

- Control de inventarios de los artículos en CEMMAC
- Cargo automático a la cuenta de pacientes
- Cálculo y solicitud automática a los almacenes para la reposición de mercancías en CEMMAC
- Reportes de control y estadísticas

SHOCK TRAUMA

En esta área se desarrolló un subsistema de registro de pacientes complementario al Registro de Admisión de Pacientes, con el fin de contar con información instantánea del censo de pacientes de las diferentes áreas de atención de esta unidad, así como datos estadísticos para la toma de decisiones. Este subsistema incluye lo siguiente:

- Registro de Pacientes
- Reporte de Pacientes por Área de Atención
- Censo Actual de Pacientes
- Reportes Estadísticos
- Tablas y Catálogos

INFORMACIÓN

En este departamento se cambió el módulo de sistema con el que contaban e implementarlo además para que operara de acuerdo a las necesidades del área de Shock-Trauma, donde se instaló una recepción nueva. Este módulo incluye:

- Registro de Pacientes
- Pacientes Servicios Médicos, U.A.N.L.
- Pacientes Servicio Médico Universitario
- Convenios
- Reporte de Pacientes en Shock-Trauma
- Reporte de Pacientes Internados

CONSULTA EXTERNA

En el presente año continuamos con la implementación del Sistema de Consulta Externa, que incluye los Módulos de: Agenda de Citas, Caja, Solicitud de Expedientes, Reportes Estadísticos, etc. Los departamentos en donde se implemento este sistema fueron:

- Consulta de Cardiología
- Consulta de Cirugía General
- Consulta de Cirugía Plástica
- Consulta de Pediatría
- Consulta de Otorrinolaringología
- Medicina del Deporte.

NÓMINAS

En este departamento se realizaron las modificaciones necesarias al sistema de información, para que se llevara el pago de nómina de empleados de contrato bajo el servicio de SERVINOMINA que opera con BANORTE.

ALMACENES

En este departamento se realizaron las modificaciones necesarias al sistema para que se instalara el Sistema de Inventarios en el área denominada Centro de Distribución

de Materiales (CENDIS EQM), así como también la reubicación física de los equipos y sistema en la Farmacia y del CENDIS Farmacia.

LISTA DE PRECIOS

Se desarrolló un programa para el registro de las Listas de Precios de los servicios y estudios de los diferentes departamentos clínicos del Hospital. Esta información la concentra la Sub-Dirección Administrativa y es actualizada cada principio de año.





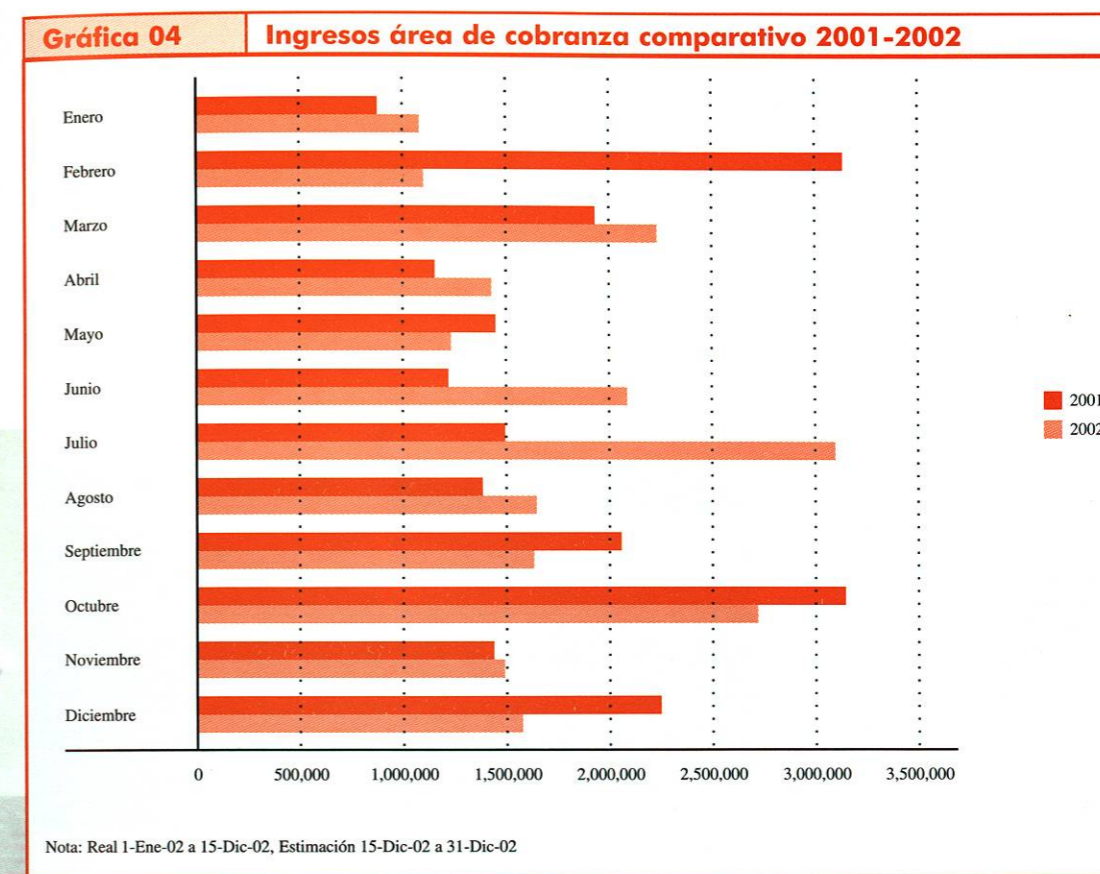
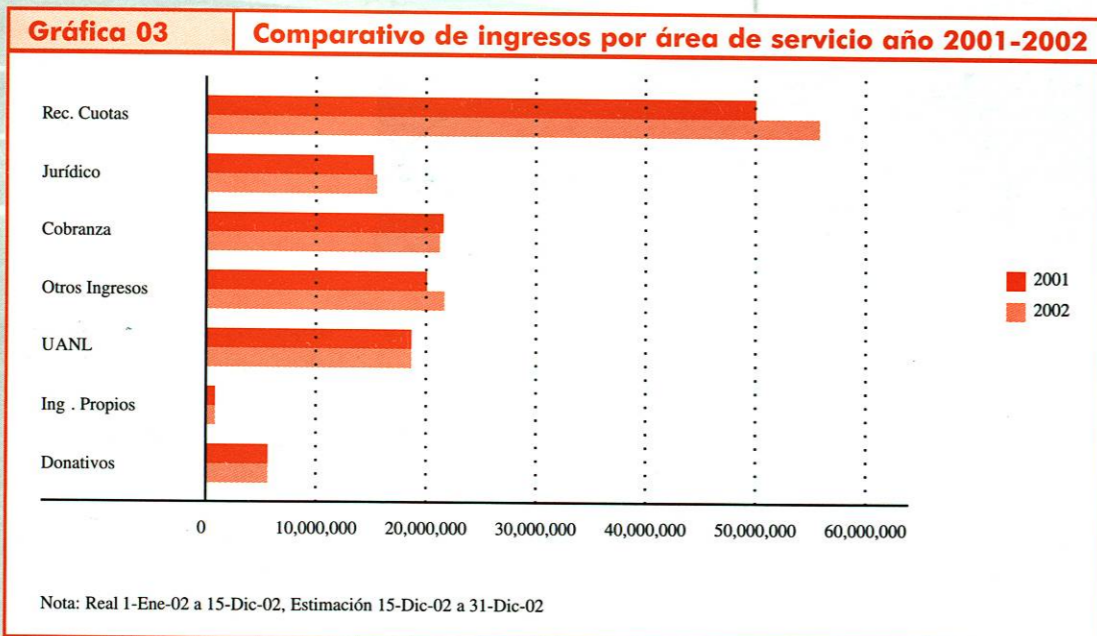
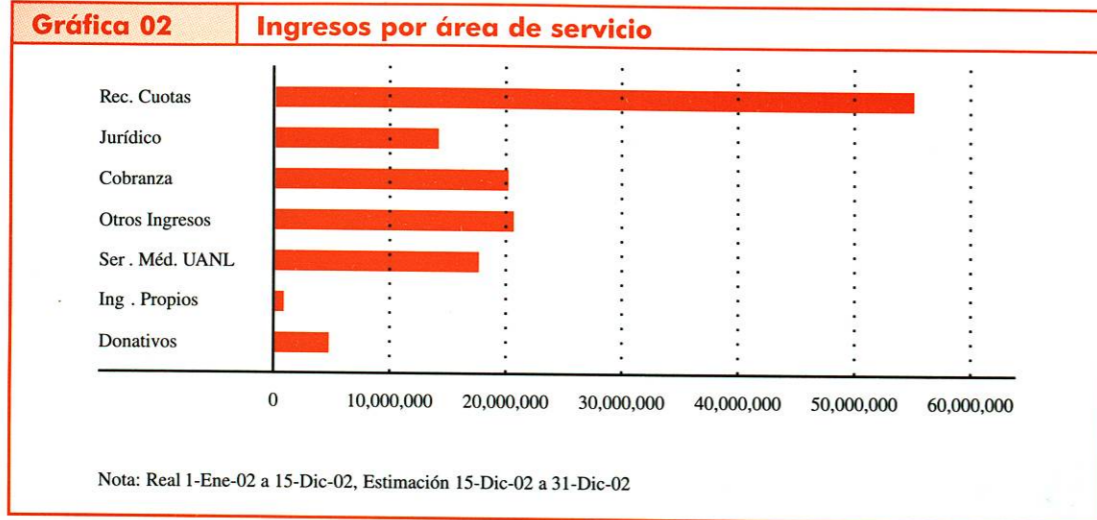
En la continuidad al proyecto de "Hospital Inteligente", implementamos diversos sub-sistemas en coordinación con el Departamento de Informática utilizando la infraestructura de los sistemas de cobranzas operativos a fin de organizar, controlar y simplificar diferentes funciones administrativas del Departamento de Ingresos generando diversos reportes de información para toma de decisiones.

Respecto a la cobranza realizada en el año 2002 no creció en términos reales en comparación al año 2001 debido principalmente a la siguiente causa:

Las Instituciones Publicas, principalmente Ayuntamientos Municipales locales y foráneos tuvieron recortes presupuestales en la asignación de recursos Federales y Estatales.

Se le dio seguimiento a cuentas documentadas de pacientes de población abierta recuperando un 7% del total de dichas cuentas, representando un total de \$ 663,455.91 (Seiscientos sesenta y tres mil cuatrocientos cincuenta y cinco pesos 91/100 M.N.).

A continuación se muestran reportes y gráficas de resultados del año 2002





JEFATURA DE ENFERMERÍA

El programa de trabajo del presente año contempló una serie de actividades para tal fin, uno de ellos es el PLAN DE MEJORA CONTINUA, basado en el modelo del Dr. Donabedian (Estructura, proceso y resultado) Para el desarrollo de este programa contamos con el valioso apoyo de diferentes departamentos y servicios como: mantenimiento, almacenes compras, relaciones públicas, archivo clínico, seguridad entre otros.

Nuestros objetivos principales en el desarrollo de este plan de mejora fueron los siguientes:

MEJORAR LOS PROCESOS DE ATENCIÓN

En este sentido, el compromiso que asumimos, fue el de otorgar un servicio con oportunidad, a través de reducir los tiempos de espera, además de otorgar una atención integral a nuestros pacientes.

Para tal fin durante el año se efectuaron 2 cursos al personal administrativo y operativo enfocado a la gestión hospitalaria incluyendo uno de los módulos para la capacitación y elaboración de procesos (claves de control y de apoyo).

Durante los primeros 6 meses del año se realizaron encuestas a pacientes que acudieron a solicitar un servicio de atención en las consultas, encontrando que el 85 % de los pacientes se encuentran satisfechos con el trato y respeto.

En lo que respecta a medidas de seguridad del paciente: en el desarrollo del plan de mejora se revisaron cada una de las áreas de hospitalización.

En el proceso de atención médica en quirófano, se contó con el apoyo de la coordinación de quirófano, la cual mantiene una comunicación continua con el personal de dicho departamento para agilizar la programación de pacientes de los servicios de Shock Trauma y Cirugía General, mejorando de esta manera los tiempos de espera de los pacientes para su intervención quirúrgica.

En relación a pacientes postoperatorios con estancia prolongada en quirófano se dio seguimiento a 141 pacientes de los cuales se inicia con un promedio de 29 horas de estancia, y actualmente el promedio de horas de estancia ha disminuido a 17 horas.

En lo que respecta a seguimiento de pacientes con estancia prolongada en recuperación, se presentaron 162 casos con un promedio de horas estancia de 17.15 horas.

Del los pacientes de la Unidad de Shock Trauma que requieren de servicio de quirófano, se presentaron 194 casos iniciando con un promedio de tiempo de espera para tratamiento quirúrgico de 33 horas, la cual se disminuyó a 22 horas.

Se realizó la actualización y revisión de la lista de procedimientos quirúrgicos por especialidad.

Se realizó la revisión y actualización de material y equipo quirúrgico de terapéutica quirúrgica y unidad de toco-quirúrgica.

Se actualizó el almacén de farmacia y equipo médico de terapéutica quirúrgica y toco-quirúrgica.

Se mantiene la actualización y revisión de material, y equipo para transplantes.

INCREMENTAR EL AUTODESARROLLO PERSONAL Y GRUPAL

A través de la jefatura de enseñanza y del departamento, se integraron actividades de capacitación en los diferentes departamentos y/o servicios que nos permitan mantener el nivel de calidad y conocimientos vigentes del personal de enfermería.

En el personal de nuevo ingreso y pasantes de enfermería, se desarrolló el programa de inducción al puesto, previo al inicio de sus actividades, elemento indispensable que nos permite garantizar el desarrollo de sus actividades en el nivel de competencia y calidad requeridas.

En algunos departamentos como la Unidad de Cuidados Intensivos Adultos, Pensionistas y personal administrativo de enfermería se integraron pláticas motivacionales y culturales.

Se participó como profesores titulares, para colaborar en el desarrollo de cursos de Calidad, para los departamentos de Trabajo Social, Nutrición y personal administrativo en la Subdirección de Educación Continua.

Durante el año se efectuaron 12 de cursos de actualización y 26 de las 9 "S" para la calidad. La asistencia fue de 443 personas de enfermería al curso de las 9 "S", y 824 a diversos cursos de actualización.

Se definió la capacidad de estudiantes, para cada uno de los servicios de hospitalización en coordinación con el personal responsable de los mismos, recibiendo de la Facultad de Enfermería de la UANL 356 estudiantes, de los diferentes semestres y niveles, de la Preparatoria Técnica Médica de la UANL de la especialidad de enfermería con 256 alumnos, de la escuela de Licenciatura en Enfermería de la Universidad Autónoma de Coahuila, se reciben 106 alumnos de séptimo y octavo semestre, del Centro de Ginecología y Obstetricia se reciben 20 alumnos de posbásico.

Durante el año se revisaron por la jefatura de enseñanza 19 proyectos de investigación de estudiantes de la Facultad de Enfermería y de la Escuela de Enfermería del Instituto Politécnico. Los cuales se aplicaron en nuestra institución, previa autorización de la subdirección de investigación y estudios de posgrado.

Se participó en la organización del XXI Congreso Nacional de Investigación Biomédica, en el área de enfermería, se revisaron y clasificaron los resúmenes enviados para concurso en esta área, se coordinó la presentación de los trabajos, y se llevó a cabo el Simposio de Enfermería "Liderazgo Efectivo" con la participación de profesores locales, al cual asistieron un total de 61 personas.

ELEVAR LA CALIDAD, LA EFICIENCIA Y MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES

Para el logro de estos objetivos además de la capacitación, se incluyó la formación de grupos de trabajo en la que se solicitó la participación del personal operativo, integrando a los mismos en el desarrollo e implementación de plan de trabajo, actividades específicas como la revisión y actualización de procesos claves, de apoyo y de control, así como en actividades desarrolladas en diferentes comités (social, religioso, cultural, y de selección para personal administrativo de enfermería).

MEJORAR LOS RESULTADOS EN LA ATENCIÓN MÉDICA

Los resultados de la atención médica son el producto del proceso previamente realizado, por lo que se inicia con la revisión de procesos claves en unidades como Shock Trauma, y servicios de hospitalización, el análisis de cada uno de ellos nos permite conocer la calidad de atención que se otorga en los servicios, así como la eficiencia y satisfacción del usuario que demanda nuestros servicios.

Para lograr lo anterior, fue necesario integrar un clima laboral adecuado, (humanización en el trabajo) el cual propicie la calidad de los servicios que otorgamos, esto implicó integrar una cultura organizacional (misión, visión, valores, normas y criterios de acción) los cuales debería conocer el personal de enfermería tanto a nivel administrativo, como operativo, esto se integra en los cursos de calidad que se desarrollaron en el programa de educación en servicio y de educación continua; así mismo se enfatizó en los líderes de enfermería de cada uno de los departamentos el entusiasmo y congruencia, que motiven y den sentido a las tareas y seguridad al personal operativo.

SISTEMA DE INFORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE ENFERMERÍA (SIARHE)

Actualmente el porcentaje de ubicación de personal de enfermería por departamentos es el siguiente:

Departamento/Servicio	Total	%
Consulta externa	30	3.76
Ginecoobstetricia	82	10.28
Medicina interna	107	13.41
Cirugía general	89	11.15
Pediatría	102	12.78
Unidad de Cuidados Intensivos	70	8.77
Shock Trauma	60	7.52
Terapéutica quirúrgica	98	12.28
Central de esterilización y equipo	19	2.38
Otorrinolaringología	3	0.38
Oftalmología	4	0.50
Oncología	12	1.50
Otro	122	15.29

Relación de registro por estado civil del personal de enfermería

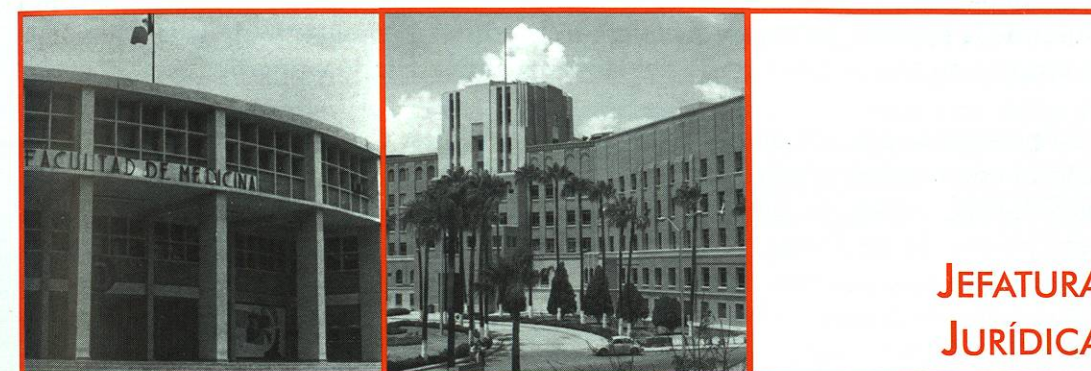
Estado civil	Total	%
Soltera	314	39.35
Casada	433	54.26
Divorciada	32	4.01
Viuda	10	1.25
Unión libre	9	1.13
Total	798	

Relación de registros del personal de enfermería por sexo

Sexo	Total	%
Personal Masculino	81	10.15
Personal Femenino	717	89.85
Total	798	

Relación de registros de personal de enfermería por tipo de contratación

Tipo de contratación	Total	%
Base	542	67.92
Contrato	256	32.08



Se atienden diariamente todos los asuntos relacionados con ingreso y egreso de pacientes que han sido motivo de intervención Judicial y Administrativa y se puede asegurar que se tiene éxito en un gran porcentaje de nuestras intervenciones.- El Personal a mi cargo que realiza como auxiliar funciones de carácter Jurídico, recorre diariamente las Oficinas del Ministerio Público y Juzgados Penales de la Ciudad de Monterrey y su Area Metropolitana para contar con toda la información de personas e Instituciones que resulten responsables de la comisión de un delito y que se relacionan con pacientes que ingresaron a esta Institución con dicho motivo.

En este período se han elaborado y firmado un gran número de Contratos y Convenios con diversas Instituciones del Estado, del País y del Extranjero amén de la intervención personal del suscrito en diversas Dependencias Locales y Federales con motivo de asuntos en los que resulta interesada la Institución.

En el mes de Septiembre del presente año, se dieron por concluidos los trabajos de remodelación total del local que ocupa la Jefatura Jurídica dotándolo de Equipo de Oficina y de Computación totalmente nuevos para lo cual se llevó a cabo una Ceremonia que resultó muy lucida. Se nos otorgó un Automóvil Volkswagen Modelo 2002 para atender las necesidades de esta Jefatura en cuanto a cobranzas y distintas actividades que requieren del uso de un automóvil en buenas condiciones.

La colaboración permanente del personal que conforma esta Jefatura y que laboran todos los días del año, a excepción de los domingos y 25 de Diciembre y 1º. De Enero de cada año ha sido siempre entusiasta, dedicada y desinteresada, cumpliendo en lo