

Una innovadora asociación público-privada para reducir  
las brechas de equidad en salud en Mesoamérica

# ATENCION AL CLIENTE/PACIENTE/USUARIO

Taller de Capacitación en Gestión de la Cadena de  
Suministros de Planificación Familiar

Instituto de Salud del Estado de Chiapas, ISECH, México

Septiembre 2015



# OBJETIVO

Reforzar los conocimientos sobre la importancia de la prestación del servicio a las/os usuarias/os garantizando la disponibilidad oportuna de los anticonceptivos



# ATENCIÓN AL CLIENTE/PACIENTE/USUARIO(A)

- ❑ La atención a la usuaria/o, es la asistencia que brinda el prestador de salud a las personas que utilizan un método anticonceptivo.

Al cumplir con cada una de las actividades del ciclo logístico, se garantiza la disponibilidad asegurada de anticonceptivos en el servicio y se brinda una atención de calidad a las/os usuarias/os.



John Snow, Inc.



# PROPOSITO DE LA ATENCIÓN A CLIENTE/PACIENTE/USUARIAS/OS

- ☐ Que los usuarios/as tengan acceso oportuno a los anticonceptivos e insumos que necesitan.
- ☐ Etapa donde se identifican las necesidades y/o preferencias de la población por anticonceptivos e insumos.
- ☐ Generar los datos de consumo que constituyen la base de la demanda real y de la información para la gestión logística.



# REGISTROS DE USUARIAS/OS Y CONSUMO

Los registros de usuarios/as y de consumo son:

- ☐ Hoja de control de usuarios y usuarias de métodos anticonceptivos - Tarjeta electrónica de control de usuarias y usuarios de métodos anticonceptivos (TECU)
- ☐ Hoja de Registro Diario de Consumo y Cantidad No Entregada de Anticonceptivos



# REGISTROS DE USUARIAS/OS (A) Y CONSUMO (B)

A

1. SECRETARÍA DE SALUD  
SUBSECRETARÍA DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD  
CENTRO NACIONAL DE EQUITAD DE GÉNERO Y SALUD REPRODUCTIVA  
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR

HOJA DE CONTROL DE USUARIAS Y USUARIOS DE MÉTODOS ANTICONCEPTIVOS

mm/aaaa

2.- ENTIDAD FEDERATIVA: \_\_\_\_\_ 3.- JURISDICCIÓN: \_\_\_\_\_ 4.- MUNICIPIO: \_\_\_\_\_ 5.- UNIDAD MÉDICA: \_\_\_\_\_

6	7	8	9	10			11	12	13	14	15	16	17	18	19	20				21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35
Nº	Expediente	Fecha de consulta dd mm aaaa	Tipo de consulta	Nombre de la (el) usuaria(o)			Sexo	Fecha de nacimiento dd mm aaaa	Entidad de nacimiento	Habla o entiende alguna lengua indígena	Lee / escribe	Escolaridad	Estado civil	Económicamente activo(a)	Edad de inicio de VSA	Antecedentes ginecoobstétricos				Número de hijas(os) vivas(os) Edad al primer embarazo	Fecha de resolución del último evento obstétrico dd mm aaaa	Último evento obstétrico	¿Desea más hijas(os)?	¿Ha utilizado algún método anticonceptivo? Edad en que utilizó el primer método	Método actual	Fecha de inicio del método actual dd mm aaaa	Dotación (unidades)	Método utilizado diferente al actual en el último año	Anticoncepción de emergencia	Acepta visita domiciliar	Motivo de suspensión	Fecha de próxima cita dd mm aaaa		
				Apellido paterno	Apellido materno	Nombre(s)										G	P	C	A															

SECRETARÍA DE SALUD

INSTITUTO DE SALUD DEL ESTADO DE CHIAPAS

PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR Y ANTICONCEPCIÓN

REGISTRO DIARIO DE CONSUMO Y CANTIDAD NO ENTREGADA DE INSUMOS DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR

B

ESTADO : CHIAPAS

JURISDICCIÓN:

UNIDAD DE SALUD:

MES DE REPORTE:

Del  
(día/mes/año):

Al (día/mes/año):

NIVEL MÁXIMO

METODO ANTICONCEPTIVO	A	B	CONSUMO DIARIO (FECHA)																									C	D		E	F						
	SALDO INICIO DEL PERIODO	RECIBIDO EN EL PERIODO	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	TOTAL CONSUMO (C1) Y CANTIDAD NO ENTREGADA (C2)	AJUSTES		SALDO FINAL (A + B) ± D menos C1	CANTIDAD A SOLICITAR [(C1 + C2) x N.MAX] - E
																																			+	-		
(3507) ORAL																																		0			0	0
Cantidad NO entregada Oral																																	0					
(3508) ORAL																																		0			0	0
Cantidad NO entregada Oral																																	0					

Este registro recibe los datos de la cedula/tarjeta/ hoja de control de usuarias

Este registro recibe los datos de la cedula/tarjeta/ hoja de control de usuarias



# REGISTRO DIARIO DE CONSUMO Y CANTIDAD NO ENTREGADA DE ANTICONCEPTIVOS\*

SECRETARÍA DE SALUD

INSTITUTO DE SALUD DEL ESTADO DE CHIAPAS

PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR Y ANTICONCEPCIÓN

REGISTRO DIARIO DE CONSUMO Y CANTIDAD NO ENTREGADA DE INSUMOS DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR

ESTADO : CHIAPAS

JURISDICCION:

UNIDAD DE SALUD:

MES DE REPORTE:

Del (día/mes/año):

Al (día/mes/año):

NIVEL MÁXIMO

METODO ANTICONCEPTIVO	A	B	CONSUMO DIARIO (FECHA)																									C	D		E	F						
	SALDO INICIO DEL PERIODO	RECIBIDO EN EL PERIODO	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	TOTAL CONSUMO (C1) Y CANTIDAD NO ENTREGADA (C2)	AJUSTES		SALDO FINAL (A+B) ± D menos C1	CANTIDAD A SOLICITAR ((C1 +C2) x N.MAX - E
			+	-																																		
(3507) ORAL																																	0			0	0	
Cantidad NO entregada Oral																																	0					
(3508) ORAL																																		0			0	0
Cantidad NO entregada Oral																																		0				
(3509) INYECTABLE MENSUAL																																		0			0	0
Cantidad NO entregada Inyectable mensual																																		0				
(3515) INYECTABLE MENSUAL																																		0			0	0
Cantidad NO entregada Inyectable mensual																																		0				
(3503) INYECTABLE BIMESTRAL																																		0			0	0
Cantidad NO entregada Inyectable bimestral																																		0				
(0177) CONDÓN MASCULINO																																		0			0	0
Cantidad NO entregada Condón masculino																																		0				

ELABORADO POR:

Nombre

Cargo

Firma

Fecha

OBSERVACIONES

\* Por espacio, no se listan todos los métodos anticonceptivos en este ejemplo



# REGISTROS DIARIO DE CONSUMO Y CANTIDAD NO ENTREGADA DE ANTICONCEPTIVOS

SECRETARÍA DE SALUD

PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR

REGISTRO DIARIO DE CONSUMO Y CANTIDAD NO ENTREGADA DE ANTICONCEPTIVOS

Registrar el nombre de la Jurisdicción

ESTADO

Chiapas

Registrar el nombre del estado

JURISDICCIÓN:

III Comitán

UNIDAD MEDICA

Hospital de la Mujer Comitán

Registrar el nombre de la Unidad Medica

MES/AÑO: 06 / 2014

Registrar el Mes y año que corresponde al reporte que se elabora

Las claves y nombre del anticonceptivo están pre-impresas en el formato

	A	B
METODO ANTICONCEPTIVO	SALDO AL INICIO DEL MES	RECIBIDO EN EL MES
(3507) ORAL	1	
Cantidad no entregada Inyectable mensual		
(3515) INYECTABLE MENSUAL	2	6
Cantidad no entregada Inyectable mensual		
(3515) CONDON MASCULINO	6	144
(2208) DIU MEDICADO	2	20
(3211) PARCHE DERMICO	4	4
Cantidad NO entregada Parche dérmico		

MES/AÑO: 05/2014

	D	E
METODO ANTICONCEPTIVO	SALDO AL FINAL DEL MES A+B-C	CANTIDAD A SOLICITAR C(CANT. CONS+(CANT. NO ENTR)-D
(3507) ORAL	1	7
Cantidad no entregada Inyectable mensual		
(3515) INYECTABLE MENSUAL	2	6
Cantidad no entregada Inyectable mensual		
(3515) CONDON MASCULINO	6	144





# REGISTROS DIARIO DE CONSUMO Y CANTIDAD NO ENTREGADA DE ANTICONCEPTIVOS

UNIDAD DE SALUD:

Al (día/mes/año):

NIVEL MÁXIMO

	A	B	CONSUMO DIARIO (FECHA)																									C	D	E						
METODO ANTICONCEPTIVO	SALDO INICIO DEL PERIODO	RECIBIDO EN EL PERIODO	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	TOTAL CONSUMO (C1) Y CANTIDAD NO ENTREGADA (C2)	SALDO FINAL (A + B) - C1	CANTIDAD A SOLICITAR [(C1 + C2) x N.MAX] - D
(3507) ORAL																																	0	0	0	
Cantidad NO entregada Oral																																	0	0	0	
(3508) ORAL																																	0	0	0	
Cantidad NO entregada Oral																																	0	0	0	
(3509) INYECTABLE MENSUAL																																	0	0	0	
Cantidad NO entregada Inyectable mensual																																	0	0	0	

Se registra en forma diaria la cantidad de anticonceptivos consumidos, tomando los datos de la hoja de control de usuarias/os y los anticonceptivos que no pudieron ser entregados a las/os usuarias/os por desabasto en el servicio

Es la suma total de los anticonceptivos consumidos y la suma total de la cantidad no entregada los usuarios.

Se calcula sumando el saldo al inicio del periodo mas la cantidad recibida y se resta el total de consumo

Se calcula sumando el total consumo + el total de la cantidad no entregada a usuarios. Este total se multiplica por el nivel máximo y al resultado se le resta el saldo al final del periodo



## **EJERCICIO PRACTICO: REGISTRO DIARIO DE CONSUMO Y CANTIDAD NO ENTREGADA DE ANTICONCEPTIVOS**

### **OBJETIVO:**

**Reforzar conocimientos en el llenado de la “hoja de control de usuarias/os” y conocer el “registro diario de consumo y cantidad no entregada de anticonceptivos”.**

### **ACTIVIDADES**

- 1. Llenar las dos últimas filas (14 y 15) de la “HOJA DE CONTROL DE USUARIOS Y USUARIAS DE MÉTODOS ANTICONCEPTIVOS” de cada núcleo**
- 2. Registrar los datos de la hoja de control de usuarios y usuarias de métodos anticonceptivos en el “REGISTRO DIARIO DE CONSUMO Y CANTIDAD NO ENTREGADA DE ANTICONCEPTIVOS” para el núcleo 1 y para el núcleo 2 y determinar la cantidad a solicitar.**



# Continua...Ejercicio práctico

**3. Elaborar el IMI-1 para la Unidad de Salud (US) utilizando los datos de los Núcleos 1 y 2, así como los datos de la US (Tabla 1) y los datos de los núcleos (Tabla 2):**

**TABLA**

Metodo/clave	Saldo inicio del periodo en bodega de unidad de salud	Recibido en el periodo	AJUSTES
3507 Oral	50	80	
3515 inyectable mensual	4	0	
0177 condón masculino	560	0	-502
3511 parche dérmico	96	136	-200
2208 DIU medicado	50	98	-130

Metodo	Saldo Inicial	Recibido
3507 Oral	3	7
3515 inyectable mensual	2	2
0177 condón masculino	108	0
3511 parche dérmico	0	3
2208 DIU medicado	1	1

## Datos núcleo 2

Metodo	I	Recibido
3507 Oral	10	0
3515 inyectable mensual	0	2
0177 condón masculino	38	58
3511 parche dérmico	2	0
2208 DIU medicado	1	1



## Continúa...EJERCICIO PRACTICO

### Recibirá:

- 1 instructivo para realizar el ejercicio.
  - 2 hojas de control de usuarias/os en las que debe llenar las 2 últimas filas (14 y 15) con los datos del instructivo.
  - 2 formatos de registro diario de consumo y cantidad no entregada de anticonceptivos (una para cada núcleo), para llenar completarlo con los datos de la hoja de control de usuarias/os.
- 1 Formato de registro diario de consumo y cantidad no entregada de anticonceptivos con datos pre-impresos.



---

[saludmesoamerica2015.org](http://saludmesoamerica2015.org)



BILL & MELINDA  
GATES foundation

