



## SALUD

<b>Equipo:</b>		<b>Fecha:</b>	<b>18 de agosto del 2015.</b>		
<b>Responsable:</b>	<b>C.P.C. Clarita Soriano Aguirre</b>	<b>Lugar:</b>	<b>Sala de usos múltiples.</b>		
<b>Fecha de junta:</b>	<b>18 de agosto del 2015</b>	<b>Hora de:</b>	<b>13:00 horas</b>	<b>A:</b>	<b>13:40 horas</b>

<b>Asunto /Propósito</b>		Recepción de las propuestas que en mesa de trabajo realizaron los asistentes a la primera reunión que sobre Participación Ciudadana llevó a cabo el HRAEI, respecto al “Servicio de Urgencias”.			
		Compromiso plasmado en bases de colaboración, signadas en el marco del Programa para un Gobierno Cercano y Moderno, entre la SSA – SFP – SHCP.			
<b>ASISTENTES</b>					
<b>Nº</b>	<b>Nombre</b>	<b>Iniciales</b>	<b>Nº</b>	<b>Nombre</b>	<b>Iniciales</b>
1.	<b>Dra. Alma Rosa Sánchez Conejo</b> Directora Médica	ARSC	12.	<b>Dr. Nicolás Vázquez Pérez</b> Responsable SAPD, Ixtapaluca	NVP
2.	<b>Dr. Héctor Marino Zavala Sánchez</b> Director de Operaciones	HMZS	13.	<b>Lic. en Psicología Claudia R. Sandoval Hernández</b> SAPD Ixtapaluca	CRSH
3.	<b>Lic. Octavio Olivares Hernández</b> Director de Administración y Finanzas	OOH	14.	<b>Dr. Lázaro Ricardo Romero Olvera</b> Subdirector Médico	LRRO
4.	<b>C.P.C. Clarita G. Soriano Aguirre</b> Coordinadora de Planeación, Vinculación y Asuntos Jurídicos	CGSA	15.	<b>Lic. Johana Zamora Estrada</b> Asesor Jurídico del SM DIF Chalco	JZE
5.	<b>Mtra. Bertha Alicia Mancilla Salcedo</b> Coordinadora de los Servicios de Enfermería	BAMS	16.	<b>Lic. Luz Mecalco Hernández</b> DIF Ixtapaluca	LMH
6.	<b>Lic. Zoraida Sánchez Campos</b> Encargada de los Asuntos de la Subdirección de Atención al Usuario	ZSS	17.	<b>T.S. Carolina Neri Heras</b> Jefa de Trabajo Social	CNH
7.	<b>Lic. María Elsa Morales Chavarría</b> Coordinadora Académica Universidad E TAC, campus Chalco	MEMC	18.	<b>Guadalupe Germán Cabañas</b>	GGC
8.	<b>Mtra. Lucero Alhelí Soler Rodríguez</b> Coordinadora de Posgrado Universidad ETAC, campus Chalco. Aval Ciudadano	LASR	19.	<b>Lic. Griselda Vega Cruz</b> Abogada UAEM	GVC

## SALUD

9.	<b>Lic. Cristina Dolores Cortés Suárez</b> Titular del Área de Quejas y Responsabilidades OIC – HARE	CDCS	20.	<b>Dra. Marlene Martínez Vázquez</b> Representante de la Jurisdicción Sanitaria de Amecameca	MMV
10.	<b>L.E. María Ángeles Gaytán Martínez</b> Jefe del Servicio de Urgencias en Enfermería	MAGM	21.	<b>Dr. Raúl Guzmán Trigueros</b> Subdirector de Especialidades Quirúrgicas	RGT
11.	<b>Lic. María Luisa Díaz García</b> Enlace del HRAEI ante la Unidad de Políticas de Transparencia de la SFP	MLDG			

En Ixtapaluca, Estado de México, siendo las **13:00 horas del día 18 de agosto del dos mil quince**, reunidos en la sala de usos múltiples, ubicada en el Área de Gobierno, la **Dra. Alma Rosa Sánchez Conejo**, Directora Médica; **Dr. Héctor Marino Zavala Sánchez**, Director de Operaciones; **Lic. Octavio Olivares Hernández**, Director de Administración y Finanzas; **C.P.C. Clarita G. Soriano Aguirre**, Coordinadora de Planeación, Vinculación y Asuntos Jurídicos; **Mtra. Bertha Alicia Mancilla Salcedo**, Coordinadora de los Servicios de Enfermería; **Lic. Zoraida Sánchez Campos**, Encargada de los Asuntos de la Subdirección de Atención al Usuario; **Lic. María Elsa Morales Chavarría**, Coordinadora Académica Universidad ETAC, campus Chalco; **Mtra. Lucero Alhelí Soler Rodríguez**, Coordinadora de Posgrado Universidad E TAC, campus Chalco, Aval Ciudadano; **Lic. Cristina Dolores Cortés Suárez**, Titular del Área de Quejas y Responsabilidades OIC – HRAEI; **Dr. Nicolás Vázquez Pérez**, Responsable SAPD, Ixtapaluca; **Lic. en Psicología Claudia R. Sandoval Hernández**, SAPD Ixtapaluca; **Dr. Lázaro Ricardo Romero Olvera**, Subdirector Médico; **Lic. Joana Zamora Estrada**, Asesor Jurídico del SM DIF Chalco; **Lic. Luz Mecalco Hernández**, DIF Ixtapaluca; **T.S. Carolina Neri Heras**, Jefa de Trabajo Social; **Guadalupe Germán Cabañas**; **Lic. Griselda Vega Cruz**, Abogada UAEM; **Dra. Marlene Martínez Vázquez**, Representante de la Jurisdicción Sanitaria de Amecameca; **Dr. Raúl Guzmán Trigueros**, Subdirector de Especialidades Quirúrgicas; **LE. María Ángeles Gaytán Martínez**, Jefe del Servicio de Urgencias en Enfermería y **Lic. María Luisa Díaz García**, Enlace del HRAEI ante la Unidad de Políticas de Transparencia de la SFP lo anterior, con la finalidad de llevar a cabo la segunda reunión de trabajo, con quienes en términos de la Guía de Acciones de Participación Ciudadana 2015, fungen como actores sociales en el ejercicio que está llevando a cabo el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca.

La reunión se llevó a cabo, bajo el siguiente:

### ORDEN DEL DÍA

1. Registro de Asistencia:
2. Bienvenida:
3. Lectura y aprobación de minuta anterior.
4. Recepción de las propuestas que en mesa de trabajo realizaron los asistentes a la primera reunión que sobre Participación Ciudadana llevó a cabo el HRAEI, respecto al “Servicio de Urgencias”.
5. Acuerdos y Asuntos generales.

EL Dr. Héctor Marino Zavala Sánchez, Director de Operaciones a nombre del Director General del Hospital, agradeció a el interés en participar en el ejercicio y pidió registrar asistencia.



**SALUD**

SECRETARÍA DE SALUD

“2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón”



HOSPITAL REGIONAL  
ALTA ESPECIALIDAD  
IXTAPALAPA

Pasando al punto 3 del orden del día, comentó que la minuta de primera sesión, fue enviada vía electrónica para sus comentarios, solicitando los emitieran si es que los hubiese, no habiendo pronunciamientos, se da por aprobada el acta de la primera reunión de trabajo, celebrada el 12 de agosto del 2015.

Respecto al punto 4 del orden del día, solicitó a los asistentes representantes de las instituciones, hacer entrega en forma oficial de las propuestas que traían al HRAEI, las cuales fueron entregadas en el siguiente orden:

1. La Jurisdicción Sanitaria de Amecameca, dio lectura e hizo entrega de escrito dirigido al Dr. Heberto Arboleya Casanova, Director General, que contiene las propuestas que hace la Jurisdicción, para mejorar el servicio, mismas que se integran a la presente:



GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

“2015, Año del Bicentenario Luctuoso de José María Morelos y Pavón”



SECRETARÍA DE SALUD

Jurisdicción Sanitaria Amecameca  
Departamento: Dirección  
Asunto: **Propuesta de mesa de trabajo**

Chalco, Estado de México, a **18 de agosto** de 2015

Doctor  
Heberto Arboleya Casanova  
DIRECTOR GENERAL DEL HRAEI  
P R E S E N T E

At'n Doctor  
Héctor Marino Zavala Sánchez  
DIRECTOR DE OPERACIONES DEL HRAEI

PROPUESTA	ESTRATEGIA
Educación en salud a la población que corresponda al primer nivel de atención, particularmente difundiendo cómo funciona el servicio de urgencias del HRAEI, así como la clasificación y tipos de las urgencias	La difusión a la población y capacitación se realizará a través de los siguientes actores principales: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Personal de salud de la unidad de primer nivel (médico, enfermera, Técnico en Atención Primaria a la Salud TAP's y cuidadores de salud)</li><li>2. Coordinador de salud</li><li>3. Líderes sociales que se han identificado por comunidad</li></ol>
Difundir el catálogo de servicios del primer nivel de atención, reiterando la disponibilidad de la atención de patologías frecuentes como: <ul style="list-style-type: none"><li>• IRAS</li><li>• EDAS</li><li>• IVU'S</li></ul> Así como dar a conocer el número de fichas otorgadas para atención de las mismas, horarios de atención y consultas programadas	La difusión a la población se realizará a través de: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Personal de salud de la unidad de primer nivel (médico, enfermera, Técnico en Atención Primaria a la Salud TAP's y cuidadores de salud)</li><li>2. Líderes sociales que se han identificado por comunidad</li></ol>

JURISDICCIÓN SANITARIA AMECAMECA

SECRETARÍA DE SALUD  
INSTITUTO DE SALUD DEL ESTADO DE MÉXICO

AVENIDA INDEPENDENCIA ORIENTE 1009, COL. REFORMA Y FERROCARRILES NACIONALES, TOLUCA, ESTADO DE MÉXICO, C.P. 50070.  
www.salud.edomexico.gob.mx





**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD

"2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón"



2. En uso de la palabra, representante de la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM) dio lectura a las propuestas que hace esa casa de estudios para mejorar la funcionalidad del servicio de urgencias y entrega escrito dirigido al Dr. Heberto Arboleya Casanova, Director General del HRAEI.



**Universidad Autónoma del Estado de México**  
**UAEM**

*Centro Universitario UAEM Valle de Chalco*



**DR. HEBERTO ARBOLEYA CASANOVA**  
**DIRECTOR GENERAL DEL HOSPITAL**  
**REGIONAL DE ALTA**  
**ESPECIALIDAD IXTAPALUCA**  
**P R E S E N T E**

**AT'N:**

**DR. HECTOR MARINO ZAVALA**  
**DIRECTOR DE OPERACIONES**

En atención a la reunión de Participación Ciudadana 2015, del día 12 de agosto del presente año, llevado a cabo en esa Institución y con la participación de actores sociales, entre ellos nuestra Universidad Autónoma del Estado de México representada por este Centro Universitario UAEM Valle de Chalco, con el propósito de mejorar la funcionalidad del servicio de Urgencias. Le hacemos llegar las propuestas que consideramos pertinentes para dicho fin:

1. Elaborar conjuntamente con esa institución un programa para la capacitación del personal que labora en el área.
2. Impartir a los alumnos del 8vo. Semestre, candidatos a realizar el Servicio Social en ese Hospital, un Taller sobre Atención de Urgencias y TRIAGE.

Lo anterior posibilitará además de estrechas los lazos de colaboración, el fortalecimiento del servicio; así como la atención oportuna y eficaz a los usuarios que demandan atención, disminuyendo los tiempos de espera y por consiguiente un aumento en la satisfacción del la atención.

Quedando atento a cualquier observación, le envío un cordial saludo

**ATENTAMENTE**  
**PATRIA, CIENCIA Y TRABAJO**

**"2015, Año del Bicentenario Luctuoso de José María Morelos y Pavón"**

**CENTRO UNIVERSITARIO**

**"2015, Año del Bicentenario Luctuoso de José María Morelos y Pavón"**



**DRA. EN MAT. ED. MAGALLY MARTÍNEZ REYES**  
**ENCARGADA DEL DESPACHO DE LA**  
**DIRECCIÓN. C.U. UAEM VALLE DE CHALCO**

c.c.p. Archivo  
RAER/



Av. Hermenegildo Galeana No.3, Col. Ma. Isabel, Valle de Chalco, C.P. 56615,  
Edo. De México, Tel: (55) 59714940, 59787577 y 30921763  
Página: <http://cux.uaemex.mx>



3. Continuando con la misma dinámica, la Lic. Johana Zamora Estrada, Asesor Jurídico del Sistema Municipal DIF - Chalco, informa a los presentes, las propuestas de Participación Ciudadana que que trae el DIF, mismas que se agregan.



“2015. Año del Bicentenario Luctuoso de José María Morelos y Pavón”

#### PROPUESTAS DE LA MESA DE TRABAJO PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- Elaborar convenios de referencia y contrareferencia, en coordinación con un responsable de ambas unidades, mantener estrecha comunicación entre los enlaces
- Listado de los servicios que ofrecen los demás hospitales de la región, para formar un catálogo y así poder canalizar los diferentes tipos de urgencias a los demás hospitales.
- Capacitar al personal de todos los hospitales y unidades de salud acerca del triage, para la clasificación correcta de los pacientes y a su vez diferenciar una urgencia.
- Filtrar las hojas de referencia, en los hospitales y unidades de primer nivel.



4. Por último, Dr. Nicolás Vázquez Pérez, Responsable de los Servicios de Atención al Paciente Diabético de Ixtapalapa, hace entrega de sus propuestas para mejorar el servicio.



IXTAPALUCA, 18 DE AGOSTO 2015

DR HECTOR MARINO ZAVALA SANCHEZ

DIRECTOR DEL HRAEI

PRESENTE

POR MEDIO DE LA PRESENTE HACEMOS LA PROPUESTA DE COLOCAR UNA LONA EN LA ENTRADA DEL AREA DE URGENCIAS CON UN SEMAFORO DE ATENCION MÉDICA:

CLASIFICACION DE TRIAGE

NIVEL DE URGENCIA	TIPO DE URGENCIA	COLOR	TIEMPO DE ESPERA
1	RESUCITACION	ROJO	ATENCION INMEDIATA
2	EMERGENCIA	NARANJA	10-15 MINUTOS
3	URGENCIA	AMARILLO	60 MINUTOS
4	URGENCIA MENOR	VERDE	2 HORAS
5	SIN URGENCIA	AZUL	4 HORAS
6	SIN URGENCIA	BLANCO	CONSULTA EXTERNA

**COLOR ROJO-NARANJA:** ESTADO DE CHOQUE, ESTADO CONVULSIVO, PARO CARDIACO O RESPIRATORIO, DISNEA, FRACTURAS, GOLPES GRAVES, TRAUMATISMOS (CRANEO, CADERA), HERIDAS GRAVES, PARTO EN CURSO, INTENTO DE SUICIDIO, ABUSO SEXUAL, EMBARAZO CON SANGRADO, ENFERMEDAD RENAL CON CRITERIOS DE DIALISIS, COMA DIABETICO, PROMEDIO DE ESPERA DE INMEDIATO

**COLOR AMARILLO:** TOS, EXPECTORACION Y FIEBRE SIN MEJORIA DESPUES DE UNA CONSULTA MEDICA EN EL PRIMER NIVEL, CUERPO EXTRAÑO EN OJO, EN OIDO; DOLOR DE CABEZA CON SINTOMAS ASOCIADOS, SIGNOS DE INFECCION DE HERIDA QUIRURGICA, HERIDAS QUE NECESITAN PUNTOS, QUE NO INVOLUCRE ORGANOS VITALES, EMBARAZADAS SIN SANGRADO, DOLOR EN EL PECHO DE MAS DE 5 DIAS, DOLOR ABDOMINAL DE MAS DE 5 DIAS. PROMEDIO DE ESPERA DE 1-2 HORAS

**COLOR VERDE-AZUL:** VOMITO SIN SANGRE, DIARREA SIN DESHIDRATACION, ALERGIAS, ENFERMEDADES CRONICAS, ENFERMEDADES EN MENORES DE 5 AÑOS SIN COMPLICACIONES, ESGUINCES, ESPASMO MUSCULAR, TOS SECA Y MALESTAR GENERAL, TRAUMA MENOR. PROMEDIO DE ESPERA HASTA DE 6 HORAS

**COLOR BLANCO:** RESFRIADO COMUN, MALESTAR SIN FIEBRE, COLICO MENSTRUAL, FLATULENCIA, ESTREÑIMIENTO, CEFALEA CRONICA SIN SINTOMAS ASOCIADOS, REVISION DE SUTURA, MASA EN TESTICULO, OLEADAS DE CALOR, INCONTINENCIA CRONICA SIN SINTOMAS AGUDOS, TOS CRONICA SIN SINTOMAS ASOCIADOS. REMITIR A CONSULTA EXTERNA.

SECRETARÍA DE SALUD  
INSTITUTO DE SALUD DEL ESTADO DE MÉXICO



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD

“2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón”



HOSPITAL REGIONAL  
ALTA ESPECIALIDAD  
IXTAPALUCA



INFORMANDO QUE SE ATIENDE EN EL AREA DE URGENCIAS LOS COLORES ROJO, NARANJA Y AMARILLO, LOS COLORES VERDE, AZUL Y BLANCO SERAN ATENDIDOS EN CRUZ ROJA, DIF, CENTROS DE SALUD, ETC.

ASI MISMO CAPACITAR AL PERSONAL DE CENTROS DE SALUD, CRUZ ROJA, DIF (MEDICOS, ENFERMERAS, TRABAJADORES SOCIALES, TAPS), LIDERES SOCIALES, EN LAS URGENCIAS QUE SE ATENDERAN EN EL SERVICIO DE URGENCIAS PROPORCIONANDO TRIPTICOS, PLATICAS, LONAS EN LAS DIFERENTES UNIDADES; PARA QUE SE ORIENTE A LA POBLACION EN GENERAL.

ESPERO QUE DICHA PROPUESTA SEA DE UTILIDAD, PARA LOS FINES PRACTICOS DEL HOSPITAL.

ATENTAMENTE

DR NICOLAS VAZQUEZ PEREZ

RESPONSABLE

SERVICIOS DE ATENCION AL PACIENTE DIABETICO

IXTAPALUCA



SECRETARÍA DE SALUD  
INSTITUTO DE SALUD DEL ESTADO DE MÉXICO

AV. INDEPENDENCIA OTE. No. 1009, COL. REFORMA Y FERROCARRILES NACIONALES, TOLUCA, ESTADO DE MÉXICO, C.P. 50070. TEL.: (01 722) 226 25 00.  
<http://edomex.gob.mx/salud>







Intervino, la Dra. Alma Rosa Sánchez Conejo, Directora Médica quien comentó que por parte del Hospital, proponía al Subdirector del Área Clínica como responsable de capacitación.

Por último el Dr. Zavala Sánchez, informó que una vez recibidas las propuestas para mejorar el servicio, el siguiente paso, es el análisis de cada una de éstas y elaborar un proyecto de mejora que será presentado a la Unidad de Políticas de Mejora de la Gestión Pública de la SFP y posteriormente, a quienes fungen como actores sociales, que para estos efectos, se les enviará invitación.

Habiendo sido agotados los puntos del orden del día, el Dr. Zavala Sánchez preguntó si tenían algún comentario adicional que pudiese tratarse en asuntos generales.

Al no haber ningún otro asunto, da por concluida la reunión, siendo las 13:52 horas del día 18 de agosto del 2015.

ACUERDOS			
Nº	Descripción	Responsable	Fecha de Entrega
1	Se aprueba el contenido y términos de la minuta de la primera reunión sobre el Ejercicio de Participación Ciudadana que se llevó a cabo el 12 de agosto del 2015.	-----	-----
2	Personal del Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca, previo análisis de las propuestas de quienes fungen como actores sociales en el Ejercicio de Participación Ciudadana 2015, elaborarán un Proyecto de Mejora que en primera instancia, será presentado a la Unidad de Políticas de Mejora de la Gestión Pública de la SFP y posteriormente, a los actores sociales.	HRAEI	Septiembre – octubre 2015 a la SFP.  Noviembre – diciembre 2015, actores sociales.  Conforme al cronograma de actividades que les fue entregado.

#### FIRMAS DE ASISTENCIA

1. **Dra. Alma Rosa Sánchez Conejo**  
Directora Médica

\_\_\_\_\_

2. **Dr. Héctor Marino Zavala Sánchez**  
Director de Operaciones

\_\_\_\_\_

3. **Lic. Octavio Olivares Hernández**  
Director de Administración y Finanzas

\_\_\_\_\_

4. **C.P.C. Clarita G. Soriano Aguirre**  
Coordinadora de Planeación, Vinculación y Asuntos Jurídicos

\_\_\_\_\_

5. **Mtra. Bertha Alicia Mancilla Salcedo**  
Coordinadora de los Servicios de Enfermería

\_\_\_\_\_





**SALUD**

SECRETARÍA DE SALUD

“2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón”



HOSPITAL REGIONAL  
ALTA ESPECIALIDAD  
IXTAPALUCA

6. **Lic. Zoraida Sánchez Campos**  
Encargada de los Asuntos de la Subdirección de Atención al Usuario
7. **Lic. María Elsa Morales Chavarría**  
Coordinadora Académica Universidad ETAC  
Campus Chalco
8. **Mtra. Lucero Alhelí Soler Rodríguez**  
Coordinadora de Posgrado Universidad ETAC, Campus Chalco  
Aval Ciudadano
9. **Lic. Cristina Dolores Cortés Suárez**  
Titular del Área de Quejas y Responsabilidades OIC – HRAEI
10. **Dr. Nicolás Vázquez Pérez**  
Responsable SAP, Ixtapaluca
11. **Lic. en Psicología Claudia R. Sandoval Hernández**  
SAP Ixtapaluca
12. **Dr. Lázaro Ricardo Romero Olvera**  
Subdirector Médico
13. **Lic. Joana Zamora Estrada**  
Asesor Jurídico del SM DIF Chalco
14. **Lic. Luz Recalco Hernández**  
DIF Ixtapaluca
15. **T.S. Carolina Neri Heras**  
Jefa de Trabajo Social
16. **Guadalupe Germán Cabañas**
17. **Lic. Griselda Vega Cruz**  
Abogada, UAEM
18. **Dra. Marlene Martínez Vázquez**  
Representante de la Jurisdicción Sanitaria de Amecameca
19. **Dr. Raúl Guzmán Trigueros**  
Subdirector de Especialidades Quirúrgicas
20. **LE. María Ángeles Gaytán Martínez**  
Jefe del Servicio de Urgencias en Enfermería
21. **Lic. María Luisa Díaz García**  
Enlace del HRAEI ante la Unidad de Políticas de Transparencia de la SFP.