

**UNIDAD MEDICA:** CENTRO DE SALUD TII AJUSCO  
**CLUES:** DFSSA000461  
**JURISDICCIÓN:** COYOACAN  
**SERVIDOR PÚBLICO ENTREVISTADO:** DRA LUPITA DEL CARMEN MANZO CAMARGO  
**PUESTO QUE DESEMPEÑA:** DIRECTOR  
**FECHA DE APLICACIÓN:** 19 DE OCTUBRE DE 2017  
**ACREDITACIONES:** CAUSES

ÁREA A SUPERVISAR	OBSERVACIONES	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	PLAZO DE RESOLUCIÓN
RECURSOS HUMANOS	De acuerdo con la población de responsabilidad, no se cuenta con el personal suficiente para cubrir las necesidades de dicha población.	Realizar las gestiones necesarias para contar con el personal que debe tener la Unidad según su población de responsabilidad, enviar evidencia documental de las acciones realizadas.	Inmediato
	Se revisaron 11 expedientes laborales de los cuales 3 se encuentran completos (Carbajal Herrera Mónica Lorena, Retana Rosas Daniel y Méndez Ortiz Sindy); 2 5 sin oficio de presentación (expedientes de Coronado Chiw Ana Laura, Pineda Romero Karina Azucena, González Sotelo Aurora, Mejía Pantoja José Manuel y Román días Beatriz). Y 5 sin soporte académico 8 (expedientes de Pineda Romero Karina Azucena, Román Díaz Beatriz, Elizalde Velázquez Irma, Montes Díaz Elizabeth Judith y Hernández Andrade Angélica)	Los expedientes laborales en el área de Recursos Humanos deben contar con todos los documentos que sustenten las actividades, horarios, así como formación académica con la que cuenta el prestador de servicios. Se deberán anexar los oficios o documento mediante el cual se solicite al personal su documentación completa y/o evidencia de su resolución.	
EQUIPO MEDICO E INFRAESTRUCTURA	El CS cuenta con 6 consultorios; al momento de la supervisión el mobiliario se encuentra completo en todos ellos.	Mantener el equipo necesario en la totalidad de los consultorios preparados para la función que deben cumplir.	1 mes
	En el momento de la supervisión del equipo se encuentra incompleto, en el consultorio 6 el otoscopio no sirve y no tiene termómetro. En el 5 no tiene pila el estuche de diagnóstico, no hay cinta métrica ni termómetro, el negatoscopio no funciona. En el consultorio 1 el negatoscopio presenta falso contacto. El médico del consultorio 5 reporta su mobiliario en muy mal estado.	Realizar las gestiones necesarias para solicitar el abastecimiento del equipo faltante, anexar evidencia documental	
	En relación con el instrumental se encuentra completo al momento de la supervisión.	Mantener en adecuadas condiciones y abasto el instrumental de la unidad.	
	En cuanto a la Infraestructura de los consultorios ésta se encuentra completa debido a que todos cuentan con las áreas de exploración e interrogatorio divididas todas por cortina desplazable; así mismo todos los consultorios cuentan con lavabo para lavado de manos, solo el consultorio 5 no cuenta con sanitas para secado de manos.	Realizar gestiones necesarias para solicitar la modificación de la infraestructura o bien colocar al menos un biombo para garantizar la adecuada atención a los usuarios. Enviar evidencia documental de las acciones realizadas.	
	Al momento de la supervisión, el Diagnóstico de Salud situacional, cédula de autoevaluación, bitácora de supervisión actualizada. No es necesario plan de contingencia.	Mantener diagnóstico de salud, cédula de autoevaluación y la bitácora de supervisión actualizada y lista para su revisión.	

**UNIDAD MEDICA:** CENTRO DE SALUD TII AJUSCO  
**CLUES:** DFSSA000461  
**JURISDICCIÓN:** COYOACAN  
**SERVIDOR PUBLICO ENTREVISTADO:** DRA LUPITA DEL CARMEN MANZO CAMARGO  
**PUESTO QUE DESEMPEÑA:** DIRECTOR  
**FECHA DE APLICACIÓN:** 19 DE OCTUBRE DE 2017  
**ACREDITACIONES:** CAUSES

ÁREA A SUPERVISAR	OBSERVACIONES	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	PLAZO DE RESOLUCIÓN
REDES DE SERVICIOS	La libreta no cuenta con Rubros de llenado. Se cuenta con el registro de pacientes referidos que en los últimos 3 meses han sido 214; de las cuales se han recibido 2 contrarreferencias en el mismo periodo de tiempo.	Requisitar completamente los rubros de la libreta. Llevar a cabo la observación pertinente sobre la no existencia contrarreferencias en los comités de referencia y contrarreferencia y llegar a acuerdos de trabajo con las unidades de 2do nivel y enviar la evidencia documental.	En próximo Comité de Referencia y Contrarreferencia
	Se solicitan 5 expedientes de usuarios de seguro popular referidos a segundo nivel, encontrando en 5 físicamente el formato de referencia.	Reforzar el proceso de referencia y contrarreferencia con todo el personal involucrado, así como continuar integrando las hojas de referencia dentro de los expedientes clínicos.	Inmediato
	Se revisan 4 expedientes de usuarias con Diagnóstico de embarazo, de los cuales encontramos el formato de referencia en todos ellos.	Mantener el proceso de referencia, particularmente en el caso de las pacientes con diagnóstico de embarazo, enviadas a las Unidades de 2do Nivel, integrando la hoja de referencia al expediente correspondiente así como la hoja de riesgo obstétrico, enviar evidencia documental de las acciones realizadas.	Inmediato
	De los 2 expedientes de contrarreferencias, revisados en ambos se encontró el formato oficial	Acudir a reuniones Jurisdiccionales de Referencia y Contrarreferencia y llegar a acuerdos con las unidades de 2o Nivel, sobre la importancia de contrarreferir en el formato específico para tal fin.	En próximo Comité de Referencia y Contrarreferencia
EXPEDIENTE CLINICO	Se revisan 8 expedientes en total, 5 de consulta externa y 3 de dental. Encontramos las siguientes observaciones: Los de consulta general desordenados, historia clínica incompletas ilegibles, sin póliza de SP, sin consentimientos informados, ni auxiliares diagnósticos. Expediente de embarazo sin notas, ni historia clínica perinatal, Expediente de nutrición sin tablas de peso y talla, sin división individual en el expediente familiar. Expediente de crónico notas sin firma de medico. Expedientes de dental sin consentimientos informados e historia clínica no actualizada.	Mantener los expedientes clínicos en orden y de acuerdo a lo señalado por la NOM del expediente clínico vigente, además de contar con la póliza de Seguro Popular que ampare la cobertura de la atención, así como el surtimiento de medicamentos. Por lo tanto se deberá anexar evidencia de capacitación o documento en donde se informe a todo servidor que mantenga contacto con el expediente, sobre la correcta integración del mismo de acuerdo a la NOM vigente para este fin. Se sugiere incorporar copia de póliza en cada expediente individual.	Inmediato
ACCIONES DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN A LA SALUD	Se realizaron en los últimos 3 meses 36 estudios de citología, sin embargo no se cuenta con registro de la entrega de resultados.	Realizar registro adecuado de entrega de resultados, donde se pueda corroborar mediante firma de recibido por parte del usuario. Enviar evidencia documental de las acciones realizadas.	Inmediato
	Se realizaron en los últimos 3 meses 16 registros de mastografía, sin embargo no se cuenta con registro de la entrega de resultados.	Se debe fortalecer el proceso de entrega de resultados que llegan a la unidad. Enviar evidencia documental de las acciones realizadas.	
	En los últimos 3 meses se realizaron 31 estudios de Tamiz neonatal, de los cuales no es posible identificar entrega de resultados.	Realizar un registro adecuado de la entrega de resultado de Tamiz neonatal a los usuarios con ACUSE, donde se pueda corroborar que recibió su resultado, se lleve a cabo una búsqueda ágil de los mismos y se pueda corroborar que recibió su resultado en un tiempo igual o menor a 30 días. Se deberá enviar evidencia de las modificaciones o procesos establecidos para subsanar esta observación.	

UNIDAD MÉDICA: CENTRO DE SALUD TII AJUSCO  
CLUES: DFSSA000461  
JURISDICCIÓN: COYOACAN  
SERVIDOR PÚBLICO ENTREVISTADO: DRA LUPITA DEL CARMEN MANZO CAMARGO  
PUESTO QUE DESEMPEÑA: DIRECTOR  
FECHA DE APLICACIÓN: 19 DE OCTUBRE DE 2017  
ACREDITACIONES: CAUSES

ÁREA A SUPERVISAR	OBSERVACIONES	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	PLAZO DE RESOLUCIÓN
SALUD BUCAL	Dentro de la Unidad se cuenta con tres unidades dentales. En la #1 falla eyector y sistema eléctrico, en la #2 falla eyector y escañador y en la #3 falla el escañador y la lámpara del foto curado. Los 2 autoclaves si funcionan al igual que el equipo de rayos X.	Realizar las acciones necesarias para la gestión de la colocación de los lavabos. Enviar evidencia documental de las acciones realizadas.	Inmediato
	Al momento de la supervisión se encuentra el material completo y en buen estado.	Mantener el abasto del material y propiciar el buen estado del mismo.	
	Al momento de la supervisión se identifica que no cuentan con liquido revelador, sellador de fosetas y fisuras desde hace 5 meses y el llenometro de resinas se agoto.	Mantener el abasto del material y propiciar el buen estado del mismo.	
ABASTO DE MEDICAMENTOS E INSUMOS	Existe desabasto y falta de surtimiento de algunos medicamentos incluidos en el cuadro básico y en el CAUSES. Se reporta como faltante los siguientes medicamentos: Losartán, Telmisartán, Hidroclorotiazida, Enalapril, Hidroclorotiazida, Omeprazol, Captopril, Complejo B, Naproxeno tab y susp., Propranolol, Ampicilina, Gel de Aluminio y Magnesio, Butilioscina, Calcio, Calcitriol, Insulina Aspart, Vitaminas y Minerales Susp., Norepisterona, Etilinestradiol. Existen algunos medicamentos próximos a caducar.	La unidad médica debe realizar las gestiones necesarias para garantizar el abasto y existencia de medicamentos e insumos suficientes para llevar a cabo la adecuada prestación de servicios; enviar evidencia y soporte documental de dichas gestiones.	Inmediato
	Al momento de la supervisión se identifica la falta de tiras reactivas para determinación de microalbumina en análisis de orina.	Realizar las acciones necesarias para solicitar el insumo faltante y poder otorgar a los pacientes una atención integral de acuerdo a su necesidad. Mandar evidencia documental de las acciones realizadas.	
SURTIMIENTO DE RECETAS	De 5 recetas revisadas, ninguna cumple con lo establecido con la Norma, folios 6888821 y 688572 presentación y vía de administración, Folio 688280 no especifica vía de administración, folio 688431 no cuenta con dosis, vía de administración y frecuencia y folio 688224 falta dosis, presentación, vía de administración, frecuencia y Tiempo de duración de tratamiento.	Mantener actualizado al personal sobre el correcto llenado de recetas, de acuerdo a lo establecido en la Ley General de Salud. Enviar evidencia de capacitación o documento donde se indique a personal encargado de requisición de recetas el llenado correcto de las mismas en base al Reglamento de la Ley General de Salud.	Mantener
	De las 5 recetas revisadas en tiempo real, de las cuales una no fue surtida en su totalidad faltando Metformina y Enalapril.	Se debe garantizar el surtimiento completo de recetas y en su defecto contar con un registro adecuado de cuales no han sido surtidas al 100% y darle seguimiento a dicho desabasto, enviar evidencia documental de las gestiones realizadas.	
SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN (SUG)	En el momento de la supervisión se encuentra carpeta física completa, mínimo detalle en dos minutas de apertura de buzón, se muestra la captura en plataforma de FUSAS el cual se lleva al día pero aun no es validado a pesar de estar ya resueltas.	Se sugiere realizar observaciones en minutas de porque se cambio de fecha así como mantener el orden en carpeta y captura en plataforma. Mandar evidencia documental de las acciones realizadas.	Inmediato
	Se encontraron dentro de las principales causas de Queja: Trato digno, Tiempos de espera y desabasto de medicamentos.	Se cuenta con registro de las quejas, sin embargo se deben tomar medidas para subsanar las áreas de oportunidad encontradas y contar con evidencia de las acciones a realizar.	
CONOCIMIENTO DEL CATÁLOGO UNIVERSAL DE SERVICIOS DE SALUD (CAUSES)	Se entrevista a personal de la Unidad (3 personas), encontrando que uno conoce que es el CAUSES, menciona haber sido capacitado en el mismo por el gestor de seguro de popular, en lo referente al resto de las carteras o servicios proporciona el SPSS solo 1 de los 3 entrevistados conoce sobre el tema.	Programar en conjunto con el Gestor de Seguro Popular capacitaciones relacionadas al Sistema, así como establecer un calendario de compromiso para dichas capacitaciones al personal de la Unidad.	Inmediato
GESTOR DEL SEGURO POPULAR	Se entrevista a personal de la Unidad acerca del conocimiento que tiene con respecto a las funciones del Gestor de Seguro Popular, así como la frecuencia con la que acude al Centro de Salud, los entrevistados manifiestan saber quien es la gestora de seguro popular sin embargo desconocen acerca de las carteras de servicios y el numero de intervenciones CAUSES.	Programar capacitación con el personal en general en conjunto con Gestor de Seguro Popular para informar y dar a conocer las funciones y periodicidad de visita del mismo. Enviar evidencia documental de las acciones realizadas.	Mantenerse