

Por tal motivo se buscó un cambio en el andamiaje institucional con el fin de modificar esta situación. Caracterizándose por la transformación total de la forma de prestar el servicio médico de primer nivel, dando prioridad y énfasis a la medicina preventiva, para que tenga una intervención más importante que el tratamiento correctivo.

En cumplimiento del reto planteado por el Gobernador del Estado de Sonora, Lic. Guillermo Padrés Elías, el **ISSSTESON** implementó un Nuevo Modelo de Atención a la Salud a través de la sectorización de la población en el Municipio de Hermosillo.

Distribuyendo los derechohabientes en tres sectores y ubicando en cada uno de éstos, un Centro Integral de Atención a la Salud (CIAS).

El Nuevo Modelo de Atención a la Salud, se basa en un modelo de salud familiar, buscando una atención anticipatoria y proactiva, donde la prevención es la premisa principal, sin dejar de lado la atención curativa. Lo anterior, se logrará a través de la integración de varias acciones: el trabajo en equipo, la incorporación del enfoque de Línea de Vida, un enfoque epidemiológico y una serie de apoyos adicionales a la atención.



Cuadro de estructura de edades de la población derechohabiente en el Estado



Grupos de edad	Número de derechohabientes
De 4 años y menos	13,518
De 5 a 14 años	48,751
De 15 a 64 años	108,725
De 65 años y más	19,541

Lo anterior obliga, a replantear la estrategia de atención médica, para atender los padecimientos propios de una población de mayor edad. Aunado a este fenómeno, tenemos la transición epidemiológica, la cual significa que transitamos de enfermedades infecciosas a enfermedades crónico – degenerativas.

Cada familia se encuentra asignada a un equipo de salud familiar, responsable de la atención de un grupo de 10 mil derechohabientes (2,500 derechohabientes por médico). Dicho equipo de salud familiar está integrado por dos médicos y un enfermero (a), en dos turnos.

El papel que juega el personal de Enfermería en el Nuevo Modelo de Atención a la Salud es fundamental para la prevención de enfermedades, por lo que estos prestadores de servicios cuentan con su espacio aledaño a los médicos para la toma de somatometría, acciones de medicina preventiva (Línea de Vida) y con apoyo en la exploración física.

Además, se ofrece apoyo de consejería en crisis vitales para las familias; control de inmunizaciones y recetas de medicamentos básicos de primer nivel.

Esta conformación de los equipos de salud familiar nos permiten llevar a cabo el análisis epidemiológico de la población derechohabiente, con el fin de evaluar los avances en las acciones preventivas, apoyo en la identificación de necesidades de intervención y capacitación, discusión

de casos problemáticos para estudio más enfocado y la presentación de sesiones clínicas.

Logrando un mejor conocimiento de los pacientes, compartiendo responsabilidades el equipo de salud con la familia que se atiende y con mayor precisión, emitir alertas epidemiológicas y de promoción de la salud.

El rol de corresponsabilidad del derechohabiente, se establece mediante el cumplimiento de las acciones de medicina preventiva que se señalan en la Cartilla de Salud con la que cuenta, así como también el Manual del Derechohabiente de ISSSTESON que contiene consejos de salud y cuidado personal.

Durante el proceso de implantación del Nuevo Modelo de Atención a la Salud, a partir del primero de Agosto del 2012 se instalaron módulos de información en los tres puntos donde fueron construidos los CIAS; también a partir del 24 de Agosto se crearon brigadas de sectorización que acudieron a presentar el Nuevo Modelo de Atención a la Salud a los centros de trabajo y organismos afiliados.

Esta dinámica ha facilitado tener un primer encuentro con el modelo, conocer el lugar donde van a consultar, conocer los beneficios y escoger del catálogo de médicos a su médico familiar; así se logró sectorizar al cierre de este informe al 69.5% del total de derechohabientes de Hermosillo, es decir, a 50 mil 115 personas.





[Handwritten signatures and scribbles]



El pasado 12 de Octubre entró en operación el CIAS Unidad Sur, con una inversión superior a los 45 millones de pesos. Este hecho representa la primera vez que se invierte en infraestructura de atención médica de **ISSSTESON** en Hermosillo, desde que el Centro Médico “Dr. Ignacio Chávez” abrió sus puertas en 1977. Con esta obra se genera un beneficio real a la población derechohabiente de Hermosillo, que asciende a más de 85 mil entre trabajadores, beneficiarios, pensionados y jubilados.

Capacidad de atención de los Centro Integrales de Atención a la Salud en Hermosillo.

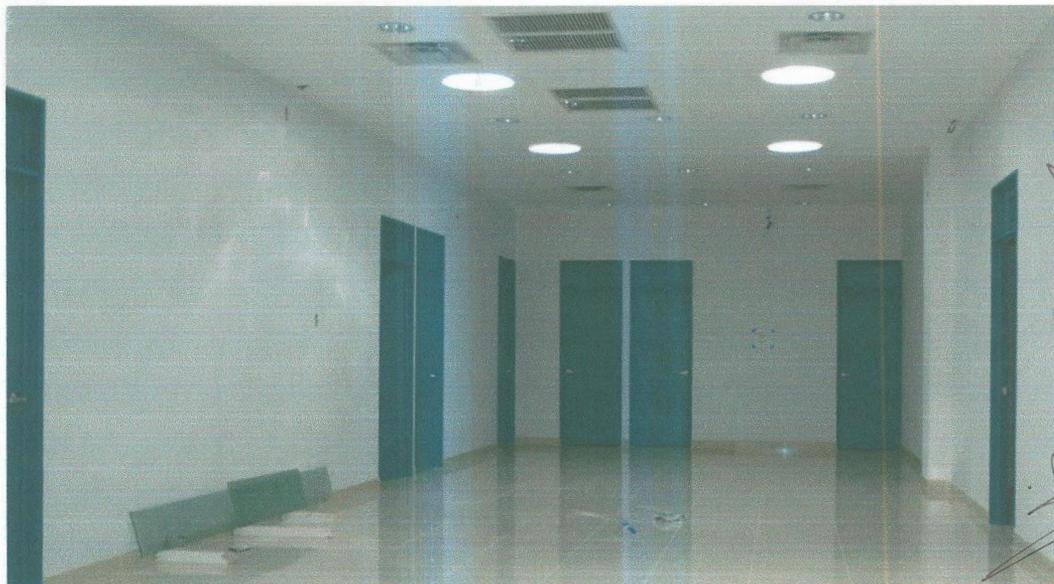
[Handwritten signature and scribbles in blue ink]

[Handwritten signature and scribbles in blue ink]

UNIDAD	CONSULTORIOS	POBLACION BENEFICIARIA DE RESPONSABILIDAD	DERECHOHABIENTES POR MEDICO	CAPACIDAD REAL DE ATENCION A DH POR CONSULTORIO	INCREMENTO MAXIMO DE DH POR CIAS
CIAS NORTE	8	13,859	1,732	20,000	6,141
CIAS SUR	24	45,364	1,890	60,000	14,636
CIAS CENTRO	12	23,902	1,992	30,000	6,098
TOTAL	44	83,125	1,889	110,000	26,875

Este nuevo Centro Integral de Atención a la Salud, del sur de la ciudad, agrupa en sus servicios un especializado Laboratorio de Análisis Clínicos, Radiología e Imagenología, Farmacia, cuatro Consultorios de Odontología, Salud Mental, Vigilancia Epidemiológica, Somatometría, Trabajo Social, seis Consultorios de Enfermería y 12 Consultorios de Medicina Familiar, brindando atención médica por la mañana y en la tarde.

Por otro lado, el CIAS Norte, entra en operación el día 15 de Noviembre y el CIAS Centro el 30 del mismo mes. Ambos con una inversión superior a un millón trescientos mil pesos destinados principalmente a adquisición de mobiliario de oficina, equipo médico y de cómputo.



[Handwritten signatures and scribbles in blue and black ink on the right margin.]



**Inversión total en equipamiento en los
CIAS Norte y Centro en Hermosillo.**

INVERSIÓN TOTAL \$1'346,127.00 CIAS Norte y Centro		
1306-DK-01-51101	Muebles de Oficina y Estantería	\$197,896.00
1306-DK-01-51501	Equipo De Computo y de Tecnologías de la Información	\$471,193.00
1306-DK-01-53101	Equipo Médico y de Laboratorio	\$665,122.00

[Handwritten signatures and scribbles in blue ink, including a large circular mark and a vertical line.]

[Handwritten signature in blue ink.]

[Handwritten signature in blue ink, appearing to read 'J. Pul.']. Below it is another signature and a large scribble.

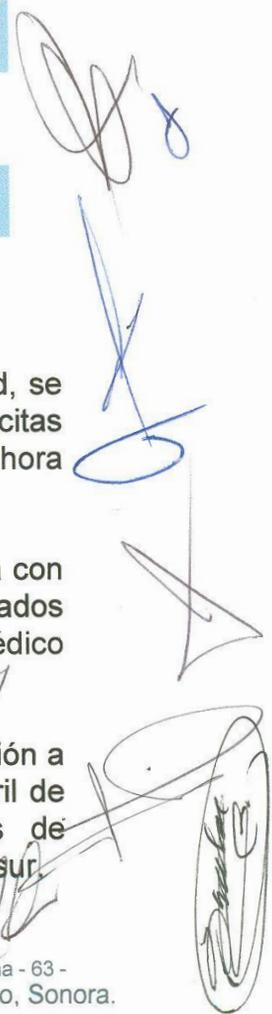
Los servicios de ISSSTESON han mejorado			
Servicio para la derechohabencia	Así estábamos	Con el Nuevo Modelo	Resultado
Consultorios de Médico Familiar	15 en total	Se incrementaron a 22 en todo Hermosillo	Serán 44 médicos en total
Consultorios de enfermería de familia	NINGUNO	Se tienen 20 consultorios	Mejora sin precedente
Capacidad de consulta diaria	840 pacientes	1,100 pacientes	Capacidad sobrada
Laboratorio	Uno, solamente en el Centro Médico "Dr. Ignacio Chávez"	Se tiene dos: uno en el CIAS Centro y otro en el Sur	En el CIAS Norte se recibirán muestras sin necesidad de desplazarse
Odontología	Cuatro consultorios en el Centro Médico "Dr. Ignacio Chávez"	Seis consultorios en total en los tres CIAS	Serán 12 dentistas con servicios en Sur, Centro y Norte
Radiología e Imagenología	Sólo se presta en un sitio	Se cuenta con dos ubicaciones CIAS Centro y CIAS Sur	Fuerte Inversión
Inhaloterapia ambulatoria	Solamente en el Centro Médico "Dr. Ignacio Chávez"	Se tiene en los tres CIAS	Sur, Centro y Norte de Hermosillo
Servicio de Somatometría	NINGUNO	En todos los CIAS se revisará a los derechohabientes	Como nunca antes

Citas Médicas por Teléfono

Ante la implementación del Nuevo Modelo de Atención a la Salud, se requirió de la necesidad de elaborar un nuevo sistema de citas médicas, herramienta básica para la asignación de citas por día y hora y que es la base de la atención en los CIAS.

El sistema creado en la Unidad de Informática del Instituto cuenta con la integración de la información de los derechohabientes sectorizados y suma la característica de la información del paciente con su médico asignado en el CIAS correspondiente.

El sistema de citas médicas lo lleva a cabo la Unidad de Vinculación a través del Call Center, el cual entró en operaciones el 18 de Abril de 2012 agendando citas médicas y para toma de muestras de laboratorio de análisis clínicos en lo que eran los módulos norte y sur.





Los derechohabientes tienen la ventaja de apartar su cita médica por teléfono, llamando al **319 00 66** donde una operadora lo atenderá y facilitará fechas y horarios, con el beneficio de no tener que esperar horas para ser atendido.

Las citas se agendan en menos de cuatro minutos en promedio, asimismo se brinda el servicio de recordatorio al derechohabiente en



la fecha próxima a que se tiene programada su asistencia al CIAS, el usuario recibe una llamada del Call Center para recordar la cita y en dado caso, que haya decidido por alguna causa no asistir, se cancela para programar a otro derechohabiente.

Al momento de quedar agendada la cita, se le solicita al derechohabiente que se presente 10 minutos antes de la hora programada, reduciendo con esto en gran medida los extensos tiempos de espera previa a la consulta con el médico.

Durante el mes de Septiembre del 2012 se aplicaron 160 encuestas de Verificación y Seguimiento del servicio prestado mediante el Call Center, donde se obtuvieron resultados favorables acerca del desempeño de este.



Acciones de Medicina Preventiva

Durante el período que se informa se realizaron un millón 935 mil acciones médico preventivas beneficiando a 149 mil 328 derechohabientes del Instituto. Al 30 de Septiembre del 2012, las acciones de Medicina Preventiva comprometidas en el Programa

