

UNIDAD MEDICA: CENTRO DE SALUD TII PEDREGAL DE LAS ÁGUILAS
 CLUES: DFSSA002911 JURISDICCIÓN: TLALPAN
 SERVIDOR PUBLICO ENTREVISTADO: DR. LEONARDO CESAR LEDESMA VILLAVIVENCIO
 PUESTO QUE DESEMPEÑA: DIRECTOR
 FECHA DE APLICACIÓN: 3 DE AGOSTO 2017
 ACREDITACIONES: CAUSES

ÁREA A SUPERVISAR	OBSERVACIONES	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	PLAZO DE RESOLUCIÓN
RECURSOS HUMANOS	De acuerdo con la población de responsabilidad, se cuenta con el personal suficiente para cubrir las necesidades de la población.	Mantener actualizada la plantilla de personal en la Unidad según su población de responsabilidad.	1Mes
	Se revisaron 12 expedientes laborales de los cuales 6 se encuentran completos, (expedientes de: Rodríguez Velázquez Yessica, Solares Reyes Lidia, Edith Arzate Uribe, Jesús Siddhartha Hernández, Aguilar Lara Elizabeth, Franco Hernández Jaime, Cristina Díaz Mariscal y Aguirre Patiño José Javier). 3 expediente laboral no cuenta con soporte académico completo (expediente de Sandra Erika Espinosa López, Alba Benítez Hernández y Bárcenas Pérez Adriana), 3 expedientes sin oficio de presentación (expedientes de Sandra Erika Espinosa López, Karina Haro Ramírez y Bárcenas Pérez Adriana)	Realizar las acciones necesarias para que los expedientes laborales en el área de Recursos Humanos cuenten con todos los documentos que sustenten las actividades, horarios y formación académica con la que cuenta el prestador de servicios. Enviar evidencia documental de las acciones realizadas.	

UNIDAD MEDICA: CENTRO DE SALUD TII PEDREGAL DE LAS ÁGUILAS

CLUES: DFSSA002911

JURISDICCIÓN: TLALPAN

SERVIDOR PUBLICO ENTREVISTADO: DR. LEONARDO CESAR LEDESMA VILLAVIVENCIO

PUESTO QUE DESEMPEÑA: DIRECTOR

FECHA DE APLICACIÓN: 3 DE AGOSTO 2017

ACREDITACIONES: CAUSES

ÁREA A SUPERVISAR	OBSERVACIONES	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	PLAZO DE RESOLUCIÓN
EQUIPO MEDICO E INFRAESTRUCTURA	El CS cuenta con 6 consultorios; al momento de la supervisión el mobiliario que se encuentra completo.	Mantener completo el mobiliario y en adecuadas condiciones para brindar atención a los usuarios.	1 mes
	En el momento de la supervisión del equipo, se encuentra completo, sin embargo, en los consultorios 1 y 5 se tiene en resguardo el equipo, oftalmoscopio del consultorio 3 no funciona y clavija de lámpara de Haz direccional hace falso contacto. Consultorio 4 Lámpara de Haz direccional con falso contacto. El consultorio 5 no cuenta con lámpara de haz y el consultorio 6 la silla del médico requiere reparación / remplazo.	Realizar las gestiones necesarias para solicitar reparación y/o reemplazo del equipo no funcional. Enviar evidencia documental de las acciones realizadas.	
	En relación con el instrumental se encuentra completo al momento de la supervisión, sin embargo una pinza de mosquito no está funcional .	Realizar las gestiones necesarias para solicitar reparación y/o reemplazo del instrumental no funcional. Enviar evidencia documental de las acciones realizadas.	
	En cuanto a la Infraestructura se encuentra completo sin embargo, la Red de frio reporta que el refrigerados ACE MEDICAL presenta falla en pantalla electrónica, lo que impide ver los gráficos de manera clara, así mismo el refrigerados OJEDA no cuenta con regulador encontrándose descompuesto desde hace más de un año.	Realizar las gestiones necesarias para colocar al menos un biombo en el consultorio de pediatría para separar las dos áreas de atención al usuario y para solucionar el problema de humedad reportado del consultorio 5. Enviar evidencia documental de las acciones necesarias.	
	Al momento de la supervisión, el Diagnostico de Salud situacional se encuentra incompleto al contar con pirámide situacional falta agregar grupos de edad, así mismo se cuenta con cédula de autoevaluación y bitácora se encuentran actualizadas. El plan de contingencia queda pendiente al encontraras en proceso de elaboración.	Mantener diagnóstico de salud, cédula de autoevaluación y la bitácora de supervisión actualizada y lista para su revisión.	

UNIDAD MEDICA: CENTRO DE SALUD TII PEDREGAL DE LAS ÁGUILAS
CLUES: DFSSA002911 JURISDICCIÓN: TLALPAN
SERVIDOR PUBLICO ENTREVISTADO: DR. LEONARDO CESAR LEDESMA VILLAVIVENCIO
PUESTO QUE DESEMPEÑA: DIRECTOR
FECHA DE APLICACIÓN: 3 DE AGOSTO 2017
ACREDITACIONES: CAUSES

ÁREA A SUPERVISAR	OBSERVACIONES	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	PLAZO DE RESOLUCIÓN
REDES DE SERVICIOS	Se cuenta con el registro de pacientes referidos que en los últimos 3 meses han sido 292; por otro lado, se ha recibido 0 contra referencias en el mismo periodo de tiempo.	Llevar a cabo la observación pertinente sobre la poca existencia de contra referencias en los comités de referencia y contra referencia y llegar a acuerdos de trabajo con las unidades de 2do nivel y enviar la evidencia documental.	En próximo Comité de Referencia y Contra referencia
	Se solicitan 5 expedientes de usuarios de seguro popular referidos a segundo nivel, encontrando en todos físicamente el formato de referencia.	Reforzar el proceso de referencia y contra referencia con todo el personal involucrado, así como continuar integrando las hojas de referencia dentro de los expedientes clínicos. Enviar evidencia de las acciones realizadas.	Inmediato
	Se revisan 5 expedientes de usuarias con Diagnóstico de embarazo, de los cuales encontramos el formato de referencia en el 100% de ellos. Sin embargo en ninguno de ellos se encontró la hoja de riesgo obstétrico integrado.	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
	No se tiene registro de contra referencias, por tanto no se pudo revisar ningún expediente.	Acudir a reuniones Jurisdiccionales de Referencia y Contra referencia y llegar a acuerdos con las unidades de 2o Nivel, sobre la importancia de contra referir en el formato específico para tal fin.	En próximo Comité de Referencia y contra referencia
EXPEDIENTE CLINICO	Se revisan 18 expedientes en total, encontrando las siguientes observaciones: sin pólizas de Seguro Popular, algunos no cuentan con historias clínicas o éstas están incompletas, expedientes de embarazo sin hoja de riesgo obstétrico, historia clínica perinatal, la tarjeta de control se encuentra vacía. expediente de menor de 5 años, sin historia clínica ni tabla de crecimiento y desarrollo, Expediente de HAS sin historia clínica y notas ilegibles, y Expediente de Diabético no está integrado solo existe una nota y resultados de laboratorio en expediente de familiar.	Se debe tener 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

UNIDAD MEDICA: CENTRO DE SALUD TII PEDREGAL DE LAS ÁGUILAS
 CLUES: DFSSA002911 JURISDICCIÓN: TLALPAN
 SERVIDOR PUBLICO ENTREVISTADO: DR. LEONARDO CESAR LEDESMA VILLAVIVENCIO
 PUESTO QUE DESEMPEÑA: DIRECTOR
 FECHA DE APLICACIÓN: 3 DE AGOSTO 2017
 ACREDITACIONES: CAUSES

ÁREA A SUPERVISAR	OBSERVACIONES	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	PLAZO DE RESOLUCIÓN
ACCIONES DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN A LA SALUD	Se realizaron en los últimos 3 meses 136 estudios de citología, de las cuales se no se identificó entrega de resultados al momento de la supervisión.	Realizar el registro adecuado de entrega de resultados, con firma de recibido por parte del usuario. Enviar evidencia documental de las acciones realizadas.	Inmediato
	Se realizaron en los últimos 3 meses 24 estudios de mastografía, de las cuales se identificó la entrega de 8 resultados al momento de la supervisión.	Mantener el registro adecuado de entrega de resultados, con firma de recibido por parte del usuario. Enviar evidencia documental de las acciones realizadas.	
	En los últimos 3 meses se realizaron 68 estudios de Tamiz neonatal, de los cuales no se pudo identificar la entrega de resultados.	Realizar el registro adecuado de entrega de resultados, con firma de recibido por parte del usuario. Enviar evidencia documental de las acciones realizadas.	
SALUD BUCAL	Dentro de la Unidad cuenta actualmente con el servicio de dental, encontrando que el lavabo para lavado de material no es el adecuado para su función, el autoclave se encuentra funcionando. El equipo de RX a pesar de estar en funcionamiento tiene 35 años de uso por lo que requiere remplazo.	Realizar las gestiones necesarias para solicitar los insumos faltantes de igual manera solicitar la reparación y/o remplazo de las mangueras de las unidades dentales, ya que argumentan ser el origen del aroma desagradable. Enviar evidencia documental de las acciones realizadas.	1 Mes
	Por el momento se cuenta con cuatro unidades dentales de las cuales solo funcionan 2 de ellas. Las 2 restantes están descompuestas.		

UNIDAD MEDICA: CENTRO DE SALUD TII PEDREGAL DE LAS ÁGUILAS

CLUES: DFSSA002911

JURISDICCIÓN: TLALPAN

SERVIDOR PUBLICO ENTREVISTADO: DR. LEONARDO CESAR LEDESMA VILLAVIVENCIO

PUESTO QUE DESEMPEÑA: DIRECTOR

FECHA DE APLICACIÓN: 3 DE AGOSTO 2017

ACREDITACIONES: CAUSES

ÁREA A SUPERVISAR	OBSERVACIONES	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	PLAZO DE RESOLUCIÓN
ABASTO DE MEDICAMENTOS E INSUMOS	Existe desabasto y falta de surtimiento de varios medicamentos incluidos en el cuadro básico y en el CAUSES. Se reporta como faltante los siguientes medicamentos: Albendazol, Aluminio y Magnesio Sol, Calcio, Calcitriol, Candesartan, Dexametasona Solución, Diclofenaco, Eritromicina sus, Fumarato ferroso, Glibenclamida, Insulina detener, Lispro y Aspártica, Metamizol comp, Metoprolol, Naproxeno suspensión 125mg y tabletas, Paracetamol Tab, Salbutamol Aerosol, Telmisartan, Polivitaminas. Por otra parte Captopril, se encuentran próximas 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.	1 mes
	En el caso de los insumos no se cuenta con tiras reactivas para la determinación de glucosa, bilirrubinas, cetonas, gravedad específica, pH, proteínas, urobilinógeno, nitritos y leucocitos.		
SURTIMIENTO DE RECETAS	De 5 recetas revisadas, solo 1 cumplen con lo establecido en el Reglamento de la Ley General de Salud, encontrando las siguientes observaciones: Folios 868115, 868143, 866498 y 865926 no tienen vía de administración, folio 864143 no coloco presentación.	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.	Inmediato
	De las 5 recetas revisadas en tiempo real, el 100% fue surtida de manera total.	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.	

UNIDAD MEDICA: CENTRO DE SALUD TII PEDREGAL DE LAS ÁGUILAS
 CLUES: DFSSA002911 JURISDICCIÓN: TLALPAN
 SERVIDOR PUBLICO ENTREVISTADO: DR. LEONARDO CESAR LEDESMA VILLAVIVENCIO
 PUESTO QUE DESEMPEÑA: DIRECTOR
 FECHA DE APLICACIÓN: 3 DE AGOSTO 2017
 ACREDITACIONES: CAUSES

ÁREA A SUPERVISAR	OBSERVACIONES	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	PLAZO DE RESOLUCIÓN
SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN (SUG)	En el momento de la supervisión se encuentra carpeta física, con FUSAS completos, resueltos y en orden. A pesar de no coincidir las fechas de apertura con el calendario se tiene nota informativa cada mes del porqué de cambio de fechas.	Mantener carpeta de SUG organizada y actualizada. Se debe registrar en fusa y capturar en plataforma las solicitudes de gestión que realizan los Gestores de Calidad y Seguro Popular de manera personalizada con los pacientes. Enviar evidencia documental de las acciones realizadas.	Inmediato
	Se encontraron dentro de las principales causas de Queja: Trato digno, Atención al usuario y Tiempo de espera.	Continuar dando seguimiento a las cartas compromiso establecidas por el aval ciudadano.	
CONOCIMIENTO DEL CATÁLOGO UNIVERSAL DE SERVICIOS DE SALUD (CAUSES)	Se entrevista a personal de la Unidad (3 personas), encontrando que 2 conocen lo que es el CAUSES, todos mencionan haber sido capacitados en la unidad misma por personal de seguro popular, por otra parte solo dos conocen las carteras de servicios que proporciona el SPSS.	Realizar en coordinación con Gestor de Seguro Popular capacitación sobre generalidades de Seguro Popular.	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, el entrevistado manifestó saber la frecuencia de visita de la gestora.	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