

**Informe de Auto evaluación del Director General
del Centro Regional de Alta Especialidad de
Chiapas**

29 de Noviembre al 31 de Diciembre del 2006

Marzo 2007

Presentación

En cumplimiento de lo establecido en el Artículo 11 Fracción XII , del Decreto de Creación del Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Federal, y conforme a las disposiciones legales que rigen el funcionamiento del Centro Regional de Alta Especialidad de Chiapas conformado por el Hospital de Especialidades Pediátricas de Tuxtla Gutiérrez y el Hospital de Alta Especialidad “Ciudad Salud”, el Director General, somete a consideración de la H. Junta de Gobierno el Informe de Labores correspondiente al período Noviembre-Diciembre del 2006.

El documento contiene el marco normativo de la entidad, en un segundo apartado, se proporciona información sobre la estructura operativa y organizacional de la entidad.

En el tercer apartado, se hace referencia al Informe de Labores de las actividades realizadas por los Hospitales que conforman el Centro regional de Alta Especialidad durante el periodo comprendido entre el 29 de Noviembre y el 31 de Diciembre del 2006, en el ejercicio de sus facultades estipuladas en la legislación vigente.

El último rubro considera los retos y oportunidades que enfrenta el Centro regional de Alta Especialidad de Chiapas.

Normatividad

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos. Ley General de Salud y sus Reformas; la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; la Ley de Planeación; la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público Federal y su Reglamento; la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; al Plan Nacional de Desarrollo; al Programa Operativo Anual, Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal de 2006 a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información; El Decreto de creación del Centro Regional de Alta Especialidad de Chiapas como Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Federal, Sectorizado a la Secretaría de Salud, con personalidad jurídica y patrimonio propio publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29-XI-06 y a las demás disposiciones de orden general que rigen el funcionamiento de la entidad, de acuerdo con su objeto social y actualmente en vigor, han sido aplicados en sus términos y las labores institucionales se han conducido con apego estricto a los mismo ordenamientos.

Asistencia

La Consulta Externa proporciona atención altamente especializada por a través de 12 Especialidades y Sub-Especialidades Médico-Quirúrgicas en el Hospital de Especialidades Pediátricas de Tuxtla Gutiérrez y 22 en el Hospital de Alta Especialidad “Ciudad Salud” en Tapachula, según se lista a continuación:

Hospital de Especialidades Pediátricas

Cardiología, Cirugía Pediátrica, Cirugía Plástica y Reconstructiva, Cirugía Maxilofacial, Ortopedia, Dermatología, Neonatología, Neumología, Nefrología, Oftalmología, Hematología y Oncología.

Hospital Ciudad Salud

Anestesiología, Anatomía patológica, Audiología, Angiología, Cardiología, Cirugía General Laparoscopia, Cirugía Maxilofacial, Cirugía CardioTorácica, Cirugía Cardiovascular, Epidemiología Clínica, Medicina Crítica, Medicina Nuclear, Medicina Interna, Neurocirugía, Oftalmología, Oncología Quirúrgica, Otorrinolaringología, Ortopedia, Psiquiatría, Radiología, Trasplantología y Urología.

Durante el período que se informa, se otorgaron un total de 623 consultas, siendo el 36% de primera vez y el resto subsecuentes.

El indicador reporta en promedio 2 consultas subsecuentes por cada consulta de primera vez; el número de consultas por hora médico registró un valor de 0.35, otorgándose en promedio 21.56 consultas por consultorio.

En la Consulta de Admisión Continua se otorgaron 129 atenciones; de éstas 91% requirieron internamiento en el hospital.

Se contabilizaron 153 ingresos hospitalarios y se registraron 167 egresos en el periodo; de estos, 155 (93%) fueron por mejoría y 7 por defunción.

En el periodo se registraron 11 muertes, siendo la tasa bruta de mortalidad para el Hospital de Especialidades Pediátricas de 5% y de 5.7% para el Hospital Ciudad Salud. Del total de muertes, 7 ocurrieron después de las 48 horas, siendo la tasa de mortalidad ajustada de 4% para el Pediátrico y de 0% para Ciudad Salud.

Las camas de hospitalización reportaron un 60.7% de ocupación en el periodo, atendándose en promedio 2.07 pacientes por cama, siendo el número de días que permaneció desocupada una cama entre un ingreso y un egreso de 9.12

Más del 90% de los ingresos a hospitalización correspondieron a patologías consideradas de alta especialidad. Llegando a ser del 100% para los servicios de UCI, UCIN y UTIP, los cuales funcionaron a menos del 50% de su capacidad instalada.

Durante el periodo se realizaron 124 intervenciones quirúrgicas. En las correspondientes a pacientes pediátricos, destacan las cirugías de corazón, ortopedia y neonatales. En las correspondientes a pacientes adultos sobresalen las de neurocirugía, urología y oncología.

De manera general se reportaron 2 cirugías diarias en promedio por sala quirúrgica.

Es importante señalar que la Unidad además de contar con recurso humano altamente calificado, cuenta con una plataforma tecnológica de vanguardia que le permite tener una capacidad diagnóstica y terapéutica acorde a las necesidades actuales y preparada para afrontar las nuevas demandas de salud de la población.

El desarrollo tecnológico de los Hospitales del Centro Regional no tiene precedente en el estado de Chiapas; se cuentan con los sistemas

electromédicos diagnósticos de última generación: resonancia magnética, tomografía axial computada, rayos x y fluoroscopia digital; todos con la capacidad de realizar un procesamiento digital de imágenes. En las áreas de tratamiento se cuentan con unidades de anestesia digitales de última generación, arcos en “c” portátiles para fluoroscopia en quirófano; así como un sistema de video que permite la transmisión de los procedimientos quirúrgicos a cualquier parte de la república enlazados de manera satelital a través del consultorio de telemedicina.

Se realizaron 10,037 estudios de laboratorio; reportándose un promedio de 11 exámenes de laboratorio por 100 consultas y 3,314 por cada 100 egresos.

El Laboratorio de Análisis Clínicos de los Hospitales, destaca por el desarrollo a nivel Institucional de estudios de alta especialidad que a través de sus siete áreas (inmunología, química clínica, hematología y coagulación, urianálisis, parasitología, bacteriología, servicio de transfusión), apoyan el diagnóstico y tratamiento de los pacientes que acuden a los diferentes servicios.

De radiología e imagen se realizaron 460 estudios. Es importante señalar que todos los equipos de imagen son digitalizados, con lo que se elimina el uso de medios de revelado, bajo consumo de placas radiográficas y sobre todo aumenta la capacidad de resolutive de la Unidad, siendo las de estos hospitales, las únicas Unidades de Imagen institucional en el Estado, que cuenta con este tipo de desarrollo tecnológico

El indicador reporta 21.03 estudios de Rayos X por cada 100 consultas y 12.45 estudios por cada 100 egresos.

El promedio de estudios de TAC por 100 consultas fue de 16.43 y 49.71 por cada 100 egresos. Esto represento un porcentaje de utilización de los equipos de Rayos X de un 13.02 % y 11% para los equipos de Tomografía axial computarizada.

En el Hospital Ciudad Salud se encuentra funcionando la Resonancia Magnética, la cual realizó en el periodo 28 estudios, reportándose un promedio de 35.7 estudios por cada 100 egresos y 8.74 por cada 100 consultas.

El área de anatomía patológica en ese Hospital reporta un promedio de 51.4 estudios por cada 100 egresos y 12.58 por cada 100 consultas

Se cuenta con 28 Comités instalados (12 en el Pediátrico y 16 en Ciudad Salud); entre estos destacan los siguientes: Farmacia, Estancia Prolongada, Adquisiciones, Medicina Transfusional, Mortalidad Hospitalaria, Dengue e Influenza, Expediente Clínico, Programación Quirúrgica, Calidad de la Atención Médica, Seguridad e Higiene y Atención en Casos de Desastres, Vigilancia Epidemiológica de Infecciones Nosocomiales y el Comité de Enseñanza , Investigación, Capacitación y Ética, Ahorro en recursos energéticos, Trasplantes.

Trabajo Social realizó 1,599 atenciones, elaborando 293 estudios socioeconómicos. En el periodo se recibieron 282 pacientes referidos de otras unidades hospitalarias, el 95% de ellos correspondientes a hospitales públicos y el resto a privados.

Administración

El Centro Regional cuenta con una plantilla autorizada de 2,157 personas; de este total, 1,049 corresponden al Hospital de Especialidades Pediátricas y 1,108 al Hospital de Alta Especialidad Ciudad Salud. Por ser unidades de reciente apertura y con servicios en paulatino crecimiento, los servicios de los mismos se otorgaron con 386 personas, de las cuales el 15.5% correspondió a personal médico; 51% a personal paramédico, 27% a personal administrativo y el 6.5% restante a personal directivo.

A fin de fortalecer las diversas áreas de atención al usuario y en estricto apego a lo establecido por la Dirección General de Recursos Humanos de la Secretaría de Salud, la selección de personal se hará de acuerdo a las políticas y lineamientos que esta establece, con el propósito de que en las diversas

categorías que se convoquen exista una congruencia exacta entre las funciones y el puesto requerido.

Se contrataron en forma externalizada 16 servicios básicos a través de los procedimientos que establece la normatividad que permiten a los Hospitales contar con todos los recursos para dar continuidad a su operación.

Sobresalen la contratación de los servicios de Alimentación de personas, Ropería , servicio de limpieza, recolección y tratamiento de basuras, servicio de fumigación, servicio de fotocopiado, servicio de vigilancia, servicio integral de laboratorio, Farmacia (Medicamentos y material de curación), Nutrición parenteral, inhala terapia, ambulancias, gases medicinales y soluciones parenterales, electro cirugía y cirugía de mínima invasión .

En el Programa de Seguridad se dieron las bases para la conformación de un Plan de Protección Civil que pueda responder ante la presencia de una contingencia.

Como parte sustantiva de las acciones tendientes al mantenimiento óptimo de toda la infraestructura de los hospitales, se han realizado manuales y cronogramas de mantenimiento que permitirán fundamentalmente mantener estables todos los sistemas de ingeniería que coadyuvan al funcionamiento de todos los equipos médicos que auxilian al diagnóstico y tratamiento de los pacientes.

Enseñanza e Investigación

A partir del inicio de operaciones de la Unidad, se han desarrollado acciones tendientes a la integración de los elementos documentales que permitirán el desarrollo de actividades de Formación de Recursos Humanos, Capacitación y de Orientación a la Comunidad,

Actualmente se desarrollan con regularidad sesiones generales semanales y se ha conformado el Comité de Enseñanza, Investigación y Capacitación.

Planeación y Tecnologías de la Información

A la fecha se cuenta con 92 proyectos de manuales de organización y de procedimientos para las direcciones de área y subdirecciones de acuerdo a la siguiente distribución:

DIRECCIÓN GENERAL	4
DIRECCION DE OPERACIONES	28
DIRECCION DE ADMINISTRACION	20
DIRECCION MEDICA	12
DIRECCION DE PLANEACIÓN, ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN.	16
SUBDIRECCION DE ENFERMERIA	12
TOTAL	92

Se siguió la metodología de la elaboración de manuales propuesta por Dirección General de Programación Organización y Presupuesto (DGPOP) de la Secretaría de Salud, con acompañamiento de la Dirección General de Planeación y Desarrollo en Salud (DGPLADES).

Asimismo, se elaboró el Plan Estratégico del Centro Regional, mismo que marcará el rumbo de la Unidad en la búsqueda de lograr su visión en el plazo más corto posible. Bajo este eje rector, se están integrando programas de trabajo específicos por área, mismos que están encaminados a contribuir con el logro de las prioridades estratégicas definidas por la alta gerencia.

En este mismo marco, se tiene conceptualizado el Modelo de Gestión de la Unidad, mismo que tiene como ejes rectores la Atención Médica Ambulatoria, la Atención Médica Coordinada, el Enfoque Sistémico y por Procesos, la Atención Modular y en Banda Continua, el Sistema de Organización Informático Médico Administrativo, el Modelo de Gestión de la Calidad y el Modelo de Administración. Algunos conceptos operativos de cada componente están ejecutándose y otros están en proceso de implementación. Se espera su consolidación en el presente año.

Se dio inicio al Monitoreo de indicadores de la Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud incluidos en el Sistema INDICA; las variables estudiadas fueron las siguientes: Satisfacción por la oportunidad en la atención, Satisfacción por la información proporcionada por el médico, Satisfacción por el trato recibido, Porcentaje de usuarios que esperan tiempo estándar para recibir consulta, Diferimiento Quirúrgico, Tasa de Infecciones nosocomiales y Seguridad del paciente.

El Hospital de Especialidades Pediátricas se encuentra Acreditado por el Sistema de Protección Social en Salud para la atención de Niños y Adolescentes con Cáncer. En el periodo se atendieron pacientes de diversas

patologías hemato-oncológicas otorgándose sesiones de quimioterapia. Aunque la mortalidad es alta para este tipo de patologías, el beneficio proporcionado a los pacientes atendidos no tiene precedente en el Estado.

El Centro Regional cuenta con un total de 490 estaciones de trabajo, mismos que cuentan con paquetería actualizada, que permite el desarrollo de las actividades básicas.

Se tiene instalado 6 módulos del sistema SIGHO; Admisión, trabajo Social, Consulta Externa, Hospitalización, Agenda, así como el de configuración para soporte técnico, a la fecha esta en proceso de instalación y capacitación los módulos de laboratorio, caja/relaciones públicas, banco de sangre, patología, farmacia/Almacén, imagenología, cirugía, y como apoyo directo a la gerencia, el módulo de Tablero de control

Con el propósito de mantener funcionando todas las estaciones de trabajo se atienden un promedio de 300 solicitudes de soporte técnico en las diferentes áreas de la Unidad.

Se tiene acceso en 95 estaciones de trabajo a Internet mismo que cuentan con sistemas de seguridad completa

Tanto la fibra óptica con que cuenta el Hospital de Especialidades Pediátricas y la conexión satelital en Ciudad Salud, a velocidades de 1 y 2 Mb respectivamente, han permitido establecer enlaces con los Institutos Nacionales de Pediatría, Cancerología, el Hospital General de Zacatecas, al Instituto Nacional de Cardiología, el Hospital Universitario de Nuevo León, entre otros, con los cuales se han llevado a cabo sesiones académicas, videoconferencias y segundas opiniones médicas.

RETOS

Los retos del Centro Regional en la búsqueda de lograr ser el establecimiento de atención médica de mayor resolución, autosustentable por servicios, de vanguardia en la medicina y de referencia por su calidad y eficiencia, para la atención de padecimientos considerados de alta especialidad, para toda la población del Estado de Chiapas; así como constituirse en un centro de investigación y docencia en la salud, con plena satisfacción del usuario y del prestador de servicios, son los siguientes:

- Lograr la consolidación de la Atención Médica de Alta Especialidad en el Estado, a partir de una visión sistémica que permita desplegar una considerable capacidad resolutoria para la atención de todos aquellos padecimientos inherentes al ámbito de las especialidades médicas denominadas de alta especialidad.
- Realizar el dimensionamiento de los servicios médicos, que permitan sustentar la atención de alta especialidad para la salud, así como desarrollar nuevos servicios y procedimientos que pudieran requerirse, a partir del análisis de los cambios y tendencias registradas en los aspectos demográficos y epidemiológicos; todo ello, con la finalidad de mantener la vanguardia en la medicina e investigación en el estado de Chiapas, así como mantener el nivel de desarrollo tecnológico de sus autoridades y especialistas, en particular, por lo que hace a la provisión del conjunto de servicios de alta especialidad que pudieran demandar sus pobladores.
- Mantener la vinculación con el sistema de redes de atención a través de un mecanismo sólido de referencia y contrarreferencia que involucre de manera formal a las unidades de salud del Estado de Chiapas, de acuerdo a su distribución espacial, cobertura poblacional y accesibilidad real, para la dotación de servicios de salud hacia los segmentos de población a quienes orientan preponderantemente su operación.

- Implementar un nuevo modelo de gestión que permita dar atención médica oportuna, con calidad, eficacia y satisfacción de los usuarios y servidores públicos, buscando permanentemente rebasar sus expectativas.
- Aplicar un modelo de atención modular, en banda continua, con procesos integrales y medicina basada en evidencias, como una forma de mantener a la vanguardia los servicios de atención a la salud, a partir de la innovación tecnológica, administrativa y de los protocolos de atención médica que se desarrollen para tal fin.
- Desarrollar servicios médico-quirúrgicos con alta calidad para atender procesos complejos, con oportunidad diagnóstica y terapéutica; con costos apegados a la realidad; lo que significa el hecho de avanzar en la búsqueda e implementación de nuevos esquemas y modelos administrativos y de integración presupuestaria, capaces de asegurar en los diferentes plazos, la viabilidad técnica y financiera de los servicios existentes.
- Fortalecer la atención médica ambulatoria, no solo como una forma de acotar costos y generar importantes economías, sino como un compromiso por atender con calidad, calidez, eficiencia, accesibilidad y con la mejor tecnología disponible, las necesidades de salud de la población, por lo que a los servicios médicos de alta especialidad se refiere.
- Establecer las especificaciones para alcanzar la certificación de calidad por el Consejo de Salubridad General; así como en atención a las directrices para la certificación de calidad de los procesos que habrán de realizarse, con base en el iso 9001-2000.

- Favorecer la excelencia en la docencia e investigación, así como apoyo para la capacitación y adiestramiento profesional y técnico, entendiendo que tales actividades representan una de las mejores inversiones en el campo de la salud, toda vez que permiten consolidar la formación de equipos médicos profesionales de acuerdo a las necesidades de salud y a los cambios en las tendencias demográficas y epidemiológicas.
- Promover la realización de eventos de enseñanza, apoyo docente, educación y actualización del personal, así como de fortalecimiento de la investigación en el campo de la medicina de alta especialidad y la salud pública, con base en diagnósticos situacionales, para determinar las acciones procedentes que fomenten la prevención y abatimiento de riesgos para la salud, por lo que hace a los pobladores; y de manera conjunta, que permitan dotar de mayores elementos técnicos a quienes tienen la alta responsabilidad de proveer los servicios médicos.
- Funcionar con sistemas de trabajo que permitan la mejora continua de la calidad de los procesos, tal objetivo supone, la incorporación de una estrategia definida plenamente para alcanzar el proceso de certificación de calidad de los servicios y procedimientos médicos, referido anteriormente.
- Implementar modelos y herramientas para captar, desarrollar, compensar y retener al Capital Humano, promoviendo la eficiencia operativa y el bienestar personal, con una visión estratégica de planeación de Recursos Humanos.
- Promover y celebrar convenios de otorgamiento de servicios, con los sectores demandantes, cuidando no poner en riesgo el cumplimiento de las obligaciones hacia la población socialmente protegida; y en las condiciones idóneas para preservar el equilibrio financiero. Resulta conveniente referir las recientes reformas a la ley general de salud por lo que al seguro popular se refiere, pues será en dicho marco regulatorio,

donde se puedan establecer los modelos o esquemas para el sano financiamiento de las necesidades de salud de la población en su conjunto.

- Funcionar en un esquema de autogestión financiera que permita poder utilizar los recursos obtenidos, para fortalecer su presupuesto y ejercer una mejor planeación administrativa; todo ello, como parte de la puesta en práctica de nuevas estrategias de administración financiera y planeación de los presupuestos que racionalicen la vinculación y correspondencia entre los ingresos recibidos y la carga de gastos o egresos propios del sistema de atención estatal.
- Evitar la “contaminación” en los servicios de alta especialidad con padecimientos que pueden ser atendidos en los hospitales generales de la red regional de Chiapas, en razón del volumen de costos adicionales que dicho proceso podría suponer, así como del impacto negativo que ocasionaría en el retraso de la consulta, y por ende, en la generación de problemáticas innecesarias

OPORTUNIDADES

Si bien estos retos no se pretenden alcanzar en el corto plazo, se cuenta con diversos factores de oportunidad que permitirán su logro en los próximos años. Entre estos factores podemos destacar los siguientes:

- Voluntad Política.
- Personal calificado para el desarrollo y la operación, disponible para colaborar.
- Alto desarrollo tecnológico.
- Infraestructura de vanguardia.
- Capacidad para crear una cultura organizacional nueva y con apertura al cambio.
- Alineación de recursos y programas gubernamentales a favor de otorgar servicios especializados.
- Poca o nula competencia regional.