



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

8833

Ciudad de México, a 1 de noviembre de 2019

Nombre del Coordinador Normativo: MAESTRA DULCE LESVIA PINEDA Y TORRES

Nombre de la Coordinación Normativa: COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

ADSCRIPCIÓN: UNIDAD DE EVALUACION DE DELEGACIONES
LUGAR DE LA COMISIÓN: COLIMA, COL. DEL: 29/10/2019 AL: 31/10/2019
OBJETO DE LA COMISIÓN: APOYO DELEGACIONAL
<p>1. PROPÓSITO DE LA COMISIÓN</p> <p>Seguimiento al plan de mejora comprometido para atender las áreas de oportunidad de los procesos de medicina familiar de la UMF 19 perteneciente a la delegación Colima.</p>
<p>2. ACTIVIDADES REALIZADAS</p> <p>Recolección, integración de información y análisis de los procesos para verificar la aplicación de las acciones de mejora.</p>
<p>3. CONCLUSIONES</p> <p>El plan de mejora no se aplicó de manera sistemática, el personal delegacional no presentó evidencia documental de seguimiento a las acciones comprometidas por los servicio de nutrición, trabajo social y medicina familiar. Se identifica retroceso en la calidad de atención de los pacientes crónico degenerativos.</p>
<p>4. RESULTADOS OBTENIDOS</p> <p>La estrategia NutrIMSS se otorga en ambos turnos y logró el valor de referencia (VR = 95 % de una meta de 1,000) en 2018, el informe delegacional tiene reportados incorporados a 2,379 derechohabientes, al contrastar estos datos con el SIAIS existen 2,329 W01 capturados, de los cuales 154 están duplicados en dos o más ocasiones, por este motivo el logro real en 2018 fue 2,165. A septiembre 2019 (meta de 750) se reportaron en el informe 1,453 usuarios, pero en sistema existen 1,156 de los cuales 36 están duplicados en dos o mas ocasiones, por este motivo el avance real es del 149.2 % (1,119). Estos hallazgos son semejantes a los identificados en la visita previa y exhibe que el personal directivo local no valida la información que se envía a nivel delegacional.</p> <p>En el mes de septiembre 2019 trabajaron cinco Trabajadoras Sociales (TS) en la UMF 19 Plus. El informe trimestral que otorgó la Jefe de Servicio de Trabajo Social de la unidad tiene 194 remisos con seguimiento en el mes antes comentado. Al verificar las fuentes primarias de información se identifica que son 291 casos lo que tiene TS como pacientes remisos reportados (32 casos con datos incompletos, 196 con seguimiento en el periodo antes comentado, 63 casos sin contestar). De estos casos (291), 234 tienen nota de TS en SIMF con fecha de 26 de agosto al 25 de septiembre y su distribución fue de la siguiente manera: 52 casos con seguimiento y nota, pero no contestaron, 62 del módulo DiabetIMSS y 120 corresponden a crónico- degenerativos o mujeres embarazadas. Lo anterior exhibe que continúan los problemas de gestión directiva en su fase de control (supervisión), porque los Jefes de Servicio de Medicina Familiar no priorizan o realizan análisis de los casos reportados, además desconocen los VR de indicadores de TS, a esto se agregan deficiencias de comunicación entre los servicios que intervienen en la reintegración a tratamiento médico.</p> <p>La cobertura de mujeres embarazadas por el servicio de estomatológica, comparado con la visita previa incrementó del 32.7 % al 34.6 % (265), con relación al total atendidas en los últimos seis meses por la UMF 19 (766).</p> <p>La estrategia NutrIMSS en mujeres embarazadas en 2018 (meta 400 VR = 95), reportó 409 incorporadas, pero en SIAIS existen 405 W03 de los cuales 37 están duplicados en dos o tres ocasiones, por este motivo lo real en 2018 fue del 91.8 % (367). En septiembre 2019 la meta ajustada fue de 300 pacientes y el reporte de la unidad tiene 270 embarazadas incorporadas, al verificar esta información con lo capturado en SIAIS se identifica discordancia, porque existe 260 registros W03 de los cuales 14 están duplicados, por lo que el avance real es del 82 % (246). Estos resultados denotan la baja integración y posible derivación de este grupo de pacientes a la estrategia educativa y la falta de supervisión por los directivos locales.</p>

Diabetes

La UMF 19 Plus no presentó el listado de pacientes con diabetes mellitus atendidos en el último año, por este motivo continúan los directivos sin asignar objetivos por consultorio (metas de TFG por consultorio, fondo de pago, revisión de pies, solicitud y programación de estudios de laboratorio, etcétera); la unidad dispone con la cantidad suficiente de estudios de laboratorio para su población diabética que demanda la atención.

Medicina familiar atendió de septiembre 2018 a septiembre 2019 a 5,055 pacientes diabéticos.

La atención de este grupo de pacientes no presentó cambios relevantes en la calidad de atención (congruencia clínico diagnóstico terapéutica). Porque aún identificamos en los expedientes notas médicas con interrogatorios y exploraciones físicas incompletas, no dirigidas a pacientes con DM; continúa el registro incorrecto de los diagnósticos porque el MF no lo considera en los casos que existe las complicaciones microvasculares (enfermedad renal crónica estadio 2 o 3a o 3b); el número de pacientes con manejo integral (tratamiento no farmacológico) es bajo o insuficiente y se agudizó en la estrategia educativa "Yo Puedo"; además existen notas similares o idénticas en diferentes meses, y es considerado de riesgo en caso de comprobar alguna omisión en la atención médica; la búsqueda de las complicaciones renales es aún heterogénea, así como las oftálmicas y del pie diabético, en este último caso algunos médicos no analizan los factores que incrementan el riesgo (generales y locales), porque no actualizan el puntaje en la hoja de control del paciente con DM.

La supervisión de la congruencia clínico diagnóstico terapéutica que ejecutan los Jefes de Servicio de Medicina Familiar (JSMF) es insuficiente o tiene deficiencias debido que interpretan algunos parámetros o componentes de su cédula como cumplidos y al verificar este resultado en el expediente no es así. Además, su herramienta no considera las 11 metas de control del paciente con DM como, lo establece la NOM-015-SSA2-2010, Para la prevención, tratamiento y control de la diabetes mellitus.

Durante la evaluación se analizaron los resultados de estudios de laboratorio de la UMF visitada del 26 de diciembre 2018 al 25 de septiembre 2019 y se identificó que de la población diabética que demandó la atención en el último año, sólo se le realizó una glucosa (información otorgada por la unidad) a 4,136 de un universo de 5,055 (81.8 %), una glucosa postprandial al 25.3 % (1,280), una hemoglobina glucosilada (HbA1c) al 66.2 % (3,346), colesterol total al 72.1 % (3,643), colesterol de alta densidad 2,730 (54 %), triglicéridos al 71.8 % (3,027). Además, se realizó análisis de la información de las glucosas realizadas a pacientes con DM (2,003) en el último trimestre (26 de junio al 25 de septiembre) y se identificó que 46.3 % (927) tienen resultados en los rasgos de 70-130mg/dl. Este hallazgo confirma que el MF no registra en el SIMF donde corresponde el resultado de laboratorio (glucosa).

Continúan los problemas de interpretación y/o solicitud de estudios de laboratorio, porque están incompletos o no se solicitan, o cuando se solicitan y son interpretados, el médico no ejecuta alguna intervención terapéutica o esta es incorrecta, y se observó en los pacientes con enfermedad renal o en los casos de pacientes con glucosa en ayuno = 180 mg/dl o HbA1c = 8, además se identificó que algunos médicos registran en el expediente la glucosa en ayuno por más de tres meses o no le solicito este u otro estudio de control glucémico en los últimos seis meses o más.

El control metabólico sin cambios relevantes, un factor posible fue que la supervisión de los JSMF es incompleta porque su herramienta no considera todas las metas de control, además existe asignación nueva de directivos médicos la unidad. Continúa la omisión del registro, solicitud y/o análisis de algunos parámetros (11 metas) por los MF, también contribuye de manera negativa la supervisión incompleta de los JSMF, debido que no existe análisis de resultados de los estudios de laboratorio realizados a la población de la unidad, para determinar el porcentaje de pacientes dentro del VR e identificar los casos con valores en los extremos de la curva.

Con relación al manejo integral del paciente diabético con sobrepeso u obesidad y su envío a los Centros de Seguridad Social (C.S.S.), en 2018 arribaron 10 pacientes diabéticos de la UMF 19, y en 2019 al mes de septiembre van 16.

La estrategia educativa "Yo Puedo" se imparte en la unidad y con un mínimo de tres sesiones educativas se egresa del programa. En 2018 no se logró el VR = 80 % (meta 500) porque solamente se incluyeron a 136 pacientes y corresponde al 27.2 %. Para este 2019 se han egresado sólo 99 de una meta de 375 (avance acumulado del 36.4 %), de los cuales 38 son diabéticos. Lo previo exhibe que los MF derivan pocos pacientes a la estrategia y que los directivos no vigilan el cumplimiento de los objetivos del programa.

Con relación a la estrategia educativa NutrIMSS en 2019 al mes de septiembre se han sensibilizado 402 pacientes diabéticos.

El servicio de estomatología logró la productividad de dos pacientes por hora (método del cálculo UED), la cobertura de atención en los pacientes diabéticos de la unidad fue del 17.9 % (906) con relación al total atendidos en el último año (5,055).

Retrocedió en el módulo DiabetIMSS la utilización de la capacidad física instalada, debido al bajo número de envío de pacientes y/o abandono de estos a la estrategia educativa. El consultorio cumplió con el equipamiento normado y con la NOM-005-SSA3-2010, "Que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios". Existe un promedio de 11.5 pacientes por grupo (39). El cumplimiento de las 11 metas de control en los pacientes egresados a septiembre 2019 fue posible del 48.48 % y la ejecución en la programación de sesiones en los grupos educativos e acorde al programa (durante la visita). Los JSMF supervisan el módulo, pero es insuficiente debido que no impacta en la utilización de la capacidad física de este.

En receta resurtible (RR) se incluyeron en el periodo de 01 de octubre 2018 al 30 de septiembre 2019 a 2,700 pacientes; de éstos 2,566 (95 %) son crónico-degenerativos, de los cuales 1,383 son diabéticos (26 %).

El porcentaje de pacientes con cumplimiento de los criterios de inclusión no presentó cambios y fue secundario a que la supervisión de los jefes de servicio de medicina familiar presenta deficiencias en la interpretación de los criterios de inclusión; persisten MF que consideran como criterio único de inclusión al proyecto la glucosa en ayuno lo que es inadecuado, además se identificaron casos que incumplían con el control semestral de la tensión arterial menor 130/80 o tenían la HbA1c fuera del referente. La cita a tres meses se otorgó solamente al 90 % de los pacientes evaluados.

Se identifica falta de cumplimiento a las políticas del proyecto estratégico, porque se existen pacientes que se encuentran en el programa de transcripción y se les otorgó una RR. No se identificaron pacientes a los que se les negó hipoglicemiantes en farmacia dicha condición está alineada a las políticas del proyecto.

En el periodo antes comentado se atendieron en farmacia 23,867 RR, con un promedio de 8.8 por paciente, las cuales ocuparon el 48 % (115) del CPM de la unidad (240). El costo del proyecto en farmacia fue de \$ 856,961.54; con un promedio por receta de \$ 35.91 y por paciente de \$ 317.39. Persiste la prescripción de claves que no corresponden a las patologías autorizadas (albendazol, estrógenos, dietas poliméricas, etcétera) así como de antibióticos en esta ocasión fueron 14 casos (totales), de los cuales todos son crónico-degenerativos y 11 corresponden a DM.

El comité local de farmacia no analiza de manera completa el proyecto porque su contenido es sólo informativo, a esto se suma la falta de actualización del catálogo de médicos porque se identificó que se prescribieron RR por servicios que no corresponden a medicina familiar, 34 folios con el centro de costo 062410200206 (atención Médica Continua).

Hipertension Arterial

La unidad una vez más no presentó el censo de pacientes hipertensos que recibieron la atención en el último año, por este motivo no se realizó la programación y asignación de objetivos por consultorio (tasa de filtrado glomerular, etcétera).

La atención del paciente hipertenso no presenta cambios positivos en la atención, porque continúan en los expedientes interrogatorios y exploraciones físicas incompletas, la búsqueda de complicaciones microvasculares es insuficiente e irregular y en los casos que existe daño no se identifica, por este motivo los diagnósticos consignados presentan subregistro. Otro factor identificado es que el médico no consigna el diagnóstico como código CIE-10 y esto se refleja en el registro de atención mensual de pacientes con hipertensión arterial lo que afecta de manera directa el indicador de control de tensión arterial en pacientes de 20 años y más.

Persisten algunos médicos sin realizar estudios de laboratorio para determinar el riesgo cardiovascular o TFG y cuando los tienen algunos los interpretan de manera incorrecta, esto se constató en los casos con glucosa alterada en ayuno, porque no ejecutó acción alguna de confirmación o descarte de la patología (Diabetes Mellitus) y se considera de riesgo para el paciente.

Continúa bajo el número de hipertensos con sobrepeso y obesidad que cuentan con manejo no farmacológico y se debe a la escasa capacitación del médico familiar para que este lo otorgue. Otro aspecto que coadyuva es la falta de supervisión del avance en los programas educativos o de sensibilización en la población y lo constatamos en programa educativo de Yo puedo, así como en los envíos a Centros de Seguridad Social (C. S. S.).

El número de incorporados a C.S.S que corresponden a la Enfermedad Hipertensiva en 2018 fue de 15 pacientes y al mes de agosto 2019 van sólo ocho.

La estrategia educativa "Yo Puedo" se imparte en la unidad y se egresan los pacientes con un mínimo de tres sesiones educativas; al mes de septiembre 2019 se han egresado sólo 34 pacientes hipertensos.

En NutrIMSS al mes de agosto se han capacitado 381 pacientes hipertensos.

La atención estomatológica (cobertura) de los pacientes hipertensos en el último año en la unidad fue del 15.4 % (1,171) con relación al total atendidos por la unidad (7,627) y no presentó cambios relevantes comparado con la visita previa.

Los pacientes hipertensos incluidos a Receta Resurtible (RR) posterior a la visita fueron 2,176 de los cuales 993 son portadores también de DM; existe ligero avance en el porcentaje de pacientes con apego a los criterios de inclusión, pero aún existen criterios que más comúnmente se incumplen: control de la tensión arterial en los últimos seis meses y el de patologías relacionadas con el control glucémico (pacientes diabéticos descontrolados o sin HbA1c).

La cita a tres meses se otorgó al 100 % de los casos revisados. Se identificó negativa de surtimiento de antihipertensivos a 16 casos condición no alineada a las políticas del proyecto. En esta ocasión aún identificamos a un paciente con fármacos que ponen en riesgo la seguridad del paciente (acenocumarina), pero importante comentar que en los últimos seis meses no hay ningún caso nuevo.

5. CONTRIBUCIONES PARA LA DEPENDENCIA

Seguimiento y modificación de los componentes de cada proceso, establecimiento de estrategias de mejora, generación de la cultura de la evaluación. Así como obtención por medición directa de los indicadores de información sustantiva para la toma de decisiones de la alta dirección del Instituto.

"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"

TONATIHU ORTIZ CASTILLO

Nombre y Firma del servidor público comisionado

1270-009-032