

COMISIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS
DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

INFORME ESTATAL
de SUPERVISIÓN
a UNIDADES
MÉDICAS
2017



COMISIÓN
DERECHOS
HUMANOS
DEL ESTADO
QUINTANA ROO

ÍNDICE

1. ANTECEDENTES.	1
2. MARCO JURÍDICO.	1
3. OBJETIVO DE LA SUPERVISIÓN.	3
4. METODOLOGÍA.	3
5. DESARROLLO DE LA SUPERVISIÓN.	3
5.1 HOSPITAL MATERNO INFANTIL “MORELOS”.	5
5.2 HOSPITAL GENERAL DE CHETUMAL.	11
5.3 HOSPITAL GENERAL DE CANCÚN “JESÚS KUMATE RODRÍGUEZ”.	19
5.4 HOSPITAL GENERAL DE FELIPE CARRILLO PUERTO.	24
5.5 HOSPITAL GENERAL DE COZUMEL.	30
5.6 HOSPITAL GENERAL DE PLAYA DEL CARMEN.	34
5.7 HOSPITAL INTEGRAL DE JOSE MARIA MORELOS.	38
5.8 HOSPITAL INTEGRAL DE KANTUNILKIN.	42
5.9 HOSPITAL COMUNITARIO DE ISLA MUJERES.	47
5.10 CENTRO DE SALUD URBANO #1 OTHÓN P. BLANCO.	51
5.11 CENTRO DE SALUD URBANO #6 OTHÓN P. BLANCO.	55
5.12 CENTRO DE SALUD DE CALDERITAS.	61
5.13 CENTRO DE SALUD RURAL DE MAHAHUAL.	65
5.14 CENTRO DE SALUD URBANO #1 “FRANCISCO ARANA TUN” DE FELIPE CARRILLO PUERTO.	70
5.15 CENTRO DE SALUD RURAL DE LA COMUNIDAD DE SEÑOR, MUNICIPIO DE FELIPE CARRILLO PUERTO.	74
5.16 CENTRO DE SALUD URBANO #1 ZAZIL-HA DE PLAYA DEL CARMEN, SOLIDARIDAD.	78
6. CONCLUSIONES.	82

1. Antecedentes

Con fundamento en el artículo 11 fracción XII, de la Ley que regula la actuación y función de esta Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, el día diecisiete de febrero del año dos mil diecisiete, por indicaciones de esta Presidencia de la Comisión de los Derechos Humanos, se instruyó a las tres Visitadurías Generales, de Othón P. Blanco, Benito Juárez y Solidaridad, se abocaran a la visita y supervisión de los Hospitales Generales, Hospitales Integrales, Hospital Materno Infantil, Hospital Comunitario y principales Centros de Salud urbanos y rurales, dependientes de la Secretaría de Salud del Estado.

Dicha instrucción se realizó en apego y cumplimiento a la defensa del derecho a la salud, el cual está incluido en una de las directrices establecidas dentro del plan de trabajo 2014-2018, por esta Presidencia.

Así, a partir del día diecisiete de febrero del año dos mil diecisiete, los Visitadores Adjuntos de las oficinas de Chetumal, Cancún, Playa del Carmen, Cozumel, Felipe Carrillo Puerto, José María Morelos, Lázaro Cárdenas, Tulum e Isla Mujeres, así como el personal médico adscrito al Centro de Atención a Víctimas de Violaciones a los Derechos Humanos, se abocaron a las visitas de supervisión de las Unidades Médicas que fueron seleccionadas por su capacidad de atención y ubicación en la geografía del Estado; esto, con la finalidad de constatar el respeto al Derecho a la salud de los usuarios de los servicios médicos prestados en los Municipios señalados.

2. Marco Jurídico

El artículo 4º de la Constitución Política Federal en su párrafo tercero dispone que “Toda persona tiene derecho a la protección de la salud...” Este mandato constitucional impone al estado mexicano la obligación de brindar los servicios necesarios en materia de salud para sus gobernados.

Otro aspecto que impone obligaciones a las autoridades de salud, frente a los ciudadanos y el respeto de sus derechos, se encuentra, en los mandatos de índole internacional que la nación mexicana ha reconocido a través de los tratados internacionales que ha celebrado con tal carácter.

En este sentido y para el caso en cuestión, México firmó y ratificó el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, aprobado el 18 de diciembre de 1980 por el senado mexicano, que en su artículo 12 establece lo siguiente:

“1.- Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental.

2.- Entre las medidas que deberán adoptar los Estados Partes en el Pacto a fin de asegurar la plena efectividad de este derecho, figurarán las necesarias para:

...

d) La creación de condiciones que aseguren a todos asistencia médica y servicios médicos en caso de enfermedad.”.

La Ley de Salud del Estado de Quintana Roo, igualmente dispone en su artículo 2 que el derecho a la protección de la salud tiene como finalidad, entre otras, el bienestar físico, mental y social del hombre, así como el disfrute de los servicios de salud y asistencia social que satisfagan eficaz y oportunamente las necesidades de la población.

Esto de conformidad con los artículos 12.1 y 12.2, inciso d) del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; 10.1 y 10.2, inciso a) del Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, para asegurar la plena efectividad y alcance del más alto nivel de salud para todos los individuos.

Preceptos que ratifican lo dispuesto por nuestra Ley Suprema en su artículo 4º, párrafo tercero, en cuanto al reconocimiento por parte del Estado mexicano a las personas al disfrute de un servicio médico de calidad, debiendo adoptar para ello las medidas necesarias para la plena eficacia de ese derecho.

La Ley de la Comisión de los Derechos Humanos, específicamente en el artículo 11 fracción XII, que al respecto dispone:

“Artículo 11.- La Comisión tendrá las siguientes atribuciones:

XII.- Realizar visitas periódicas para supervisar el respeto a los derechos humanos en los centros destinados a la detención preventiva, de readaptación social, para menores infractores, orfanatos, asilos, hospicios, albergues, hospitales, instituciones de salud, asistencia social o de educación especial y, en general, cualquier establecimiento del sector público estatal o municipal destinado al tratamiento de niños, personas con capacidades diferentes y/o adultos mayores;”

Conforme a lo antes expuesto, esta Comisión de Derechos Humanos, respetuosamente, se permite exponer a usted C. Secretario Estatal de Salud, las siguientes:

3. Objetivo de la Supervisión.

El objetivo de la supervisión fue observar las condiciones en que operan las unidades médicas que fueron seleccionadas y que forman parte del Sistema Estatal de salud, tomando como indicadores, la infraestructura y condiciones estructurales, los servicios médicos, el equipamiento en general, el abasto de medicamentos y la atención a los usuarios.

4. Metodología.

Para desarrollar las actividades, este Organismo Defensor de Derechos Humanos, construyó un mecanismo de supervisión, en el se instrumentó la metodología, esta consistió, primero; en una entrevista al titular del Centro Hospitalario por parte del personal de las Visitadurías Generales y de un recorrido por las diferentes áreas de los establecimientos médicos, levantándose de cada intervención la correspondiente acta circunstanciada.

De la misma manera se hizo un recorrido de supervisión en las diferentes áreas de las unidades médicas por parte de los médicos adscritos al Centro de Atención a Víctimas de Violaciones a los Derechos Humanos.

Posteriormente, se aplicó una encuesta a la población usuaria de los referidos Centros Hospitalarios supervisados.

5. Desarrollo de la Supervisión.

En la supervisión los aspectos a revisar fueron:

- a) Infraestructura y Condiciones estructurales;
- b) Servicios Médicos y Capacidad de atención;
- c) Equipamiento en general (equipo médico y administrativo)
- d) Abasto de Medicamentos.

Para supervisar la infraestructura y condiciones estructurales estas se llevaron a efecto observando la infraestructura de los edificios y las condiciones en

las que se encontraban en el momento de la supervisión y complementándose con las preguntas dirigidas al titular de las unidades médicas supervisadas.

En lo que respecta a los servicios médicos y la capacidad de atención, ésta se desarrolló aplicando una entrevista a los titulares de las unidades médicas, a efecto de que proporcionaran la información acerca del funcionamiento del centro, número de personas atendidas, de las incidencias médicas por padecimientos y de la capacidad de atención.

El equipamiento médico y administrativo, se supervisó a través de la observación que se hizo por parte del personal de las Visitadurías Generales, levantando de ello la correspondiente acta circunstanciada; acompañados del personal médico, quien aplicó de la misma manera las cédulas de evaluación para establecimientos de primer nivel y segundo nivel de atención, así como para Hospitales Integrales y Hospital Materno infantil; adecuadas para el objetivo de la presente supervisión e igualmente, se tomaron impresiones fotográficas.

Para conocer el abasto de medicamentos y de la cantidad de las claves existentes, se entrevistó a los titulares de las unidades médicas visitadas, anotando los datos obtenidos en las correspondientes actas circunstanciadas.

Finalmente, para complementar la información obtenida, se aplicó una encuesta a la población usuaria de las unidades médicas, en ella se sometieron a su opinión, los indicadores para la evaluación de los servicios de salud, en donde se prevén los reactivos referentes a atención médica adecuada, a la calidad técnica e interpersonal y aceptabilidad del servicio.

Después de analizar los resultados de las observaciones de los visitantes, de las entrevistas hechas a los titulares de las unidades médicas, de considerar los informes emitidos por el personal médico adscrito y de los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los usuarios, se señala lo siguiente:

5.1 HOSPITAL MATERNO INFANTIL “MORELOS”



Dirección	Días y Horarios de atención	Servicios que ofrece
Av. Juárez N° 141, entre Efraín Aguilar y Chapultepec, Col. Centro C.P. 77000 Chetumal, Quintana Roo.	Lunes a viernes. Turno matutino y vespertino. Urgencias 24 hrs, 365 días.	Imagen (ultrasonido y rayos x). Laboratorio clínico. Medicina preventiva (Vacunas, tamiz metabólico). Salud reproductiva (planificación familiar). Epidemiología. Urgencias. Consulta externa. Hospitalización. UCIN (Terapia intensiva neonatal). Estimulación temprana.
Personal		
Al momento de la visita se contaba con 68 médicos, siendo 30 de ellos médicos generales y 38 médicos especialistas (14 ginecólogos, 11 anestesiólogos, 3 neonatólogos y 10 pediatras. En lo que respecta a enfermería 120 enfermeros; 3 psicólogos, 1 odontólogo y 1 nutriólogo. Distribuidos en 6 turnos: matutino, vespertino, nocturno A, nocturno B, diurno especial matutino y nocturno.		

Generalidades: El hospital pertenece a los servicios estatales de salud, proporciona atención a mujeres y recién nacidos del municipio de Othón P. Blanco, el estado de Campeche y del vecino país de Belice.

Se construyó hace 78 años, siendo inaugurado en el año de 1939, dada su antigüedad fue declarado patrimonio de la ciudad y los murales que se encuentran plasmados en sus paredes son propiedad cultural de la humanidad. Desde su construcción se han hecho varias adecuaciones y remodelaciones; las más importantes se realizaron en el año de 1984 cuando se agregaron algunas partes que ahora conforman el edificio.

Capacidad de atención: Cuenta con 26 camas censables y 7 no censables. Durante el año 2016 se atendieron 3191 nacimientos, de ellos 42% fueron cesáreas y 48% partos.



OBSERVACIONES

El inmueble donde se encuentran las instalaciones del Hospital Materno Infantil Morelos consta de un edificio de un nivel, cuenta con una estructura de mampostería y concreto, sus pisos son de mosaico. Debido al servicio que este hospital ofrece y al crecimiento en la población que atiende, cada día resulta insuficiente la infraestructura física con la cual cuenta actualmente. Es importante y necesario contar con los dos quirófanos en condiciones ideales para la atención de procesos quirúrgicos, al momento de la visita solo uno estaba funcionando.



Respecto a la plantilla laboral se necesita más personal. Al momento de la visita solo se contaba con un médico especialista (ginecólogo) en el turno vespertino, lo cual resulta insuficiente para cubrir las demandas de atención del hospital. Lo mismo, en el área de imagen que solo contaba con un médico especialista, en el turno matutino y al resto de los turnos acude si es llamado; sin embargo hay que mencionar que los demás turnos no se quedan sin atención

puesto que cuentan con personal técnico radiólogo. Se contaba con un nutriólogo; quien se dedica a la elaboración de la nutrición parenteral para los neonatos y supervisión del menú para los pacientes ya que no se cuenta con espacio físico para instalar un consultorio y ofrecer el servicio.



Hablando del equipo son muchas las deficiencias que se tienen, empezando por el área de rayos x, cuyo equipo fijo no está funcional es su totalidad teniendo que apoyarse del equipo portátil para efectuar el trabajo, sin embargo este equipo está asignado para la atención de pacientes que no puedan acudir al área de rayos x; no se estaban imprimiendo las placas tomadas y estas se hacían llegar a los médicos tratantes por medio de fotos tomadas por celulares o en caso de que el médico lo considerara que acudiera al área a revisarlas. Pese a todas esas deficiencias, uno de los equipos para ultrasonido con los que cuenta, tiene la tecnología para obtener imágenes en 4D.

En cuanto a los monitores de signos vitales necesitan manejo preventivo y correctivo, para funcionar adecuadamente.



En el laboratorio clínico no se contaba con reactivos para realizar algunos estudios o no estaban funcionando algunos equipos, por lo que se estaban apoyando de otros laboratorios. En el caso de las gasometrías estas estaban siendo procesadas por el laboratorio del Hospital General de Chetumal, debido a que el gasómetro no estaba funcionando; otro equipo que estaba sin funcionar era el lector de orina.



En el rubro de medicamentos existe desabasto de estos; y al momento de la visita se nos refirió el desabasto de 68 claves.



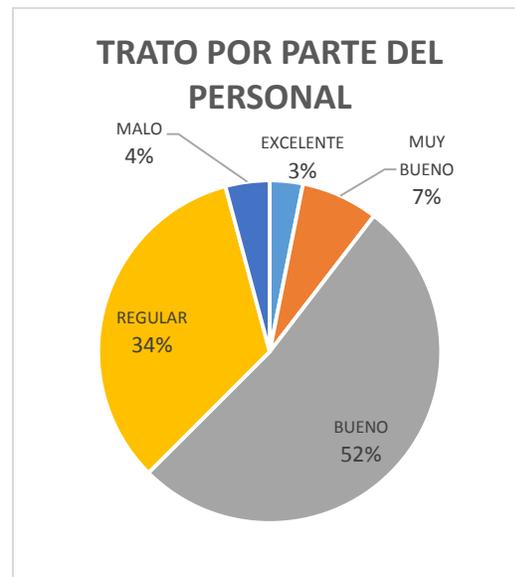
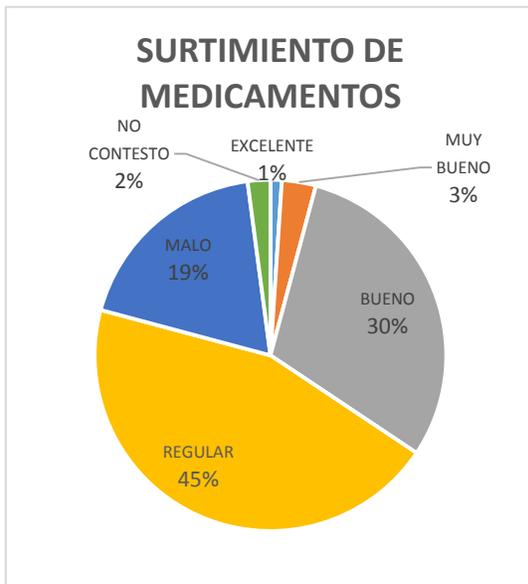
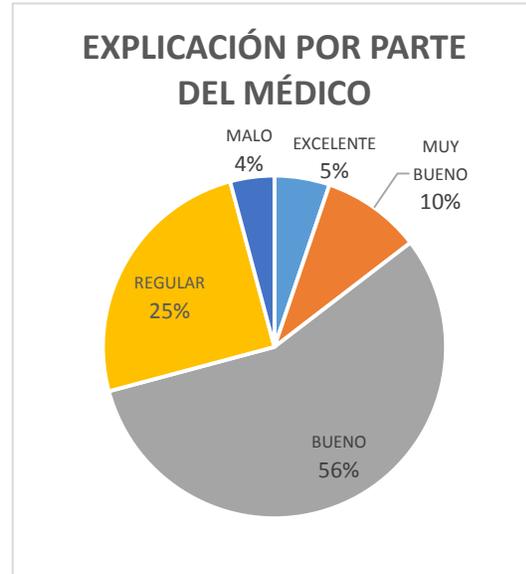
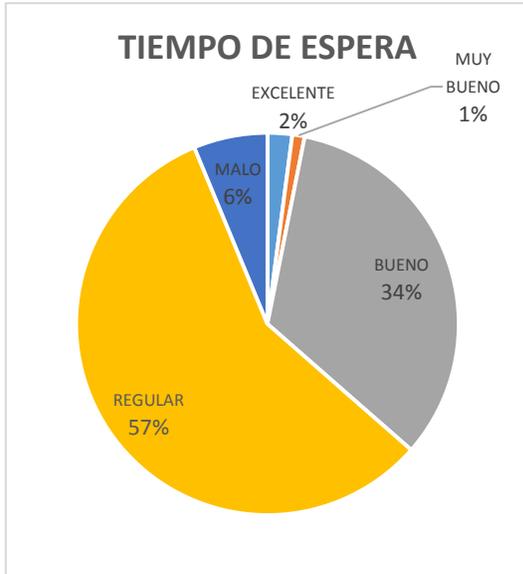
La mayoría de las centrales de enfermeras del hospital necesitan ser dotadas de más equipo y mobiliario, la única que reúne los requerimientos establecidos se ubica en el área de hospitalización. Mientras que la central de enfermeras que se encuentra contigua al área de recuperación es muy pequeña y solo consta de un escritorio y un mueble.



El área de UCIN estaba excediendo la capacidad permitida de pacientes; de los equipos que debe tenerse para una atención adecuada de los pacientes solo se contaba con uno completo y funcionando correctamente, del resto, algunos equipos necesitan mantenimiento correctivo y emite las alarmas respectivas.



Resultados de las encuestas aplicadas a la población usuaria del Hospital Materno Infantil



5.2 HOSPITAL GENERAL DE CHETUMAL



Dirección	Días y Horarios de atención	Servicios que ofrece
Avenida Andrés Quintana Roo N° 399 entre Isla Cancún y Juan José Siordia, Colonia Taxistas en la Ciudad de Chetumal Quintana Roo, municipio de Othón P Blanco	Lunes a viernes Turno matutino. 8:00 a 14:00 hrs Turno vespertino. 14:30 a 20:30 hrs Turno fin de semana. Urgencias 24 hrs, 365 días.	Imagen (ultrasonido y rayos X, resonancia magnética). Laboratorio clínico. Medicina preventiva (vacunas, planificación familiar, tamiz metabólico). Epidemiología. Urgencias. Consulta externa (Especialidades). Hospitalización. UCIA /UCIN (terapia intensiva neonatal). Terapia intermedia. Estimulación temprana. Hemodiálisis /Diálisis. Clínica de Leucemias. Clínica de displasias. Patología.
Personal		
Cuenta con 541 personas laborando, distribuidos en 6 turnos: matutino, vespertino, nocturno A y B, diurno especial y nocturno especial. De los cuales 93 son médicos entre generales y especialistas, 221 es personal de enfermería; y el resto es personal distribuido en las diferentes áreas o servicios como son Odontólogos, Trabajadores Sociales, Psicólogos, Químicos, Técnicos de laboratorio, Médicos en otras áreas, Nutriólogos, camilleros, afanadores, personal en área cocina y personas en el área administrativa. También se cuenta con pasantes en el área de medicina y enfermería.		

Generalidades: El hospital general de Chetumal pertenece a los servicios estatales de salud; es un centro acreditado con segundo nivel de atención. Se empezó a construir en el año de 1975 e inició operaciones el 27 de marzo de 1980. Se le han realizado dos remodelaciones, la última en el año 2012. Brinda atención a población general (adultos, jóvenes y niños) del municipio de Othón P. Blanco, otros municipios del estado y zona limítrofe del estado de Campeche.

Capacidad de atención: Se brinda una atención anual aproximada a 144 mil personas. En el área de urgencias se atienden anualmente a más de 40,000 personas, sin importar el tipo de derechohabiencia que tengan.

Del total de atenciones que se brindan en los consultorios 50% representan una urgencia calificada.

Camas: Tiene un total de 134 camas, siendo 98 camas censables y 36 camas no censables. En el servicio de urgencias en muchas ocasiones es necesario la colocación de camillas adicionales para la atención de los pacientes que se reciben.

Consulta Externa: El área cuenta con una sala de espera de dimensiones adecuadas para el servicio que se ofrece, el mobiliario en buen estado y en cantidad suficiente, la iluminación así como la higiene eran buenas, sin embargo la ventilación al momento de la visita era regular, el aire acondicionado no estaba funcionando.



Las especialidades con las que cuenta el hospital son: Pediatría, Nutrición, Otorrinolaringología, Traumatología y Ortopedia, Medicina Interna, Nefrología, Odontología, Maxilofacial, Alergología, Neumología, Psicología, Cirugía General y Oncológica, Neurología, Ginecología y Obstetricia, Oftalmología. Existen 7 consultorios; uno de ellos fue acondicionado para instalar la Clínica de Colposcopia, donde también se da la atención de planificación familiar.

OBSERVACIONES

El inmueble que alberga las instalaciones del Hospital General de Chetumal consta de un edificio de un solo nivel, que ha sufrido modificaciones en su estructura y ampliaciones para poder brindar más servicios, sin embargo conforme aumenta la población en la capital del estado las demandas para atender a los usuarios del servicio también lo hacen.

La infraestructura de lugar en su mayoría en condiciones buenas, con accesos para personas con discapacidad. Ventilación e higiene del lugar en buenas condiciones.

Se observó presencia de algunos techos y paredes en mal estado, plafones que presentan el riesgo de desprenderse, necesidad de pintura en algunos sitios así como de mejor iluminación en otros. En cuanto a lo que respecta a la ventilación, hay zonas donde llega a sentirse calor lo cual es incómodo; ya que son pocas las áreas donde el aire acondicionado logra abastecer adecuadamente. En algunas áreas del hospital se requiere exista piso antiderrapante o superficies que repelan el agua.

Según se refirió en algunas áreas como urgencias, aun continua la presencia de filtraciones de agua cuando llueve; se pudo observar presencia de humedad en la sala de espera de esta área.



Pudo observarse una carencia en el abasto de ciertos insumos o material de trabajo, áreas como laboratorio, urgencias, consultorios, nos mencionaron que el abasto de guantes al momento estaba siendo de manera limitada.

Los consultorios tanto de consulta externa como de urgencias, reúnen las condiciones para prestar la atención a la población que acude a solicitar los servicios. Mobiliario en condiciones regulares y buenas. Cuentan con área de interrogatorio y área de exploración física, delimitadas para la privacidad del paciente. En ocasiones los médicos tienen que traer el equipo para trabajar como por ejemplo estuche de diagnóstico.

El sillón odontológico se encuentra en regulares condiciones y también una de las sillas usadas por el personal, lo cual aparentemente tiene un año de haber sido reportado, también se mencionó que se encontraba una limitación en el surtimiento de guantes de látex.

Hay equipos, instrumental médico y parte del mobiliario que necesita atención; así como también un mejor abasto y mantenimiento tanto preventivo como correctivo en todos ellos para evitar el uso compartido de ciertos equipos; como es el caso del electrocardiógrafo, el cual es uno para todo el hospital, ventiladores volumétricos para las áreas de UCIN y UCI, monitores no invasivos, incubadoras, máquinas de restitución renal, por mencionar unos ejemplos.



Laboratorio: la ventilación es insuficiente, hay equipos que requieren la presencia de aire acondicionado para un mejor funcionamiento y no se cuenta con él; el espacio físico de dimensiones regulares, hay áreas que comparten espacio.

Había unos cables debajo de una mesa de trabajo, que no estaban bien fijos a la pared y se encontraban en mal estado (pelados) lo cual representa un factor de riesgo para el personal que labora en el área.

Se requiere equipo, hay áreas que estaban compartiendo el uso de algunos; como por ejemplo el equipo de cómputo y microscopio. Estaba fallando la tapa de una centrifuga. Respecto al mobiliario, había sillas en mal estado, una mesa de trabajo es de madera y solo se forro para asimilar que es de metal.

En varias áreas como hematología, química clínica, inmunología, bacteriología; se contaba con pocos reactivos o hacia falta de ellos para poder realizar ciertos estudios, por ejemplos: faltaban reactivos para glucosa, urea, lipasa, electrolitos séricos, fosfatasa alcalina, reactivo para realizar PCR desde hace 4 meses y estreptolisinas desde hace 1 mes aproximadamente, faltaban medios de cultivo; no se estaba haciendo antibiograma completo ni exudado faríngeo, faltaban frascos de hemocultivo. El análisis de tiempos de coagulación sanguínea no se estaba realizando a todos los pacientes que lo solicitaban, esto por la situación antes mencionada.

Imagenología: El área accesible para todas las demás del hospital. Con las características requeridas de infraestructura y equipamiento. Cuenta con personal las 24 horas del día, teniendo 2 personas en la mañana y tarde, 1 en la noche y 2 para el turno especial. Se nos indicó que el dosímetro personal se había vencido el día previo a nuestra visita, este aparato requiere su actualización mensual.

Rayos X: Existen dos salas, una no funciona y ya fue dada de baja. El equipo fijo estaba funcional; no se estaban imprimiendo las placas de las radiografías. Cuentan con negatoscopios en buen estado de buena calidad. Se necesita un

aire acondicionado para mejor funcionamiento del equipo. Existen dos equipos portátiles y digitales que funcionan correctamente.

Ultrasonido: el equipo de ultrasonido lleva aproximadamente 3 años sin recibir mantenimiento preventivo. La higiene del área es mala, había polvo en el teclado y mesa donde está el equipo. Se cuenta con dos médicos, 1 en el turno matutino y 1 en el turno nocturno. No hay personal en la noche, ni durante el fin de semana.

Urgencias: Cuenta con una pequeña sala de espera con la señalización pertinente, así como con buena ventilación, iluminación, y mobiliario. Siguiendo el recorrido encontramos lo siguiente: Área de inyecciones, suturas y curaciones y consultorios

En el área de TRIAGE en la cual faltaba el monitor el cual estaba en reparación.



Urgencias Adultos: Espacio físico actualmente insuficiente, en muchas ocasiones se ha implementado el área del pasillo con camillas, el área está destinada para diecisiete camas, se han colocado aproximadamente quince en los pasillos, no siempre se cuenta con los recursos materiales y humanos para brindar la atención. Faltaban cortinas o biombos para brindar privacidad al paciente, tomas para succión y que algunas de las existentes funcionen correctamente; existen diez tomas completas de las cuales solo seis estaban funcionando correctamente.

Tiene un cubículo para pacientes que debido a su padecimiento deben de estar aislados. Cuenta con área de Choque, con el espacio físico adecuado y equipada con lo necesario para otorgar la atención.

De los dos estuches de diagnóstico que existen, uno estaba incompleto; no se contaba con glucómetro ni tiras reactivas suficientes. Faltaba material de curación, gasas, jeringas, algunos medicamentos (omeprazol, insulina, antibióticos). Es necesario un ventilador volumétrico en el área, para no recurrir al área de UCIA cuando se necesite o solicitar apoyo de otra institución.

En cuanto al carro rojo del servicio reúne los requerimientos necesarios para la atención.

Urgencias Pediátricas: Espacio físico insuficiente, no cuenta con baño propio del área; los pacientes usan el de pediatría hospitalización o el de urgencias adultos. Actualmente destinada para nueve camas, se encontraron ocupados siete espacios. De nueve tomas de oxígenos existentes, solo cuatro estaban funcionando. La ventilación es mala, algunas luces de las cabeceras no estaban funcionales.

Unidad Tocoquirúrgica: con el equipo necesario para la atención integral de la madre y el recién nacido. El espacio físico es adecuado, así como la iluminación y las condiciones de higiene. El mobiliario se encontró en buenas condiciones. Es un área que no es utilizada mucho, debido a que la mayoría de las atenciones de este tipo se realizan en el hospital materno infantil según nos comentaron.

La sala de expulsión cuenta con una incubadora de traslado que no sirve.

Unidad Quirúrgica: El hospital cuenta con dos quirófanos, uno se encontraba en reparación por lo que solo se contaba con una sala funcional para todo el hospital. Dicha sala se encontraba en buenas condiciones generales. Con el equipo necesario y funcional para otorgar la atención.

El área de recuperación cuenta con 4 camillas en condiciones regulares, tomas de oxígeno y succión así como monitor de tres canales aparentemente funcionales. Aquí también pasan las pacientes atendidas en la unidad tocoquirúrgica.



Central de Esterilización y Equipos (Ceye): El equipo de esterilización tiene carencias; cuenta con tres autoclaves, sin embargo solo una estaba funcionando; los equipos han recibido tratamiento correctivo únicamente. El mobiliario en condiciones regulares. El equipo quirúrgico con algunas piezas faltantes o se encontraban en mal estado, por ejemplo los equipos de amigdalectomía, rinoseptoplastia, traumatología y de cirugía general.



Hospitalización: El área se encuentra distribuida por servicios: Ginecología-Obstetricia, Medicina Interna, Pediatría, Cirugía. Cada servicio cuenta con un mínimo de 12 camas; 6 para hombres y 6 para mujeres, ajustándose a las necesidades de cada servicio. Tiene las características de estructura básicas adecuadas para poder brindar la atención a los usuarios. Se necesita presencia de un mejor sistema de ventilación. Se observó que algunas camas no cuentan con barandales, algunos colchones ya deberían darse de baja y faltaban bancos de altura.



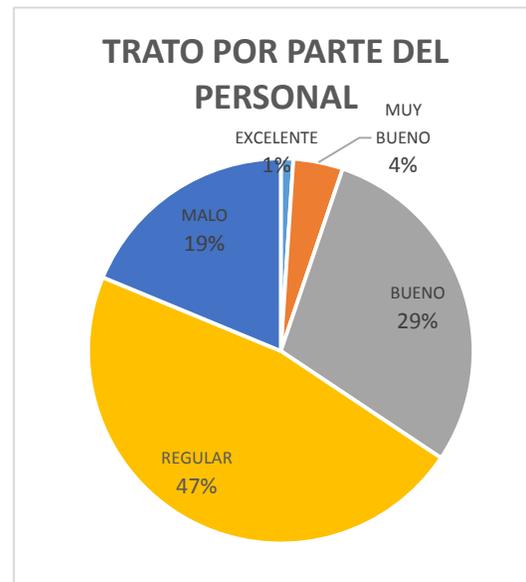
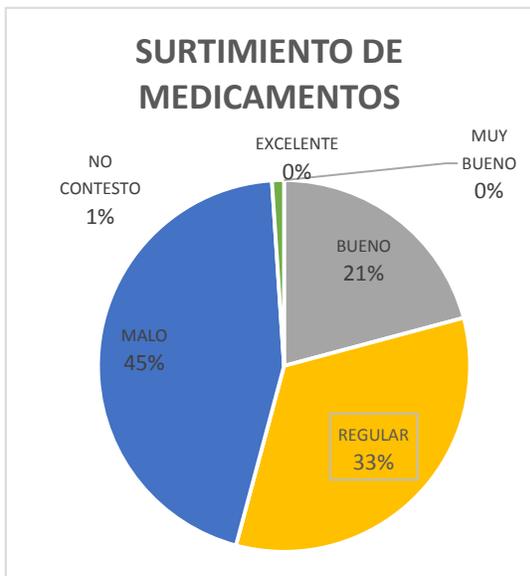
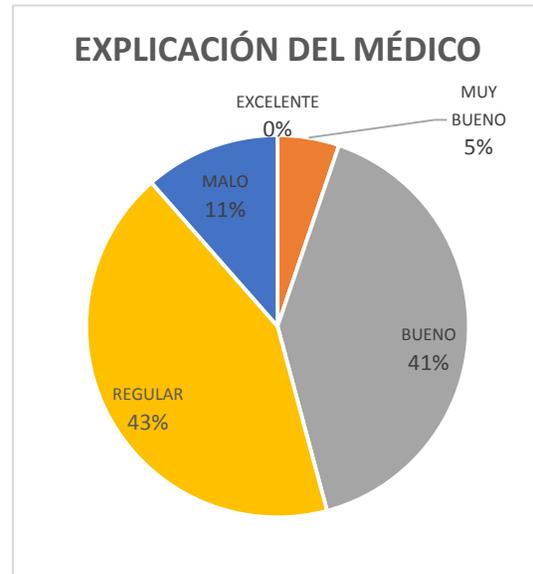
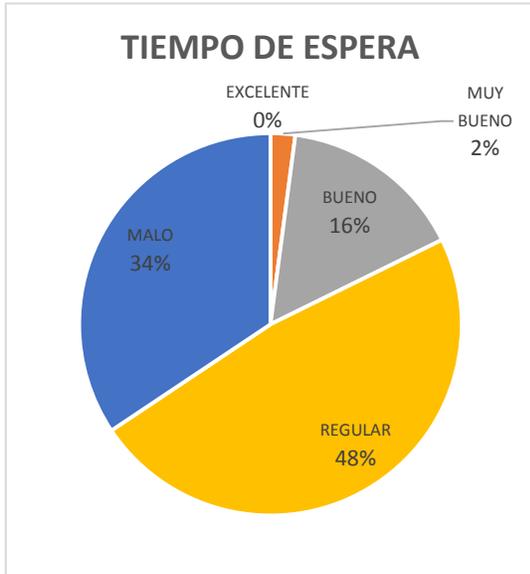
Unidad de Cuidados Intensivos: Se cuenta con dos áreas de cuidados intensivos, una de neonatos y otra de adultos. Existe una unidad de terapia intermedia.

Neonatos (UCIN): El espacio físico es adecuado sin embargo el mobiliario y equipamiento es insuficiente para la atención a los pacientes.

Adultos: cuenta con cuatro camas y un aislado. Las tomas se encontraban funcionales en un 50%. De siete ventiladores existentes solo dos estaban funcionando correctamente. El día de la visita había ocurrido un apagón, el cual ocasiono alteraciones en la calibración de los ventiladores. Hace falta monitores de signos vitales 4 mindray, y también darles mantenimiento preventivo y correctivo oportuno a los que se tienen, los cuales estaban emitiendo las alarmas respectivas

Farmacia: Existe déficit en el surtimiento de medicamentos que forman parte del cuadro básico (antibióticos, analgésicos, antihistamínicos) debido a que se rebasa la capacidad de uso. También existen carencias en medicamentos para el tratamiento de enfermedades crónico degenerativas (diabetes e hipertensión). La administradora del hospital nos refirió contar con un abasto del 70% del cuadro básico de medicamentos y un 100% del cuadro para enfermedades crónico degenerativas.

Resultados de las encuestas aplicadas a la población usuaria del Hospital General de Chetumal



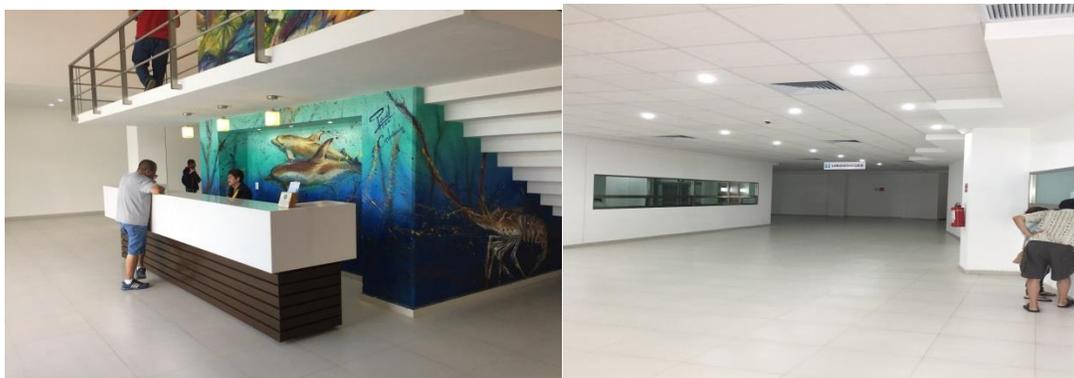
5.3 HOSPITAL GENERAL DE CANCÚN "JESÚS KUMATE RODRÍGUEZ"



Dirección	Horarios	Servicios
SM 65 andador 5 entre calles 12 Y 13, col. Puerto Juárez C.P. 77524 Cancún, Quintana Roo	Lunes a viernes Turno matutino. 8:00 a 14:00 hrs. Turno vespertino 14:30 a 20:00 hrs. Urgencias. 24 hrs,365 días	Consulta externa de especialidades. Urgencias. Laboratorio clínico. Imagenología (rayos x y ultrasonido). Hospitalización. UCI / UCIN. Quirófano. Medicina preventiva. Planificación familiar. Banco de sangre.
Personal		
Con 1200 personas, distribuidos en 6 turnos: matutino, vespertino, nocturno A y B, diurno especial y nocturno especial. 229 médicos de los cuales 69 son generales y 160 especialistas, 636 personal de enfermería; y el resto distribuido en las diferentes servicios como: odontólogos, trabajadores sociales, psicólogos, químicos, técnicos de laboratorio, nutriólogos, camilleros, afanadores, personal en área de cocina y personal administrativo		

Generalidades: Es un centro acreditado como segundo nivel de atención, la construcción del edificio se concluyó en el año 2017 siendo inaugurado en el mes de abril. Su estructura es actual y moderna con una superficie de 32 mil 36 metros cuadrados de construcción en un terreno de 70 mil metros cuadrados.

Actualmente se brindan consultas de las siguientes especialidades: cirugía general, ginecología y obstetricia, pediatría, neonatología, cirugía pediátrica, anestesiología, medicina interna, medicina general, medicina intensiva, urgencias médico quirúrgicas, oftalmología, neurocirugía, dietología, urología, odontología, psicología, psiquiatría, cardiología, medicina física y rehabilitación, otorrinolaringología, dermatología, cirugía de columna, de cardiología pediátrica, infectología pediátrica, neurología, retinología y neumología pediátrica, cirugía de tórax y vascular.



Capacidad de atención: se atienden un promedio anual de 100,000 personas Cuenta con 180 camas censables.

OBSERVACIONES

Consulta Externa: La sala de espera para consulta externa cuenta con dimensiones apropiadas y cómodas para los usuarios, el mobiliario es nuevo y se encuentran en excelentes condiciones, así como la iluminación, ventilación e higiene en las instalaciones.



Farmacia: El abastecimiento de medicamentos se encontraba a un 80% del que debería presentar, tomando como referencia las 470 claves de medicamentos que forman el cuadro básico.

Es importante señalar que los carros rojos en urgencias, quirófanos, UCIN y UCI, están al cien por ciento, así mismo la caja roja del área de urgencias gineco-obstetricas y toco-cirugía. Además cuentan con abastecimiento externo en el área de almacén.



Laboratorio: El área se encuentra adecuadamente señalizada, cuenta con iluminación y aire acondicionado en excelentes condiciones de operatividad, el espacio físico es adecuado y bien distribuido para la cantidad de usuarios. En caso de requerir expansión está diseñada arquitectónicamente para su modificación.

El equipo con el que se cuenta es suficiente y funcional, así como también el abasto de insumos, se realizan estudios de: biometría hemática, química sanguínea, perfil de lípidos, perfil tiroideo, antígeno prostático y marcadores tumorales.

El área de hematología contaba con abastecimiento de reactivos al momento de la visita. Los estudios solicitados a este servicio se realizan, pero debido al número de solicitudes, hay diferimiento al usuario de uno a dos meses, dependiendo de la naturaleza del examen solicitado.

Consultorios: Son cómodos y accesibles; cuentan con todos los instrumentos médicos para hacer una exploración física y el equipamiento necesario para realizar el diagnóstico clínico. Algunos de los consultorios son compartidos entre las diferentes especialidades.

Quirófanos: Equipado con cuatro quirófanos muy bien habilitados y con el espacio adecuado, así como instrumental y equipamiento necesario y actualizado para atención de los pacientes quirúrgicos.

Tococirugia:

Cuentan con dos quirófanos para la realización de cesáreas y dos áreas para labor de parto.

Hospitalización:

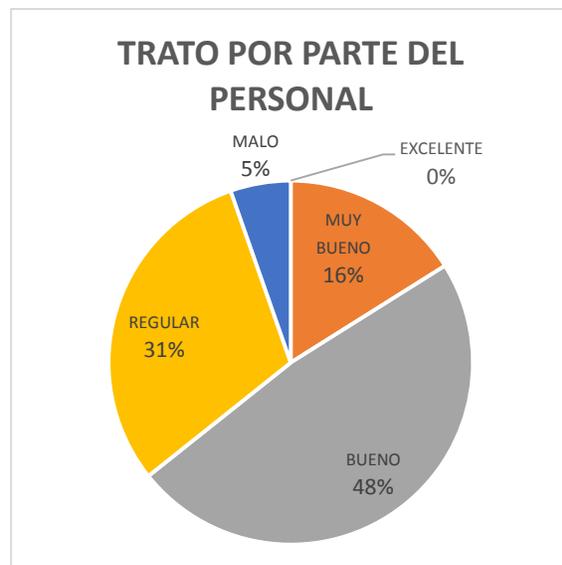
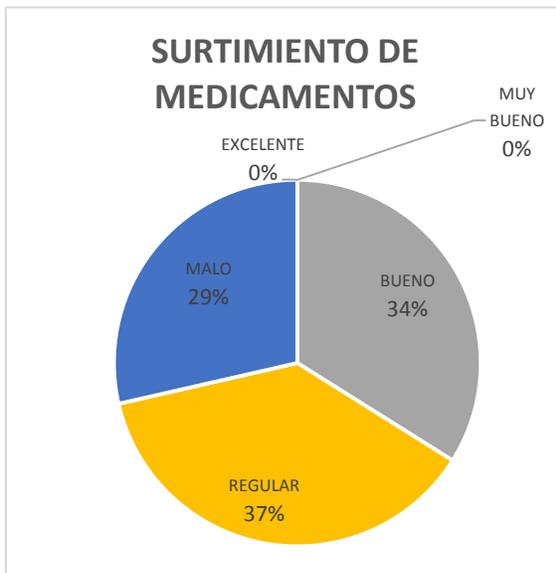
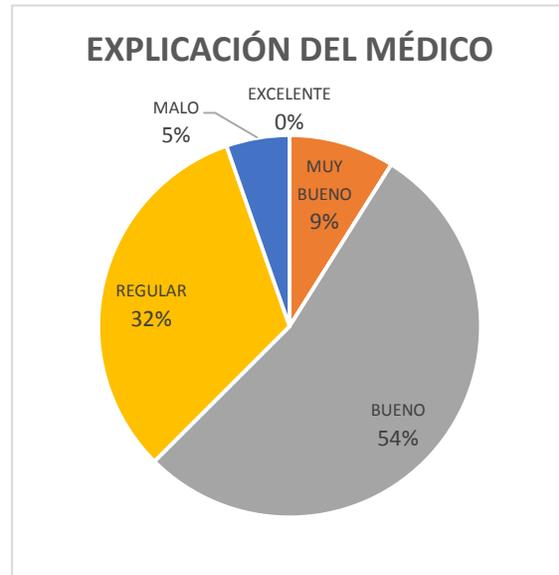
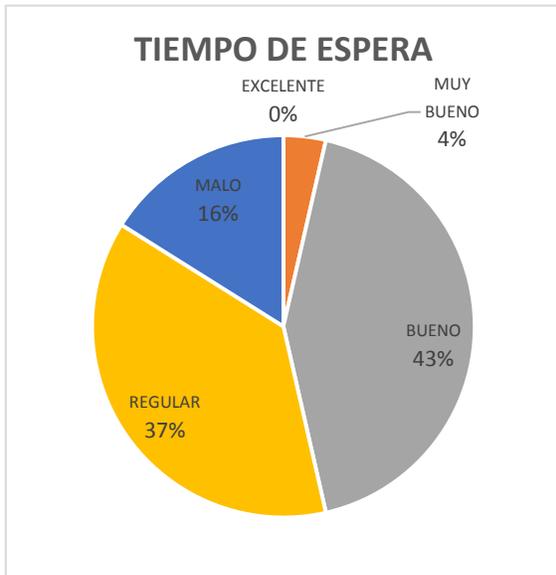
Neonatología (UCIN): Cuenta con 30 cunas térmicas equipadas con instrumentos modernos de ventilación asistida para neonatos que requieren entubación y 8 cunas térmicas para neonatos que no requieren entubación.

Infectología pediátrica: Cuentan con cuartos de aislamiento para enfermedades infecto-contagiosas, y para evitar infecciones nosocomiales. El área cuenta con un tamaño e infraestructura adecuados, y con buen mantenimiento de sanitización.

Oftalmología: Para realizar la valoración por los especialistas, se cuentan con equipos ópticos de tecnología actualizada; como lo son el facoemulsificador para corregir defectos oculares con colocación de lentes intraoculares y enfermedades como cataratas.



Resultados de encuestas aplicadas a la población usuaria del Hospital General de Cancún- Jesús Kumate Rodríguez



5.4 HOSPITAL GENERAL DE FELIPE CARRILLO PUERTO



Dirección	Horarios y días de atención	Servicios que ofrece
Calle 51 N° 775 esq. Benito Juárez, Col. Juan Bautista Vega C.P. 77524, en Felipe Carrillo Puerto.	Lunes a viernes Turno matutino. 08:00 a 14:00hrs. Turno vespertino. 14:30 a 20:30 hrs. Urgencias 24 hrs, 365 días.	Mastografía. Imagen (ultrasonido y rayos X). Laboratorio clínico. Puesto de sangrado. Medicina preventiva. Vacunación. Salud reproductiva. Clínica de Displasia. SAI (servicio de atención integrada). Epidemiología. Consulta externa (especialidades). Urgencias. Hospitalización.
Personal		
Está conformada por 215 personas aproximadamente, distribuidas de la siguiente manera: 23 médicos especialistas, 12 médicos generales, 11 enfermeras, 10 químicos, 9 operadores de rayos x, 50 personas que forman parte del personal administrativo y de mantenimiento. También se contaba con el apoyo de 4 médicos residentes.		

Generalidades: El Hospital General de Felipe Carrillo Puerto pertenece a los servicios estatales de salud, proporciona atención a población en general de la ciudad de Felipe Carrillo Puerto y sus alrededores. El edificio fue transferido hace 30 años a la secretaria de salud y desde entonces ha funcionado como tal. Las instalaciones tuvieron una remodelación hace 3 años en las áreas que conforman la sala de espera de consulta externa, sala de recuperación, sala de juntas, farmacia y el frente del hospital; todas las instalaciones fueron pintadas en marzo 2017.

Capacidad de atención: Cuenta con 30 camas censables.

OBSERVACIONES

Salas de espera: tanto la del área de consulta externa como la del área de urgencias, proporcionan a los usuarios seguridad y comodidad mientras esperan ser atendidos. Con los espacios físicos, iluminación, ventilación, mobiliario e higiene adecuados. Existen sanitarios para los usuarios, uno para hombres y otro para mujeres con condiciones buenas de higiene.

Consultorios: El área de consulta externa tiene un total de 5 consultorios, para cada una de las siguientes especialidades: Medicina Interna, Pediatría, Ginecología y Obstetricia, Psicología (módulo de violencia), Odontología, Cirugía (la consulta se otorga en el área de enseñanza y es en el turno vespertino), Traumatología y Ortopedia (cuya consulta se da en la dirección).

En el área de urgencias existen dos consultorios médicos. Todos los consultorios de hospital contaban con el equipo y mobiliario para brindar la atención, funcional y en regulares condiciones. Condiciones de iluminación, higiene y ventilación adecuadas.



Farmacia: El stock de medicamentos se encontraba al 80%, en ocasiones falla el suministro de medicamentos para enfermedades crónico degenerativas.

Laboratorio: En cuanto a las características de iluminación y ventilación en condiciones regulares, hablando de seguridad observamos la regadera de emergencia encima de un equipo de cómputo; un equipo de aire acondicionado se encontraba en mal estado, hay presencia de dos refrigeradores marcados con la leyenda “no funciona” los cuales al parecer ya fueron reportados pero aún continúan en el área. El control de residuos peligros biológicos infecciosos es adecuado.

El abasto de insumos para los equipos oportuno y completo es deficiente; faltaba reactivo para la realización de Biometría Hemática, Química Sanguínea y la falla en la lámpara del equipo.



Imagen: En infraestructura y equipamiento se encuentra en condiciones regulares. No pudimos entrevistarnos con personal del área puesto que no se encontraba alguno.

Se cuenta con el servicio de mastografía ubicado contiguo a la dirección con un equipo funcionando adecuadamente, condiciones de higiene e iluminación buenas.



Urgencias: Condiciones generales de limpieza buenas, cuenta con rampa para el acceso de pacientes con discapacidad, existe un acceso para ambulancias. Cuenta con sala de espera y baños para los usuarios. Dentro de esta zona se encuentra el área de epidemiología y también el SAI (servicios de atención integral para pacientes con VIH). El área cuenta con el sistema de clasificación de urgencias ginecológicas (TRIAGE OBSTETRICO). Se observó la presencia de extintor, también de biombos para poder dar privacidad a los pacientes. El mobiliario y equipo del área en condiciones regulares y funcionales.

Área de curaciones: cuentan con el equipo de cirugía menor necesario en caso de necesitarse, buen abastecimiento de las suturas así como material de curación y antiséptico locales. Se nos comentó que en ocasiones también se ha usado este espacio para dar consulta médica.

Área de hidratación oral: condiciones buenas de limpieza e higiene, existencia en un 80% de sobres de vida suero oral, agua potable, mesa, jarra, taza y cucharas.

Área de observación para adultos y pacientes pediátricos y Área de choque: con equipamiento en regulares condiciones, funcional; higiene, ventilación e iluminación buenas.

Central de enfermeras.- situada en medio del área de urgencias, pudiendo tener acceso a los pacientes adultos, pediátricos y del área de choque. Con el mobiliario y equipo necesario.

Quirófano y Sala de expulsión: infraestructura e higiene buenas. Estaban en uso al momento de la supervisión. Área de recuperación, con espacios adecuados y equipo funcional y en buenas condiciones.

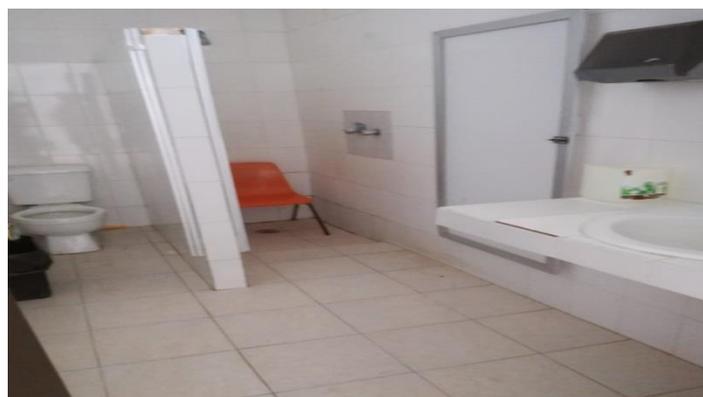
Central de esterilización y equipos (CEyE): Cuenta con dos equipos de esterilización, uno de los cuales no funcionan según nos refieren desde hace cinco años. El resto del mobiliario y el equipo quirúrgico que se tiene se encuentran en condiciones regulares, y hay algunos equipos de cirugía que no existen o se encuentran incompletos y en regulares condiciones



Hospitalización: El tipo de hospitalización es comunitario por lo que se encuentran 3 camas por cuarto, los sanitarios con regaderas se encuentran al final del pasillo del área; uno para hombres y otro para mujeres, las condiciones de estos son buenas en cuanto a higiene e infraestructura, sin embargo necesitan mantenimiento para su mejor conservación.

Algunos contactos y /o apagadores se encuentran expuestos lo que representa un riesgo. No se cuenta con un sistema de intercomunicación entre las camas y central de enfermeras.

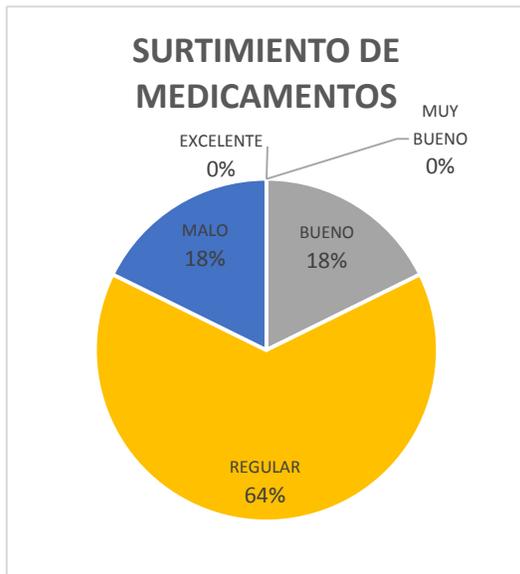
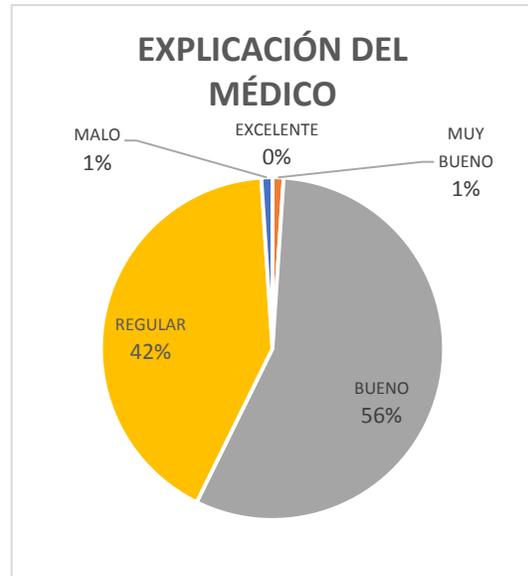
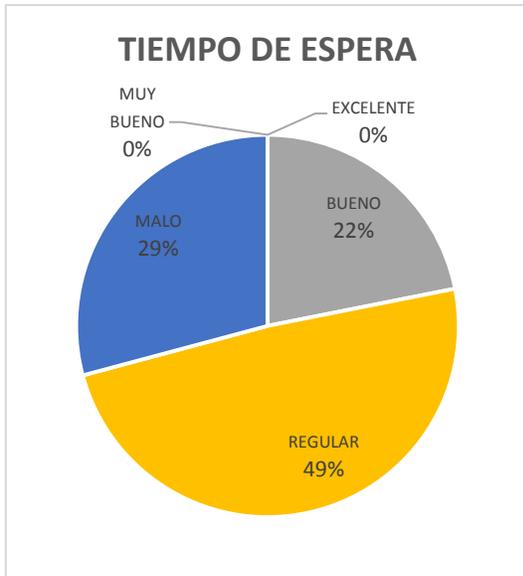
En cuanto al mobiliario no se cuenta con banquetas de altura para facilitar al paciente el ascenso y descenso de las camas, en cuanto a estas últimas sus condiciones son regulares, y no cuentan con barandal.



Central de enfermeras: cuenta con un adecuado espacio y ventilación y los requerimientos establecidos en cuanto a mobiliario y equipo. Se observó presencia de humedad debajo de un lavabo.



Resultados de las encuestas aplicadas a la población usuaria del Hospital General de Felipe Carrillo Puerto



5.5 HOSPITAL GENERAL DE COZUMEL



Dirección	Días y horarios de atención	Servicios que ofrece
<p>Avenida Andrés Quintana Roo entre 11 Av. Sur y 20 Av. Sur. Colonia Andrés Quintana Roo.</p>	<p>Lunes a viernes. Turno matutino y vespertino. Urgencias 24 hrs, 365 días.</p>	<p>Urgencias. Imagenología (Rayos X, ultrasonido, mastografía, TAC). UCIN/ UCIA. Hospitalización. Consulta de especialidades. Cámara hiperbárica. Hemodiálisis Laboratorio clínico. Medicina Preventiva.</p>
Personal		
<p>63 médicos; 28 generales y 35 especialistas, 59 personal de enfermería, 3 odontólogos, 2 químicos, 2 técnicos laboratorista y 1 radiólogo.</p>		

Generalidades: Funciona como hospital de segundo nivel pero no está certificado. Fue fundado y construido en el año de 1975 como centro de salud. Posteriormente se hicieron cambios estructurales, en 1990 se hizo una ampliación agregando un quirófano y un área de Rayos X. En el año 2006 tuvo una restauración por daños debido al huracán Wilma y en el año 2008 otra ampliación para restaurar quirófano y hacer una sala de hemodiálisis, una de mastografía y una de ultrasonido.

Se apoya con otras instituciones de salud de la federación, sin embargo cuando la demanda es de alta especialidad su infraestructura y equipamiento es insuficiente para ello.

Cuenta con las siguientes especialidades: Pediatría, Cirugía General, Ginecología y Obstetricia, Medicina Interna, Traumatología y Ortopedia, Anestesia, Neonatología, Nefrología, Cirugía Pediátrica, Psicología, Nutrición, Terapia Física, Odontología, Epidemiología,

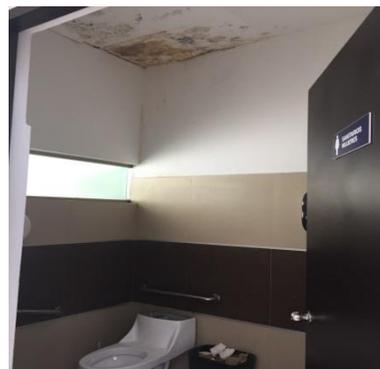
Capacidad de Atención: Cuenta con 36 camas censables y 19 no censables.



OBSERVACIONES

El hospital cuenta con una infraestructura adecuada para los servicios que brinda. Durante todo el recorrido, se pudo percibir que la iluminación, ventilación e higiene del lugar eran buenas.

Las condiciones de los sanitarios son buenas, cuentan con 13 baños para el personal y 17 para los pacientes, sin embargo uno de los baños no funciona en su totalidad.



Urgencias: cuenta con área de TRIAGE, atiende a 134 personas en cada turno y su capacidad para atender a la población está rebasada en un 20%.



CEyE: El área de esterilización cuenta con dos equipos pero no pueden funcionar al mismo tiempo y no se cuenta con cinco lámparas de iluminación.

Laboratorio clínico: no cuenta con las regaderas respectivas, el área de toma de muestra no cuenta con repisas descansa brazo o mesa con cojín para la recepción y toma de muestra sanguínea.

Farmacia: las claves de medicamentos se encontraban en un 70%, pudimos constatar que se contaba con buena iluminación y ventilación, así como los anaqueles en buen estado.

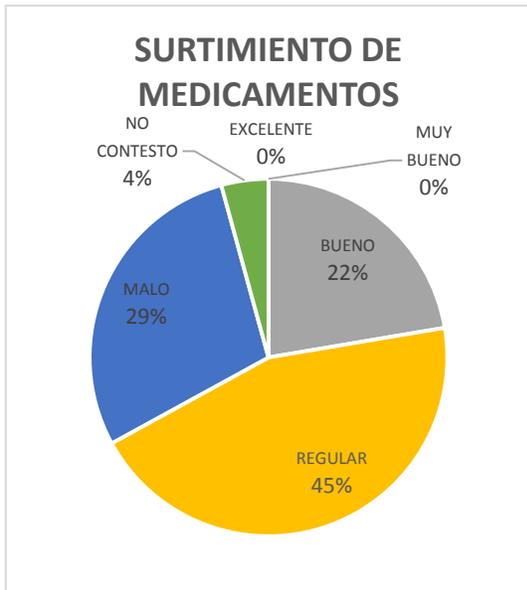
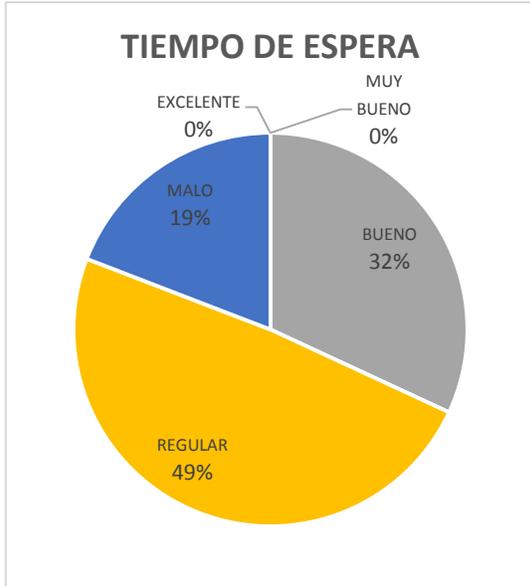


Se tiene bien señalado el control de los residuos peligroso biológico infecciosos y cada quince días una empresa acude para la recoja de estos residuos.

Al momento de preguntar por los extintores que se encontraban en las diversas áreas, se nos refirió que veintiuno se encontraban en mantenimiento.



Resultados de las encuestas aplicadas a la población usuaria del Hospital General de Cozumel



5.6 HOSPITAL GENERAL DE PLAYA DEL CARMEN



Dirección	Horarios y días de atención	Servicios
Avenida Constituyentes s/n, esquina Avenida 135. Col. Ejido C.P. 77710 Playa del Carmen	Consulta externa Lunes a Viernes Turno matutino Turno vespertino Urgencias 24 hrs/ 365 días.	Urgencias. Consulta externa (especialidades). Hospitalización. Medicina preventiva. Laboratorio clínico. Imagenología (Rayos X, Tomografía, Ultrasonido y Mastografía). Banco de sangre.
Personal		
Respecto a la plantilla de personal con que cuenta se nos indicó que laboran 603 empleados distribuidos entre médicos generales y especialistas, personal de enfermería, personal en otras áreas y administrativos.		

Generalidades: El Hospital General es un nosocomio acreditado como de segundo nivel. Es una construcción de dos plantas. Su construcción se inició en el año 2005, siendo inaugurado en el mes de septiembre del año 2011. El terreno donde se ubica tiene una superficie de 20,00 m² de los cuales se han construido 14,400m². Se han realizado mejoras en cuanto a infraestructura y equipamiento, en el año 2014 se construyó la sala de Hemodinamia, en el año 2015 el Banco de Leche y el Centro de Simulación, en el año 2016 el área de Resonancia Magnética que aún no estaba funcionando y en lo que va del 2017 ha habido remodelaciones en el SAI.

Capacidad de atención: Tiene una capacidad instalada de 118 camas, de las cuales 60 son censables y 58 no censables, contando con 96 pacientes internados al momento de la visita.

El área de consulta externa brinda consulta y atención en los siguientes servicios: Cirugía General, Cardiología, Epidemiología, Trauma y Ortopedia, Vacunas, Planificación familiar, Medicina interna, Tamiz metabólico y auditivo, Colposcopia, Oftalmología y Ginecología, Servicio de Atención Integral a pacientes con VIH (SAI), Pediatría, Estimulación Temprana, Clínica de Catéteres, Cirugía Pediátrica, Urología, Salud Reproductiva, Psicología, Cirugía Maxilofacial y coordinación de Consulta Externa.

OBSERVACIONES



En su mayoría el hospital se encontraba debidamente señalizado y en buenas condiciones con respecto a la infraestructura; instalaciones limpias en su mayoría a excepción de los sanitarios y con espacios amplios e iluminados.

En las salas de espera se indicaban los tiempos de espera, horarios de visita y atención, así como también señalamientos de protección civil.

El hospital cuenta con área de enseñanza, la cual no es de atención al público y fue la que se encontró durante el recorrido en mejor estado físico.

Imagenología: todos los equipos se encontraban funcionando correctamente.

Consultorios: con el mobiliario necesario y en buen estado para brindar la atención.

Área de urgencias: Sala de espera de urgencias generales y gineco-obstétricas con presencia de material informativo sobre los derechos de los pacientes y la especificación de lo que es una urgencia o urgencia obstétrica.

Cuenta con sanitarios para pacientes separados hombres y mujeres, al momento de la visita el sanitario de hombres se encontraba fuera de servicio.

Las áreas de reanimación o choque, curaciones y observación pediátrica se encontraban en condiciones adecuadas para brindar la atención. Sin embargo, en el área de aseo de personal y usuarios no había toallas de papel y jabón.



Área de tocología: Cuenta con un área de TRIAGE Obstétrico, la cual tiene dos consultorios pero solo uno estaba acondicionado como tal.

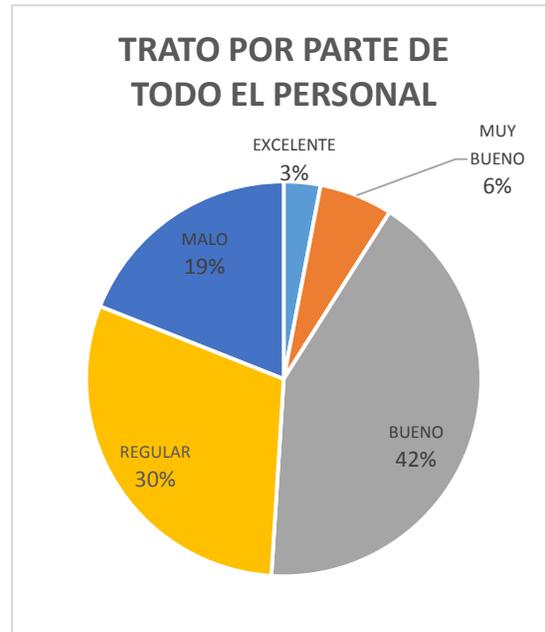
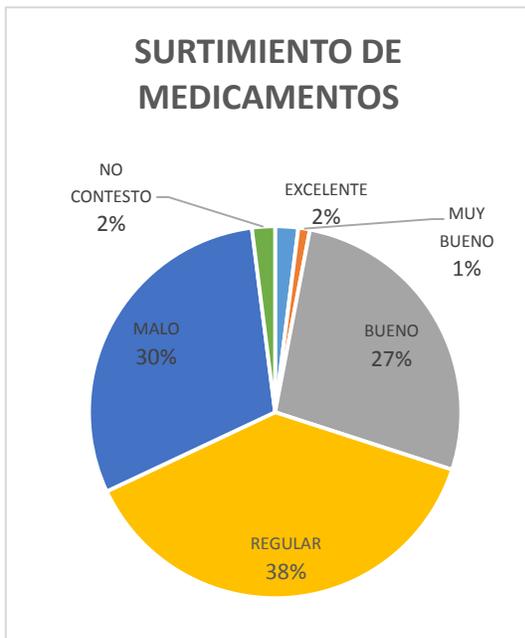
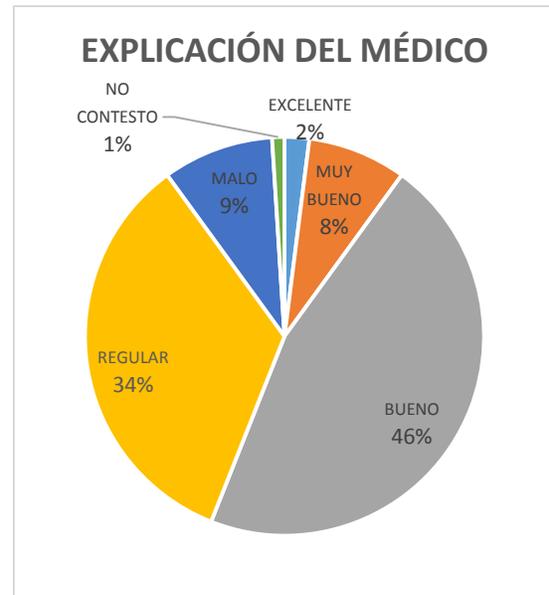
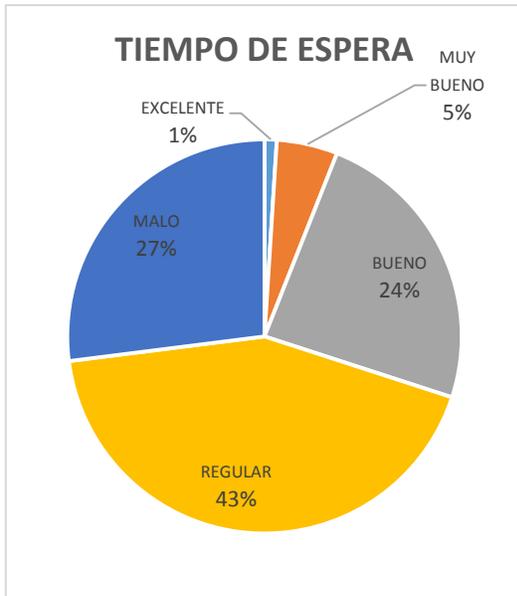
UCIA: Área con 6 camas, sin embargo se nos comentó que solo se tiene capacidad para atender a 4 pacientes. Corroboramos esto, ya que 4 camas se encontraban habilitadas; 1 designada para el cubículo de aislados, 2 no contaban con sistema de oxigenación.

Hospitalización: Dividida para la estancia intrahospitalaria de las personas en los siguientes servicios: Cirugía General, Medicina Interna, Ginecología y Pediatría. Cada uno de los servicios cuenta con 21 camas para pacientes, excepto las últimas 2 áreas que tienen 26 camas cada una. Aquí también se encuentran las áreas de Terapia Intermedia Neonatal, Crecimiento y Desarrollo y el Banco de Leche Materna.

Farmacia: El área reportó contar con el suministro adecuado para la atención de la población usuaria de los servicios.



Resultados de las encuestas realizadas a la población usuaria del Hospital General de Playa del Carmen



5.7 HOSPITAL INTEGRAL DE JOSÉ MARÍA MORELOS



Dirección	Días y horarios de atención	Servicios que ofrece
Avenida Morelos esquina calle Noh-Bec. C.P 77890 José María Morelos	Consulta externa Lunes a viernes Urgencias 24 hrs, 365 días.	Urgencias. Consulta externa. Laboratorio clínico. Hospitalización. Imagenología (Rayos X, Mastografía).
Personal		
La plantilla del personal está conformada por 12 médicos generales, 2 ginecólogos, 2 anesestesiólogos, 1 pediatra, 1 cirujano general; 38 enfermeros, 4 químicos, 2 odontólogos, 1 psicólogo, 1 nutriólogo y 3 administrativos.		

Generalidades:

El hospital fue construido en el año de 1968 y se fundó en el año de 1975. Su última remodelación fue en el año 2017, la cual consistió en cambiar el techo de cartón de la bodega por láminas de zinc, colocación de puerta, piso, revoco de paredes y pintura.

Las instalaciones están conformadas por las siguientes áreas: Dirección, Farmacia, Laboratorio, área de especialidades, Odontología, Psicología, Nutrición, Mantenimiento, Almacén, Rayos X, Urgencias, Hospitalización, Quirófano, Recursos Humanos y área de Calidad y Enseñanza.

OBSERVACIONES

El número de personal que labora en ese hospital es insuficiente, se nos comentó que se ha tenido la necesidad de solicitar personal médico para cubrir la atención en el área de especialidad, así como también que el personal médico de urgencias es escaso para atender la demanda de la población usuaria del servicio.



Imagenología: Durante el recorrido se observó que en el área de rayos X y mastografía, donde se ubica el aire acondicionado había una marca de humedad.



Quirófano: se observó presencia de humedad en una de las paredes; de igual manera esto se observó en una de las paredes del área de expulsión. El sistema de aire acondicionado estaba en mantenimiento.



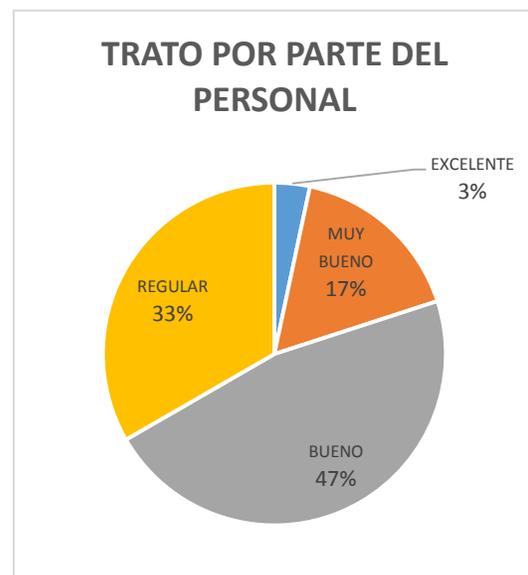
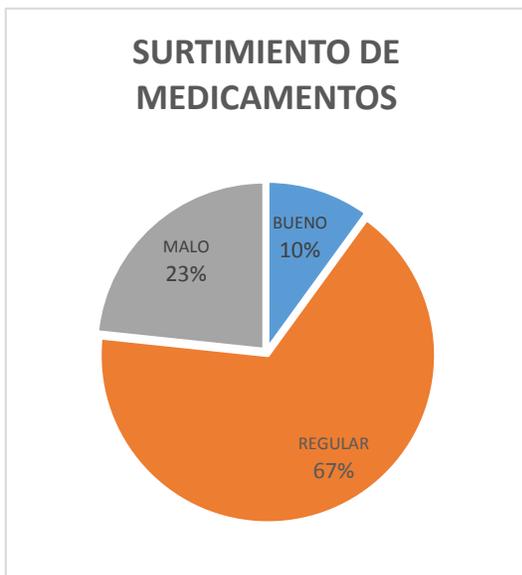
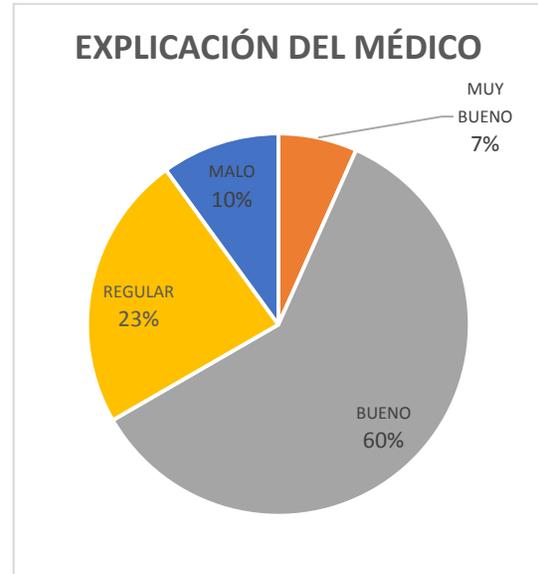
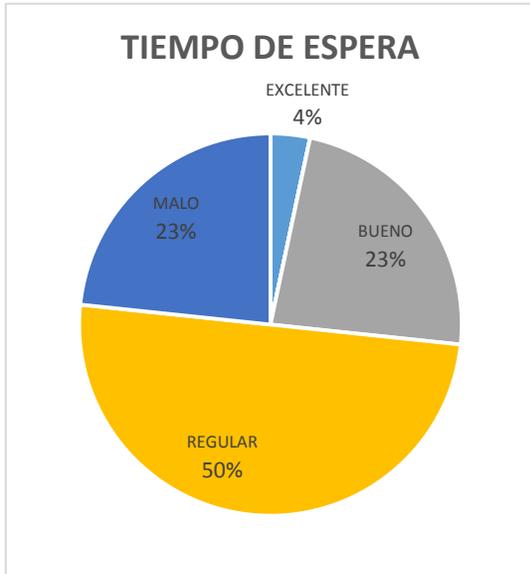
Laboratorio clínico: Al momento de la supervisión, personal del área manifestó que no se le ha dado mantenimiento al equipo, sin embargo refirió que les proveerían de equipos nuevos.



Farmacia: La persona responsable de farmacia refirió que contaban con 60% de abasto en medicamentos del cuadro básico y 50% de los medicamentos para enfermedades crónico degenerativas.



Resultados de las encuestas aplicadas a usuarios del Hospital Integral de José María Morelos



5.8 HOSPITAL INTEGRAL DE KANTUNILKIN



Dirección	Horarios y Días de atención	Servicios que se ofrecen
Calle Reforma Agraria con Avenida Javier Rojo Gómez. Colonia Xaman-Kah C.P. 77300 Kantunilkin, Quintana Roo	Turnos: matutino, vespertino, nocturno Fin de semana 08:00 a 20:00 hrs Urgencias 24 hrs/ 365 días del año	Consulta externa. Urgencias. Odontología. Medicina preventiva. Terapia de hidratación oral. Imagenología. Laboratorio clínico. Farmacia.
Personal		
9 médicos generales, 2 pasantes de medicina, 2 médicos en otras actividades, 1 odontólogo, 21 enfermeras, 2 radiólogos, 3 químicos.		

Generalidades: Superficie donde se encuentra 1,000 m². Superficie construida 500 m².

En febrero del 2017 se le realizó el cambio de puertas y ventanas, lavabo y tazas de baños, aire acondicionado, reparaciones en el techo y pintura.

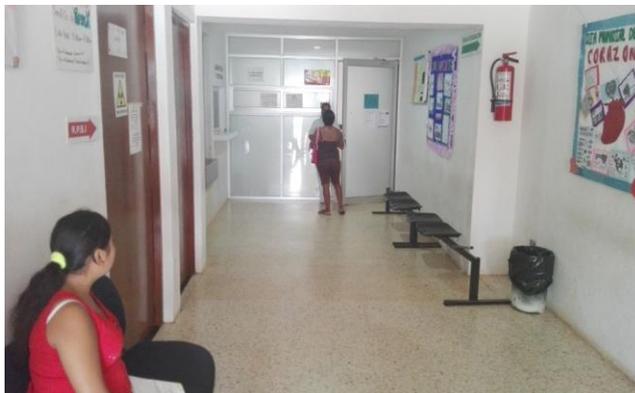
Cuenta con facilidades de acceso y salida considerado las necesidades de las personas con discapacidad y adultos mayores.

Capacidad de atención: Sus instalaciones ya son rebasadas por el número de usuarios que se atienden, recibiendo pacientes de Holbox, Chiquila y Solferino, incluyendo comunidades del vecino estado de Yucatán. Los pacientes de gravedad son trasladados a hospitales de Playa del Carmen o Cancún y en algunas ocasiones a Tizimin, Yucatán para su atención. Contando para ello con ambulancias de traslado.

El tiempo de atención de la consulta externa es de 40 minutos, en el área de urgencias 1 hora. Se atienden 60 personas por turno.

Tiene 8 camas censables y 11 camas generales. La población que había ingresado hasta la fecha de la supervisión era de 180.

Sala de espera: No cuenta con área o sala apropiada para la espera, los asientos se encuentran rotos e inservibles. Tiene servicios sanitarios con facilidades de acceso para personas con alguna discapacidad, independientes para hombres y mujeres.



OBSERVACIONES



Área de urgencias: condiciones de higiene y suministros eléctricos en funcionamiento

Área de curación: mesa de exploración con signos de oxidación, el carro rojo se encuentra en mal estado y con medicamentos insuficientes.



Farmacia: en la entrevista, el responsable de la unidad médica reportó que las claves de medicamento no estaban completas.



Quirófano: zona sin mobiliario, con poca iluminación debido a que las instalaciones eléctricas no funcionan adecuadamente, una de las paredes presenta desprendimiento del material (losas), con una ventanilla de aire acondicionado en malas condiciones y con signos de poco acceso del personal del hospital a ese lugar. Se refirió que esta área fuera se encuentra fuera de servicio desde hace años.

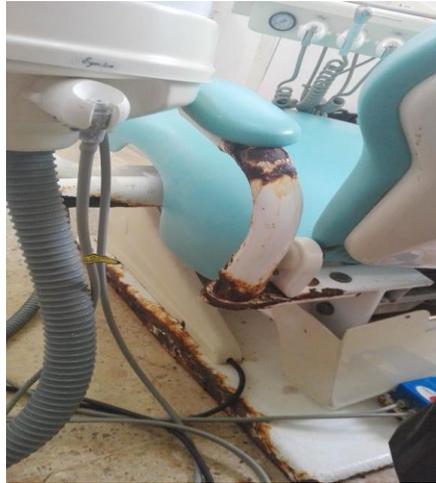


Hospitalización: condiciones de limpieza buena, instalaciones eléctricas en funcionamiento. Las camas se encontraban ocupadas en un sesenta por ciento de su capacidad.

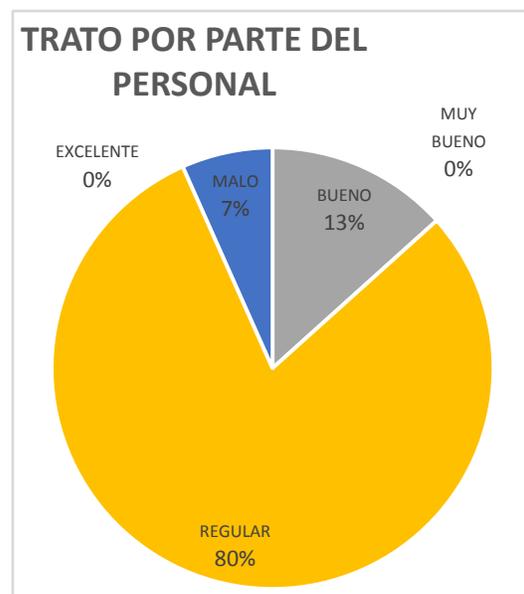
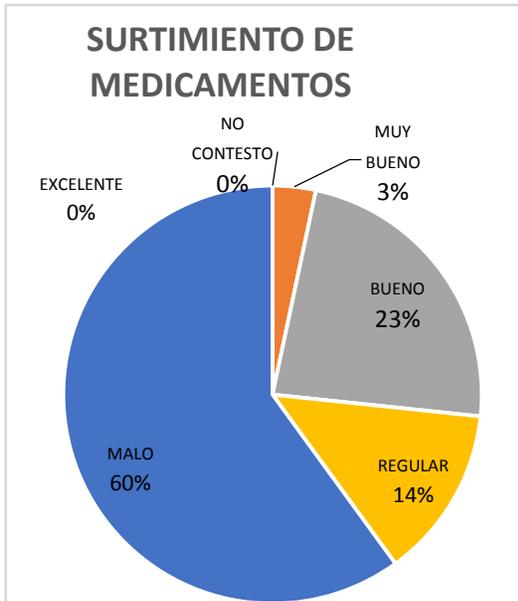
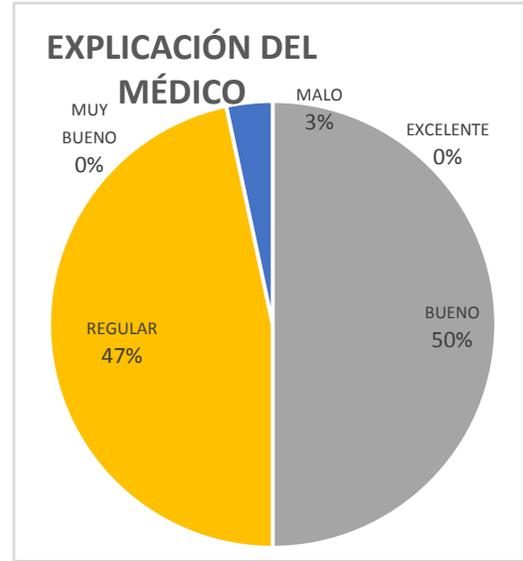
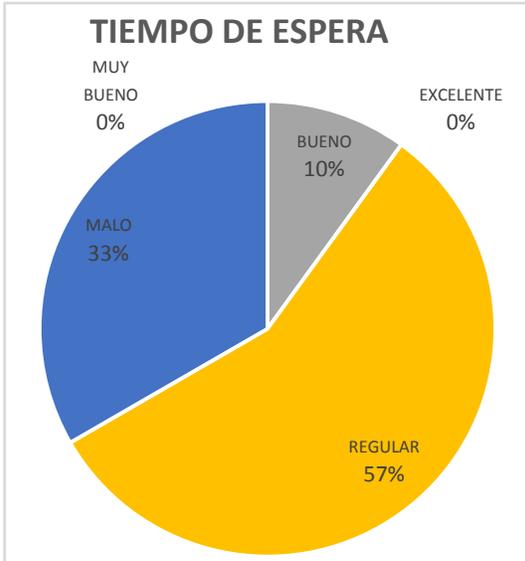
Consulta externa: es funcional y operable, sin embargo el mobiliario presenta condiciones regulares, las mesas de exploración y básculas con estadímetro presentan signos de oxidación.



Consultorio de odontología: mobiliario que presenta zonas de corrosión y oxidación en distintas partes, además las instalaciones eléctricas están a la vista y con cables tendidos en el piso.



Resultados de las encuestas aplicadas a la población usuaria del hospital integral de Kantunilkin



5.9 HOSPITAL COMUNITARIO ISLA MUJERES



Dirección	Horarios y días de atención	Servicios que ofrece
Av. Guerrero N°5, col. Centro C.P. 77400 Isla Mujeres	Urgencias 24 Horas, 365 días. Consulta externa Turno matutino: 8:00 a 14:00 hrs Turno vespertino: 14:30 hrs a 20:00 hrs Turno nocturno: 20:00 hrs a 8:00 hrs Turno fin de semana	Hospitalización. Consulta externa (especialidades). Rayos X. Laboratorio Clínico Medicina preventiva Planificación familiar
Personal		
La plantilla de personal está integrada por: 6 médicos generales, 2 cirujanos, 2 MPSS, 20 enfermeros, 1 pasante de odontología, 2 técnicos radiólogos, 2 químicos y 1 trabajo social, 42 administrativos, distribuidos en turnos matutino y vespertino.		

Generalidades: Refiere tener las siguientes especialidades: Ginecología, Medicina Interna, Pediatría, Cirugía General y Odontología. Dispone con 5 consultorios y algunas especialidades se ofrecen de manera compartida en los consultorios.

Capacidad de atención:

Cuenta con 13 camas censables y 12 camas no censables, brinda servicio a pacientes adultos y pediátricos de ambos sexos, cuenta con área de urgencias de adultos y pediátricos.

Se atiende un promedio anual de 30,000 personas que están dadas de alta en el seguro popular, que viven en Isla Mujeres y en la zona continental. El área de urgencias atiende a todas las personas sean derechohabientes de IMSS o ISSSTE o cuenten con Seguro Popular.

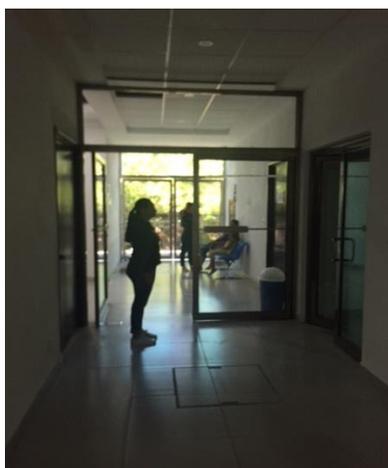
OBSERVACIONES

Las instalaciones del hospital son relativamente nuevas, en el momento de la supervisión se encontraban en excelentes condiciones en lo que respecta a su infraestructura; las condiciones de asepsia en general eran buenas y las instalaciones eléctricas e hidrosanitarias, así como las de gases medicinales funcionaban correctamente, se observó que las paredes y muros se encontraban perfectamente limpios, bien pintados y pulidos, así como los andenes de aluminio para los diferentes accesos.

El área de consulta externa es funcional y operable, hay buena iluminación y el aire acondicionado estaba funcionando correctamente, los consultorios se encontraron en buenas condiciones, bien equipados para la consulta y el buen servicio al público general. Cuenta con baños para hombres y mujeres.



Urgencias: se observó contaba con el suficiente mobiliario y material médico para la atención, sin embargo, en las entrevistas realizadas a personal se refirió que no contaban con el personal suficiente.



Quirófano: Existen 2; 1 de ellos se encontraba en remodelación, reparación y equipamiento de mobiliario para un mejor servicio; el otro quirófano se encontraba en perfecto estado de funcionalidad. El área de recuperación bien equipada con equipo en funcionamiento y bien iluminado.



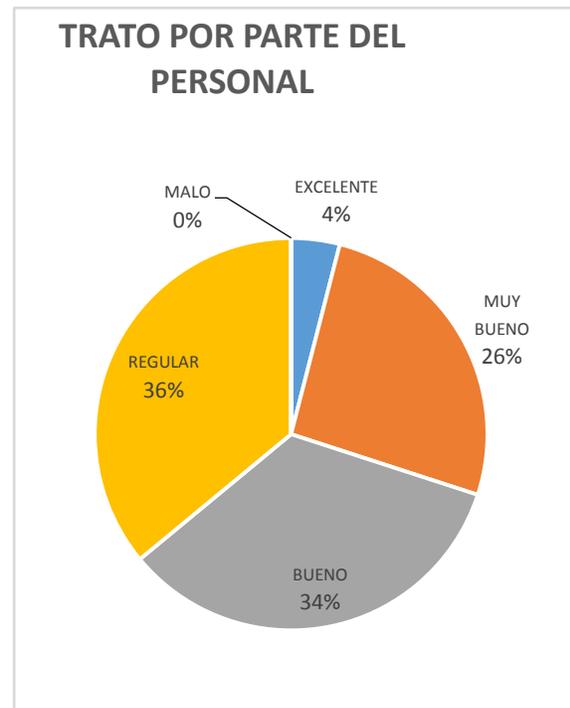
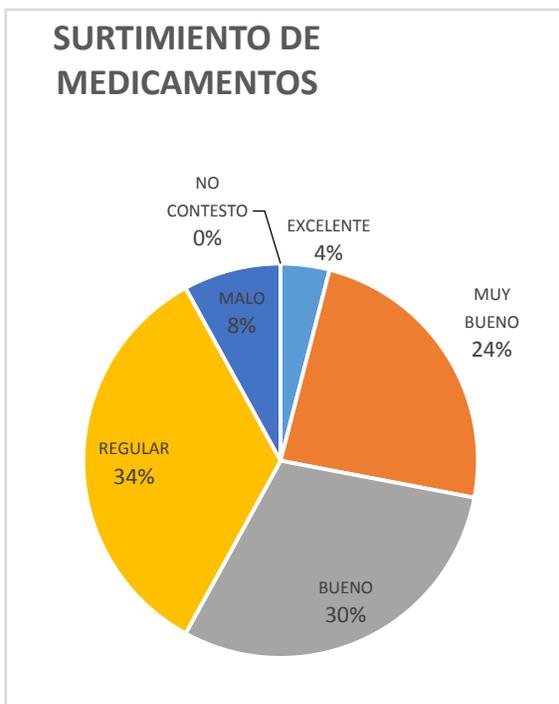
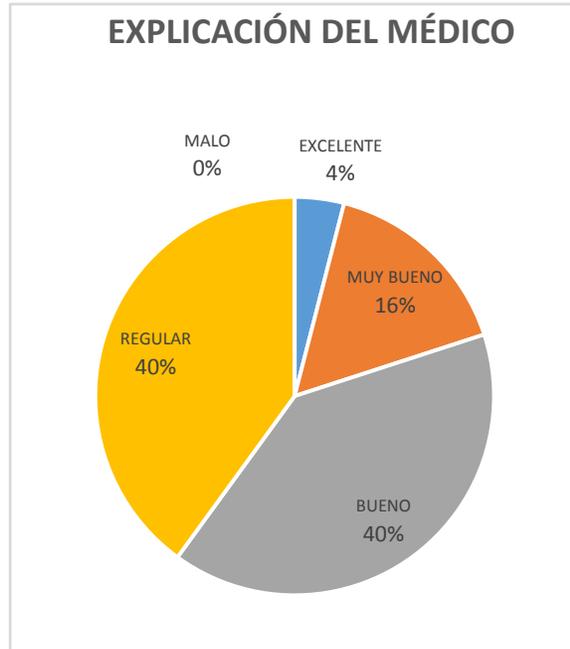
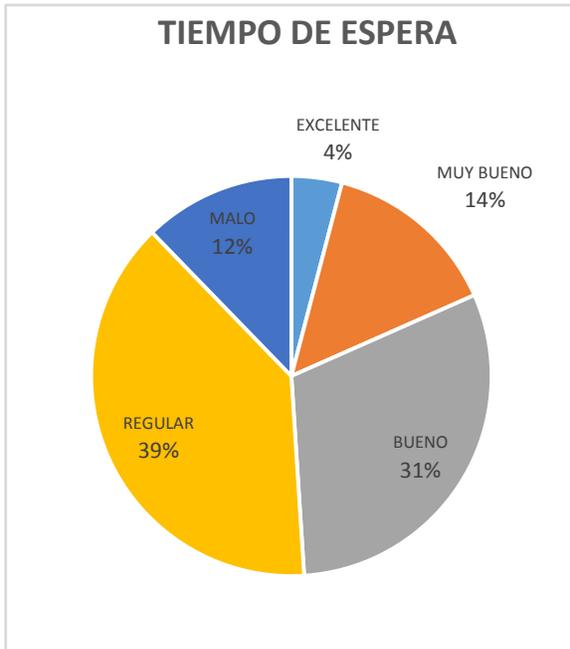
Las camas se encuentra distribuidas en sub-áreas: Pediatría con 6 camas, hospitalización para mujeres y hombres con 12 camas cada uno, urgencias 7 camas divididas con cancelas de PVC.



Farmacia: se encontró con un abasto del 80% de las claves de medicamentos del cuadro básico y del cuadro para enfermedades crónico degenerativas al 100%.



Resultados de las encuestas aplicadas a la población usuaria de los servicios del Hospital Integral de Isla Mujeres



5.10 CENTRO DE SALUD URBANO # 1. OTHÓN P BLANCO.



Dirección	Días y Horarios de atención	Servicios que ofrece
Calle Altos de Sevilla s/n esquina Naranjal. Mz 221 lote 13. Colonia Solidaridad. C.P. 77086. Chetumal, Quintana Roo.	Lunes a Viernes. Turno matutino 08:00 a 14:00 hrs Turno vespertino 14:30 a 20:00 hrs.	Consulta de medicina general. Atención Odontológica. Atención psicológica. Medicina preventiva. Terapia de Hidratación oral. Laboratorio clínico. Farmacia.
Personal		
Médicos generales: 10, 1 Director, 9 médicos, Odontólogos: total 2, Enfermeras: 21, Químicos: 1, 3 técnicos laboratoristas, Psicólogos: 1, Personal administrativo: 8, Pasantes: 1 nutrición, 1 terapia física, Intendencia: 2		

Capacidad de atención: tiene una población censada de 12000 personas; su área de influencia abarca colonias de Solidaridad, Pro territorio, Las Américas, Fraccionamiento caribe y Bicentenario. Al día se atienden 60 personas, sumando al mes un aproximado de 1500 personas.

Generalidades: Centro de salud designado para 9 núcleos básicos, su construcción data de hace 20 años aproximadamente y la remodelación más reciente fue hace un año, siendo pintura y reparación de algunas partes donde había goteras y filtraciones. El establecimiento cuenta con facilidades arquitectónicas para efectuar sus actividades, es uno de los que se encuentra en mejores condiciones de todos los centros de salud urbanos de la ciudad. Cuenta con protectores en todas las ventanas y puertas de cristal; también con rampas para el acceso de personas con discapacidad.

OBSERVACIONES

Cada área tiene un espacio propio con dimensiones adecuadas, ventilación, iluminación e higiene buenas y está señalizada.

Existen con 5 consultorios: 4 de medicina y 1 de odontología, cuenta con las siguientes áreas: medicina preventiva, laboratorio clínico, farmacia, psicología y curaciones. 2 sanitarios, 1 de hombres y 1 de mujeres, para uso de pacientes y personal del centro de salud; no se observó papel sanitario, jabón, ni toallas desechables.

Se observó la presencia de extintor funcional en el área de consulta externa.

Sala de espera: proporciona a los usuarios una seguridad y comodidad mientras esperan ser atendidos. Cuenta con el espacio físico, iluminación, ventilación, mobiliario e higiene adecuados.



Consultorios

Medicina: Cuenta con dos áreas divididas por un biombo, asegurando la privacidad del paciente. Con el mobiliario requerido para brindar la atención al usuario y en condiciones buenas. Las sillas para el paciente y su acompañante se encuentran en condiciones regulares. No se contaba con toallas desechables en el lavabo del área de exploración física. En lo que respecta a la atención prenatal en el embarazo se contaba con tiras reactivas para realizar uroanálisis. El equipo médico se encontró funcional y en condiciones regulares; un estuche de diagnóstico, estaba incompleto.

Odontología: La ventilación del área era regular debido a que el aire acondicionado no estaba enfriando. En cuanto al equipo, la unidad dental estaba fallando, lo cual ya había sido reportado según se nos refirió. La autoclave tenía un día de no estar funcionando. El equipo de rayos x, el cual había sido entregado a la unidad 15 días antes, no había sido utilizado debido a que al parecer había venido abierto. Se encontró faltante de cierto instrumental odontológico como: equipo para amalgama, elevadores rectos y de bandera, fórceps, jeringas para anestesia, sondas periodontales, cucharilla, banda matriz, aplicadores de bical y

pinzas de curación exploradoras doble extremo. Resto del mobiliario en condiciones generales buenas.



Área de Medicina Preventiva: El ventilador de techo presentaba zonas de oxidación en las aspas. Contaba con refrigerador funcional para uso exclusivo de conservación del biológico (vacuna). Abasto adecuado de las vacunas que se aplican. Había un desabasto respecto a las cartillas de vacunación para mujeres.

Área De Curaciones: Tenía el instrumental y mobiliario básico requerido en condiciones regulares. El abasto de anestésico local, suturas y antisépticos locales era adecuado.

El área de hidratación oral y esterilización comparten el espacio. En la primera, faltaban sobres de vida suero oral. En la segunda, el equipo de esterilización estaba en buen estado y funcional, acorde a las necesidades del establecimiento.



Área de Laboratorio Clínico: Condiciones generales de infraestructura regulares. La loseta de la pared del área de microbiología tenía unos mosaicos faltantes. El piso donde se resguardan algunos materiales presentaba desprendimiento del material exponiendo una varilla. Iluminación y ventilación adecuadas. Conservación de tuberías de agua, aire, gases y electricidad en buenas condiciones. Existencia de condiciones de seguridad regulares. Equipo y mobiliario en buenas condiciones.

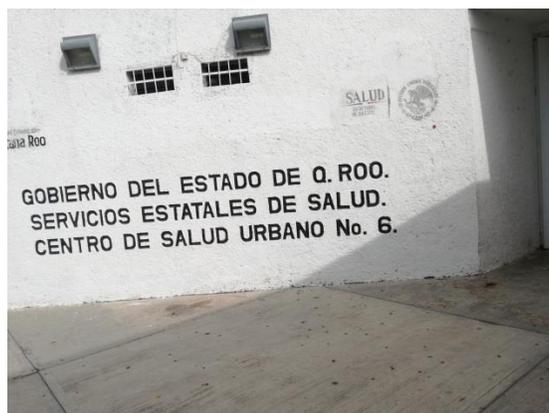


Farmacia: Se reportó el suministro de medicamentos del cuadro básico en un 60%, y el de enfermedades crónico degenerativas en un 74%.

En cuanto al abasto de los insumos de métodos de planificación familiar, es bueno.



5.11 CENTRO DE SALUD URBANO # 6.- OTHÓN P. BLANCO



Dirección	Días y Horarios de atención	Servicios que ofrece
Calle 7 entre 11 y 12. Col. Guadalupe Victoria C.P. 77086. Ciudad Chetumal Quintana Roo	Lunes a Viernes. Turno matutino 08:00 a 14:00 hrs Turno vespertino 14:30 a 21:00 hrs.	Consulta de medicina general. Atención Odontológica. Medicina preventiva. Terapia de Hidratación oral. Laboratorio clínico. Farmacia. Servicios amigables para adolescente.
Personal		
Médicos generales: 9 en total distribuidos de la siguiente manera; 1 director, 6 en la mañana y 2 en la tarde, Odontólogos: total 2; 1 en cada turno, Enfermeras: total 11; 8 en el turno matutino y 3 en el vespertino. Cuentan también con 4 pasantes de enfermería, 2 en cada turno, Químicos: 3 y 1 técnico laboratorista Psicólogos: 1 pasante (1ª vez, inicio el mes febrero), Trabajado social 1, Intendentes 2.		

Capacidad de atención: Tiene una población censada de 6000 personas. Se atiende un promedio de 40 personas diariamente, dando un aproximado mensual de 1200 personas.

Generalidades: Este centro de salud fue construido hace 30 años, siendo la remodelación más frecuente hace 2 años. Está conformado por 10 núcleos básicos. Cuenta con facilidades arquitectónicas acorde al tipo de establecimientos y servicios que ofrece. Cuenta con protectores en todas las ventanas y puertas de cristal. También cuenta con rampas para acceso de pacientes con discapacidad y adultos mayores.

OBSERVACIONES

Existe un área exclusiva para la dirección y para el área administrativa. Cuenta con farmacia. Tiene 5 consultorios: 3 de medicina, 1 servicios amigables y 1 odontología. Cuenta con servicios sanitarios de uso para hombres y mujeres por separado, uno para el personal y otro para los usuarios; sin dificultad en el acceso para personas con discapacidad, en cuanto a la higiene de estos es regular, no había toallas de papel, ni jabón.



Sala de espera: proporciona a los usuarios comodidad y seguridad mientras aguardan para ser atendidos; el espacio de esta área es adecuado y cuenta con una buena iluminación, higiene y ventilación.

Consultorios

Medicina: las áreas de interrogatorio y exploración física están delimitadas correctamente, asegurando la privacidad del paciente. Con el mobiliario en condiciones entre buenas y regulares, la silla del médico con deterioro en la piel sintética que recubre el respaldo y asiento. En lo referente al equipo, no cuentan con estuche diagnóstico, el esfigmomanómetro y estetoscopio son propiedad del médico, el negatoscopio de un consultorio no se encontraba funcionando y tenía 20 días de haberse reportado, el resto aparentemente en condiciones regulares y funcionales. En lo que respecta a la atención prenatal en el embarazo en el momento de la visita no se contaba con tiras reactivas para realizar uroanálisis.



Odontología: Conservación, iluminación, ventilación e higiene buenas. Respecto al suministro de recursos energéticos, de los contactos solo uno se encontraba funcional. En cuanto al equipo se pudo observar en condiciones generales regulares, se nos comentó que el compresor cuando se usa por tiempo prolongado se calienta y ya tiene más de 15 años que se está usando. El mobiliario existente se encontró en buenas condiciones.



Área de Medicina Preventiva: Tiene la iluminación artificial suficiente; así como una ventilación adecuada. Los contactos eléctricos están distribuidos apropiadamente. En cuanto al mobiliario y al equipo se encontró en buenas condiciones en cuanto a funcionalidad y limpieza. El refrigerador para uso exclusivo de conservación del biológico existe y se encontró funcionando. Se contaba con un abasto adecuado de las vacunas que se aplican en el centro de salud. Había desabasto en cartillas de vacunación para mujeres.



Área de curaciones: existe un espacio físico adecuado. Con el instrumental y mobiliario básico requerido en regulares condiciones, no se puede retirar puntos de sutura.

Área de hidratación oral: existe un espacio físico para tal función, señalizada y con los insumos básicos para el tratamiento adecuado de enfermedades diarreicas agudas en menores de cinco años.

Área de esterilización: Equipo de esterilización en buen estado y funcional, acorde a las necesidades del establecimiento.

Área de Trabajo Social: Existe un mostrador donde se ubica la trabajadora social y no cuenta con señalización. No hay un área o cubículo para una atención privada de los usuarios, cuando es necesario se utiliza el área de curaciones.

Área de Psicología: No existe área o espacio para tal función. La atención se brinda en el área de curaciones.

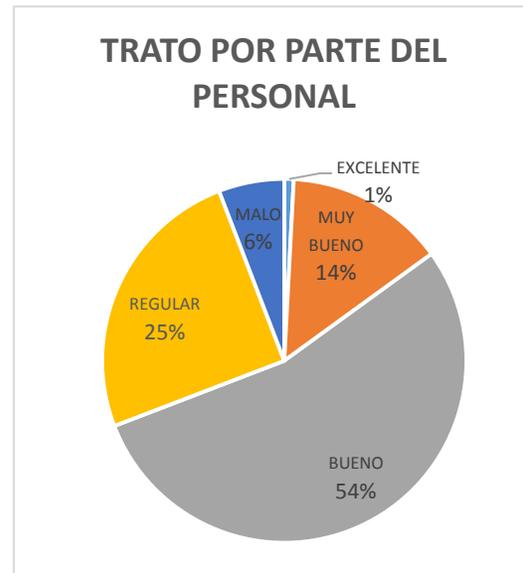
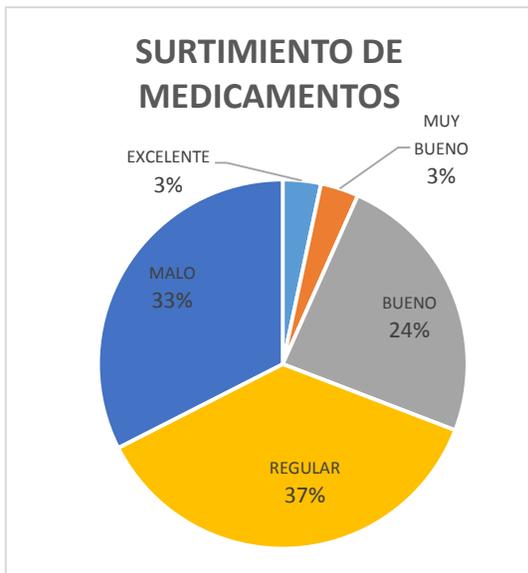
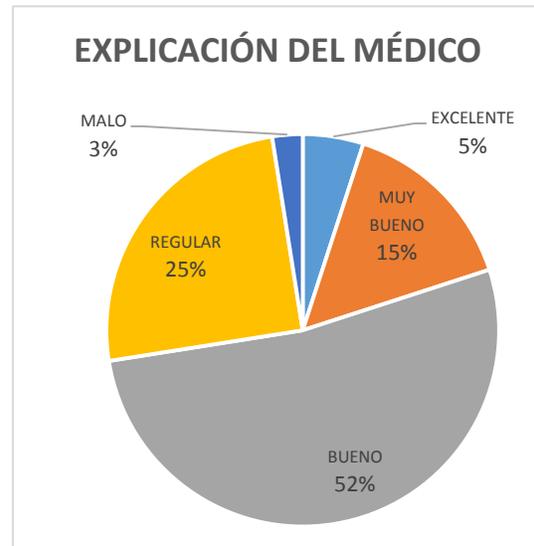
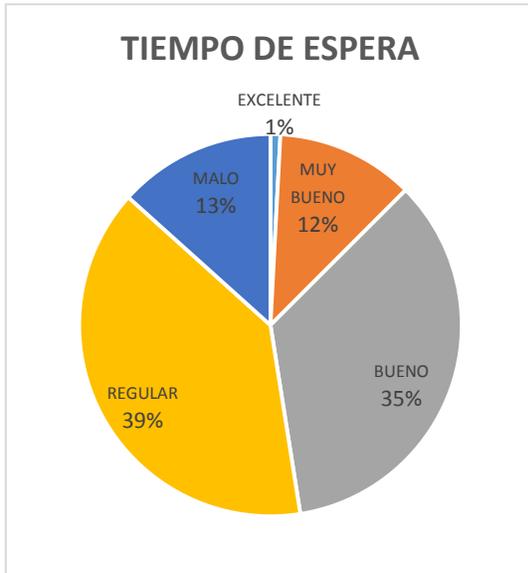
Área de Laboratorio Clínico: El área se encuentra señalizada. Con iluminación y ventilación adecuadas. Conservación de tuberías de agua, aire, gases y electricidad en buenas condiciones. Presencia de extintor funcional en el área de trabajo. Existencia de condiciones de seguridad buenas. Equipo en regulares condiciones. El refrigerador donde guardan los reactivos no estaba funcionando, por lo que la UNEME les estaba apoyando para el resguardo de estos, hay otros equipos con mantenimiento pendiente de realizar. Se nos reportó que desde hace un mes faltaba reactivo para realizar Química Sanguínea; por lo que se estaban apoyando temporalmente de la prueba de hemoglobina glucosilada para el control de pacientes con diabetes mellitus.



Farmacia: Se reportó el suministro de medicamentos del cuadro básico en un 60% y el de enfermedades crónico degenerativas en un 40%. En cuanto al abasto de los insumos de métodos de planificación familiar, es adecuado y cada núcleo de atención maneja su propio tarjetero de control.



Resultados de las encuestas aplicadas a usuarios de los Centros de Salud Urbanos de Othón P. Blanco



5.12 CENTRO DE SALUD DE CALDERITAS.- OTHON P. BLANCO



Dirección	Días y horarios de atención	Servicios que ofrece
Av. Chihuahua esq. Calle Sonora Calderitas. C.P. 77900	Lunes a Viernes. Turno matutino. 08:00 a 14:30 hrs. Turno vespertino 14:30 a 20:00 hrs. Fines de semana. 07:00 a 19:00 hrs.	Consulta de medicina general. Atención Odontológica. Medicina preventiva. Terapia de Hidratación oral. Laboratorio clínico. Farmacia. Servicios amigables para la adolescencia (SAA).
Personal		
Médicos generales: Total 5; 2 en el turno matutino, 1 en el vespertino y 2 turno especial (fin de semana). Hay dos MPSS, Odontólogos: total 2; 1 en cada turno, Enfermeras: total 11, distribuidas en los tres turnos. Cuentan también con 5 pasantes de enfermería, Químicos: 1 técnico laboratorista, Psicología: 1 pasante en el turno matutino, Nutrición: total 3, 1 pasante por cada turno, Promotor de salud: 1, Trabajo social: 1 en turno diurno especial, Cajeros: total 3, uno por cada turno, Administrativos: total 3, 1 turno matutino, 1 turno diurno especial y 1 secretaria.		

Capacidad de atención:

Fue construido para beneficio de 5 mil 326 habitantes de Calderitas y comunidades vecinas como Luis Echeverría y Laguna Guerrero. Diariamente se reparten 25 fichas por turno, dentro de las atenciones que se dan, se incluye a los pacientes citados como son pacientes con enfermedades crónico degenerativas, mujeres en control prenatal. En el caso de las consultas médicas si el caso es grave lo canalizan a la ciudad de Chetumal para su atención.

Generalidades: Este centro de salud fue inaugurado en agosto del 2012. Con condiciones generales estructurales buenas con facilidades arquitectónicas y acorde al tipo de establecimiento y servicio que ofrece. Cuenta con rampas para acceso de pacientes con discapacidad y adultos mayores.

OBSERVACIONES

Cada área tiene su espacio con las dimensiones, ventilación, iluminación e higiene adecuadas y se encuentran debidamente señalizadas.

Está conformado por 7 núcleos básicos: 3 turno matutino, 2 turno vespertino, 2 turno especial. Existe una dirección, la unidad no tenía director asignado al momento de nuestra visita; también un área administrativa, farmacia, laboratorio clínico, curaciones, entre otras. Tiene 4 consultorios: 3 de medicina, 1 de los cuales fue improvisado para tal función y 1 de odontología. Existen 4 sanitarios de uso separado para hombres y mujeres; 2 para usuarios y 2 para el personal.

Sala de espera: es amplia, proporciona a los usuarios comodidad y seguridad mientras aguardan para ser atendidos, cuenta con bancas de metal en buen estado. Se observó la presencia de extintor en el área, el cual al parecer se encuentra funcional.



Consultorios.-

Medicina: las áreas de interrogatorio y exploración física se encuentran delimitadas asegurando la privacidad del paciente. Cuentan con el mobiliario y equipo necesario para brindar la atención al usuario y en buenas condiciones.

Existe un consultorio que se tuvo que improvisar en el área que estaba designada para hospitalización, este cuenta con lo mínimo para brindar la atención.

En lo que respecta a la atención prenatal en el embarazo se cuenta con tiras reactivas para realizar uroanálisis.

Odontología: Conservación regular, hay una pared que presenta filtraciones. Higiene e iluminación buenas. Ventilación regular, el aire acondicionado no se encontraba funcionando bien. Respecto al suministro de recursos energéticos, hay una instalación mal colocada. El equipo funcionando bien. Hay faltante de cierto instrumental odontológico como: piezas de mano, instrumental básico; se necesita el cambio de algunas pinzas y exploradores. Necesidad de algunas medidas de barrera como son guantes, las resinas que hay son de mala calidad, faltan antisépticos. En lo que respecta al mobiliario en buenas condiciones.



Área de Medicina Preventiva: Mobiliario y equipo el existente en buenas condiciones en cuanto a funcionalidad, conservación y limpieza. El refrigerador para uso exclusivo de conservación del biológico estaba funcionando y se contaba con los aditamentos para su buen uso. Se contaba con un abasto adecuado de las vacunas que se aplican en los centros de salud. Existencia del censo nominal actualizado. Se reportó desabasto de cartillas para la mujer desde el mes de enero.

Área de hidratación oral: existe un espacio físico para tal función, que cuenta con los requerimientos básicos para la atención del usuario.



Área de curaciones e inyecciones: El instrumental y mobiliario básico requerido se encontró en buenas condiciones, lo mismo que el anestésico local, suturas y antisépticos locales.

Área de esterilización: cuentan con un esterilizador de calor seco en el área de curaciones, y sirve para cubrir las necesidades de este centro de salud.



Área de Laboratorio Clínico: Conservación de tuberías de agua, aire, gases y electricidad en buen estado. Presencia de extintor funcional en el área de trabajo. Existencia de condiciones de seguridad buenas. Equipo aparentemente en buenas condiciones, no había personal para poder preguntar más al respecto.



Farmacia: Suministro de medicamentos del cuadro básico en un 50%, faltan antibióticos como dicloxacilina, amoxicilina, bencilpenicilina; también falta ambroxol y dextrometofano entre otros, y para enfermedades crónico degenerativas en un 70%, falta glibenclamida. En cuanto al abasto de los insumos de métodos de planificación familiar, es adecuado.



5.13 CENTRO DE SALUD RURAL DE MAHAHUAL



Dirección	Días y horarios de atención	Servicios que ofrece
Mahahual C.P. 77940	Lunes a Viernes Turno matutino 08:00 a 16:00 hrs. URGENCIAS 24 hrs (excepto martes)	Consulta de medicina general Medicina preventiva Terapia de Hidratación oral Farmacia Ambulancia de traslado
Personal		
Médicos generales: Total 1 quien también funge como responsable o director del centro de salud. MPSS 1, quien pernocta en la unidad, Enfermeras: total 2; 1 en el turno matutino y 1 en el turno diurno especial (fin de semana).		

Capacidad de atención: Debido a ser un centro turístico, la atención es brindada en muchas ocasiones a turistas que visitan el lugar, es decir la población es flotante lo que dificulta tener una población censada para hacer una planeación y detección de pacientes con enfermedades crónico degenerativas. Se brindan un promedio de 10 consultas diarias aunque esto puede variar, alcanzando un promedio de 400 consultas al mes. Esta comunidad exige la ampliación en su infraestructura o de nuevas instalaciones.

Generalidades: Este centro de salud es pequeño, conformado por 1 núcleo básico. El establecimiento cuenta con facilidades arquitectónicas regulares para efectuar sus actividades acorde al tipo de establecimiento y servicios que ofrece. No existe un área exclusiva para la dirección; tiene 1 consultorio médico, área de curaciones que se usa también como consultorio donde da atiende el MPSS, área de medicina preventiva y farmacia. Cuenta con área de residencia médica. El centro de salud cuenta con protectores en todas las ventanas y puertas de cristal. Sin embargo, no cuenta con barda perimetral o alguna cerca que lo delimite. Cuenta con rampas para acceso de pacientes con discapacidad y adultos mayores, acorde a los servicios que ofrece.



Sala de espera: La sala de espera proporciona a los usuarios comodidad y seguridad mientras aguardan para ser atendidos, cuenta con sillas y bancas para esta función; el espacio de esta área es adecuado. Se observó una buena iluminación e higiene y ventilación regulares. Existen 2 sanitarios de uso mixto para hombres y mujeres, 1 para los usuarios y 1 para el personal, la higiene de estos es regular.

Consultorio: las áreas de interrogatorio y exploración física están delimitadas asegurando la privacidad del paciente, para ello se utilizan biombos. El área de curaciones se utiliza también como consultorio. Cuenta con el mobiliario básico para brindar atención; aparentemente funcional y en regulares condiciones. El sistema de guarda de expedientes clínicos se realiza en el archivo del centro de salud. En lo referente al equipamiento existente y funcional.

El abasto de los insumos de métodos de planificación familiar, es adecuado.

En lo que respecta a la atención prenatal en el embarazo se cuenta con tiras reactivas para realizar uroanálisis.



Área de Medicina Preventiva: la iluminación artificial era regular y la ventilación deficiente. Los contactos eléctricos están distribuidos apropiadamente. El mobiliario y el equipo existente se encontraban en condiciones regulares en cuanto a funcionalidad y limpieza. El refrigerador para uso exclusivo de conservación del biológico existe y funcionaba, se contaba con los aditamentos del mismo. Se cuenta con un abasto adecuado de las vacunas que corresponde se apliquen en centros de salud. Existencia del censo nominal actualizado.



Área de Curaciones: cuenta con un espacio físico adecuado para la actividad, sin embargo también sirve como consultorio médico. El instrumental y mobiliario básico requerido en regulares condiciones. Así como el abasto suficiente de anestésico local, suturas y antisépticos locales.

Área de hidratación oral: contaba con los requerimientos básicos para brindar la atención.

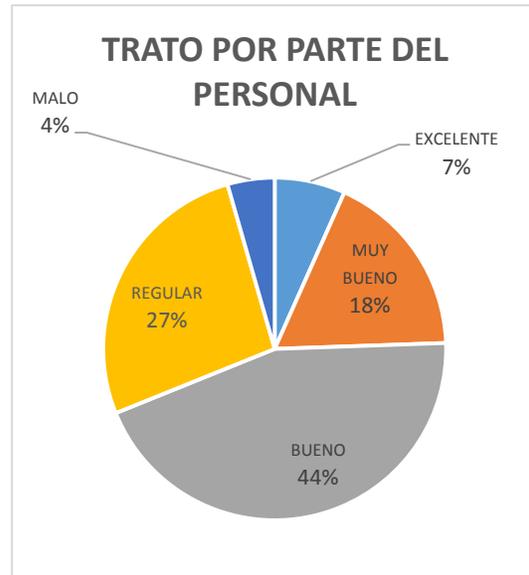
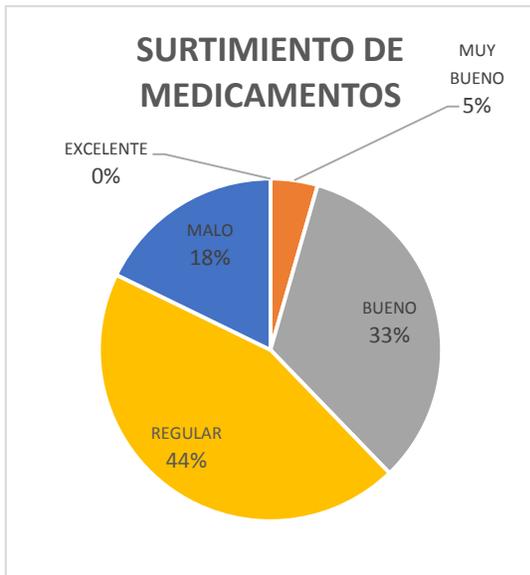
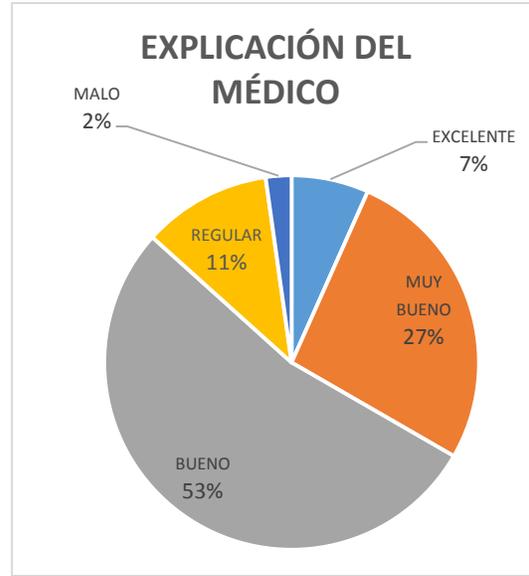
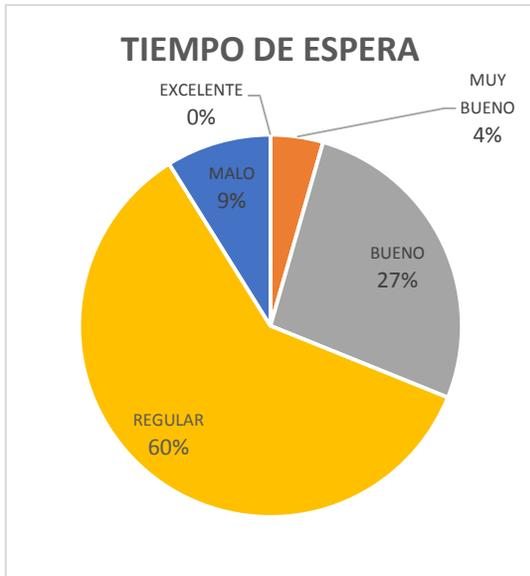
Área de esterilización: Esta se encontraba con el equipo de esterilización funcional y en regulares condiciones.



Farmacia: Se reportó el suministro de medicamentos del cuadro básico en un 60% y el de enfermedades crónico degenerativas en un 80%.



Resultados de las encuestas aplicadas a la población usuaria de los Centros de Salud Rurales de Othón P. Blanco



5.14 CENTRO DE SALUD URBANO N°1 FRANCISCO ARANA TUN - FELIPE CARRILLO PUERTO



Dirección	Días y horario de atención	Servicios que ofrece
Calle Cecilio Chi con calle 50. Felipe Carrillo Puerto C.P77230	Lunes a Viernes. Turno matutino. Turno vespertino. Turno de fin de semana.	Consulta de medicina general. Odontología. Medicina preventiva.
Personal		
Turno matutino: 1 MPSS, 3 enfermeras, 1 odontólogo, 1 intendente y 1 administrativo. Turno vespertino: 4 médicos familiares, 1 odontólogo, 5 enfermeros, 1 pasante de enfermería, 1 personal administrativo y 1 personal de intendencia. Turno fin de semana: 1 médico, 1 enfermero, 1 administrador.		

Generalidades: Fue fundado en el año 2001. La última remodelación recibida fue en el año 2016 y consistió en pintura, construcción de bancas y colocación de aires acondicionados en dos consultorios.

No cuenta con barda que delimite su espacio.

El edificio se conforma de 3 consultorios médicos, 1 consultorio de odontología, 1 área de medicina preventiva, 1 sala de expulsión, 1 sala de recuperación, 1 área administrativa, 1 farmacia, 3 baños (2 pacientes, 1 personal), 1 residencia médica, 1 cuarto séptico.

Capacidad de atención: Atiende a la población de la ciudad de Felipe Carrillo Puerto y también a las comunidades de Chunhuas, Betania y Uh May.

En el turno matutino, se atienden aproximadamente 51 pacientes por día, en el vespertino se atiende aproximadamente 60 pacientes. Cada consultorio por turno atiende aproximadamente: 3 mujeres embarazadas, 4 pacientes con Diabetes Mellitus e Hipertensión Arterial Sistémica y 5 infantes por control de peso y talla.

Anteriormente el número de población atendida era mayor, pero desde hace un año se redujo debido al desabasto de medicamentos.

OBSERVACIONES

En el baño para hombres los contactos de electricidad están fuera de su base y cuelgan del cable eléctrico.



Consultorios:

Medicina.-El mobiliario se observó en regulares condiciones, una de las camas de exploración tiene oxido en la base de lámina. Las lámparas de exploración están en mal estado, una tiene roto el brazo flexible y las otras dos no tienen foco. En un consultorio está expuesto el cable de electricidad y la luminaria estaba fundida.



Odontología.- El aire acondicionado necesitaba mantenimiento. También faltaba instrumental odontológico. La puerta del equipo de esterilización no sellaba y este se encontraba en regulares condiciones.



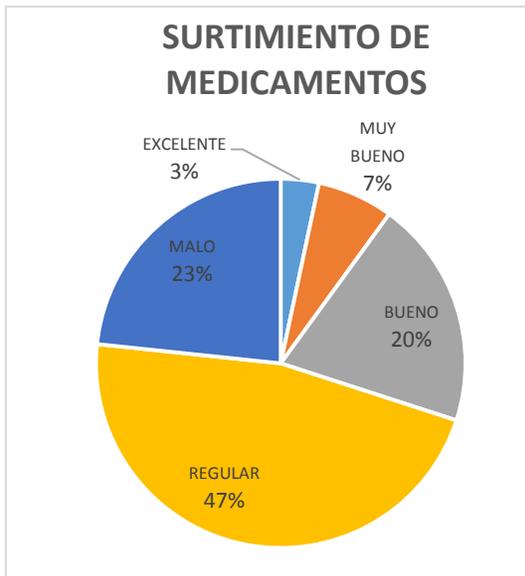
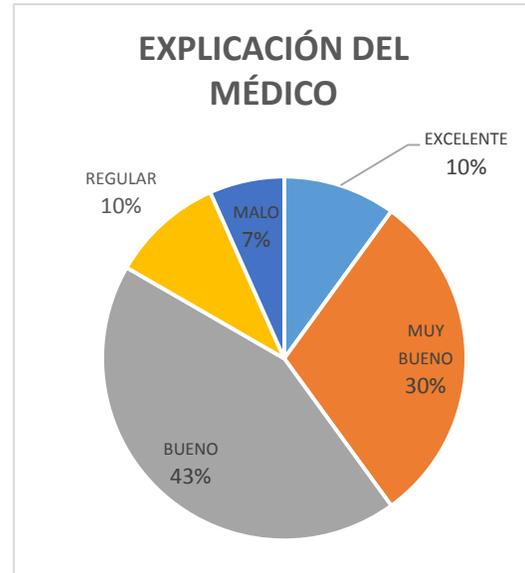
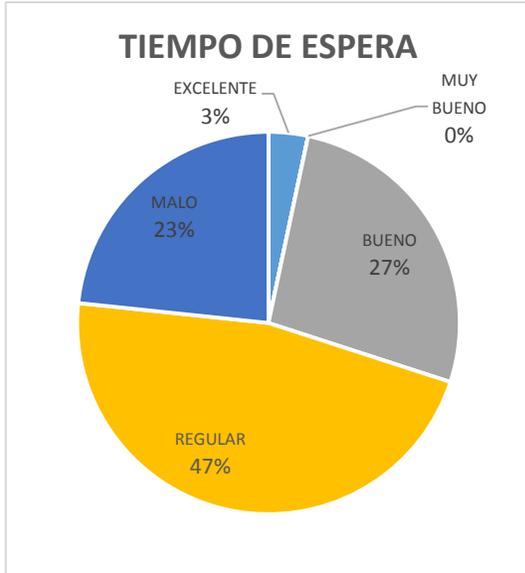
Laboratorio: El personal nos informó que los RPBI son resguardados y que en ocasiones se tardan hasta dos meses en llevarse los.



Farmacia: En cuanto al esquema de básico de medicamentos estaba incompleto y se refirió no lograba atender las necesidades básicas de la población usuaria.



Resultados de las encuestas aplicadas a la población usuaria del Centro de Salud Urbano N°1 de Felipe Carrillo Puerto



5.15 CENTRO DE SALUD RURAL DE LA COMUNIDAD DE SEÑOR



Dirección	Días y horario de atención	Servicios
Domicilio conocido Señor, Felipe Carrillo Puerto	Lunes a Viernes 8:00 a 16:00 hrs	Consulta medicina general Medicina preventiva Urgencias
Personal		
1 médico general de base, 1 MPSS, 3 enfermeras y 1 intendente.		

Generalidades:

Tiempo de edificación aproximado 35 años y fue construido para este propósito. En el último año no ha recibido remodelaciones ni tampoco ha tenido modificación alguna.

Cuenta con dos consultorios médicos, área de medicina preventiva, área de expulsión, urgencias, farmacia y cuarto para el médico pasante de servicio social. Cuenta con 2 camas censables

Capacidad de atención: La población atendida es de aproximadamente 6,000 habitantes. Las localidades a las que brinda atención son: Señor, Chan Chen Comandante, San Antonio y Pino Suarez. Por día se da una atención de 25 a 35 consultas. De manera semanal atienden a 8 mujeres embarazadas, 24 pacientes con enfermedades crónico degenerativas y 19 menores del programa niño sano.

OBSERVACIONES

Fachada y estructura exterior del inmueble en buenas condiciones. La ventilación es inadecuada, solo hay un ventilador y se percibe mucho calor en el lugar. Higiene del lugar buena. La iluminación es regular ya que hay algunas lámparas que se encuentran incompletas. Sistema hidráulico en regular estado.

Sala de espera: brinda parcialmente seguridad a la población usuaria, parte del piso tiene faltantes de mosaico, las paredes también muestran deterioro.



Consultorios: Parte del piso no cuenta con ladrillos. Hay dos escritorios de uso de los médicos que se encontraban en mal estado, así como también una mesa de exploración.



Equipo médico: 1 estetoscopio en buen estado utilizado por el médico, el personal de enfermería no cuenta con uno; 1 baumanómetro en mal estado; 1 estuche diagnóstico incompleto; doppler y pinard en mal estado.

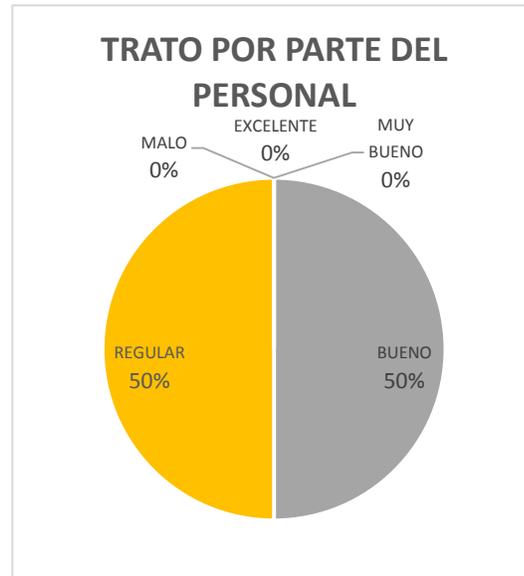
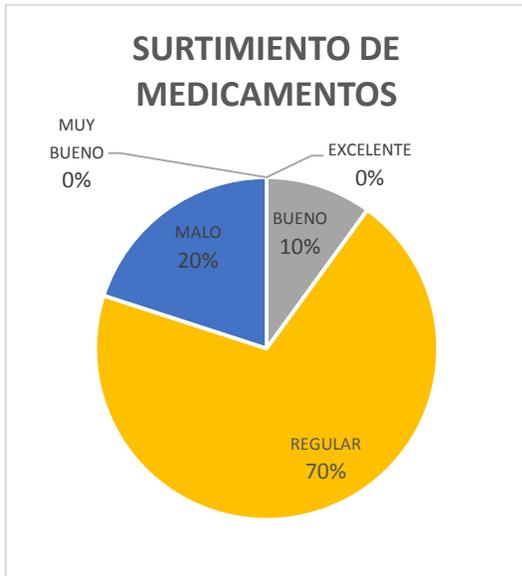
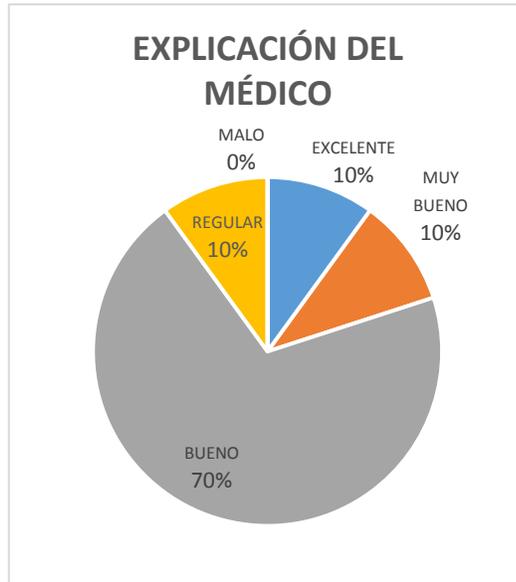
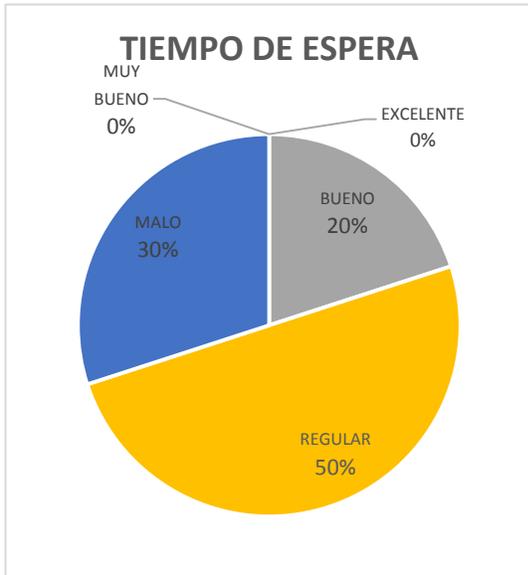
Farmacia: los anaqueles se encontraban vacíos, por lo cual se observó que se tiene un desabasto importante de medicamentos. Y se nos cometo que los pocos medicamentos que se tienen fueron donados en su mayoría.



Asimismo, nos refieren en lo que respecta a las deficiencias de las instalaciones y la falta de equipo para brindar consulta ya se ha gestionado mediante oficio de solicitud a la jurisdicción sanitaria correspondiente



Resultados de las encuestas aplicadas a la población usuaria de Centros de Salud Rurales de Felipe Carrillo Puerto



5.16 CENTRO DE SALUD URBANO #1.- ZAZIL-HA. PLAYA DEL CARMEN, SOLIDARIDAD

Dirección	Días y horarios de atención	Servicios que ofrece
Calle 44 entre 30 y 35. Colonia Zazil- Ha. Playa del Carmen C.P 77720	Lunes a viernes Matutino y Vespertino.	Consulta externa medicina general Odontología Medicina preventiva Terapia de hidratación oral
Personal		
Médicos generales, personal de enfermería, Odontólogos, Auxiliares administrativos		

Generalidades: Construido hace 18 años. Cuenta con 6 núcleos básicos, 3 consultorios de medicina general, 1 para atención odontológica, 1 para atención de medicina preventiva y terapia de hidratación oral, 1 área de archivo y 1 bodega, el área de dirección se comparte con la de farmacia y administración.

Capacidad de atención: Atención de aproximadamente 80 pacientes por día.



OBSERVACIONES

En lo que se refiere al establecimiento de salud, la mayoría de las áreas se encuentran en buenas condiciones de higiene, iluminación y ventilación.

Sala de espera: no proporciona un ambiente de seguridad al paciente debido a que se encuentra en el área del patio y una parte de ella se encuentra a la intemperie, lo que no es favorable en ninguna temporada del año (lluvia y sol).



Consultorios: se encontraron con equipo necesario para la atención. El consultorio de odontología, se encontró sin instrumental ni material suficiente para brindar una atención de calidad.

Área de medicina preventiva: con material deteriorado y desordenado.

Archivo: al momento de la visita, este se encontró visiblemente desordenado.

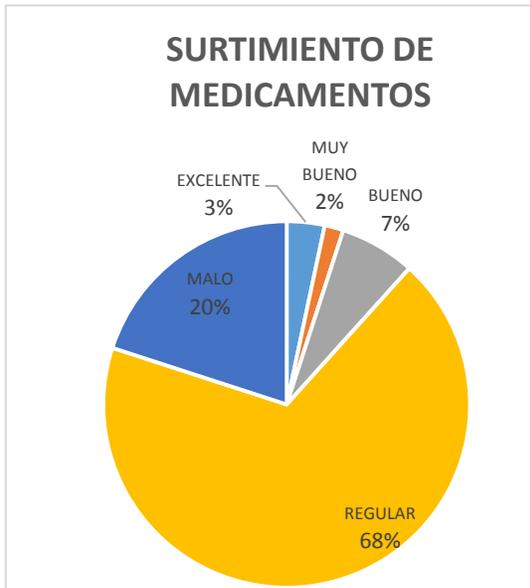
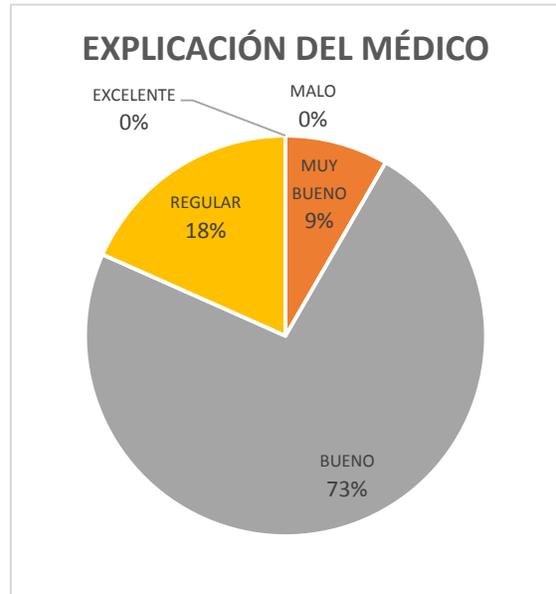
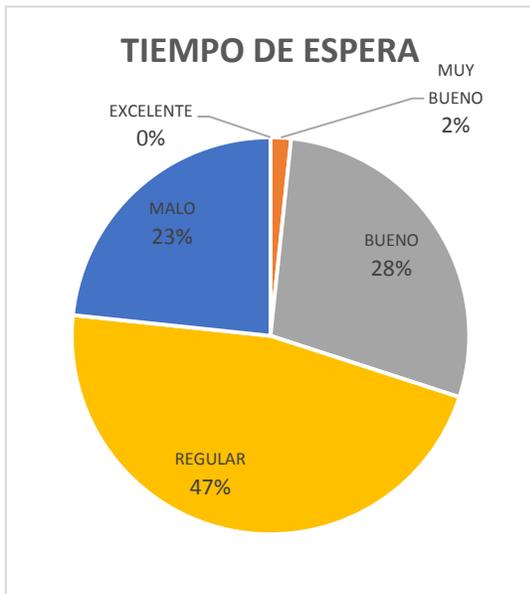
Sanitarios: no cumplen con los criterios establecidos para ser utilizados por personas con discapacidad.



Farmacia: Se mencionó un abastecimiento de medicamentos general del 70%.



Resultados de las encuestas realizadas a la población usuaria de los Centros de Salud Urbanos de Playa Del Carmen



6. Conclusiones

Conforme a lo antes expuesto, esta Comisión de Derechos Humanos, respetuosamente, se permite exponer a usted C. Secretario Estatal de Salud, lo siguiente:

Se analicen e identifiquen las razones de las deficiencias observadas en todas las Unidades Médicas, referentes al tiempo de espera de los usuarios para su atención en el área de consulta externa y de urgencias; y una vez identificado, se implementen mecanismos que agilicen la atención y resuelvan la problemática.

Se sugiere capacitación de manera permanente al personal médico, con la finalidad de proporcionar a las unidades médicas personal altamente calificado en la atención al paciente; y con ello lograr mantener o mejorar la opinión que tiene la población usuaria (explicación por parte del médico a la población usuaria).

Se realicen los estudios y gestiones correspondientes a efecto de que, en la medida de lo posible, se garantice el abasto necesario de medicamentos del cuadro básico y para el tratamiento de enfermedades crónico degenerativas, requeridos en todas las unidades médicas del Estado.

Se implementen mecanismos para la atención inmediata en lo referente a la capacitación del personal administrativo y de enfermería que labora en las unidades médicas, con el objetivo de brindar un mejor trato a la población usuaria de los servicios.

Se realicen los estudios y gestiones correspondientes a efecto de que, en la medida de lo posible, en los Hospitales Integrales de los Municipios de José María Morelos y Lázaro Cárdenas se equipen con mejor infraestructura, recursos materiales y recursos humanos; mejorando así las condiciones en general.

Seguro de su compromiso por el respeto a los derechos humanos y de su indeclinable voluntad de combatir aquellos actos o corregir aquellas prácticas que atenten contra la dignidad humana, no dudo que su respuesta a este documento será favorable, en bien del objetivo que a todos nos es común.

ATENTAMENTE

**MTRO. HARLEY SOSA GUILLEN
PRESIDENTE**