

Asimismo, se otorgaron servicios como sesiones de activación física, talleres y pláticas de sensibilización en temas diversos como la salud sexual y reproductiva para adolescentes, adopción de estilos de vida saludable, nutrición y prevención de accidentes, todo esto mediante la realización de juegos didácticos, y con el apoyo de materiales promocionales y folletos informativos.

Además, se distribuyeron dosis de ácido fólico, preservativos y sobres vida suero oral. Se proporcionó también el servicio de esterilización de mascotas y vacunación antirrábica.

Otra estrategia para fomentar estilos de vida saludables fue la integración de Comités de Salud locales que contribuyeron a incentivar la participación comunitaria de la población. Con ello, en 2016 se conformaron mil 124 comités en 152 municipios, lo que implicó cubrir 70% del territorio de la entidad.

De igual forma, la Cartilla Nacional de Salud (CNS), tiene por objeto llevar el registro de las atenciones en salud recibidas en consultas médicas de primer nivel de atención. En concordancia con este mecanismo, en 2016 se otorgaron 4 millones 680 mil consultas mediante la presentación de este instrumento.

Aunado a lo anterior, 363 mil 149 personas fueron sensibilizadas en materia de promoción de la salud, recibiendo instrucción sobre temas como actividad física, alimentación sana, lactancia materna y consumo de agua simple potable. Asimismo, se dio capacitación a 2 mil 800 manejadores de alimentos de cooperativas escolares a través de pláticas y talleres sobre la correcta alimentación e higiene, lo cual benefició a 2 mil 309 escuelas de todo el estado.



En coordinación con la Secretaría de Salud Federal, se realizó en noviembre de 2016 la tercera edición de la Carrera por la Salud la cual se convirtió en la de mayor participación del país en su tipo al contar con 2 mil 400 asistentes. Paralelamente a dicha carrera, se ofreció una jornada de salud que benefició a 3 mil 500 personas.

NIÑEZ Y JUVENTUD SANA

La salud de la infancia ha sido uno de los pilares más importantes para la presente Administración. El alcance de este objetivo se garantizó mediante la prevención de los principales riesgos que afectan la salud de las niñas y niños poblanos y a través de atención médica de mayor calidad.

Por su actuación en este rubro, Puebla obtuvo en 2016 el primer lugar en el comparativo nacional en el desempeño del *Programa de Salud de la Infancia y la Adolescencia*, dentro de la estrategia “Caminando a la Excelencia” del Gobierno Federal.

Es importante mencionar que el cuidado y fomento a la salud de la niña y el niño dio como resultado una tasa de mortalidad en menores de un año de edad de 13.1 defunciones por cada mil nacidos vivos. Asimismo, otro indicador de

1er LUGAR NACIONAL

en el desempeño del Programa de Salud de la Infancia y la Adolescencia dentro de la estrategia Caminando a la Excelencia del Gobierno Federal.

FUENTE: Secretaría de Salud Federal.

100% DE COBERTURA

en esquemas completos de vacunación en menores de un año.

FUENTE: Secretaría de Salud Federal.

relevancia para medir la efectividad de la política estatal en la protección de la salud infantil es la mortalidad en menores de 5 años de edad. En ese sentido, la entidad registró 3.1 defunciones por cada mil menores en 2016.

El combate a los factores de riesgo de los niños más vulnerables se encontró en la agenda prioritaria de los Servicios de Salud. Fueron de especial atención aquellos padecimientos prevenibles con atención médica oportuna y adecuada. Resultado de esta tarea fue el registro de una tasa de mortalidad por Infecciones Respiratorias Agudas (IRA) de 20.7 defunciones por cada 100 mil niños.

Entre las acciones que hicieron posible lo anterior se encuentran las siguientes: capacitación de 209 mil 775 habitantes del estado en la identificación de signos de alarma de infecciones; implementación de esquemas de vacunación antineumocócica y Hib-anti- influenza; ministración de megadosis de vitamina A en las Semanas Nacionales de Salud; y fomento de medidas preventivas como lavado de manos, alimentación adecuada y lactancia materna.

La prevención de las enfermedades diarreicas agudas (EDA) y la adopción de hábitos saludables en niños menores de 5 años dieron como resultado una tasa de 11.6 defunciones por cada 100 mil infantes de este grupo poblacional.

Para lo anterior, se distribuyeron 537 mil 375 sobres vida suero oral y se capacitaron a 184 mil 104 madres, padres y tutores del menor de 5 años en el reconocimiento de signos de alarma de ese padecimiento.

Por otra parte, las vacunas sirven para prevenir enfermedades infecciosas activando al organismo para desarrollar defensas específicas contra ellas.

De acuerdo con esto, la vacunación se convirtió en una de las estrategias más exitosas para combatir los riesgos a la salud, en especial de los infantes.

Es por ello que en 2016 se aplicaron 3 millones 95 mil 278 dosis a todos los grupos poblacionales. Además se logró una cobertura de 100% en esquemas completos de vacunación en menores de un año de edad. En otro orden, la salud bucal impacta de manera directa en el bienestar y desarrollo de las personas, por lo que fue una prioridad la atención de la niñez y de la juventud del estado en este rubro.

2do LUGAR NACIONAL

en el desempeño del Programa Salud Bucal dentro de la estrategia Caminando a la Excelencia del Gobierno Federal.

FUENTE: Secretaría de Salud Federal.

43 UNIDADES DENTALES

nuevas de última generación en 2016.

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.



Por consiguiente, el *Programa de Salud Bucal* obtuvo el segundo lugar a nivel nacional por el desempeño dentro de la estrategia “Caminando a la Excelencia” del Gobierno Federal.

Este esfuerzo significó realizar, en 2016, 13 millones de actividades educativo-preventivas, 4 millones 189 mil 500 actividades preventivas y curativas y 837 mil 900 consultas odontológicas.

Asimismo, con la realización de la Semana Nacional de Salud Bucal, se otorgaron 2 millones 183 mil 661 acciones preventivas y 52 mil 582 curativas, lo que benefició a 506 mil 965 personas de todas las regiones del estado.

Para responder con más y mejores servicios a la demanda ciudadana, este Programa operó con 419 unidades dentales que ofrecieron servicios de calidad en todo el territorio poblano. De estas últimas, 43 unidades nuevas y de última generación fueron instaladas en 2016.

En materia de planificación familiar, se puso especial énfasis en la salud sexual y reproductiva de los adolescentes. La prevención de embarazos no deseados permitió que los jóvenes gozaran de una vida más plena y mejoró el tejido social al otorgarles las herramientas necesarias para potenciar su vida. Para ello, se realizaron 9 mil 404 atenciones post evento obstétrico a igual número de adolescentes.

En cuanto a la prevención de accidentes, se fomentaron acciones encaminadas a sensibilizar a la población sobre una conducción responsable y disminuir el consumo de bebidas alcohólicas y sustancias nocivas.

Además se fomentó la prevención de accidentes en centros laborales y el hogar. Lo anterior dio como resultado una tasa de mortalidad por accidentes entre la población adolescente de 12.2 defunciones por cada 100 mil jóvenes, en este último año de gestión.



MUJERES SANAS

La atención a las mujeres ha estado entre las máximas prioridades de los servicios de salud desde el primer día de la presente Administración. Para cambiar la calidad de vida de las mujeres poblanas, se mejoró el acceso y la calidad de los servicios a los que ellas tienen derecho.

Con la estrategia denominada Reducción de la Mortalidad Materna (REMMA) se realizó un esfuerzo muy importante para minimizar los riesgos a la salud de las mujeres en gestación, con acciones como la prevención del embarazo en adolescentes, el fomento de la planificación familiar, la atención perinatal y durante el parto, la





respuesta eficaz ante emergencias obstétricas, la mejora en las redes de atención y la promoción de la lactancia materna.

El desarrollo de este mecanismo dio como resultado una razón de mortalidad materna de 38.3 decesos por cada 100 mil nacidos vivos, en 2016. La realización de 386 mil 592 consultas a mujeres embarazadas contribuyó a la reducción de complicaciones en la salud del niño y de la madre.

Como una estrategia para responder eficazmente a las emergencias obstétricas, se continuó con el soporte logístico y vital del Sistema de Urgencias Médicas Avanzadas (SUMA), mediante el cual se atendieron mil 113 mujeres en emergencia obstétrica que fueron auxiliadas oportunamente. Dentro de la estrategia Embarazo Saludable, se trasladaron 2 mil 468 mujeres embarazadas de alto riesgo, con la colaboración de 174 ayuntamientos, los cuales firmaron una carta compromiso en el mes de septiembre, con el objetivo de evitar la mortalidad materna.

Uno de los mecanismos de gran impacto en el cuidado a la salud de las mujeres en gestación es la colaboración de las madrinas y padrinos obstétricos.

Este mecanismo permite integrar las costumbres de los pueblos al cuidado de la salud del binomio madre-hijo.

En 2016 se registraron 19 mil 334 madrinas y padrinos que realizaron el acompañamiento de 20 mil 258 embarazadas en 147 municipios del estado.



**19 MIL
334
MADRINAS Y
PADRINOS**

obstétricos registrados en 2016.

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.



Asimismo, se continuó con el modelo de comunicación a través del Chat de Emergencia Obstétrica mediante el cual se realizaron 743 atenciones a mujeres. Bajo la operación de este mecanismo, no se registraron rechazos de mujeres gestantes y no se presentaron defunciones por falta de atención oportuna. Además, se logró un tiempo máximo de respuesta de 20 minutos para resolver problemáticas que pudieran generar retrasos o complicaciones en la resolución de la emergencia obstétrica.

Como apoyo al bienestar y economía de las madres poblanas y sus hijos, el Gobierno del Estado entregó 50 mil 904 paquetes maternos que beneficiaron al mismo número de mujeres embarazadas, de todos los municipios del estado. Estos kits se conformaron por una pañalera, cobertor, toalla, pañales desechables, sonaja, cortauñas, peine, jabón, shampoo hipoalergénico, crema hipoalergénica, toallas húmedas desechables y pomada para el cuidado del recién nacido.

PUEBLA ENTRE LAS 5 MEJORES ENTIDADES

a nivel nacional con el mayor número de acciones preventivas realizadas contra el CaMa.

FUENTE: Servicios de Salud Federal.

“Construir un buen gobierno, requiere trabajar al margen de diferencias ideológicas.”

RMV

Según la OMS, el cáncer de mama (CaMa) es un padecimiento cada vez más frecuente en las mujeres y el principal problema para tratarlo consiste en su detección en etapas muy avanzadas.

Para la prevención y control de dicho padecimiento, en 2016 se registraron 43 mil 900 mastografías que se realizaron mediante el empleo de 13 equipos en unidades médicas y 5 equipos en unidades móviles lo que permitió acercar este beneficio de manera completamente gratuita a las zonas más alejadas del estado. Dicho resultado situó a la entidad entre las 5 mejores a nivel nacional con el mayor número de acciones preventivas realizadas.

Como resultado de lo anterior, se detectaron 39 casos de mujeres con lesiones sugestivas a este tipo de cáncer a quienes se les dio tratamiento en la unidad especializada de atención Clínica de Mama ubicada en el Hospital General del Norte “Bicentenario de la Independencia”. Por otro lado, el cáncer cérvico uterino (CaCu), según la OMS, es un problema de salud pública el cual

ADULTOS SANOS

es prevenible con atención médica oportuna. Por ello, es fundamental su detección en etapas tempranas.

Para combatir dicho padecimiento se realizaron 57 mil 969 tamizajes en 2016.

Consecuencia de estas acciones, se identificaron mil 747 mujeres con lesiones sugestivas y 361 mujeres con lesiones de alto grado a las que se ofreció tratamiento integral y gratuito en la Unidad de Oncología del estado.

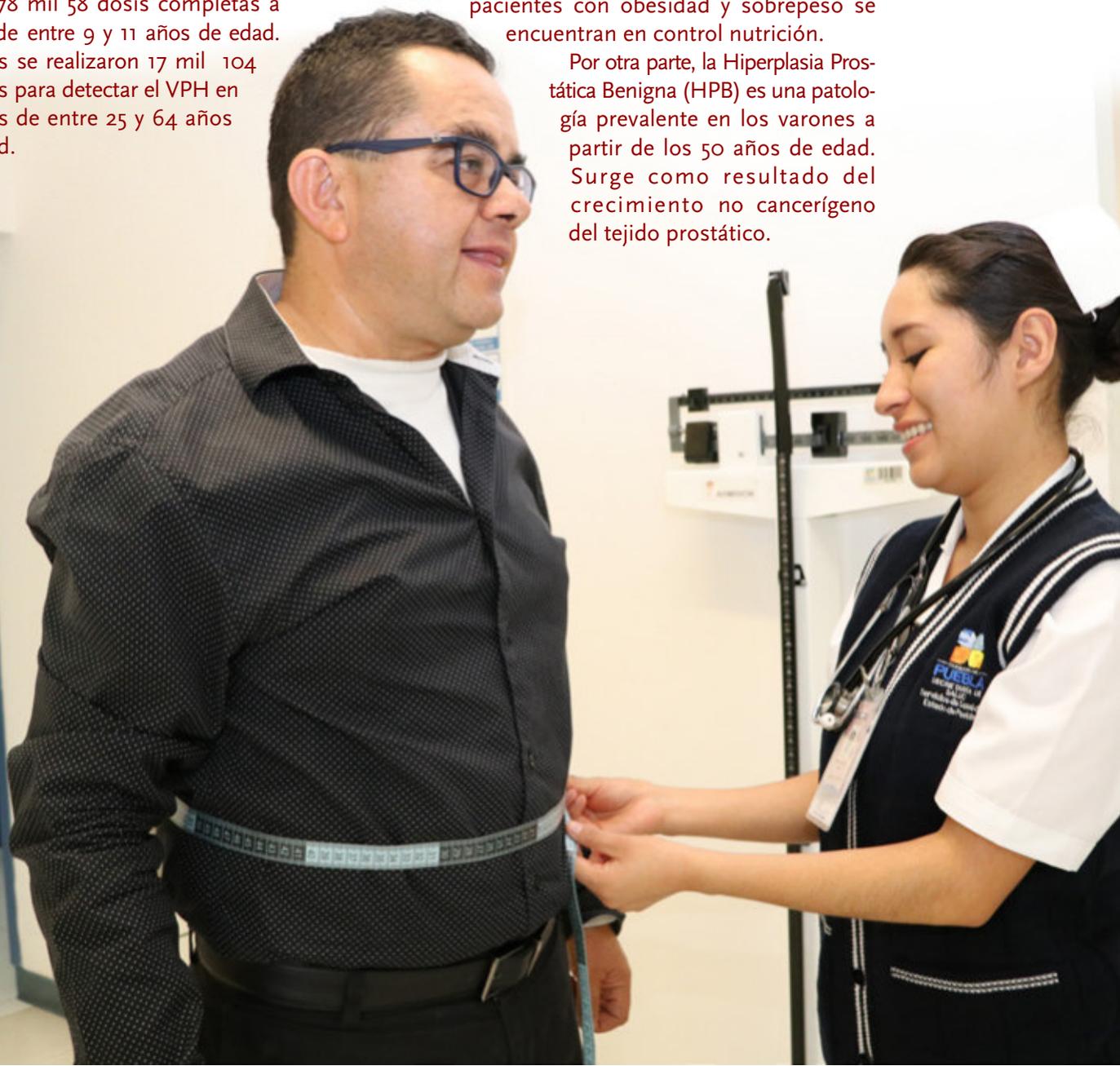
Combatir la proliferación del Virus del Papiloma Humano (VPH) es un factor decisivo para evitar el CaCu. Para esto, en 2016 se aplicaron 78 mil 58 dosis completas a niñas de entre 9 y 11 años de edad. Además se realizaron 17 mil 104 pruebas para detectar el VPH en mujeres de entre 25 y 64 años de edad.

Adoptar hábitos sanos y prevenir enfermedades son los pilares fundamentales para una vida adulta plena. Con esa visión, se realizó un esfuerzo importante para garantizar que las personas accedieran a servicios de salud preventivos. De acuerdo con lo anterior, durante 2016 se realizaron un millón 763 mil 39 pruebas para la detección de diabetes mellitus, un millón 776 mil 937 pruebas para la detección de hipertensión arterial y un millón 747 mil 131 pruebas para detectar sobrepeso y obesidad. Con ello, Puebla se mantuvo entre los primeros lugares a nivel nacional con más acciones de prevención en estos padecimientos.

Lo anterior permitió identificar a 53 mil 362 pacientes diabéticos, 49 mil 508 hipertensos y 38 mil 843 con obesidad y sobrepeso. De los pacientes diabéticos, 49% están en control glucémico; de los pacientes hipertensos, 63% tienen un tratamiento de control tensional, y 34% de los pacientes con obesidad y sobrepeso se encuentran en control nutrición.

Por otra parte, la Hiperplasia Prostática Benigna (HPB) es una patología prevalente en los varones a partir de los 50 años de edad. Surge como resultado del crecimiento no cancerígeno del tejido prostático.

Baño y Vestidor





A fin de realizar una detección temprana de dicha patología, en 2016 se efectuaron 211 mil 523 tamizajes.

MASCOTAS SANAS

El cuidado a la salud de los animales domésticos es un factor condicionante para el bienestar de las personas. Con la visión de proteger la salud tanto de las mascotas como de sus dueños, en ese sentido Puebla logró cifras históricas en esterilización canina y felina al realizar 73 mil 146 esterilizaciones durante 2016 y aplicar un millón 430 mil 100 dosis de vacunas antirrábicas a perros y gatos. Como resultado de las anteriores acciones se logró que la entidad permaneciera libre de casos de rabia por un año más.

PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS

El Gobierno del Estado tiene la facultad de regular y controlar las condiciones sanitarias de los establecimientos públicos y privados así como de bienes y servicios. También está bajo su cuidado la salud ambiental que incluye el control de la publicidad. Asimismo, dentro de sus atribuciones está la atención a emergencias sanitarias, con el fin de proteger la salud de los ciudadanos.

Para dar cumplimiento a todo lo anterior, el Gobierno ha llevado a cabo varias acciones relativas a la modernización de los servicios públicos y a la implementación de una serie de políticas de mejora. Así, en 2016 se certificaron 5 procesos en la

protección contra riesgos sanitarios bajo la Norma Internacional ISO 9001:2008. Estos procesos fueron: 1) Trámites y Servicios, 2) Fomento Sanitario, 3) Vigilancia Sanitaria, 4) Coordinación Jurídica, y 5) Archivo de Expedientes Sanitarios; todos, enfocados a mejorar la atención directa al usuario.

En 2016, la Comisión Federal de Protección Contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS) reconoció a Puebla por la calidad de los servicios otorgados a la población [servicios que son administrados por el Centro Integral de Servicios (CIS)]. El reconocimiento se otorgó por el cumplimiento de factores como imagen, infraestructura, comunicación, estructura, filosofía y servicios.

Asimismo, mediante los módulos de atención ubicados en los CIS de las ciudades de Puebla y Tehuacán, en los

5 PROCESOS CERTIFICADOS

en la Norma Internacional
ISO 9001:2008
en materia de protección
contra riesgos sanitarios.

FUENTE: Servicios de Salud del
Estado de Puebla

CIS Itinerantes y en el portal Web de la Secretaría de Salud, se atendieron a 17 mil 100 usuarios, los cuales realizaron trámites como avisos de funcionamiento, licencias sanitarias, denuncias, permisos sanitarios de construcción y exhumación, cargas probatorias y entrega de documentos.

En marzo de 2016, Puebla fue sede del Primer Foro Estatal de Cuidados Paliativos y Farmacia el cual contó con la participación de 165 asistentes. En este importante evento, se dio a conocer el Esquema Integral de Cuidados Paliativos y Dispensación de Medicamentos en Farmacias a líderes de la industria farmacéutica, distribuidores de medicamentos y comunidad médica.

Además, se realizó la Segunda Reunión Nacional de Líderes Estatales de Cambio Climático del Sector Salud, con la asistencia de la Organización



Panamericana de la Salud (OPS), la COFEPRIS, el Instituto Nacional de Ecología y Cambio Climático, así como 120 líderes estatales y representantes de las 32 entidades federativas del país. En dicho evento, el Gobierno del Estado fue reconocido por la OPS por las acciones implementadas para la conservación del medio ambiente.

En otro orden, como resultado de la implementación del *Programa para Combatir el Uso Ilegal del Clembuterol*, Puebla continuó como la única entidad del Sistema Federal Sanitario en contar con un Laboratorio Móvil para la detección rápida de clembuterol. Su operación, permitió en 2016 el análisis de 724 muestras de orina de bovino y 172 de carne e hígado de bovino en los 16 rastos de la entidad y en puntos de venta. De éstas, se identificaron 30 pruebas positivas que derivaron en la destrucción del producto.

Asimismo, para prevenir y atender cualquier amenaza a la salud de las poblanas y poblanos, durante 2016 se efectuaron 20 mil 330 verificaciones sanitarias de las cuales 4 mil 300 correspondieron a establecimientos donde se procesan y expenden alimentos y bebidas; 4 mil 780 a establecimientos donde se comercializan insumos para la salud y se prestan servicios de

ÚNICA ENTIDAD

del Sistema Federal Sanitario en contar con un Laboratorio Móvil para la detección rápida del Clembuterol .

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla

3 MIL 187 ESPACIOS ACREDITADOS

como Libres de Humo de Tabaco.

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla

atención médica; y 11 mil 250 a establecimientos con exposición a factores de riesgos ambientales y laborales.

En aquellos lugares donde se advirtió un riesgo a la salud, como medida de seguridad se suspendieron trabajos y servicios. Esto se llevó a efecto en 225 establecimientos. Asimismo, se ejecutaron 435 aseguramientos de productos.

En cumplimiento a la Ley para la Protección a los No Fumadores en el estado y a las políticas de los servicios de salud para evitar el consumo de tabaco, a 2016 se acreditaron 3 mil 187 espacios libres de humo de tabaco, entre los que se encuentran edificios públicos, universidades, escuelas, establecimientos comerciales y centros de reunión.

Con el objetivo de contribuir a la protección de la salud de la población contra enfermedades gastrointestinales de origen bacteriano —potencialmente presentes en el agua para uso y consumo humano— en 2016 se realizaron 24 mil 820 determinaciones de cloro residual libre y se capacitó a los 217 municipios de la entidad en métodos de desinfección del agua.





VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA Y ENFERMEDADES TRANSMISIBLES

La vigilancia epidemiológica es una de las tareas principales en la prevención de enfermedades transmisibles. Por ello, el control de vectores y la acción oportuna para eliminar la posibilidad de brotes de enfermedades causadas por mosquitos y otros parásitos es de vital importancia.

Durante 2016, México se enfrentó a la amenaza del virus del Zika y a enfermedades como la fiebre Chikungunya y el Dengue cuyos factores de transmisión son los mosquitos *Aedes aegypti* y *Aedes albopictus*. Pese a este escenario, Puebla fue de los estados con menos casos al registrarse sólo 93 casos autóctonos diagnosticados de Zika. Lo anterior se logró con acciones focalizadas de vigilancia entomoviológica anticipatoria, promoción para la sensibilización de la población, eliminación de criaderos y control químico del vector.

En referencia al combate del *Dengue*, en 2016 se benefició a 940 mil 903 casas mediante la estrategia permanente de fumigación y la utilización de 79 toneladas de larvicida. Asimismo, a los 274 casos de dengue que se presentaron en el último año de gestión se les otorgó toda la atención médica especializada que conllevó a no registrar defunciones por esta causa.

Por las condiciones climatológicas, la parte sur de la entidad es propicia a que los ciudadanos presenten picaduras de alacrán. Esto propició que en 2016 se registraran 10 mil 840 casos y se aplicaran 16 mil 450 dosis de antiveneno. Con ello no se registraron fallecimientos en los pacientes atendidos en los servicios de salud.





2

Capacidad de Respuesta a la Demanda Ciudadana

Uno de los factores principales para combatir la desigualdad social es garantizar a los ciudadanos pleno acceso a la salud. En ese sentido, la infraestructura juega un papel preponderante pues la calidad de los servicios solo se logra con unidades médicas dignas y con equipo y personal especializado y suficiente, sin importar el lugar del que se trate.

Por ello, se emprendió una planeación estratégica en materia de infraestructura en salud la cual obedeció al sentido social que se plasmó al inicio de la Administración. En ese sentido, las zonas más vulnerables del estado fueron las más beneficiadas con más y mejores unidades médicas. La calidad de la infraestructura y de los servicios que en ellas se otorgan asegura que los ciudadanos tengan igualdad de oportunidades al acceder a servicios médicos en todas las regiones de la entidad.

De acuerdo a lo anterior, Puebla registró avances sin precedentes para asegurar que todos los poblanos, contaran con infraestructura digna a la altura de sus expectativas. Los rezagos históricos en la materia dieron paso a un sistema de salud con infraestructura médica que se convirtió en un referente nacional.

“Seguiremos trabajando hasta el último día de mi mandato, para traer beneficios”

RMV

INFRAESTRUCTURA EN SALUD

Al inicio de la Administración, se creó una estrategia de gran visión para cambiar el rostro de la salud en Puebla consistente en la creación del *Plan Maestro de Recursos para la Salud (PMRS)* cuyos fines están enfocados a crear y fortalecer la infraestructura en salud, mejorar la capacidad de atención y ofrecer más servicios, más médicos, mejor equipamiento y medicinas gratuitas. Se buscó la realización de este plan enmarcándolo en un sistema de salud integrado y altamente resolutivo.

En ese sentido, en 2016 el Gobierno del Estado destinó 499 millones de pesos para obra y equipamiento.

Con ello se intervinieron 40 unidades médicas en 3 vertientes: a) infraestructura nueva (que se refiere a la creación de nuevas unidades de salud en beneficio

de regiones donde antes se carecía de ellas); b) infraestructura sustituida (que se refiere a la sustitución de unidades obsoletas y con sobredemanda por unidades nuevas con mayor capacidad de atención); y c) infraestructura rehabilitada (que se refiere a la dignificación de los servicios médicos mediante el mejoramiento de inmuebles, ampliación de los servicios y aseguramiento de la disponibilidad de personal).

En materia de infraestructura nueva, se edificaron 10 unidades de salud, entre ellas el Hospital Integral de Venustiano Carranza, el Centro de Salud con Servicios Ampliados (CESSA) de San José Chiapa, y los centros de salud ubicados en los municipios de Amozoc, Atexcal, Aljojuca, Domingo Arenas, Epatlán, Ocotepec, y los situados en San Juan Llano Grande en el municipio de San Pedro Yeloixtlahuaca y el de la colonia 2 de marzo en el municipio de Puebla.

40 UNIDADES MÉDICAS

intervenidas en 2016

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla





De acuerdo a la infraestructura sustituida, se pusieron en marcha 18 unidades de salud entre las que se encuentran los Centros de Salud con Servicios Ampliados (CESSA) del municipio de Atzitzintla y los ubicados en las siguientes localidades: San Bernardino Tlaxcalancingo (del municipio de San Andrés Cholula), Cacaloxúchitl (en Huaquechula) y Santa María Xonacatepec (en el municipio de Puebla).

En el mismo sentido, se intervinieron los siguientes centros de salud: los de las cabeceras municipales de Aquixtla, Chapulco, Huehuetlán El Chico, Eloxochitlán, Molcaxac, Tepeyahualco y Petlalcingo; los ubicados en las localidades de San Lorenzo Almecatla en Cautlancingo, Metlatoyuca en Francisco Z. Mena, Tonalixco en Tepetzintla, Santa Ana Acozautla en Santa Isabel Cholula, Atla en Pahuatlán y El Fuerte de la Unión en Tepeyahualco; y el de la colonia Tepeyac en el municipio de Puebla.

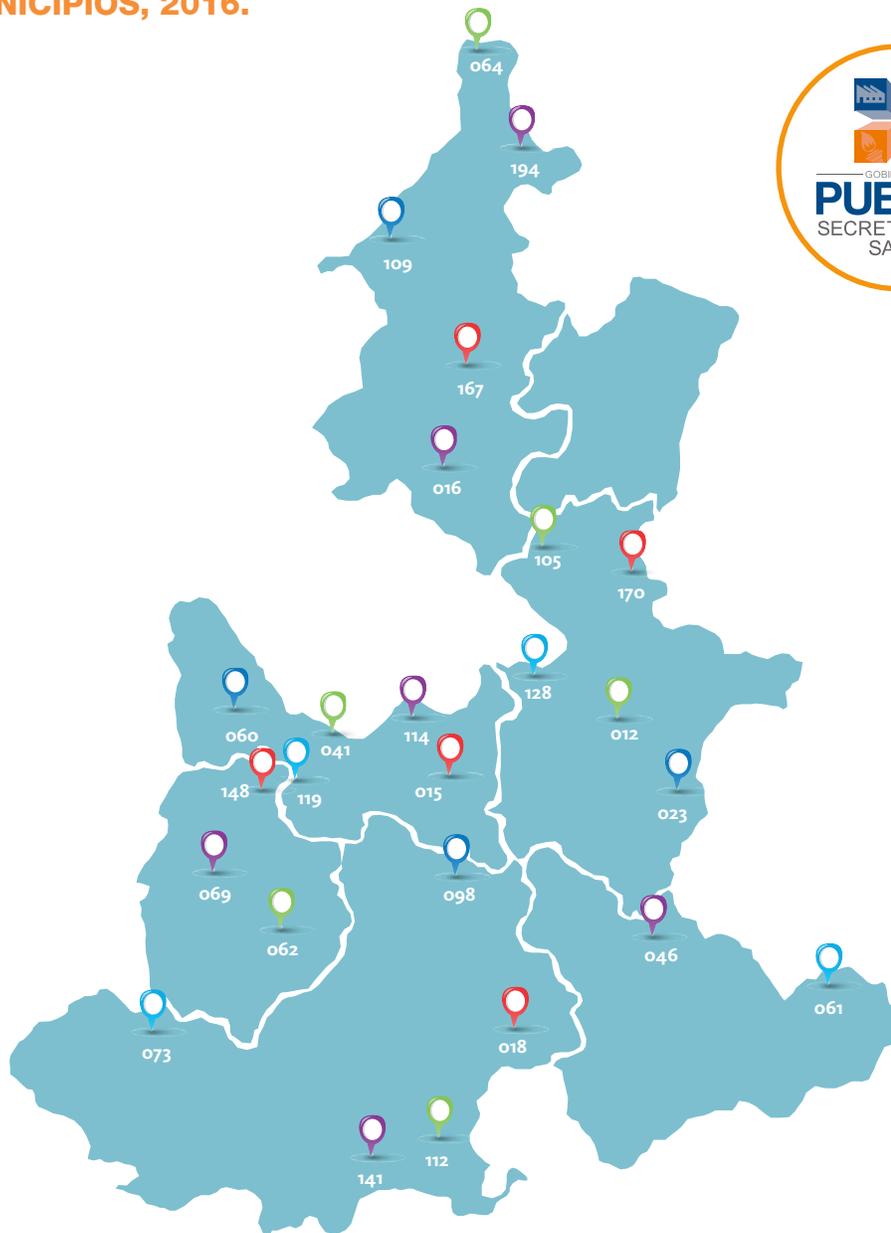
“Cuando hay suma de esfuerzos, potenciamos y ampliamos la capacidad de respuesta.”

RMV

En materia de infraestructura rehabilitada, se dignificaron 11 centros de salud. Estos centros fueron los siguientes: los de los municipios de Coatzingo, Ixcamilpa de Guerrero, San Andrés Cholula, Tehuizingo y Tianguismanalco, y los correspondientes a las localidades de Chichicuahtla en Tepeyahualco, San Rafael Tlanalapan en San Martín Texmelucan, Santa Cruz Cuautomatitla en Tochimilco, Rancho Nuevo en Vicente Guerrero, Tozihuic en Quimixtlán y Francisco Osorno de Hermenegildo Galeana.

Aunado a lo anterior, se rehabilitó y equipó la Unidad Pediátrica de Quemados en el Hospital para el Niño Poblano, donde los infantes poblanos tienen acceso a las tecnologías médicas más avanzadas para su pronta recuperación.

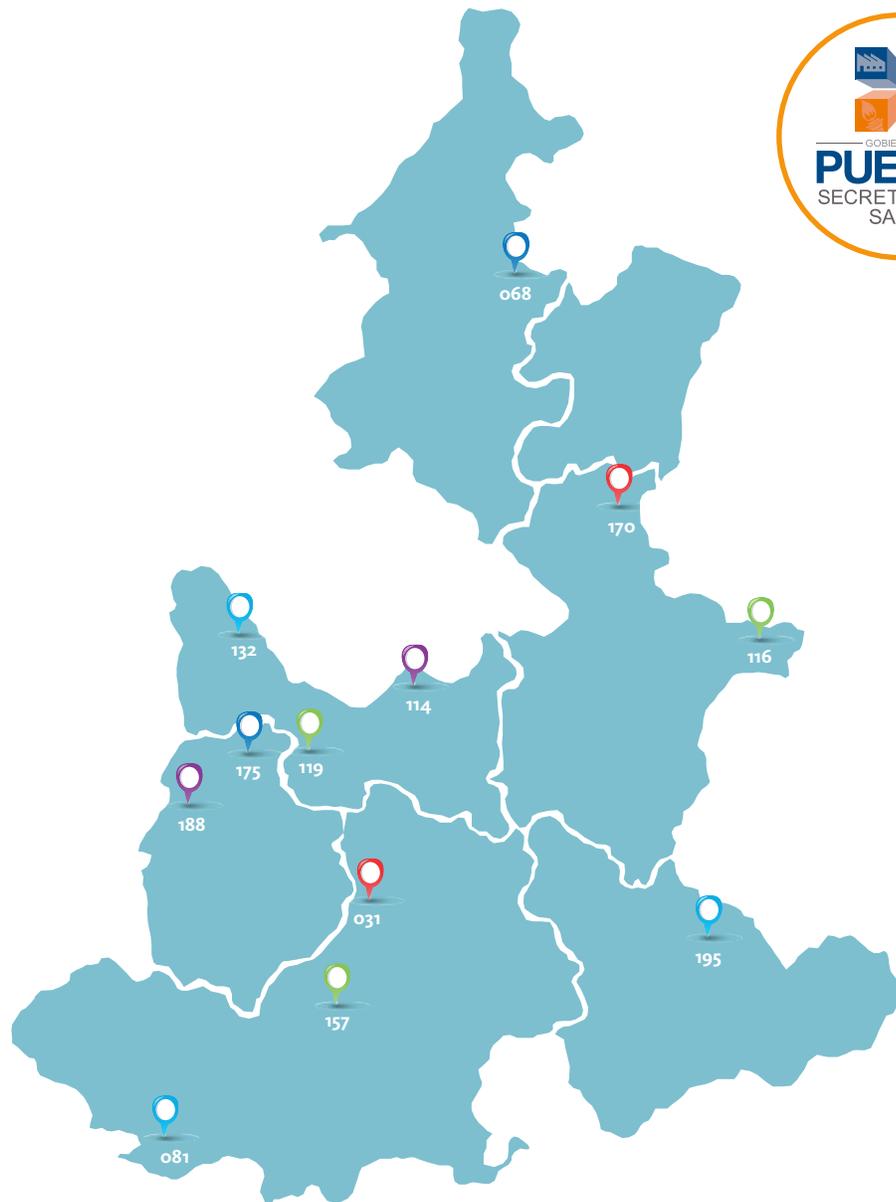
INFRAESTRUCTURA NUEVA Y SUSTITUIDA EN SALUD DE MUNICIPIOS, 2016.



012 Aljojuca	062 Epatlán	119 San Andrés Cholula
015 Amozoc	064 Francisco Z. Mena	128 San José Chiapa
016 Aquixtla	069 Huaquechula	141 San Pedro Yeloixtlahuaca
018 Atexcal	073 Huehuetlán El Chico	148 Santa Isabel Cholula
023 Atzitzintla	098 Molcaxac	167 Tepetzintla
041 Cautlancingo	105 Ocotepc	170 Tepeyahualco
046 Chapulco	109 Pahuatlán	194 Venustiano Carranza
060 Domingo Arenas	112 Petlalcingo	
061 Eloxochitlán	114 Puebla	

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.

INFRAESTRUCTURA REHABILITADA EN SALUD DE MUNICIPIOS, 2016.



031 Coatzingo	116 Quimixtlán	170 Tepeyahualco
068 Hermenegildo Galeana	119 San Andrés Cholula	175 Tianguismanalco
081 Ixcamilpa de Guerrero	132 San Martín Texmelucan	188 Tochimilco
114 Puebla	157 Tehuiztingo	195 Vicente Guerrero

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.

COINVERSIÓN

Es preciso reconocer el esfuerzo de todos los órdenes de gobierno en la construcción de este nuevo sistema de salud en la entidad. La mayoría de los municipios sumaron voluntades mediante el esquema innovador de participación denominado *Plan de Coinversión de Recursos Estatales y Municipales*, puesto en marcha en esta Administración.

Para lograr la construcción y dignificación de las unidades médicas intervenidas en 2016, se continuó con el trabajo coordinado de Plan, en su componente denominado *Fortalecimiento y Dignificación de la Infraestructura en Salud*, mediante el cual 25 municipios participaron en 27 proyectos que representaron una inversión compartida entre el Gobierno del Estado y los municipios por 305 millones 471 mil pesos.

En ese sentido, se intervinieron los CESSA de Atzitzintal, Huaquechula y San Andrés Cholula, y los centros de salud en los municipios de Aljojuca, Amozoc, Atexcal, Cautlancingo, Eloxochitlán, Epatlán, Francisco Z. Mena, Huehuetlán el Chico, Ocotepc, San Pedro Yeloixtlahuaca, Pahuatlán, Petlalcingo, Santa Isabel Cholula, Tepetzintla, y 2 unidades en Tepeyahualco.

Así mismo se rehabilitaron 6 centros de salud en los municipios de Hermenegildo Galeana, Quimixtlán, San Andrés Cholula, Tehuiztingo, Tianguismanalco y Vicente Guerrero.

También, se garantizó la colaboración municipal con Teziutlán para asegurar la acreditación en calidad del Hospital General de dicho municipio.

CESSA DE HUAQUECHULA

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 Aljojuca, Amozoc, Atexcal, Atzitzintla, Epatlán, Francisco Z. Mena, Huaquechula, Ocotepc, San Pedro Yeloixtlahuaca, San Andrés Cholula y Tehuiztingo, para la contratación de profesionales de la salud en 10 unidades médicas, con el objetivo de garantizar personal suficiente para la operatividad y resolutivead.



MEDICINAS PARA TODOS

Al inicio de esta Administración, conforme al diagnóstico en materia de abasto de medicamentos se encontró un modelo inflexible y deficiente que recurría a compras segmentadas y generaba altos costos. Además, el esquema operativo generaba desabasto importante en las unidades médicas, lo que tenía como consecuencia que las familias gastaran en medicinas en detrimento de su economía familiar.

Otro daño que provocaba era el inicio tardío de los tratamientos de los pacientes.

Con base en lo anterior, se propuso cambiar la realidad de las y los poblanos y desde el primer año de gestión se puso en marcha el programa Medicinas para Tod@s como un modelo enfocado a garantizar que todos los ciudadanos tuvieran acceso a medicinas sin costo alguno, asegurando el abasto hasta la unidad médica más alejada en el estado.

De acuerdo con lo anterior, y en apoyo a la economía familiar, se entregaron 36 millones 975 mil 696 medicamentos en 2016, cubriéndose así oportunamente la totalidad de los medicamentos.

El esquema de vanguardia en materia de medicamentos permitió que en aquellos casos donde por alguna causa el medicamento no se encontraba disponible, se otorgaran vales canjeables en farmacias con convenio sin costo alguno para el paciente. Conforme a lo anterior, en 2016 fueron entregados 211 mil 944 vales, lo que evitó el gasto de las familias en medicinas.

Asimismo, para beneficio de los poblanos, el Catálogo Universal de Servicios de Salud (CAUSES) registró 516 claves disponibles para el tratamiento de padecimientos en 2016.

36
MILLONES
975 MIL 696

medicamentos gratuitos
entregados en 2016.

FUENTE: Servicios de Salud del
Estado de Puebla





ACCIONES CUMPLIDAS
INFRAESTRUCTURA EN SALUD

CESSA DE XONACATEPEC

En Puebla, el Plan Maestro de Recursos para la Salud se enfocó en crear y fortalecer la infraestructura en salud, con mejor capacidad de atención, más servicios médicos, equipamiento y medicinas.

**UNIDAD
PEDIÁTRICA**

de Quemados del
Hospital para el Niño
Poblano rehabilitada
en 2016.

10

UNIDADES MÉDICAS
construidas en 2016.

PU
SEC

*“Hoy estamos aquí para entregar obras y acciones en beneficio de la gente, porque desde mi campaña ofrecí una **Puebla diferente y mejor**”*

RMV

40

UNIDADES MÉDICAS
intervenidas en 2016.

11

UNIDADES MÉDICAS
rehabilitadas en 2016.

499

MILLONES DE PESOS

destinados para
infraestructura
en salud en 2016.

18

UNIDADES MÉDICAS
sustituidas en 2016.







3

Acceso Universal a los Servicios de Salud

La salud es un derecho de todos. El acceso a servicios de salud conduce a una sociedad sana y permite alcanzar mejores condiciones de vida. Es deber de un gobierno responsable otorgar servicios de calidad con medicinas, médicos, infraestructura y equipamiento.

En ese sentido, el Seguro Popular es un garante para lograr que los poblanos cuenten con atención médica en todas las regiones del estado. La Cobertura Universal de Salud alcanzada en esta Administración, es ejemplo de como transformar la vida de los ciudadanos.

Con esta visión se privilegió a la población más vulnerable y de las zonas más dispersas. El Seguro Popular llegó en este Gobierno a donde nunca antes se había tenido acceso y en donde actualmente se tiene igualdad de oportunidades en salud.

“Exhorto a seguir construyendo un Estado más justo, más equitativo y con oportunidades para todos.”

RMV



SEGURO POPULAR

El acceso a los servicios de salud es uno de los principales factores que condicionan la calidad de vida de la población. En ese sentido, el *Sistema de Protección Social en Salud (SPSS)* es el principal mecanismo para garantizar que los ciudadanos cuenten con el derecho constitucional a la salud.

Al inicio de la Administración, 2 millones 376 mil 206 personas no tenían oportunidad de acceder a servicios médicos. Debido a esta problemática, se emprendió la estrategia de afiliación masiva al Seguro Popular para resarcir los rezagos históricos que presentaba la entidad.

Como resultado de esta acción, Puebla pasó de ocupar el lugar 29 a nivel nacional en afiliación en 2010 a lograr y mantener la Cobertura Universal de

4
MILLONES
36 MIL 92

afiliados al Seguro Popular en 2016.

FUENTE: Comisión Nacional de Protección Social en Salud.

Salud. Y en este último año de gestión se registraron 4 millones 36 mil 92 personas afiliadas al Seguro Popular. Una vez que los poblanos están afiliados al *Seguro Popular*, es importante contar con mecanismos que garanticen la vigencia de sus derechos. Por ello, durante 2016 —a través de las políticas y acciones de reafluencia en todas las regiones del estado— se aseguró que 695 mil 414 beneficiarios mantuvieran la cobertura en servicios médicos.

Además, se puso especial atención en los municipios más vulnerables de acuerdo con lo establecido en la *Cruzada Nacional Contra el Hambre (CNCH)*. Así, 214 mil 286 poblanos y poblanas fueron asegurados en 2016 con la cobertura del SPSS.



A partir de 2014 se aseguró que los infantes sin protección de los padres pudieran contar con los beneficios del SPSS. Esto se logró a través de la firma de convenios con asociaciones de asistencia como Casa de la Niñez Poblana, Casa de Ángeles, Albergue Psiquiátrico Infantil, Casa del Adolescente, Casa de Asís y Cáritas.

Esta acción benefició a 247 niñas y niños desde el inicio de la estrategia.

En 2016, Puebla obtuvo el segundo lugar a nivel nacional en el desempeño del programa *Seguro Médico Siglo XXI* al alcanzar 367 mil 231 afiliaciones de infantes menores de 5 años de edad, los cuales cuentan con una cobertura amplia para su atención médica y preventiva. Esta cobertura es complementaria a la contenida en otros esquemas como el Catálogo Universal de Servicios de Salud (CAUSES) o el Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos (FPCGC).

2do LUGAR NACIONAL

en el desempeño del programa Seguro Médico Siglo XXI.

FUENTE: Comisión Nacional de Protección Social en Salud.

TUTELA DE DERECHOS

La tutela de derechos de los afiliados al *Seguro Popular* consistió en fomentar permanentemente el conocimiento de derechos y obligaciones como beneficiario. Esa tutela incluyó también vigilar por su pleno acceso a los servicios médicos. De acuerdo con lo anterior, empoderar a los poblanos sobre estos aspectos creó corresponsabilidad y fomentó el cumplimiento de este objetivo.

En ese sentido, la actuación del gestor médico es fundamental como agente observador, facilitador y orientador de las necesidades de los usuarios. Por ello, en 2016 se contó con 186 gestores en 289 unidades de salud.

Con la integración de un equipo de búsqueda intencionada de pacientes, conformado por 9 verificadores y un supervisor, se aseguró que los usuarios del *Seguro Médico Siglo XXI* y del FPGC obtuvieran los beneficios del *Seguro Popular* por medio del seguimiento de casos y de que su

expediente clínico cumpliera con los requisitos de acuerdo con la Norma Oficial Mexicana NOM004-SSA3-2012.

Derivado de lo anterior, a partir de su implementación en el último trimestre de 2015, aumentó el registro de procesos en seguimiento por el FPCGC, pasando de 242 en 2015 a mil 939 registrados en 2016, lo que representó 7 veces más respecto de 2015.

El centro de atención telefónico (Contact Center) del *Seguro Popular*, puesto en operación en 2013, se convirtió en un canal de comunicación eficiente con la ciudadanía. Se encuentra a disposición de los usuarios a través del número telefónico 01 800 581 44 44 o mediante los módulos de teléfonos rojos (Línea Directa) localizados en hospitales y centros de salud. De las 15 mil 500 llamadas registradas en 2016, 80% correspondieron a solicitudes de información y 20% a sugerencias quejas y felicitaciones.

Asimismo, se logró que 100% del personal fuera certificado en el estándar de Capacitación ECo105: Atención al

7 VECES MÁS

registros de procesos en seguimiento por el FPCGC en 2016 respecto del año anterior.

FUENTE: Comisión Nacional de Protección Social en Salud.

100% DEL PERSONAL

certificado del Contact Center en el estándar de capacitación ECo105: Atención al Ciudadano del Sector Público.

FUENTE: Régimen Estatal de Protección Social en Salud.

Ciudadano en el Sector Público, lo cual garantizó lograr y mantener altos estándares de calidad en la atención de los usuarios a través de este centro de atención telefónico.

Aunado a lo anterior, el Régimen Estatal de Protección Social en Salud (REPSS) obtuvo la constancia Inclusión Laboral a Personas con Discapacidad otorgada por el Patronato del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) de Puebla. Lo anterior fue resultado del fomento de inclusión laboral en las oficinas centrales administrativas de este Organismo.

Por último, el REPSS dio continuidad a las políticas de transparencia y mejora de la gestión emprendidas en esta Administración. Para ello, el Sistema Unificado de Gestión (SUG) fue un mecanismo esencial para lograrlo. Además en 2016 se capacitaron 35 personas de las diferentes áreas bajo la Norma Internacional ISO 9001:2015, reiterando el compromiso de dirigir las actividades realizadas en el Seguro Popular con calidad y eficacia.







4

Servicios de Atención
Oportuna que Protejan a la
Población

Es tarea del Gobierno del Estado velar por la salud de todos los poblanos. Por ello, construir un sistema de salud que se encuentre a la altura de las necesidades de la población ha sido una de las principales tareas de esta Administración.

La disponibilidad de infraestructura en salud, personal médico especializado y equipamiento suficiente son factores que registraron avances sin precedentes durante la gestión. Aunado a lo anterior, se trabajó permanentemente para que los ciudadanos tuvieran acceso a todos los servicios de manera pronta y expedita sin perder de vista la calidad y calidez que debe existir en la atención de los poblanos.

En ese sentido, la atención oportuna fue un pilar fundamental en el quehacer de los Servicios de Salud. Esto dio paso a un sistema de salud más integrado, resolutivo, cercano y oportuno, cuyos resultados son tangibles.

“Todos somos parte del gran proyecto que pone a Puebla a la vanguardia.”

RMV

SALUD ITINERANTE

Ante la alta dispersión poblacional que presenta la entidad, los servicios de salud itinerante representan una de las estrategias más importantes del sector salud ya que implican acercar la atención médica especialmente a la población de regiones alejadas y vulnerables.

Esta atención permite que los poblados no tengan que realizar grandes desplazamientos a los hospitales y centros de salud. Por ello se continuó en este año de gestión con los programas que atienden dicha problemática.

Para garantizar una atención de calidad, el *Programa de Salud Itinerante* contó con la operación de 130 unidades itinerantes totalmente equipadas y de 469 profesionales de la salud entre médicos, odontólogos y enfermeras, los cuales proporcionaron atención especializada, oportuna y de calidad.

“ Los problemas comunes, requieren soluciones compartidas. ”

RMV

**130
UNIDADES**

de Itinerantes de Salud en operación.

FUENTE: Secretaría de Salud Federal.

Lo anterior permitió que la población, los afiliados al Seguro Popular y los beneficiarios del programa *PROS-PERA* recibieran los siguientes servicios: consultas médicas y dentales; detecciones de CaCu y CaMa; seguimiento a pacientes embarazadas y a pacientes con enfermedades crónico degenerativas; control de la salud en el menor de 5 años con vacunación; tratamiento de IRA y EDA; detección de placa dentobacteriana; profilaxis; aplicación de flúor; y promoción de hábitos de salud bucal. Igualmente se otorgaron a la población talleres comunitarios en los cuales se habló de prevención de enfermedades de transmisión sexual, cloración de agua, planificación familiar y correcta alimentación.



De acuerdo con este Programa, las *Unidades Médicas Móviles (UMM)*, antes denominadas Caravanas de la Salud, por medio de 50 UMM realizaron 216 mil atenciones en beneficio de 322 localidades rurales.



Asimismo, con estas unidades —y en atención especial a la población de lengua indígena— se atendieron a 32 mil 107 mujeres y hombres de la entidad.

El programa *Unidades Móviles de Salud (UMS)* contó con la operación de 40 unidades nuevas y completamente equipadas. También contó con 108 profesionales de la salud entre médicos, enfermeras, odontólogos y promotores en salud que otorgaron servicios como consulta médica y dental. Esta capacidad de atención operó en 135 localidades de 32 municipios marginados. Conforme a lo anterior, en 2016 se realizaron 71 mil 625 atenciones, es decir, 46% más respecto de 2014.

**46%
MÁS**

consultas de Unidades Móviles de Salud (UMS) respecto de 2014.

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.

En referencia a las *Unidades Móviles Médico Odontológicas (UMMO)*, se contó con 40 vehículos equipados con consultorio médico y dental. Así, se ofrecieron 134 mil 784 atenciones en este último año de gestión.

Aunado a lo anterior, mediante el *Programa Cirugía Extramuros* —cuyo objetivo es otorgar atención médico quirúrgica especializada a población de zonas vulnerables y dispersas— a través de 270 jornadas quirúrgicas se otorgaron 4 mil 874 acciones. De las acciones realizadas, 39% correspondieron a procedimientos quirúrgicos por padecimientos oftalmológicos, 20% a intervenciones de cirugía bucal, 15% a ortopedia, 14% a odontopediatría, 8% a cirugía general y 4% a cirugía maxilofacial, plástica y reconstructiva.



SISTEMA DE URGENCIAS MÉDICAS AVANZADAS

En 2010, para la atención de las emergencias ciudadanas y desastres naturales se contaba con solo 4 ambulancias para urgencias y 69 más estaban adscritas a hospitales. Además, sus condiciones operativas resultaban deficientes. Para cambiar esta realidad, desde el primer año de gobierno, se puso en marcha el Sistema de Urgencias Médicas Avanzadas (SUMA).

En 2016, el SUMA se conformó por 249 ambulancias, 2 ambulancias aéreas, 10 equipos de SUMA Bike, 5 moto ambulancias, 2 hospitales campaña, un camión hospital de campaña, 5 camionetas de intervención rápida y 2 unidades de incidentes masivos. Esta infraestructura de soporte vital fue operada por 370 técnicos especializados en urgencias médicas los cuales tienen como centros de operación las instalaciones del Centro Regulador de Urgencias Médicas (CRUM) y las 5 redes regionales de atención ubicadas en

los municipios de Puebla, Zacatlán, Tehuacán, San Salvador El Seco y Atlixco.

Con el reconocimiento del Gobierno Federal y del Consejo Nacional de Salud (CONASA), este Sistema se convirtió en una de las redes de atención prehospitalaria más eficientes de América Latina.

Además, en este año de gestión, el SUMA recibió por parte de la Organización Francesa de Medicina Especializada en Urgencias (SAMU, por sus siglas en francés) una certificación por ser un Sistema responsable y capaz de atender situaciones de emergencia prehospitalarias al cumplir con los criterios de calidad, infraestructura, procedimientos y recomendaciones del SAMU, con lo que Puebla cuenta con el único Sistema en el país y Latinoamérica certificado internacionalmente.

Con la infraestructura del SUMA, en 2016 se otorgaron 29 mil atenciones terrestres ante emergencias ciudadanas, de las cuales 8 mil 109 fueron urgencias obstétricas. Además se realizaron 49 traslados aéreos.



La alta capacidad resolutoria del SUMA dio como resultado 7.3 minutos como tiempo promedio de atención ante una emergencia ciudadana en el área metropolitana de Puebla.

Asimismo, en el interior de la entidad, se logró un promedio de 20 minutos. Lo anterior contribuyó a alcanzar 98% de supervivencia de pacientes en estado crítico atendidos por el SUMA.

HOSPITAL DE TRAUMATOLOGÍA Y ORTOPE DOCTOR Y GENERAL RAFAEL MORENO VAL



A fin de fortalecer el *Programa Código Infarto*, el SUMA participa activamente desde el momento en que se recibe la llamada de emergencia, hasta que los paramédicos acuden a atender el evento.

En el lugar de la emergencia se realiza un electrocardiograma y se envía la imagen que se obtiene a la Unidad de Hemodinamia para que los médicos dictaminen si se trata de un infarto. De esta forma, el paciente es referenciado con un prediagnóstico certero.

Como resultado de este mecanismo, en 2016 se realizaron 18 mil 706 intervenciones endovasculares, abarcando patología, ecocardiogramas y electrocardiogramas, coronaria programada e infartos agudos. Además se otorgaron 2 mil 863 consultas de cardiología.

Por otro lado, al inicio de la temporada de huracanes de 2016 se presentó el Huracán Earl, el cual afectó principalmente localidades de los municipios de Huachinango, Tlaola y Xicotepec de la Sierra Norte del estado.

Mediante la ejecución de protocolos de emergencia operados por el SUMA, las unidades de atención de desastres fueron las primeras en arribar al lugar.

Para ello se dispuso de 9 ambulancias, 5 camionetas de intervención, 2 unidades de incidentes masivos, 2 moto ambulancias y un hospital de campaña.

También se contó con 45 elementos entre médicos, paramédicos, enfermeras y psicólogos para la atención de las familias damnificadas.



Durante la contingencia, se otorgaron 75 atenciones en las ambulancias terrestres, 3 traslados aeromédicos y 349 intervenciones psicológicas en apoyo a mil 911 personas damnificadas.

También se dispuso de un puente aéreo para suministrar medicinas, personal y equipo médico a zonas sin acceso terrestre.



TRASPLANTES

La donación de órganos y tejidos con fines de trasplante es una invaluable oportunidad para las personas con padecimientos crónico degenerativos.

Los trasplantes tienen una importancia fundamental ya que no solo resuelven la falla orgánica sino que conservan la vida del receptor en condiciones cercanas a la total normalidad, aumentándole su calidad de vida e incluyéndolo nuevamente a la sociedad.

A través del *Programa de Trasplantes* se logró que 22 hospitales contaran con licencia de procuración de órganos y tejidos con fines de trasplante. El objetivo principal de este programa es la prestación de los servicios de salud en el proceso de donación y trasplante de órganos y tejidos. También otra de sus metas es el fomento a la cultura de la donación.

23 HOSPITALES

con licencia de procuración de órganos y tejidos con fines de trasplante.

FUENTE: Centro Nacional de Trasplante.

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

A fin de otorgar mejores servicios para que protejan a la población, la innovación tecnológica ha servido a la medicina para efficientar los procesos médicos y administrativos.

Derivado de lo anterior, durante 2016 se implementó el mecanismo denominado *Cloud Computing*, cuyo fin es centralizar los recursos en tecnologías de la información de los Servicios de Salud, para operarlos y administrarlos de forma eficiente.

Cabe destacar que en su desarrollo se contó con la gestión y administración de 47 sistemas médico-administrativos, mil 949 usuarios internos, 27 máquinas virtuales, 2 redes privadas y la línea de respaldos de información. Además, se aseguró la operación de servicios médicos y administrativos críticos en casos de

desastre al contar con la información estratégica en la nube virtual.

Otra vertiente en materia de tecnologías en salud es la telemedicina y la teleeducación que son servicios de atención médica de manera remota. Su implementación hace posible el uso de procesos en beneficio de la salud y la economía de los pacientes y sus familias.

En 2016 se realizaron 25 consultas de cardiología, medicina interna, otorrinolaringología y dermatología.

Asimismo se reactivó la conectividad para telemedicina en los hospitales ubicados en los municipios de

“ Con acciones estas respondiendo a su confianza y seguiremos trabajando hasta el último día de mi mandato. ”

RMV

Acatlán, Huejotzingo, Izúcar de Matamoros, Libres, Tehuacán, Tepeaca y Zacatlán, así como en los hospitales “Dr. Eduardo Vázquez Navarro” y “Bicentenario de la Independencia” en la ciudad de Puebla. En estos, se implementaron 9 teleconsultorios y 11 teleaulas para capacitación a distancia. Finalmente, el *Programa México Conectado* busca promover el acceso a las tecnologías de la información a través del servicio de Internet gratuito en espacios públicos. En este sentido, mediante la infraestructura de los Servicios de Salud del Estado de Puebla se benefició a 2 millones de habitantes de 90 municipios con dicho servicio.







5

Fortalecer la Salud de la
Población Vulnerable

El fortalecimiento y dignificación de los servicios de salud para beneficio de las poblaciones vulnerables ha sido una tarea prioritaria del Gobierno del Estado. Por ello, los programas y acciones incrementaron la cobertura de atención médica en beneficio de adultos mayores, niños en situación de pobreza, migrantes, personas con discapacidades o problemas de salud mental y personas con alguna adicción o con diagnóstico de VIH. Esta cobertura se llevó a cabo de manera integral y con calidad.

Además, la política estatal en salud emprendida en esta Administración privilegió a las zonas más vulnerables del estado mediante esquemas de atención focalizada a personas en situación de riesgo. Y se aplicó esta atención con respeto a las costumbres de la población de lengua indígena.

Los rezagos históricos obligaron a no abandonar los mecanismos de inclusión y protección. Aún el camino es largo; sin embargo, en este nuevo sistema de salud, que se ha construido en 6 años de gestión, se sentaron las bases para que los grupos vulnerables cuenten con la protección del Estado, cuestión que administraciones anteriores no habían profesado a estos grupos de poblados.

“Con estas acciones la gente con menos recursos, tiene la posibilidad de atenderse igual, sin importar sus situación económica.”

RMV



CRUZADA NACIONAL CONTRA EL HAMBRE

En enero de 2013, se estableció la *Cruzada Nacional Contra el Hambre (CNCH)* como una estrategia de inclusión y bienestar social que busca garantizar la seguridad alimentaria y nutricional de mexicanos en pobreza extrema. Ante esta situación, desde 2014 se apoya a la CNCH mediante el *Programa de Inclusión Social (PROSPERA)*, en su componente de salud, el cual se enfoca a mejorar la situación de las familias en condición de pobreza.

Con base en este marco, en 2016 se otorgaron 2 millones 860 mil 530 consultas médicas entre las que destacan 284 mil 986 consultas a menores de 5 años, 26 mil 844 consultas a menores de 5 años con desnutrición y 256 mil 185 consultas a mujeres gestantes. Además, se entregaron un millón 373 mil 249 complementos alimenticios a niños de 6 meses a 5 años de edad y 302 mil 680 unidades del complemento alimenticio Nutrivida a mujeres embarazadas y en periodo de lactancia.

100%

de las unidades médicas de primer nivel de atención cuentan con la implementación de la EDI.

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.

Como parte de la atención a los municipios de la CNCH —y con la finalidad de identificar rezagos en el desarrollo de los menores de 5 años— en 2014 se puso en marcha la *Estrategia de Desarrollo Infantil (EDI)* la cual se implementó en 100% de las unidades médicas de primer nivel de la entidad.

Con esto, Puebla se ubicó en 2016 como líder nacional en la aplicación de tamizaje en la EDI al registrar 159 mil 163 tamizajes, lo que significó 20% más respecto de 2014.

POBLACIÓN DE LA LENGUA INDÍGENA

A fin de fortalecer la salud de la población de lengua indígena, en esta Administración se mejoraron y ampliaron los servicios en las comunidades, sin olvidar los usos, costumbres y creencias.



Como ejemplo de lo anterior, en 2016 se contó con 15 módulos en operación en los cuales atienden 382 terapeutas tradicionales reconocidos por su comunidad, lo que permitió que Puebla continúe a la vanguardia a nivel nacional en el tema de medicina tradicional.

Durante 2016, se proporcionaron 95 mil 992 atenciones generales de curanderos, hueseros y parteras, es decir 19% más respecto de 2015. Cabe señalar que 620 personas fueron referidas a unidades médicas cuando requirieron atención especializada.

ATENCIÓN A MIGRANTES

A lo largo de la historia, Puebla se ha caracterizado por ser un territorio de tránsito poblacional, lo que significa ser un elemento clave para crear la amplia diversidad cultural de sus regiones. Sin

“ Hombro con
hombro, sí es
posible construir
un Puebla
mejor. ”

RMV

embargo, esa movilidad trae consigo retos en materia de salud al exponer a los poblanos a enfermedades endémicas de otras regiones o padecimientos altamente contagiosos.

Para evitar potenciales riesgos, el *Programa Vete Sano, Regresa Sano* fomentó el cuidado de la salud en este particular escenario. Por tanto, en 2016 se realizaron 44 mil 100 consultas a la población migrante.

POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD

Las personas con discapacidad son un grupo poblacional de atención prioritaria. Para su protección, se diseñó e implementó una política integral de inclusión. Como resultado de esta visión, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) del Gobierno Federal situó a

Puebla en el primer lugar nacional con el mayor número de distintivos Institución Incluyente “Gilberto Rincón Gallardo”. Así, 35 unidades médicas cuentan con este reconocimiento en el estado.

De estas 35 unidades, 12 unidades de salud obtuvieron dicho reconocimiento durante 2016. Estas fueron: 1) Hospital para el Niño Poblano; 2) Complejo Médico de Atlixco “Gonzalo Río Arronte”; 3) los CESSA ubicados en la localidad de Santa Isabel Tepetzala del municipio de Acajete y en las juntas auxiliares de Ignacio Romero Vargas, La Libertad, San Felipe Hueyotlipan, San Francisco Totimehuacan y Santa María Xonacatepec en Puebla; y 4) los centros de salud de la localidad de Santa María Malacatepec (del municipio de Ocoyucan) y de las juntas auxiliares La Resurrección, Guadalupe Hidalgo y San Baltazar Tetela (del municipio de Puebla). Lo anterior aseguró contar con personal especializado para la atención de personas con discapacidad. Igualmente demostró la adopción de políticas de inclusión laboral y de equidad y no discriminación con un alto sentido de responsabilidad social y respeto a los derechos humanos.

Asimismo, en este mismo año de gestión se incrementó 1.7 veces las unidades médicas que cuentan con el servicio integral de atención y prevención de la discapacidad respecto de 2013. Con ello, 27 unidades de salud otorgaron el servicio de prevención, detección oportuna, atención integral en fisioterapia, psicología y nutrición a personas con discapacidad. En este sentido, durante 2016 se otorgaron 130 mil atenciones integrales, lo cual representó 6.3 veces más que las registradas en 2013.

Adicionalmente, se incrementó 4.4 veces el número de talleres de sensibilización y concientización sobre la atención a personas con discapacidad libre de discriminación respecto de 2013. En los talleres de sensibilización participaron 500 poblanos.

1er LUGAR NACIONAL

en el número de distintivos Institución Incluyente “Gilberto Rincón Gallardo”.

FUENTE: Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

6.3 VECES MÁS

atenciones integrales a personas con discapacidad respecto de 2013.

FUENTE: Secretaría de Salud Federal.

“ Todos somos un equipo, como parte del gran proyecto que pone a Puebla a la vanguardia. ”

RMV

SALUD MENTAL

La atención en salud mental se fortaleció en todas las unidades médicas mediante la inclusión de actividades de promoción de la salud mental, prevención de enfermedades mentales y atención desde los centros de salud de este tipo de padecimientos.

Para lograr lo anterior, se capacitó a médicos generales, enfermeras, psicólogos y promotores de salud en la detección oportuna de depresión, ansiedad y riesgo suicida. También se capacitó en el manejo de guías clínicas y rehabilitación psicosocial. Lo anterior contó con la participación de 840 trabajadores de la salud durante 2016.

Del mismo modo, a fin de reforzar la prevención y detección oportuna de los trastornos mentales, se dio capacitación a 3 mil 840 personas en escuelas de todos los niveles educativos, centros de salud y hospitales, en temas relacionados con la prevención del suicidio, violencia, adicciones, depresión y ansiedad.

En el Hospital para el Niño Poblano, en el Hospital General del Norte “Bicentenario de la Independencia” y en el Hospital General de Cholula, se promovió la prestación de servicios de psiquiatría lo que facilitó el acceso a los servicios especializados de salud mental y contribuyó a disminuir el prejuicio asociado a la atención psicológica y psiquiátrica. Esta estrategia permitió incrementar el número de consultas de psicología de tal manera que en 2016 se otorgaron 50 mil. Igualmente, para psiquiatría se otorgaron 67 mil 921 consultas.

En el Hospital Psiquiátrico “Dr. Rafael Serrano” se dio continuidad al programa de rehabilitación psicosocial basado en el Modelo Miguel Hidalgo, lo que benefició a 240 internos crónicos.

Con ello, se mejoró la atención integral y la rehabilitación física y mental de los pacientes.



ADICCIONES

Con el desarrollo del *Programa de Prevención y Tratamiento de las Adicciones* — y con el apoyo del Consejo Estatal Contra las Adicciones (CECA)— durante 2016 se conformó la Red de Prevención, Diagnóstico y Tratamiento en el estado de Puebla, la cual tiene como objetivo unificar criterios de diagnóstico y atención oportuna para la referencia y contra referencia de personas que inician o mantienen consumo de alcohol, tabaco y drogas.

En este último año de gestión, se aplicaron 23 mil 607 tamizajes para detectar a jóvenes consumidores de drogas y de alcohol. Se benefició a mil 410 jóvenes y a sus familias con acciones de consejería, tratamiento y orientación. Asimismo, 270 mil jóvenes se beneficiaron con acciones preventivas para disminuir el riesgo psicosocial, en donde se evaluó el desempeño académico, mental, conducta delictiva, relación con los padres, relación con sus compañeros y riesgo de consumo.

11

Centros de Atención Primaria en Adicciones en operación.

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.

Se continuó con el trabajo coordinado de 2 redes universitarias mediante la realización de pláticas de sensibilización, ferias de salud, cine debate y simuladores de intoxicación alcohólica. Estas acciones beneficiaron a 3 mil 201 jóvenes de preparatoria y de universidades como la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP), el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM) Campus Puebla, la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla (UPAEP), la Universidad Pedagógica Nacional (UPN), la Universidad Libre de Psicología, el Colegio Libre de Estudios Universitarios (CLEU) y el Instituto Carl Rogers.

En otro ámbito, Puebla contó con 9 Comités Municipales Contra las Adicciones (COMCAS) localizados en los municipios de Puebla, Tehuacán, Libres, Cuautlancingo, Chiautzingo, Tlaltenango, Calpan y Huejotzingo.

También se contó con 11 Centros de Atención Primaria en Adicciones (CAPAS) en donde se realizaron actividades de prevención y referencia de los casos detectados y tratamiento de las adicciones para adolescentes, jóvenes, adultos y familiares de usuarios.

En 2016 se incorporaron 2 nuevos CAPAS ubicados en los municipios de Atlixco e Izúcar de Matamoros.

Mediante estos comités y centros de atención, durante este año de gestión se otorgaron 3 mil 23 consultas de primera vez, mil 410 consultas a adolescentes, 9 mil 110 consultas subsecuentes en los diversos programas de atención y 670 consultas para jóvenes que sufrieron algún riesgo psicosocial asociado al consumo de sustancias psicoactivas.

1.4 VECES MÁS

pruebas de detección de VIH
respecto de 2015.

FUENTE: Secretaría de Salud
Federal.

VIRUS DE INMUNODEFICIENCIA HUMANA E INFECCIONES DE TRANSMISIÓN SEXUAL

En materia de atención y prevención de Infecciones de Transmisión Sexual (ITS), el combate del Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) se realizó mediante acciones orientadas a poblaciones vulnerables.

En este sentido, en 2016 se distribuyeron de manera gratuita 2 millones 132 mil 27 condones como parte de una política pública de prevención de la transmisión del VIH y otras enfermedades de transmisión sexual. Además se realizaron 54 mil 535 pruebas de detección de VIH como un mecanismo para obtener un diagnóstico oportuno, lo que representó 1.4 veces más que lo realizado respecto de 2015.

En Puebla, se tienen registradas 3 mil 135 personas con diagnóstico positivo a VIH las cuales reciben atención especializada y tratamiento antirretroviral de manera gratuita en las unidades de salud de la entidad.







6

Transformar los Servicios de Salud

Transformar los servicios de salud significa otorgar atención médica a la población sin distinción alguna, basada en la calidad de la prestación de los servicios y con personal capacitado.

De acuerdo a esto, el Gobierno del Estado realizó un esfuerzo sin precedentes para transformar el sistema de salud, pues las condiciones encontradas al inicio de la Administración hacían impostergable esta tarea.

Con la voluntad conjunta de la sociedad, de los trabajadores de la salud y del gobierno, se sentaron las bases para construir un modelo de salud ejemplar a través del plan de gran alcance denominado Visión 2040, que privilegió la igualdad de oportunidades y garantizó el pleno acceso a la salud.

La calidad de los servicios médicos en Puebla se fomentó con la construcción, dignificación y equipamiento de unidades médicas, con la mejora en las condiciones laborales, con la capacitación de los profesionales de la salud y con la modernización de los procesos que dan lugar a una atención más eficiente en beneficio de todos los poblanos, principalmente de quienes más lo necesitan.

*“Compartamos la visión de transformar
a Puebla.”*

RMV

EXCELENCIA EN SALUD

La calidad en la prestación de los servicios médicos fue resultado del aprovechamiento de todos los recursos mediante el talento y dedicación de los trabajadores de la salud, enfocados en otorgar la atención que ellos mismos quisieran recibir en condiciones similares a las del paciente que atienden.

Como resultado de la implementación del programa *Certificarse*, durante esta gestión se duplicó el número de unidades médicas acreditadas en calidad al lograr que 9 de cada 10 unidades cuenten con el aval del Gobierno Federal en dicha materia, lo que aseguró la disponibilidad de infraestructura, insumos para la salud, equipamiento y personal médico. Durante 2016, 44 unidades fueron acreditadas en calidad.

Otro factor importante en la prestación de servicios es la modernización de los esquemas administrativos.

100% DE LOS HOSPITALES

mejoraron sus condiciones de operación con la supervisión personalizada de funcionarios directivos.

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.

Por ello, en 2016, 41 procesos —enfocados en su mayoría a la atención directa al usuario— se certificaron bajo la Norma Internacional ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015.

En este año de gestión, se emprendió la estrategia denominada *Padrinos y Madrinas de Hospitales* con el fin de mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud, especialmente en los hospitales de la entidad.

Por ello, todos los hospitales contaron con el apadrinamiento de un funcionario directivo de los Servicios de Salud del Estado, y mediante el levantamiento continuo de cédulas de evaluación se establecieron programas de trabajo en cada unidad médica para cumplir con los compromisos de mejora acordados de manera tripartita entre el padrino o madrina, los responsables de la unidad médica y las áreas estratégicas del Organismo.



Como consecuencia de lo anterior, se mejoraron las condiciones de operación en 100% de los hospitales con la supervisión personalizada de los servidores públicos.

CAPACITACIÓN, ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN

El aprovechamiento de las oportunidades de capacitación y el desarrollo de la investigación en salud es garante de mejora en la calidad de vida de la población y base para el desarrollo profesional de los integrantes del Equipo de la Salud.

En este sentido, durante 2016 se efectuaron 354 eventos de formación, participando en estos 4 mil 996 servidores públicos.

El entrenamiento y adiestramiento estuvo basado en el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) así como en el reporte de quejas de los usuarios.

A través del *Programa de Capacitación*, se aseguró que todos los líderes, colaboradores y equipos de los Servicios de Salud del Estado — mediante talleres, diplomados y cursos en temas técnicos, administrativos y de desarrollo humano— comprendieran y vivieran en todas sus acciones diarias la calidad en la atención y el comportamiento organizacional para lograr la Visión 2040 con lo cual se aseguró mejorar la calidad en la prestación de los servicios a todos los poblanos.

Conforme a lo anterior, se apoyó para el desarrollo profesional en posgrado de 112 servidores públicos en diplomados como: 1) Programación Neurolingüística en el Comportamiento Organizacional, 2) Diplomado en Sistemas de Gestión de la Calidad Norma ISO 9001:2015 y 3) Certificación Atención al Ciudadano en el Sector Público ECO 105.

De igual forma, con el consenso de la Comisión Central Mixta de Capacitación se otorgaron 151 becas para cursar especialidades como enfermería quirúrgica, hematología por laboratorio, enfermería en neonatología, licenciatura en psicología, maestrías en trabajo social, ciencias de la enfermería y administración de hospitales. La formación de recursos humanos para la salud retoma especial importancia

“ Les queremos dar las mejores condiciones para que puedan hacer un trabajo en beneficio de la gente. ”

RMV

5 MILLONES 924 MIL 33

acciones de los Servicios médicos integrales en 2016.

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.

ante el déficit nacional de especialistas en salud. En este sentido, se realizó un esfuerzo significativo y en coordinación con las instituciones educativas se logró que 384 médicos prestaran su valioso servicio, lo que representó 10% más médicos residentes respecto de 2015.

MEJORES PRÁCTICAS

El uso eficiente de recursos permitió el fomento de tecnologías innovadoras aplicadas a la salud así como el desarrollo de procesos eficientes de abasto y administración de recursos para su cuidado. Lo anterior contribuyó a crear un sistema de salud más resolutivo.

De acuerdo a lo anterior, en 2016 a través de los servicios médicos integrales, se otorgaron 5 millones 924 mil 033 acciones y con ello se aseguró la disponibilidad de insumos y materiales a los usuarios que requirieron los servicios.

De las acciones realizadas en el año, el Servicio Integral de Laboratorio realizó 5 millones 763 mil 072 estudios, en tanto que el Servicio Integral de Banco de Sangre, registró 62 mil 736 intervenciones y, mediante el Servicio Integral de Mínima Invasión, se efectuaron 3 mil 643 procedimientos entre los que se incluyó laparoscopia diagnóstica, colecistectomía, uretrotomía y ginecología diagnóstica.

En el mismo sentido, el Servicio Integral Complementario de Quirófano para Anestesia benefició a 61 mil 927 personas que fueron atendidas con calidad y eficiencia, adicionalmente, mediante el Servicio Integral de Hemodinamia se proporcionaron mil 800 servicios.

Finalmente, con el Servicio de Mastografías, se otorgaron 30 mil 855 estudios, lo que contribuyó a que Puebla se colocara dentro de los primeros lugares a nivel nacional en materia de detección de cáncer de mama (CaMa).





Por otra parte, en esta Administración se implementó la estrategia denominada *Teléfonos Rojos (Línea Directa)* mediante la marcación automática en los módulos ubicados en las unidades médicas o mediante el número telefónico 01 800 581 44 44. El objetivo de dicha estrategia es garantizar que los usuarios accedan a servicios oportunos, con calidad y cuenten con mecanismos directos para realizar sugerencias, felicitaciones, comentarios, quejas, denuncias o solicitar información.

Derivado de esta estrategia se tienen en operación, en este último año de gestión, 350 módulos en 232 unidades médicas de todas las regiones del estado.

De estos, en 2016 se colocaron 28 módulos en unidades, tales como en el Hospital de Traumatología y Ortopedia “Doctor y General Rafael Moreno Valle”; en la Unidad de Salud Mental; los centros

350 MÓDULOS DE TELÉFONOS ROJOS

en 232 Unidades Médicas.

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.

de salud ubicados en los municipios de Domingo Arenas, Aljojuca, Amozoc de Mota, Hermenegildo Galeana, Huaquechula, Huehuetlán El Chico, Tepeyahualco y Yehualtepec; así como los centros de salud ubicados en las localidades de San Lorenzo Almecatla (del municipio de Cuautlancingo), San Rafael Tlanalapan (del municipio de San Martín Texmelucan), Santa Ana Acozautla (del municipio de Santa Isabel Cholula), San Bernardino Tlaxcalancingo (del municipio de San Andrés Cholula), y Santa María Xonacatepec (del municipio de Puebla).

Dando continuidad a la modernización de los procesos administrativos y financieros, se implementó la herramienta tecnológica denominada Sistema Profesional para la Administración de Recursos Humanos (SPARH) con la que se atendieron, de manera expedita, las necesidades que implican el control, manejo y administración de 19 mil trabajadores y de 2 mil personas en formación.



Las áreas que abarca este sistema incluyen los módulos de organización, compensaciones, reclutamiento y selección de personal, registro y control de asistencia por biometría y emisión de nómina. Con ello se salvaguardaron los derechos del trabajador, se hicieron más eficientes los procesos administrativos y se contribuyó a la modernización, transparencia y mejora continua basada en la certificación en calidad bajo la Norma Internacional ISO 9001:2008.

Asimismo, mediante el *Programa de Credencialización* se benefició a 17 mil trabajadores al otorgarles una credencial que es una pieza de identificación única y de difícil duplicación o falsificación. Esta credencial también ofreció beneficios en distintas empresas privadas como descuentos, promociones o servicios preferenciales.

TRANSPARENCIA EN LOS SERVICIOS

En cumplimiento a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos —así como a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla, armonizada con la Ley General de la materia— durante 2016 se actualizó la información relativa a las obligaciones de transparencia, a fin de garantizar a los poblanos información completa, congruente, oportuna, confiable, actualizada y veraz.

Como parte de las acciones tendientes a asegurar el derecho de acceso a la información, se recibieron 461 solicitudes de información que fueron atendidas en tiempo y forma durante este último año de gestión.





7

Sustentabilidad del Sector Salud

Un Sistema de Salud debe ser equitativo, integral, sustentable, efectivo y de calidad, enfocado principalmente a grupos en condición de vulnerabilidad, el cual se fortalezca con alianzas entre instituciones de salud pública y privada así como con la participación de la sociedad con corresponsabilidad.

Para ello, en este último año de gestión, se continuó trabajando para hacer del Sistema de Salud de Puebla un modelo de referencia nacional que garantice su sustentabilidad con fuertes vínculos intersectoriales asegurando la permanencia de los beneficios a favor de la salud. Con ese enfoque, los esfuerzos del Gobierno Estatal se orientaron a resolver los principales problemas en salud pública mediante una planeación estratégica que se consolidó en una red integral de atención.

Esta Administración conjuntó voluntades con instituciones públicas tales como 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) y el Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia (SEDIF). Asimismo, conjuntó voluntades con instituciones privadas y organizaciones civiles, con la única finalidad de sumar recursos y esfuerzos para mejorar la salud de la población.

Por ello, la sustentabilidad de este modelo consistió, en gran parte, en hacer más eficiente el uso de los recursos en salud y mejorar el desempeño institucional así como en mantener una red integrada en la que participen todas las instituciones del sector que compartan esta visión común.

“Con la entrega de obras trascendentes cambiamos para bien la vida de los poblanos, al marcar un antes y un después.”

RMV

PRODUCTIVIDAD Y EFICIENCIA

El uso responsable de los recursos permitió llevar más y mejores servicios a todos los poblanos. Durante 2016 se obtuvieron ahorros por 97 millones de pesos a través del fortalecimiento de las políticas de priorización y contención del gasto de operación relacionado con material operativo y suministros, combustibles, telefonía, transporte, arrendamientos, mantenimiento y servicios generales.

Lo anterior se alineó a una mejora en la productividad del personal. Igualmente fomentó un ambiente propicio para el perfeccionamiento en la capacidad de atención. En ese sentido, como consecuencia de la redistribución de la plantilla de personal existente, se reubicaron mil 543 plazas adscritas en áreas administrativas y se designaron 16 mil 30 trabajadores para la atención directa al paciente en unidades médicas.

97 MILLONES DE PESOS

en ahorros durante 2016 a temas de políticas de priorización del gasto y contención.

FUENTE: Servicios de Salud del Estado de Puebla.

Además, como resultado del fortalecimiento de la plantilla, en 2016 se registraron mil 427 médicos especialistas que cubrieron todo el territorio estatal asegurando así la resolutivez en las unidades de salud.

El incremento de la plantilla de personal y la mejor disponibilidad de infraestructura e insumos para la salud dio como resultado otorgar 2 millones 904 mil 56 consultas gratuitas y 346 mil 304 atenciones hospitalarias durante 2016.

Esta Administración generó el compromiso de proteger los derechos laborales de los trabajadores al servicio de la salud en el estado. Y en seguimiento a los acuerdos del Consejo Nacional de Salud (CONASA), para la formalización del personal de salud, se estableció el compromiso de efectuar la revisión de expedientes de quienes carecen de las prestaciones establecidas en la legislación laboral vigente.



En seguimiento a lo anterior, mediante el *Programa de Formalización Laboral* se evitó el incremento de nuevos contratos sin las prestaciones salariales y condiciones generales de trabajo conforme a las disposiciones de la ley. Derivado de lo anterior, durante 2016 se realizó la tercera etapa de este proceso lo que benefició a 955 trabajadores.

Igualmente se regularizaron 261 adscripciones de personal de base, regularizados y formalizados.

Por otro lado, se continuó con el esquema de Pago por Evento a los Equipos de Respuesta Inmediata (ERI) con el que se garantizó atención médica oportuna ante una emergencia obstétrica en las poblaciones lejanas donde se carece de especialistas.

Conforme a dicho esquema, se atendieron 6 mil 100 emergencias de mujeres en gestación, lo que permitió salvaguardar la vida de la madre y el menor.

De acuerdo a las disposiciones del CONASA, Puebla participó activamente en las 2 reuniones ordinarias celebradas en 2016 en las cuales se abordaron

16 MIL 30

trabajadores de la salud
en atención directa al
paciente en 2016.

FUENTE: Servicios de Salud
del Estado de Puebla.

importantes acuerdos como el establecimiento de un convenio de coordinación interinstitucional en el estado para la atención pre-hospitalaria, el fomento a la conectividad a Internet en las unidades de salud, la implementación de estrategias o programas estatales para priorizar la disponibilidad de recursos humanos en el primer nivel de atención y el fortalecimiento de los programas estatales para la donación de órganos.

En referencia a la Reunión de Secretarios de Salud de la Región Sur Sureste (RSSRSS), Puebla desempeñó el papel del Secretariado Técnico de este comité. En ese sentido, se coordinó la participación de los 10 estados integrantes y se dio seguimiento a los acuerdos derivados de las 3 sesiones ordinarias de 2016.

Entre los acuerdos que fueron asumidos por los estados, se encuentra el fortalecimiento de los sistemas nacionales de información en salud, la conformación, reestructuración o instauración de centros estatales de trasplantes y el fomento de acciones para incrementar la donación de órganos y tejidos.





ISSSTEP

La visión del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP) es ser un organismo financieramente sólido, operativamente eficiente y ampliamente transparente que satisfaga con oportunidad las prestaciones médicas y socioeconómicas de sus derechohabientes con calidad y calidez.

Al cierre de 2016, se registraron 157 mil 218 derechohabientes de los cuales 63 mil 189 son trabajadores cotizantes y 94 mil 29 beneficiarios, quienes tienen pleno acceso a todos los servicios que otorga el Instituto.

La capacidad de atención del ISSSTEP consta del Complejo Hospitalario 5 de Mayo, 32 unidades de medicina familiar, 12 consultorios auxiliares en centros laborales, una unidad médica móvil denominada Mensajero de la Salud, una clínica hospital ubicada en el municipio de Zacatlán, 2 estancias infantiles y el Centro de Bienestar Social y Cultural.

Respecto a esta infraestructura, en materia de dignificación de unidades médicas, se realizó una inversión de 325 millones 177 mil pesos de, 237 millones 690 mil pesos se invirtieron en obra y 87 millones 487 mil pesos en equipamiento.

En materia de atención a la salud, se otorgaron 951 mil 406 consultas de las cuales 485 mil 844 fueron de medicina familiar, 316 mil 833 de especialidad, 98 mil 902 de urgencias y 49 mil 827 odontológicas. De manera adicional, y para evitar muertes maternas, se otorgaron consultas prenatales a mil 808 mujeres embarazadas.

Además, se proporcionaron 12 mil 808 atenciones hospitalarias de las cuales se efectuaron 4 mil 920 cirugías programadas, 2 mil 300 cirugías de urgencia y 706 cirugías ambulatorias.

Como parte de la atención otorgada mediante los estudios auxiliares del diagnóstico, durante 2016 se realizaron 949 mil 580 estudios de laboratorio en beneficio de 151 mil 686 derechohabientes.

157 MIL 218

derechohabientes en 2016.

FUENTE: ISSSTEP.

951 MIL 406

consultas médicas otorgadas en 2016.

FUENTE: ISSSTEP.

En lo que se refiere al servicio de imagenología, se realizaron 81 mil 887 estudios a 67 mil 321 pacientes.

Este servicio comprendió Rayos X, tomografías, ultrasonidos y resonancias magnéticas.

Es importante destacar que en este año de gestión se efectuaron 16 trasplantes. De ellos, 4 fueron de células troncales (médula) 5 de córnea y 7 de riñón. Además, derivado de las donaciones que se generaron de tejido muscular esquelético, durante estos 6 años de gestión se benefició a 120 pacientes al realizar cirugías de ortopedia y neurocirugías con implante.

También es importante señalar que en este último año de gestión se realizaron 7 mil 921 transfusiones, con el apoyo de 3 mil 629 donadores. Cabe mencionar que el Banco de Sangre del Instituto es el único en el estado en estar certificado en calidad bajo la Norma Internacional ISO 9001:2008.

Con la finalidad de acercar la atención médica a todos los derechohabientes con la unidad médica móvil, denominada



12 MIL 808

atenciones hospitalarias
proporcionadas en 2016.

FUENTE: ISSSTEP.



Mensajero de la Salud, se realizaron 264 visitas a los diferentes centros laborales afiliados al Instituto. Dicha unidad ofreció los siguientes servicios: pruebas de detección oportuna de hipertensión arterial, obesidad, sobrepeso y diabetes; aplicación de vacunas; orientación sobre diversas enfermedades, y realización de consultas familiares y odontológicas.

Estos servicios beneficiaron a 25 mil derechohabientes.

Para asegurar la atención, prevención y tratamiento oportuno del cáncer de mama (CaMa), en 2016 se realizaron mil 318 mastografías. Asimismo, se tienen registradas 450 mujeres en tratamiento por este padecimiento, de las cuales 63 pacientes fueron detectadas oportunamente en el mismo periodo.

De igual forma, se realizaron 10,250 mil pruebas de detección por citología para el cáncer cervico uterino (CaCu) con lo cual se detectó lo siguiente: 184 casos del Virus del Papiloma Humano (VPH), 7 casos de cáncer in-situ, 21 casos de displasia leve, 11 casos de displasia moderada y 10 casos de displasia severa. Conforme a estas detecciones, se encuentran en tratamiento integral 109 mujeres de la entidad.

10% MÁS

recursos del Fideicomiso
de Pensiones y Jubilaciones
respecto de 2015.

FUENTE: ISSSTEP.

“ Con acciones
concretas, hemos
transformado al
Estado. ”

RMV

En otro orden, el ISSSTEP tiene a su cargo la administración de los seguros y prestaciones para los trabajadores al servicio de los Poderes del Estado y sus beneficiarios, por lo que al cierre de 2016 se registraron 8 mil 825 pensiones que reciben todas las prestaciones de ley.

Además, se continuó con la prestación de créditos mediante el programa *Haz Efectivo Tu CREDISSSTEP*, de manera que en 2016 se otorgaron 3 mil 557 créditos a corto plazo y mil 524 créditos a mediano plazo. Dichos créditos representaron una inversión de 108 millones 84 mil pesos y 169 millones 309 mil pesos, respectivamente.

De igual manera, se otorgaron 72 créditos hipotecarios por un monto de 31 millones 565 mil pesos, en fomento del patrimonio y la estabilidad familiar de los trabajadores.

En lo que respecta a la gestión financiera del Instituto, el Fideicomiso de Pensiones y Jubilaciones alcanzó el monto de mil 797 millones de pesos.

Este monto representó un incremento de 10% comparado con 2015, lo que aseguró sustentabilidad a la labor del ISSSTEP.

Aunado a ello, el Fondo para la Vivienda (FOVISSSTEP) cuenta con recursos financieros por un monto de 175 millones 336 mil pesos. Esta cantidad se tradujo en una mayor sustentabilidad del Instituto, lo que representó poder otorgar más créditos e hipotecarios, en beneficio de los cotizantes.

Una de las prestaciones más sensibles para las madres y padres trabajadores son las estancias infantiles en las cuales se otorga Educación Preescolar y servicio de guardería. Por ello, con las 2 unidades del Instituto se atendieron 565 infantes al proporcionar un servicio de alta calidad desde la edad de 45 días de nacido y hasta que concluyen la Educación Preescolar.

En materia de atención a quejas, sugerencias y felicitaciones, a partir de 2015 el ISSSTEP cuenta con el Centro de Atención al Derechohabiente (CAD), el cual en 2016 dio atención oportuna a las solicitudes de los derechohabientes en 99.4% de los casos. Lo anterior se llevó a cabo haciendo uso de la línea telefónica gratuita 01-800-99-94-777, el correo electrónico: quejasysugerencias.issstep@puebla.gob.mx, o de manera presencial en el módulo de atención del CAD.

CESAMED

El incremento en la demanda de servicios de salud necesariamente se ha acompañado de la presencia del evento adverso en diferentes modalidades. En ese sentido, la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha establecido, a través de diferentes estudios, que uno de cada 10 pacientes es víctima de un evento adverso.

Los eventos adversos son evitables y tienen un importante impacto en términos de prolongación de la estancia hospitalaria, discapacidad resultante, mortalidad asociada y costos catastróficos para el paciente e instituciones proveedoras de servicios.

Por lo anterior, el Gobierno del Estado consolidó el funcionamiento de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico (CESAMED) con la adopción de las nuevas reformas del ámbito federal sobre el Sistema

de Procuración de Justicia relativas a la oralidad en los juicios y el impulso de los medios alternos en la solución de controversias.

La CESAMED se orientó a extender sus servicios en todo el territorio estatal y garantizar el derecho a la protección de la salud, prevenir el conflicto médico y ayudar a la resolución de controversias por una vía extrajudicial. Conforme a lo anterior, en 2016 se atendieron 653 inconformidades derivadas de la prestación de los servicios médicos.

Además, esta Comisión elaboró, produjo y difundió materiales de promoción sobre sus funciones, la participación de la población en la recepción del servicio de salud, los derechos, las obligaciones y las recomendaciones para diferentes profesiones que proporcionan servicios en el Sistema Estatal de Salud. En este sentido, en 2016 se distribuyeron 39 mil 744 instrumentos promocionales.

En este año de gestión, se proporcionaron 200 orientaciones en las que se entregó información amplia, oportuna y útil. Igualmente se otorgaron 291 asesorías especializadas en las que se informó a los usuarios y prestadores de servicios sobre los fundamentos médicos y jurídicos de su inconformidad para sugerir la mejor vía de solución conforme a sus pretensiones. Mediante 108 atenciones inmediatas, se gestionaron ante los servicios públicos y privados de salud, las prestaciones médicas establecidas en la ley, el programa específico o la contratación de servicio a favor del paciente, lo cual permitió resolver la inconformidad sobre el servicio sanitario antes de que se conformara la queja.

A través de la conciliación, en 2016 se realizaron 112 audiencias en las que se propuso a los involucrados presentar vías conciliatorias de arreglo vigilando que éstas no sean contrarias a derecho.

En esta acción, 64 audiencias derivaron en la integración de convenios y/o desistimientos, 3 concluyeron en la firma del compromiso arbitral, 18 fueron diferidas y 29 terminaron salvaguardando los derechos.

También se realizaron 35 audiencias para dar seguimiento al cumplimiento de convenios.

39
MIL 744
instrumentos promocionales
distribuidos en 2016.

FUENTE: CESAMED.

200
ORIENTACIONES
en las que se entregó
información amplia,
oportuna y útil.

FUENTE: CESAMED.

Se integraron 54 expedientes que calificaron como quejas y que fueron turnados para ser atendidos mediante los procesos institucionales de conciliación y arbitraje.

También se realizaron 17 audiencias de arbitraje en las que ambas partes estuvieron de acuerdo que la CESAMED —como tercero ajeno al conflicto— emitiera una resolución en el compromiso arbitral de éxito. De éstas, 5 fueron para el desahogo de pruebas, 3 para precisar el compromiso arbitral, 3 concluyeron conciliando intereses y 5 en la firma de convenios o desistimientos.

Lo anterior permitió la emisión de 5 resoluciones.

Se recibieron 31 solicitudes de dictámenes correspondientes a instancias 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 les permitieran delimitar la responsabilidad de los prestadores de servicios involucrados.

Una estrategia orientada a la mejora de los servicios de salud fue la emisión de 257 opiniones técnico-médicas y administrativas, como resultado del análisis del comportamiento de las inconformidades que se presentaron por

patología y especialidad médica, las cuales sirvieron de base para la integración de dictámenes y resoluciones en el proceso arbitral así como en la emisión de 50 recomendaciones orientadas a propiciar el mejoramiento de la calidad de los servicios de atención médica y contribuir a tutelar el derecho.

Con el fin de difundir a profesionales de la salud la naturaleza de los eventos adversos, se proporcionaron 85 pláticas a 6 mil 420 prestadores de servicios sanitarios y se distribuyeron 39 mil instrumentos de promoción entre trípticos y cuadernillos dirigidos a sectores específicos de la prestación de servicios de salud.

La difusión e información a los poblanos fue reforzada mediante la distribución de 24 mil 135 copias de videos institucionales dando a conocer los servicios de la CESAMED y la responsabilidad de los usuarios de los servicios en el cuidado de su salud y su integración al equipo de salud.

Finalmente, se consolidaron los esfuerzos por mejorar los procesos sustantivos y administrativos mediante el mantenimiento de la certificación de 6 procesos que son parte del quehacer institucional de la CESAMED bajo la Norma Internacional ISO 9001:2008.

6 PROCESOS RECERTIFICADOS

en 2016 bajo la Norma Internacional
ISO 9001 : 2008.

FUENTE: CESAMED.





GOBIERNO DE
PUEBLA
SECRETARÍA DE
SALUD