



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
1041

Ciudad de México, a 2 de febrero de 2024

Nombre del Coordinador Normativo: ALVA ALEJANDRA SANTOS CARRILLO
Nombre de la Coordinación Normativa: COORDINACIÓN DE UNIDADES DE SEGUNDO NIVEL

ADSCRIPCIÓN: DIVISIÓN DE HOSPITALES		
LUGAR DE LA COMISIÓN: COLIMA, COL.	DEL: 30/01/2024	AL: 31/01/2024
OBJETO DE LA COMISIÓN: SUPERVISION EN UNIDADES MED.		
1. PROPÓSITO DE LA COMISIÓN Fortalecer la mejora del desempeño y calidad de los servicios de salud a través de visita de evaluación, supervisión y asesoría con enfoque resolutivo		
2. ACTIVIDADES REALIZADAS Evaluación, supervisión y asesoría del proceso de la Consulta Externa de Especialidades en la Unidad Médica de Segundo Nivel Hospital General de Zona 1 Villa de Álvarez.		
3. CONCLUSIONES En Consulta Externa: La Unidad tiene 462 citas diferidas a más de 21 días con 40 de alergología por personaje unico de vacaciones, 188 de angiología por personaje único de vacaciones, se redujeron los días quirurgicos, 2 de endocrinología pediátrica por problemas en la agenda, se reprogramaron; 231 de endocrinología por personaje único en todo el OOAD, y 1 de onco quirurgica mal agendado, se reprogramó, hay 3 vacantes de psiquiatría sin oportunidad en todo el OOAD, la especialidad ya se encuentra fuera de la cartera. Con un CUSN 14 de 80.7% de acuerdo al INDOCE del mes de Diciembre de 2023. Se revisan los consultorios armados de Otorrinolaringología, Audiología, Colposcopia, Maxilofacial y de Oftalmología para verificar equipamiento encontrandolos sin problemas de equipamiento. El consultorio de Telemedicina es funcional sin embargo desde Noviembre de 2023 el equipo remoto del OOAD Jalisco no funciona. Se revisan las carteras de servicios para verificar que todas cuenten con al menos 12 consultas de primera vez y se encuentren homologadas con el ECE. Se revisan los índices de referencia de las UMF de la zona. El índice de referencia de la UMF 11 es de 5.47%, UMF 16 7.57%, UMF 19 7.6%, UMF 2 5.81%, UMF 17 8.45%, UMF 5 5.96%, UMF 6 7.2%, UMF 3 4.54%, UMF 4 4.35% UMF 9 6%, UMF 18 7.69%. Eficiencia media del uso de consultorio, es de 11.4 consultas por consultorio por día con 40 consultorios por IFU y 45 consultorios reales y 3.03 consultas por hora médico a diciembre de 2023. Productividad a la semana 4 de 3,396 consultas, logrando el 58.45% de la meta esperada, aparentemente por un problema de captura ya que corrigiendo con los días sin capturar lograrían el 82% aproximadamente de la meta. Cuenta con Jefe de Servicio de la CEE, la Dra. Victoria Puch . Se refuerza el Nuevo Modelo de Atención en la Consulta Externa ACEPPTAR. En Terapias Sustitutivas de la Función Renal: Se cuenta con 4 camas para DPI ambulatoria, 14 maquinas de HD (2 de respaldo), falta la licencia del área. Sin camas en piso, se tiene el proyecto de aumentar 6 camas en el área adyacente a HD para pacientes renales a cargo de nefrólogos. No cuanta con un área de capacitación ya que está ocupada por geriatría.. Desde hace 3 meses con falta de panel viral por el servicio integral, insuficiente personal en banco de sangre, falta difusión de los contratos con PISA y Baxter por parte del OOAD. El Censo de pacientes: DPI 22, DPCA 111, DPA 93, HD IM 104, HD EM 393. Relación DP/HD 31%/69%. Cuenta con acta constitutiva actualizada, la última minuta es del 26 de enero de 2024, cuenta con calendario de sesiones y se llevan a cabo, no se encuentran notas de los pacientes que ingresan a programa y la descripción de los casos es escueta, las minutas cuentan con descripción de la problemática y las estrategias de solución sin especificar responsables y fechas de cumplimiento, y no incluyen el censo numeral de los casos en los diferentes programas.		

4. RESULTADOS OBTENIDOS

En Consulta Externa: Se identifican las necesidades de personal del servicio, con personajes únicos y sin cobertura para el ausentismo programado se presenta a la Subdirección Médica. 15 plazas vacantes.

Se identifican las necesidades de recursos físicos, materiales e insumos y tecnológicos del servicio sin embargo no se solicitan a la Subdirección Médica. Se organiza la agenda de citas de primera vez acorde a la capacidad instalada de la unidad sin embargo no se oferta el número máximo de consultas posibles cubriendo todos los espacios disponibles con al menos 12 consultas de primera vez en todos los casos. Si se asignan los horarios disponibles en iCitas y se homologa la agenda con MOCE, integrando consulta de primera vez y subsecuente. Cumplimiento a criterios de referencia en consulta de primera vez con retroalimentación a primer nivel de atención. Comunicación asertiva en reuniones de vinculación con la AMGD. El IFU no se encuentra actualizado cuenta con 45 consultorios físicos y 40 consultorios en IFU. Se programan las horas de uso del consultorio con base en las actividades diarias del médico sin embargo, se encuentran con baja productividad ya que en general hay pocas citas subsecuentes y los médicos tienen varias ocupaciones en el día. Además no se aprovecha el recurso de receta resurtible para mejorar el aprovechamiento de los recursos humanos limitados como en el caso de nefrología. Se cumple el inicio oportuno, la cita escalonada y el horario de uso del consultorio. La entrega de formatos fuente están al día 29 de enero de 2024 y la captura al día 23 de enero de 2024. Se Otorgan citas programadas acorde al horario asignado bajo política de cero rechazo durante el tiempo de jornada establecido. Se Registran en formato fuente de manera clara y completa la productividad generada. Se realizan Jornadas Nacionales de Servicios Ordinarios o Jornadas "Con el águila Bien Puesta".

Cuenta con Jefe de Servicio ya capacitado Se implementó parcialmente el Nuevo Modelo de Atención en la CEE, ya que la Jefa de la consulta realiza la pre consulta de endocrinología mediante la revisión de formatos 4.30.8 y retroalimenta al primer nivel sobre la calidad del envío, se asesoró sobre las estrategias establecidas en el nuevo modelo para su seguimiento.

En terapias Sustitutivas de la Función Renal:

Identifica los requerimientos de estructura física y equipamiento y lo solicita a la Subdirección Administrativa.

Identifican los requerimientos, sin embargo no cuentan con los contratos actualizados por parte del OOAD.

Los pacientes se designan a HD por pérdida de la cavidad en su mayoría por peritonitis 40% y complicaciones quirúrgicas 10% y 40% por ingreso directo a HD por provenir de HD en medio privado. No se cuenta con expedientes integrados, únicos y completos de los pacientes en programa. Cuenta con pocos nefrólogos para la atención y se encuentran mal organizados con actividades múltiples durante el turno lo que lleva a un pobre seguimiento de los pacientes en programa con aumento de la morbilidad. No se realizan minutas de comité con enfoque resolutivo.

5. CONTRIBUCIONES PARA LA DEPENDENCIA

Se establecen los siguientes compromisos con los directivos de la Unidad:

Continuar con la gestión de la cobertura del personal médico adscrito al área de Consulta Externa de Especialidades. Continuar con la organización de la agenda de citas de primera vez acorde a la capacidad instalada de la unidad ofertando el número máximo de consultas posibles cubriendo todos los espacios disponibles con al menos 12 consultas de primera vez de acuerdo a la especialidad y asignar los horarios disponibles en iCitas, homologando la agenda con MOCE, integrando consulta de primera vez y subsecuente. Análisis del cumplimiento de los criterios de referencia para retroalimentación al primer nivel de atención. Notificar el incumplimiento a criterios de referencia en consulta de primera vez al jefe inmediato para retroalimentación a primer nivel de atención. Analizar los problemas de estructura, proceso, resultados y gestión, priorizar las causas raíz, definir acciones de mejora claras, medibles y factibles a corto y mediano plazo, seguimiento y cumplimiento, en el marco de las reuniones de vinculación con la AMGD en los que participa el área de Consulta Externa de Especialidades. Actualizar el IFU. Programar las citas acorde a capacidad instalada ocupando los espacios disponibles en consulta de primera vez y subsecuente por especialidad. Aprovechar el recurso de receta resurtible para maximizar la oferta. Otorgar citas programadas acorde al horario asignado bajo política de cero rechazo durante el tiempo de jornada establecido. Registrar en formato fuente de manera clara y completa la productividad generada incluyendo diagnósticos específicos acorde a CIE-10 registrando Interconsultas. Recorrido por turno por la consulta externa para validar inicio oportuno y cita escalonada con toma de decisiones y acciones de mejora in situ. Validar la oportunidad y confiabilidad de la información en salud generada en proceso de consulta externa. Determinar el número de citas primera vez y subsecuente factibles de otorgar para las diferentes especialidades de acuerdo a la disponibilidad de consultorio, recurso humano y demanda, priorizando en la agenda las citas de primera vez (por lo menos 12 espacios) sobre la subsecuente y contrastando con la demanda de atención. Determinar las horas de trabajo por consultorio y factibles de otorgar por turno, así como definir y aplicar soluciones para mejorar los resultados incluyendo las Jornadas Nacionales de Servicios. Realizar evaluación del cumplimiento de metas y objetivos del programa de trabajo e informar al personal del servicio a su cargo los resultados y en caso necesario proponer acciones de mejora.

Nuevo Modelo: Preconsulta- Se asignarán las especialidades de endocrinología para preconsulta a través de la revisión de los formatos 4.30.8 por la jefa de la consulta. Priorización- Se priorizarán a la consulta de endocrinología. Calidad de la Referencia- Se deberá realizar un análisis de los envíos a la especialidad de endocrinología y angiología y detectar las el apego a los criterios de referencia, se deberán revisar, actualizar y difundir los criterios de referencia en reunión de vinculación. Aprovechamiento de la Oferta- se deberán reordenar los consultorios para aumentar el número de consultorios de angiología y alergología aprovechando el recurso humano disponible.

En terapias sustitutivas de la función renal:

Dar seguimiento a la gestión del licenciamiento del área de hemodiálisis. Realizar la gestión de equipamiento con el OOAD para su evaluación y trámite. Revisión de contratos para aplicación de penas convencionales ante el incumplimiento a los contratos. Se deberá garantizar que se cuente con un expediente único, integrado y completo de todos los pacientes en programas dialíticos. Se deberá favorecer la colocación de catéter de diálisis por un solo team quirúrgico y de catéter percutáneo por nefrología de manera que se controle la incidencia de peritonitis y aumentar las visitas de seguimiento en domicilio de los casos; así como supervisar en forma estrecha y colegiada la asignación de los pacientes a programa de hemodiálisis. Se deberá reorganizar la actividad de los nefrólogos de la unidad, favoreciendo la distribución equitativa de las actividades en los 3 turnos, incluyendo el nocturno. Se deben realizar minutas semanales del Comité de diálisis en el que participen todos los Jefes de Servicio involucrados y deberán contener los problemas, el análisis, las estrategias, los compromisos y los responsables con fecha de solución. Así mismo deberán contener copia de las notas médicas de los pacientes que ingresan a programa estableciendo los motivos por los que se decide el mismo, y el censo numeral de los casos asignados a cada programa.

Se asesora y fortalece a las Unidades y sus cuerpos directivos, así como a los supervisores de la OOAD Colima en las estrategias para la administración eficiente de agendas, el reordenamiento de la cartera de servicios y la regionalización para aumentar la eficiencia de la consulta externa maximizando el uso del recurso humano y los consultorios, así como en la normatividad de las Terapias sustitutivas de la función renal y el funcionamiento del Comité de Diálisis.

"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"



NORMA CORTES LOZANO

Nombre y Firma del servidor público comisionado

1270-009-032