



**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**

**FOLIO: 1458**

**NÚMERO DE PLIEGO**

2604

Ciudad de México, a 15 de abril de 2019

**Nombre del Coordinador Normativo: MARIO MADRAZO NAVARRO**

**Nombre de la Coordinación Normativa: COORDINACIÓN DE POLÍTICAS DE SALUD**

**ADSCRIPCIÓN: DIVISIÓN DE MEJORA A LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

**LUGAR DE LA COMISIÓN: CUERNAVACA, MOR.**

**DEL: 11/04/2019**

**AL: 11/04/2019**

**OBJETO DE LA COMISIÓN: SUPERVISION EN UNIDADES MED.**

**1. PROPÓSITO DE LA COMISIÓN**

Monitorear los procesos de atención en los servicios de urgencias, hospitalización Medicina Interna, Pediatría y Cirugía General.

Capacitar en el uso de la cédula única de evaluación de procesos de urgencias para monitorear y medir los procesos de atención del servicio.

**2. ACTIVIDADES REALIZADAS**

Urgencias: Se observó el proceso de recepción hasta el ingreso a observación de los pacientes a urgencias, haciendo énfasis en el registro a su llegada a la unidad médica, el tiempo que tarda en pasar al servicio de triage y evaluación por los médicos de urgencias, se revisó en expediente clínico, (nota de ingreso, hoja de indicaciones médicas, solicitud de apoyo diagnóstico solicitado, informe de consentimiento, hora de estancia en el servicio de urgencias, solicitudes de interconsulta), se revisaron las condiciones de la sala de choque, el carro rojo, área de preparación de medicamentos, manejo de los RPBI .

Se revisaron los expedientes y se valoró la nota médica, la historia clínica, la nota de ingreso a hospitalización, la congruencia clínica, diagnóstica, terapéutica, las indicaciones médicas, la solicitud de los estudios de apoyo diagnóstico, informe de consentimiento, tiempo de estancia hospitalaria, complicaciones asociadas a los cuidados de la salud, resumen clínico de los pacientes con larga estancia.

Se da capacitación para utilizar la cédula para evaluación y monitoreo de los procesos de urgencias y la interpretación de sus resultados para la toma de decisiones.

**3. CONCLUSIONES**

Se encontraron tiempos de valoración en la llegada al servicio de urgencias, valoración por el triage y médicos de urgencias acorde a los tiempos establecidos.

Al revisar los expedientes de los pacientes de urgencias. Se encontró que no se hace semiología completa del padecimiento no exploración física por aparatos y sistemas con énfasis al padecimiento actual, lo cual deriva en una incongruencia diagnóstica terapéutica y en la solicitud de estudios de apoyo diagnóstico solicitados de manera incorrecta, la hoja de informe de consentimiento no se encuentra completa en ninguno de los casos, por lo que se puede concluir que no hay apego a la guía del expediente clínico, no hay relación clínico, diagnóstico y terapéutica empleada en los pacientes.

No se encuentra apego a la Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, del expediente clínico. Se encontró que no hay un apego a los procesos de atención del paciente en hospitalización, no hay un protocolo de los jefes de servicio y subdirector médico para supervisar este proceso de manera estandarizada, porque tampoco cuentan con una evaluación de los procesos para la toma de decisiones.

**4. RESULTADOS OBTENIDOS**

Se acordó con la Jefatura de prestaciones médicas, el director, coordinadores médicos, hacer monitoreo y dar seguimiento al proceso de atención en urgencias, contar con notas de los expedientes apegadas a la NOM-004-SSA3-2012, se realizara evaluación de los procesos y en caso de ser necesario se dará capacitación a los jefes de servicio y subdirector médicos sobre la evaluación.

**5. CONTRIBUCIONES PARA LA DEPENDENCIA**

Reforzar el apego a los procesos de atención de urgencias, así como la importancia de la realización de las notas médicas acorde a la NOM-004-SSA3-2012.

Se capacito para evaluar el proceso de atención en urgencias utilizando la cédula única de evaluación de procesos de urgencias.  
Incrementar la calidad de la atención medica de los pacientes en la delegación Morelos.

**"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"**



**JESUS CHACON SANCHEZ**

Nombre y Firma del servidor público comisionado

1270-009-032