



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
 UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
 COORDINACIÓN DE CONSERVACIÓN Y SERVICIOS GENERALES
 COORDINACIÓN TÉCNICA DE SERVICIOS GENERALES
DIVISIÓN DE VIÁTICOS, CORRESPONDENCIA Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
INFORME DE LA COMISIÓN

NÚMERO DE PLIEGO

637

Ciudad de México, a 18 de febrero de 2019

Nombre del Coordinador Normativo: DR. MARIO MADRAZO NAVARRO

Nombre de la Coordinación Normativa: COORDINACIÓN DE POLITICAS DE SALUD

ADSCRIPCIÓN: DIVISION MEJORA A LA GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD

LUGAR DE LA COMISIÓN: HERMOSILLO, SON.

DEL: 12/02/2019

AL: 15/02/2019

OBJETO DE LA COMISIÓN: APOYO DELEGACIONAL

1. PROPÓSITO DE LA COMISIÓN

Realizar diagnóstico de necesidades de información de los usuarios de HGZ 14 Y HGZ 2, para la estrategia de Atención Médica Telefónica y Atención domiciliaria, mediante aplicación de encuestas y evaluación de programa ADEC y AHTODO respectivamente.

2. ACTIVIDADES REALIZADAS

Se visito el HGZ 14 donde se realizo recorrido en los servicios de consulta externa, cirugía programada, urgencias y servicio de ATHODO, en los cuales se aplicaron encuestas para conocer las necesidades de información de los derechohabientes. También se acudió a HGZ 2 en donde se superviso el programa de ADEC, y se visito los servicios de urgencias, cirugía programada y consulta externa, además de la aplicación de los instrumentos.

3. CONCLUSIONES

1. Se debe realizar platica por parte de Trabajo Social en sala de espera de urgencias para dar a conocer la diferencia entre urgencia sentida y urgencia real además de a done acudir en ambos casos.
2. En los casos de consulta externa la Asistente Medica dará a conocer número telefónico para poder cancelar cita con anticipación.
3. Cirugía programada, se realizará promoción de donación de sangre por parte de Trabajo Social dando seguimiento. Se realizará Tour quirurgico cubriendo necesidades de información de los derechohabientes. Se solicita confirmar cita de programación quirurgica asi como reintegrar a los pacientes que no acuden a cirugía programada.

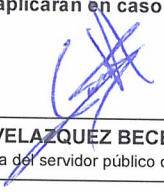
4. RESULTADOS OBTENIDOS

De la muestra obtenida (n=62), el 67% prefiere acudir al servicio de urgencias a pesar que les queda más retirado, entre las principales razones son: 1. la atención es más rápida 2. la UMF refiere a urgencias y 3. no estan satisfechos con la atención del médico de UMF . El 37.5% acuden de manera frecuente más de una vez al año, los padecimientos que provocan mayor asistencia son asma, DM o HAS descontrolada. El 59% desconoce la diferencia entre urgencia sentida y urgencia real. Los entrevistados el 85% refieren que al tener orientación telefónica podrían saber a donde presentarse o que hacer ante una urgencia sentida evitando perdida de tiempo en trasladarse y al esperar ser atendidos. En el servicio de consulta externa el 74% no sabe a donde referirse para cancelar la cita con anticipación y reagendarla. El 100% refiere les interesa poder acceder a una línea telefónica para poder cancelar o agendar sus citas médicas desde su perspectiva ayudaría a: "no se desperdiciarían las citas", "mejoraría el servicio", recibirían información cuando el médico no acudiría. En cuanto a las cirugías contempladas de noviembre a enero el 38% no se realizaron por causas atribuibles al hospital, entre las mas frecuentes por las que el paciente no se presenta encontramos: enfermedad problemática personal y no sabia que estaba programado. El 94% de los pacientes mencionan que les gustaría que por medio de una línea telefónica puedan cancelar, agendar o confirmar su cita, según refieren esto colaboraría para mejorar el servicio

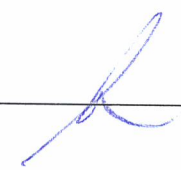
5. CONTRIBUCIONES PARA LA DEPENDENCIA

Apego a la normativa Procedimiento para la intervención de Trabajo Social en Unidades Hospitalarias 2660-003-028, en las actividades relacionadas con el área de Urgencias orientación al derechohabiente en sala de espera, Cirugía programada seguimiento a los pacientes que no se presentan a cirugía programada, proporcionar orientación al derechohabiente que acude a Tour quirúrgico.

"Declaro bajo protesta de decir verdad, que los datos contenidos en este informe son verídicos, y manifiesto tener conocimiento de las sanciones que se aplicarán en caso contrario"



ERIKA VELAZQUEZ BECERRIL
Nombre y Firma del servidor público comisionado



1270-009-032