

U N I V E R S I D A D A U T O N O M A

M E T R O P O L I T A N A

U N I D A D I Z T A P A L A P A

LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

SEMINARIO DE INVESTIGACION III

ASESOR:

CRISTINA ESCOBAR ITURBIDE



1997

ALUMNOS:

BERNAL ESCOBAR MARCO ANTONIO

CHU PULIDO LILI JULIETA

PEÑALOZA MARTINEZ ANABEL

INTRODUCCION

La presente investigacion es centrada basicamente en la elaboracion de un Diagnostico sobre la estructura organizacional y funcional del Hospital Pediatrico Iztapalapa.

Dicho diagnostico es sustentado por dos partes de investigacion previas, mismas que representan la base para la elaboracion precisa del mismo; la primera parte que es el Analisis del sistema en el cual su importancia radica en el conocimiento de todos aquellos elementos que de manera formal o reglamentaria constituyen los parametros del funcionamiento organizacional, tales elementos son:

- a) Antecedentes Historicos, Cronologicos y Normativos de la Organizacion
- b) Los objetivos perseguidos por la empresa
- c) Los componente fisicos
- d) Ubicacion fisica y Sectorial

Que de manera conjunta estos elementos resultan ser una herramienta primordial como punto de partida a la construccion del Diagnostico para la problematica que presente una Estructura Organizacional cualquiera.

En la segunda parte, previa a la elaboracion del Diagnostico se describe el funcionamiento real y actual del sistema la cual se constituye como una fase critica para la elaboracion de un buen Diagnostico.

El Diagnostico que es el eje central de esta investigacion, consiste en la valoracion de las discrepancias entre los objetivos del sistema y los logros reales, en donde se enjuician las omisiones, las carencias, las dificultades y diferencias, asi como los aspectos positivos entre lo que se espera del sistema y lo que se observa en la realidad.

RECURSOS MATERIALES

- FALTA DE PERSONAL
- RETRASO EN REQUISICION DE INSUMOS
- DESABASTO
- NO HAY CONTROL EN LA CALIDAD DE LOS INSUMOS ADQUIRIDOS.

MANUTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES.

- FALTA DE PRESUPUESTO
- FALTA DE RECURSOS ENERGETICOS.
- FALTA DE CAPACITACION EN EL PERSONAL.
- EXISTENCIA DE AGRESION POR PARTE DE OTRAS COORDINACIONES.

EXCESO EN LA DEMANDA DE SERVICIOS MEDICOS.

RECURSOS HUMANOS

- PROBLEMAS DE EDUCACION Y ETICA DEL PERSONAL
- DESHUMANIZACION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA
- FLEXIBILIDAD EN LAS FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES QUE REALIZA EL PERSONAL DE URGENCIAS Y CONSULTA EXTERNA.
- FALTA DE PERSONAL MEDICO, ENFERMERIA TECNICO Y ADMINISTRATIVO.

RECURSOS FINANCIEROS

- ASIGNACION DE UN FONDO MINIMO
- RETRASO EN LA REVOLVENCIA
- FALTA DE PERSONAL

El Hospital Pediátrico Iztapalapa tiene una estructura orgánica que se basa en la Dirección, que es el organismo que se encarga de la toma de decisiones, de la optimización de los recursos humanos y materiales, así como de la eficacia, eficiencia y efectividad del funcionamiento intrahospitalario para la atención de los pacientes. La Dirección cuenta con dos subdirecciones: Subdirección Médica y Subdirección administrativa. El actual director es el C. Mtro. Dr. Luis Manuel Cepeda Celis.

La Subdirección Médica está a cargo de la C. Dra. Irma Ontiveros que es la que supervisa, dirige y toma decisiones sobre las actividades que realizan las coordinaciones de Consulta Externa y Urgencias, la Coordinación de Admisión y Registros Médicos, la Coordinación de Atención Primaria, la Coordinación de Hospitalización así como la Coordinación de Servicios Auxiliares y de Diagnóstico.

La Subdirección Administrativa está a cargo del C. Lic. Pedro Guerra que es quien dirige, supervisa y toma decisiones sobre las actividades que realizan las coordinaciones de Recursos Humanos, la Coordinación de Recursos Materiales, la Coordinación de Recursos Financieros, así como de la Coordinación de Servicios Generales.

El Coordinador de el área de Urgencias es el C. Dr. Mauro Valdivieso Calderón. Las Jefaturas que dependen de esta coordinación son la de Terapia Intensiva, Quirófano y Consulta Externa Especializada. Esta coordinación cuenta con 13 personas entre médicos residentes, titulados, internos y enfermeras.

El objetivo es proporcionar atención oportuna y necesaria a pacientes que requieren una intervención inmediata.

Las actividades que realizan los médicos a cargo de ésta coordinación, van desde la revisión a pacientes que en admisión, al momento de dar las fichas, determinaron requieren una consulta urgente y también a aquellos que excedían el número de fichas entregadas para consulta externa y por la patología y gravedad que presentan se canalizan a urgencias de inmediato. En urgencias se determina también que pacientes requieren hospitalización y realizan las gestiones necesarias para la elaboración de los expedientes clínicos al mismo tiempo.

Se coordina con el personal de Trabajo Social, Archivo para la elaboración de la historia clínica de los pacientes y con hospitalización.

La Coordinación de Admisión y Registros Médicos está a cargo de Alfonso Canales Piña, quien tiene a su cargo la Jefatura de Admisión y la Jefatura de Archivo clínico que cuenta con 15 personas a su cargo.

El objetivo principal de ésta coordinación es ajustarse a las necesidades del paciente, así como establecer la relación administrativa entre demandantes y el área de hospitalización a través de la identificación, registro y control del paciente durante su estancia hospitalaria, así como de controlar a los recién nacidos a efecto de coadyuvar a la proporción del servicio de atención médica con calidad y calidez a la población usuaria de la unidad hospitalaria.

El funcionamiento de esta coordinación inicia a las 7:00 am para la distribución de fichas para consulta externa y urgencias, teniendo en consideración que el público usuario acuden a hacer fila para la solicitud de las fichas desde las 4:00 o 5:00 am. Aproximadamente se reparten entre 25 y 30 fichas por médico, cada consulta dura en promedio entre 18 y 22 min.

La Coordinación ejecuta y evalúa las actividades para la identificación, control y registro del paciente. Interactúa con la Dirección, con atención primaria, con consulta externa de especialidades y urgencias, con Hospitalización y con Servicios Auxiliares.

La Coordinación de Hospitalización está a cargo de la C. Dra. Bonn Mendoza. Esta coordinación tiene a su cargo las Jefaturas de Neonatología, Lactantes, Preescolar, Cirugía e Infectología. Cuenta con 5 médicos a su cargo más las enfermeras requeridas dependiendo del número de pacientes hospitalizados.

El objetivo de ésta Coordinación es proporcionar una atención de primer nivel en relación a las especialidades que se brindan al público usuario con la calidad y calidez que se requiere.

La actividad que realiza es recibir a los pacientes canalizados por los médicos de urgencias y de consulta externa, dirigiéndolos a las diversas especialidades de la Coordinación de Hospitalización dependiendo de la patología.

La recepción es de acuerdo a lo siguiente: El médico de urgencias en conjunto con el Coordinador determinan si un paciente requiere hospitalización inmediata. El paciente se recibe para hospitalización después de que en urgencias se le suministró la atención necesaria para estabilizarlo y poder ser enviado al área de especialización que requiera.

La Coordinación de Recursos Humanos está a cargo de la C. Hilaria . Tiene a su cargo la Jefatura de Administración de Personal, Capacitación y Desarrollo y Control de Asistencia.

Su objetivo es tramitar, controlar, e informar al personal los derechos y obligaciones que tienen.

La función que realiza es el trámite oportuno de los pagos en contratación, control de incidencias del personal, así como la motivación en general del personal que labora en la institución, estímulos, sanciones, etc.

Existen 3 personas encargadas de realizar esta labor:

La Jefatura de Control de Personal se encarga de la revisión de la asistencia, de los estímulos, promociones, suspensiones y sanciones del personal.

La Jefatura de Administración de Personal, se encarga de la tramitación de las credenciales, SAR, vacaciones con o sin goce de sueldo, la tramitación de los pagos así como de pagar las notas buenas.

Interactúa con todas y cada una de las coordinaciones, dependiendo de la Subdirección de Recursos Humanos de la Unidad de Servicios Médicos del DDF.

La Coordinación de Recursos Materiales se encuentra a cargo del C. José Barquín. Las Jefaturas que coordina son la de Almacén, Farmacia, Control de activo fijo y Dietología.

Su objetivo es la toma de decisiones en materia de gestión para proporcionar de forma oportuna en tiempo, calidad y en cantidad necesaria los insumos necesarios para el funcionamiento de la institución.

La principal actividad que realiza es la gestión del recurso material, llámese material dental, médico, de oficina, etc. en cantidad y calidad de manera oportuna, así como su aplicación y control (administración emergente).

Cuenta con 4 jefes de departamento, 15 dietólogos, 2 de almacén, 2 de inventarios y 3 de farmacia.

Interactúa en forma directa con sus jefaturas, y de manera indirecta con la Coordinación de Servicios Generales, Recursos Financieros, Mantenimiento y Servicios Generales, Admisión y Servicios Médicos, Hospitalización, Consulta Externa y Urgencias.

La Coordinación de Recursos Financieros a cargo de la C. Patricia Castillo, tiene a su mando las Jefaturas de Fondo Revolvente, Contabilidad y Adquisiciones.

Su principal objetivo es la optimización de los recursos financieros.

Las actividades que realiza para llevar a cabo este objetivo es registrar todos los ingresos y egresos en libros (estilo régimen simplificado), control del flujo de efectivo, así como la autorización de las compras en coordinación con la Dirección y Recursos Materiales en forma de gastos a comprobar, realiza programas de insumos médicos con base en los límites máximos y mínimos.

Esta coordinación funciona con el siguiente personal: el coordinador, el contador y una secretaria.

Se encuentra bajo la supervisión del Nivel Central de la Dirección General de Servicios Médicos del DDF.

La Coordinación de Servicios Generales a cargo del C. Ing. Julio G. Padilla, cuenta con las Jefaturas de: Vigilancia y Transportación, Intendencia, Lavandería y Mantenimiento.

Su objetivo es proporcionar los recursos materiales no médicos, dar mantenimiento básico a las instalaciones, así como suministrar los insumos relacionados con la conservación del equipo médico, electromecánico de las unidades móviles, etc.

Entre sus funciones está subrogar a compañías ajenas a la institución que se encargan directamente de la casa de máquinas, intendencia, vigilancia e incubadoras y su coordinación, realiza estas actividades con juntas semanales y extraordinarias en donde se trazan las metas y se hacen los seguimientos. Se intercomunican por medio de bitácoras con los demás turnos.

Se interrelaciona con todas las coordinaciones de la Institución directamente.

El personal con el que cuenta esta coordinación es de 6 personas para mantenimiento interno, cuando se requiere una obra de mayor envergadura, las licitaciones se subrogan.

DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS DE SALUD

HOSPITAL PEDIATRICO IZTAPALAPA

LEMA: " LA CULTURA POR LA CALIDAD Y CALIDEZ "

ANTECEDENTES NORMATIVOS.

Marco Jurídico

- a) Constitución y Leyes
 - Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
 - Ley Orgánica de la Administración Pública Federal
 - Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal
 - Ley General de Salud
 - Ley de Planeación
 - Ley de Salud para el Distrito federal.

- b) Reglamentos
 - Reglamento interior del Departamento del Distrito Federal
 - Reglamento de la Ley General de Salud en materia de prestación de servicios de atención médica.
 - Reglamento de la Ley General de Salud en materia de control sanitario de la disposición de órganos, tejidos y cadáveres de seres humanos.

- c) Decretos
 - Decreto por el que el Ejecutivo Federal establece bases para el programa de desconcentralización de los Servicios de Salud.
 - Decreto por el que se da a conocer la forma oficial de los Certificados de Defunción.
 - Decreto por el que se reforma y adiciona la Ley General de Salud.

- Decreto por el que el Ejecutivo Federal establece bases a las que se sujetará el programa de desconcentración de los Servicios de Salud a población abierta.
- Decreto de reformas al Reglamento de la Ley General de Salud en materia de control sanitario de la disposición de órganos, tejidos y cadáveres de seres humanos.

d) Acuerdos

- Acuerdo por el que se establece la institución del cuadro básico de insumos del sector salud, que incluye entre otros, el cuadro básico de instrumental y equipo médico, cuya observancia es obligatoria para las instituciones del propio sector.
- Acuerdo por el que se establecen las bases de coordinación para la integración y descentralización de los Servicios de Salud de la Secretaría de Salud y del Departamento del Distrito Federal.
- Acuerdo por el que se adscriben orgánicamente las diferentes Unidades Administrativas y Centrales del Departamento del Distrito Federal.

.

e) Documentos Normativo - Administrativo

- Sistema Nacional de Salud.
- Manual de organización Institucional del Departamento del Distrito Federal.
- Plan Nacional de Desarrollo.

.

UBICACION FISICA.

Si se observa desde el punto de vista arquitectónico, es horizontal y corresponde a una " I ".

Está conformado por seis bloques:

1°.

Sala de Espera URGENCIAS.
Consulta de URGENCIAS.
Admisión URGENCIAS.
Trabajo Social URGENCIAS.
Radiodiagnóstico.
Observación.
Quirófano Séptico.
Terapia Intensiva.

2°.

Area Quirúrgica.
CEYE
Atención Primaria.
Laboratorio.
Neonatología.
Banco de Leche. •
Lactantes.
Aulas.

3°.

Sala de Espera.
Trabajo Social.
Admisión.
Area de Gobierno.

4°.

Cirugía - Ortopedia - Preescolar.
Consulta Externa.
Sala de Espera (Consulta Externa).
Infectología. •

5°.

Inhaloterapia.
Lavandería y ropería.
Almacén.
Dietología.
Farmacia.
Coordinaciones.

- Residencias.
- Vestidores y Mortuorio.
- 6°. Servicios Generales.
- Mantenimiento.
- Casa de Máquinas.
- Subestación.
- Central de Aire y Oxígeno.

DISTRIBUCION FISICA

Construcción	2,796.27 m2.
Areas verdes	875.00 m2.
Estacionamiento	170.82 m2.
Total	3,842.09 m2.

Tiene como domicilio: Calzada Ermita Iztapalapa No. 780.
Colonia Granjas San Antonio en la
Delegación Iztapalapa. C.P. 09070.

LIMITES GEOGRAFICOS.

Norte: Delegación Iztacalco.
Sureste: Delegación Tlahuac.
Suroeste: Delegación Xochimilco.
Este: Nezahualcoyotl y la Paz Estado de México.
Oeste: Delegación Coyoacán.
Noroeste: Delegación Benito Juárez.

UBICACION SECTORIAL.

Forma parte de la Dirección General de Servicios de Salud del Departamento del Distrito Federal. Se pone en marcha el 6 de MARZO de 1960.

OBJETIVOS.

- Recursos Humanos.

Hacer llegar el Recurso Humano idóneo en el momento preciso para el puesto adecuado, retribuirlo y remunerarlo para mantenerlo en las mejores condiciones de aptitud y actitud.

Justificación.

El área de Recursos Humanos es el enlace entre el nivel central y el trabajador para el reclutamiento, selección, contratación y capacitación del personal, se tiene la responsabilidad del grupo de estímulos, aplicación de sanciones y observancia de las condiciones generales de trabajo.

- Recursos Financieros.

Cuestionar y mantener la disponibilidad de los Recursos Financieros para la adquisición de recursos eventuales no programables o en desabastecimiento a través de la revolvencia oportuna.

Justificación.

La coordinación de los Recursos Financieros establecen registros contables, tablas comparativas para obtener mejores costos y controles para el pago de la revolvencia, así como establece el control de pago de nómina y registros contables de pagos en cuotas de recuperación.

- Recursos Materiales.

Gestionar y mantener la disponibilidad en cantidad y oportunidad de bienes, tanto de uso como de consumo, para el buen funcionamiento hospitalario.

Justificación.

El área de Recursos Materiales, vigila la disponibilidad oportuna y establece el control de los mismos de manera directa, analiza y retroalimenta los medios de control.

ESTRUCTURA ORGANICA

1.	DIRECCION
STAFF	PLANEACION Y EVALUACION
STAFF	ENSEÑANZA E INVESTIGACION
STAFF	COMITES
2.1	SUBDIRECCION MEDICA
STAFF	JEFATURA DE ENFERMERIA
STAFF	TRABAJO SOCIAL
3.1.1	COORDINACION DE CONSULTA EXTERNA Y URGENCIAS
4.1.1.1	CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA
4.1.1.2.	URGENCIAS
4.1.1.3	TERAPIA INTENSIVA
4.1.1.4.	QUIROFANO
3.1.2	COORDINACION DE ADMISION Y REGISTROS MEDICOS
4.1.2.1.	ADMISION
4.1.2.2.	ARCHIVO CLINICO
4.1.2.3.	ESTADISTICA
3.1.3	COORDINACION DE ATENCION PRIMARIA
4.1.3.1.	MEDICINA PREVENTIVA
4.1.3.2.	CONSULTA GENERAL FAMILIAR Y ODONTOLOGICA
4.1.3.3.	PLANIFICACION FAMILIAR
4.1.3.4.	ATENCION EN UNIDADES DE PRIMER NIVEL
3.1.4.	COORDINACION DE HOSPITALIZACION
4.1.4.1.	NEONATOLOGIA
4.1.4.2.	LACTANTES
4.1.4.3.	PREESCOLAR
4.1.4.4	CIRUGIA
4.1.4.5.	INFECTOLOGIA
3.1.5	COORDINACION DE SERVICIOS AUXILIARES Y DE DIAGNOSTICO.
4.1.5.1.	IMAGENOLOGIA
4.1.5.2	LABORATORIO
4.1.5.3.	AUXILIAR DE TRATAMIENTO

- 2.2 SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA
 - 3.2.1 COORDINACION DE RECURSOS HUMANOS
 - 4.2.1.1 ADMINISTRACION DE PERSONAL
 - 4.2.1.2. CAPACITACION Y DESARROLLO
 - 4.2.1.3. CONTROL DE ASISTENCIA
 - 3.2.2. COORDINACION DE RECURSOS MATERIALES
 - 4.2.2.1 ALMACEN
 - 4.2.2.2 FARMACIA
 - 4.2.2.3. CONTROL DE ACTIVO FIJO
 - 4.2.2.4. DIETOLOGIA
 - 3.2.3. COORDINACION DE RECURSOS FINANCIEROS
 - 4.2.3.1. FONDO REVOLVENTE
 - 4.2.3.2. CONTABILIDAD
 - 4.2.3.3. ADQUISICIONES
 - 3.2.4. COORDINACION DE SERVICIOS GENERALES
 - 4.2.4.1. VIGILANCIA Y TRANSPORTACION
 - 4.5.4.2. INTENDENCIA
 - 4.2.4.3. LAVANDERIA
 - 4.2.4.4 MANTENIMIENTO

.

.

El Hospital Pediátrico Iztapalapa tiene una estructura orgánica que se basa en la Dirección, que es el organismo que se encarga de la toma de decisiones, de la optimización de los recursos humanos y materiales, así como de la eficacia, eficiencia y efectividad del funcionamiento intrahospitalario para la atención de los pacientes. La Dirección cuenta con dos subdirecciones: Subdirección Médica y Subdirección administrativa. El actual director es el C. Mtro. Dr. Luis Manuel Zepeda Celis.

La Subdirección Médica está a cargo de la C. Dra. Irma Ontiveros que es la que supervisa, dirige y toma decisiones sobre las actividades que realizan las coordinaciones de Consulta Externa y Urgencias, la Coordinación de Admisión y Registros Médicos, la Coordinación de Atención Primaria, la Coordinación de Hospitalización así como la Coordinación de Servicios Auxiliares y de Diagnóstico.

La Subdirección Administrativa está a cargo del C. Lic. Pedro Guerra que es quien dirige, supervisa y toma decisiones sobre las actividades que realizan las coordinaciones de Recursos Humanos, la Coordinación de Recursos Materiales, la Coordinación de Recursos Financieros, así como de la Coordinación de Servicios Generales.

El Coordinador de el área de Urgencias es el C. Dr. Mauro Valdivieso Calderón. Las Jefaturas que dependen de esta coordinación son la de Terapia Intensiva, Quirófano y Consulta Externa Especializada. Esta coordinación cuenta con 13 personas entre médicos residentes, titulados, internos y enfermeras.

El objetivo es proporcionar atención oportuna y necesaria a pacientes que requieren una intervención inmediata.

Las actividades que realizan los médicos a cargo de ésta coordinación, van desde la revisión a pacientes que en admisión, al momento de dar las fichas, determinaron requieren una consulta urgente y también a aquellos que excedían el número de fichas entregadas para consulta externa y por la patología y gravedad que presentan se canalizan a urgencias de inmediato. En urgencias se determina también que pacientes requieren hospitalización y realizan las gestiones necesarias para la elaboración de los expedientes clínicos al mismo tiempo.

Se coordina con el personal de Trabajo Social, Archivo para la elaboración de la historia clínica de los pacientes y con hospitalización.

La Coordinación de Admisión y Registros Médicos está a cargo de Alfonso Canales Piña, quien tiene a su cargo la Jefatura de Admisión y la Jefatura de Archivo clínico que cuenta con 15 personas a su cargo.

El objetivo principal de ésta coordinación es ajustarse a las necesidades del paciente, así como establecer la relación administrativa entre demandantes y el área de hospitalización a través de la identificación, registro y control del paciente durante su estancia hospitalaria, así como de controlar a los recién nacidos a efecto de coadyuvar a la proporción del servicio de atención médica con calidad y calidez a la población usuaria de la unidad hospitalaria.

El funcionamiento de esta coordinación inicia a las 7:00 am para la distribución de fichas para consulta externa y urgencias, teniendo en consideración que el público usuario acuden a hacer fila para la solicitud de las fichas desde las 4:00 o 5:00 am. Aproximadamente se reparten entre 25 y 30 fichas por médico, cada consulta dura en promedio entre 18 y 22 min.

La Coordinación ejecuta y evalúa las actividades para la identificación, control y registro del paciente. Interactúa con la Dirección, con atención primaria, con consulta externa de especialidades y urgencias, con Hospitalización y con Servicios Auxiliares.

La Coordinación de Hospitalización está a cargo de la C. Dra. Bonn Mendoza. Esta coordinación tiene a su cargo las Jefaturas de Neonatología, Lactantes, Preescolar, Cirugía e Infectología. Cuenta con 5 médicos a su cargo más las enfermeras requeridas dependiendo del número de pacientes hospitalizados.

El objetivo de ésta Coordinación es proporcionar una atención de primer nivel en relación a las especialidades que se brindan al público usuario con la calidad y calidez que se requiere.

La actividad que realiza es recibir a los pacientes canalizados por los médicos de urgencias y de consulta externa, dirigiéndolos a las diversas especialidades de la Coordinación de Hospitalización dependiendo de la patología.

La recepción es de acuerdo a lo siguiente: El médico de urgencias en conjunto con el Coordinador determinan si un paciente requiere hospitalización inmediata. El paciente se recibe para hospitalización después de que en urgencias se le suministró la atención necesaria para estabilizarlo y poder ser enviado al área de especialización que requiera.

La Coordinación de Recursos Humanos está a cargo de la C. Hilaría . Tiene a su cargo la Jefatura de Administración de Personal, Capacitación y Desarrollo y Control de Asistencia.

Su objetivo es tramitar, controlar, e informar al personal los derechos y obligaciones que tienen.

La función que realiza es el trámite oportuno de los pagos en contratación, control de incidencias del personal, así como la motivación en general del personal que labora en la institución, estímulos, sanciones, etc. Existen 3 personas encargadas de realizar esta labor:

La Jefatura de Control de Personal se encarga de la revisión de la asistencia, de los estímulos, promociones, suspensiones y sanciones del personal.

La Jefatura de Administración de Personal, se encarga de la tramitación de las credenciales, ZAR, vacaciones con o sin goce de sueldo, la tramitación de los pagos así como de pagar las notas buenas.

Intercala con todas y cada una de las coordinaciones, dependiendo de la Subdirección de Recursos Humanos de la Unidad de Servicios Médicos del DDF.

La Coordinación de Recursos Materiales se encuentra a cargo del C. José Barquín. Las Jefaturas que coordina son la de Almacén, Farmacia, Control de activo fijo y Dietología.

Su objetivo es la toma de decisiones en materia de gestión para proporcionar de forma oportuna en tiempo, calidad y en cantidad necesaria los insumos necesarios para el funcionamiento de la institución.

La principal actividad que realiza es la gestión del recurso material, llámese material dental, médico, de oficina, etc. en cantidad y calidad de manera oportuna, así como su aplicación y control (administración emergente).

Cuenta con 4 jefes de departamento, 15 dietólogos, 2 de almacén, 2 de inventarios y 3 de farmacia.

Interactúa en forma directa con sus jefaturas, y de manera indirecta con la Coordinación de Servicios Generales, Recursos Financieros, Mantenimiento y Servicios Generales, Admisión y Servicios Médicos, Hospitalización, Consulta Externa y Urgencias.

La Coordinación de Recursos Financieros a cargo de la C. Patricia Castillo, tiene a su mando las Jefaturas de Fondo Revolvente, Contabilidad y Adquisiciones.

Su principal objetivo es la optimización de los recursos financieros.

Las actividades que realiza para llevar a cabo este objetivo es registrar todos los ingresos y egresos en libros (estilo régimen simplificado), control del flujo de efectivo, así como la autorización de las compras en coordinación con la Dirección y Recursos Materiales en forma de gastos a comprobar, realiza programas de insumos médicos con base en los límites máximos y mínimos.

Esta coordinación funciona con el siguiente personal: el coordinador, el contador y una secretaria.

Se encuentra bajo la supervisión del Nivel Central de la Dirección General de Servicios Médicos del DDF.

La Coordinación de Servicios Generales a cargo del C. Ing. Julio G. Padilla, cuenta con las Jefaturas de: Vigilancia y Transportación, Intendencia, Lavandería y Mantenimiento.

Su objetivo es proporcionar los recursos materiales no médicos, dar mantenimiento básico a las instalaciones, así como suministrar los insumos relacionados con la conservación del equipo médico, electromecánico de las unidades móviles, etc.

Entre sus funciones está subrogar a compañías ajenas a la institución que se encargan directamente de la casa de máquinas, intendencia, vigilancia e incubadoras y su coordinación, realiza estas actividades con juntas semanales y extraordinarias en donde se trazan las metas y se hacen los seguimientos. Se intercomunican por medio de bitácoras con los demás turnos.

Se interrelaciona con todas las coordinaciones de la Institución directamente.

El personal con el que cuenta esta coordinación es de 6 personas para mantenimiento interno, cuando se requiere una obra de mayor envergadura, las licitaciones se subrogan.

DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS MEDICOS DEL D.D.F.

HOSPITAL INFANTIL DE IZTAPALAPA

REGION V

RECURSOS HUMANOS MEDICOS POR TURNO

PERSONAL MEDICO	MATUTINO		VESPERTINO		NOCTURNO	
	NECESARIO	EXISTENTE	NECESARIO	EXISTEN	NECESARIO	EXISTEN
MEDICOS GENERALES	3	3				
MEDICOS FAMILIARES						
ESPECIAL. QUIRURGICOS	5	5				
ESPECIALIDADES MEDICAS	10	13	3	4	0	3
GINOBSTETRAS	1	1				
PSIQUIATRAS (PSICOLOGOS	1	1				
ANESTESIOLOGOS	2	2				
RADIOLOGOS	0	1				
PATOLOGOS	0	1				
CIRUJANO DENTISTA	3	3	1	1		
COORDINADORES MEDICOS	7	5				
ASISTENTES DE LA DIRECCION			1	1	3	3
DIRECTIVOS	3	3				
TOTAL	35	38	5	6	3	6

.

ACUMULADA	TOTAL	
NECESARIO	EXISTEN NECESARIO	EXISTEN

	3	3
--	---	---

	5	5
--	---	---

0	0	13	12
---	---	----	----

	1	1
--	---	---

	1	1
--	---	---

	2	2
--	---	---

	0	1
--	---	---

	0	1
--	---	---

1	1	5	5
---	---	---	---

	7	5
--	---	---

1	1	5	5
---	---	---	---

	3	3
--	---	---

2	2	45	53
---	---	----	----

.

.

DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS MEDICOS DEL D
HOSPITAL INFANTIL DE IZTAPALAPA
REGIO V

ENFERMERAS POR TURNO

ENFERMERAS	MATUTINO		VESPERTINO		NOCTURNO	
	NECESARIO	EXISTE	NECESARIO	EXISTE	NECESARIO	EXISTE
ESPECIALISTAS	6	14	1	8	1	8
GENERALES	29	36	21	26	30	30
JEFES DE SERVICIO Y	2	14	1	3	3	7
TOTAL	37	64	23	37	34	45

* SE CONSIDERA A LA JEFE DE ENFERMERAS

D.F.

.

SABADOS, DOMINGOS		TOTAL	
NECESARIO	EXISTE	NECESARIO	EXISTE

0	0	8	30
---	---	---	----

1	1	81	101
---	---	----	-----

1	1	7	25 *
---	---	---	------

2	2	96	156
---	---	----	-----

.

.

DIRECCION GENERAL DE SERVI

HOSPITAL INFANTIL

REGION

RECURSOS HUMANOS NO MEDICOS EN DIFERE

SERVICIOS	MATUTINO		VESPERTINO	
	NECESARIO	EXISTE	NECESARIO	EXISTE
ADMINISTRATIVOS	44	44	3	3
DIETOLOGIA	9	9	4	4
INTENDENCIA	16	16	8	8
MANTENIMIENTO	4	4	1	1
LAVANDERIA *	4	4	2	2
TRANSPORTES	2	2	2	2
VIGILANCIA **	1	1		
CAMILLEROS	2	2		
TOTAL	82	82	20	20

* INCLUYE A LA COSTURERA

** VIGILANCIA CUBRE TURNO VESPERTINO YA QUE LAS JORNADAS S

IOS MEDICOS DEL D.D.F.

E IZTAPALAPA

V

TES SERVICIOS

NOCTURNO		SABADOS, DOMINGOS		TOTAL	
NECESARIO	EXISTE	NECESARIO	EXISTE	NECESARIO	EXISTE
		9	9	56	56
		3	3	16	16
2	2	3	3	29	29
		1	1	6	6
1	1	2	2	9	9
2	2	1	1	7	7
2	2			3	3
				2	2
7	7	19	19	128	128

N DE 24 X 24 HRS

DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS MEDICOS DEL D.D.F.

HOSPITAL INFANTIL DE IZTAPALAPA

REGION V

DISPOSICION DE SERVICIO CONSULTANTE

HORARIO DE DISPOSICION DE SERVICIO	MATUTINO	VESPERTINO	NOCTURNO	SAB, DOM Y DIA FESTIVOS
CIRUGIA	8:00 A 14:00			
PEDIATRIA	8:00 A 14:00	14:00 A 21:00	21:00 A 8:00	8:00 A 20:00
OFTALMOLOGIA	8:00 A 14:00			
OTORRINOLARINGOLOGIA	8:00 A 14:00			
ODONTOLOGIA	8:00 A 14:00	14:00 A 21:00		8:00 A 20:00
ORTOPEDIA	8:00 A 14:00			
ANESTECIA	8:00 A 14:00			

DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS MEDICOS DEL D.D.F.

HOSPITAL INFANTIL DE IZTAPALAPA

REGION V

TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA OBTENER LOS SIG. SERVICIOS

SERVICIO	EXTERNA
CONSULTA CIRUGIA	2 HRS
CONSULTA PEDIATRICA	2 HRS
INTERCONSULTA INTRAHOSPITALARIA	2 HRS
INTERCONSULTA EXTRAHOSPITALARIA	DESDE 48 HRS HASTA UNA SEMANA
TRANSFERENCIA DE HOSPITAL (URGENTE)	
ESTUDIO DE LABORATORIO	1 SEMANA
ESTUDIOS DE RAYOS X	1 SEMANA

URGENCIAS

30 MIN

1 HR.

15 MIN

24 HRS

1 HR.

2 HRS.

2 HRS

DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS DE SALUD DEL D.

HOSPITAL INFANTIL DE IZTAPALAPA

REGION V

RECURSOS TECNOLOGICOS

	UBICACION	NUMERO	
		NECESARIO	EXISTENTE
MONITOR DE SIGNOS VITALES FIJOS Y PROTATILES	TERAPIA NEONATAL	1	3
	TERAPIA PEDIATRICA	3	4
VENTILADORES DE VOLUMEN	INHALOTERAPIA	3	4
VENTILADORES DE PRESION	INHALOTERAPIA	4	6
CARRO ROJO	LACTANTES	1	1
	PRE-ESCOLAR	1	1
	NEONATOS	1	1
	INFECTOLOGIA	1	1
	URGENCIAS	1	1
	TERAPIA INTENSIVA	1	1
UNIDAD DENTAL	CONSULTA EXTERNA	3	3
UNIDAD OFTALMOLOGICA	CONSULTA EXTERNA	1	1
UNIDAD DE ANESTESIA	QUIROFANO	4	4
UNIDAD DE O.R.L	CONSULTA EXTERNA	0	1
APARATOS DE SUCCION	C.E.Y.E.	1	1
	O.R.L.	1	1
	HOSPITALIZACION	1	1
GASOMETRO AUTOMATIZADO DE QUIMICAS	URGENCIAS	1	1
	LABORATORIO	0	1
ULTRASONIDO	RAYOS X	1	1

.F.

ESTADO ACTUAL
FUNC. NO FUNC.

X
X

X

X

X
X
X
X
X
X

X
X
X
X

X
X
X

X
X

X

APERTURA PROGRAMATICA
 PROCESO DE TRABAJO 1995

DENOMINACION	UNIDAD DE MEDIDA	PROGRAMADA 1995
-FOMENTO Y REGULACION DEL PROGRAMA NACIONAL DE CAPACITACION PARA LOS TRABAJADORES.		
-CAPACITACION A SERVICIOS PUBLICOS		
-IMPARTIR CURSOS DE CAPACITACION Y ACTUALIZACION MEDICA.	CURSOS	6
-REALIZAR INVESTIGACIONES SOBRE SITUACIONES DE SALUD	INVESTIGACION	3
- ATENCION PREVENTIVA . - CONTROL DE ENFERMEDADES PREVENTIVAS POR VACUNACION - APLICAR DOSIS DE VACUNAS	DOSIS	14,842
-CONTROL DE ENFERMEDADES TRASMISIBLES. - APOYAR LAS ACCIONES DE PREVENCIÓN Y CONTROL DEL SIDA Y COLERA	PROGRAMA	2
- DETECCIÓN OPORTUNA DE ENFERMEDADES. - OTORGAR CONSULTAS PARA LA DETENCIÓN OPORTUNA DE ENFERMEDADES.	CONSULTA	8,050
- PLANIFICACION FAMILIAR -OTORGAR CONSULTAS DE PLANIFICACION FAMILIAR.	CONSULTA	760
- ORIENTACION PARA LA SALUD. -IMPARTIR PLATICAS EDUCATIVAS PARA LA SALUD.	EVENTO	2,542

DENOMINACION	UNIDAD DE MEDIDA	PROGRAMADA 1995
-ATENCION CURATIVA -CONSULTA EXTERNA GENERAL - PROPORCIONAR CONSULTAS GENERALES.	CONSULTA	35,693
01) CONSULTAS GENERALES	CONSULTA	2,813
02) CONSULTAS ESPECIALIZADAS	CONSULTA	32,880
- OTORGAR ATENCION MEDICO- LEGAL.	CONSULTA	
- HOSPITALIZACION GENERAL - PROPORCIONAR SERVICIOS DE HOSPITALIZACION GENERAL Y ESPECIALIZADA.	EGRESO	2,659
- OBTENER ORGANOS DE LA VISTA PARA TRASPLANTE.	PIEZA	
- ATENCION DE EMERGENCIAS Y PROPORCIONAR SERVICIOS MEDICOS DE URGENCIAS.	PERSONA	26,349

DENOMINACION

UNIDAD DE MEDIDA

-FOMENTO Y REGULACION
DEL PROGRAMA NACIONAL
DE CAPACITACION PARA LOS
TRABAJADORES.
-CAPACITACION A SERVICIOS
PUBLICOS

-IMPARTIR CURSOS DE CAPA-
CITACION Y ACTUALIZACION
MEDICA.

CURSOS

-REALIZAR INVESTIGACIONES
SOBRE SITUACIONES DE SALUD

INVESTIGACION

- ATENCION PREVENTIVA .
- CONTROL DE ENFERMEDA-
DES PREVENTIVAS POR VACU-
NACION
- APLICAR DOSIS DE VACUNAS

DOSIS

-CONTROL DE ENFERMEDADES
TRASMISIBLES.
- APOYAR LAS ACCIONES DE
PREVENCION Y CONTROL DEL
SIDA Y COLERA

PROGRAMA

- DETECCION OPORTUNA DE
ENFERMEDADES.
- OTORGAR CONSULTAS PARA
LA DETENCION OPORTUNA DE
ENFERMEDADES.

CONSULTA

- PLANIFICACION FAMILIAR
-OTORGAR CONSULTAS DE
PLANIFICACION FAMILIAR.

CONSULTA

- ORIENTACION PARA LA
SALUD.
-IMPARTIR PLATICAS EDUCA-
TIVAS PARA LA SALUD.

EVENTO

PROGRAMADA 1995

6

.

3

14,842

2

.

8,050

760

.

2,542

DENOMINACION	UNIDAD DE MEDIDA
-ATENCION CURATIVA -CONSULTA EXTERNA GENERAL - PROPORCIONAR CONSULTAS GENERALES.	CONSULTA
01) CONSULTAS GENERALES	CONSULTA
02) CONSULTAS ESPECIALIZADAS	CONSULTA
- OTORGAR ATENCION MEDICO- LEGAL.	CONSULTA
- HOSPITALIZACION GENERAL - PROPORCIONAR SERVICIOS DE HOSPITALIZACION GENERAL Y ESPECIALIZADA.	EGRESO
- OBTENER ORGANOS DE LA VISTA PARA TRASPLANTE.	PIEZA
- ATENCION DE EMERGENCIAS Y PROPORCIONAR SERVICIOS MEDICOS DE URGENCIAS.	PERSONA

PROGRAMADA 1995

35,693

2,813

32,880

.

2,659

26,349

.

.

HOSPITAL PEDIATRICO IZTAPALAPA

DIAGNOSTICO

Definición del problema:

Identificamos como el principal problema de esta Institución de Salud, el exceso en la demanda de servicios médicos que brinda el hospital.

Considerando los datos históricos de el hospital encontramos como causas de este exceso de demanda:

1. La Institución tiene una antigüedad de 35 años.
2. La localización que tiene el hospital, ya que se encontraba a la entrada de la carretera, lo cual facilitaba el acceso de cualquier región del área metropolitana y del interior de la república.
3. Fue uno de los primeros hospitales pediátricos en esta ciudad.
4. El lema de esta Institución es "CALIDAD Y CALIDEZ" en los servicios de salud. Esto le ha brindado al hospital la fama por el excelente servicio por lo que asiste un elevado numero de pacientes a solicitar el servicio medico, a pesar de que se les ha recomendado a los pacientes después de ser atendidos, que acudan a los hospitales de zona que les corresponde.

Las implicaciones, efectos y consecuencias de este problema son las siguientes:

RECURSOS MATERIALES

Como primer efecto del problema identificamos la falta de personal para una mejor gestión y control de los insumos necesarios, ya que esto no permite agilizar la distribución interna de los materiales.

El retraso en las requisiciones de insumos, aunado al desabasto y a la baja calidad, es consecuencia del exceso en la demanda, debido a que esta coordinación se ve en la necesidad de adquirir una mayor cantidad de productos para poder satisfacer la demanda de insumos que la Institución requiera.

RECURSOS HUMANOS

En esta coordinación notamos que existen problemas de educación y falta de ética entre el personal.

En Enfermería existe el problema de que es un trabajo mal remunerado, - las enfermeras dan, por lo tanto, mayor importancia a la obtención de mejores ingresos al abarcar varias plazas -, esto ocasiona que casi no haya rendimiento en su trabajo. Por ende, la deshumanización.

Un efecto positivo que observamos fue la excelente administración por parte de la Dirección y Subdirecciones, al observar la flexibilidad de las funciones y actividades que realiza tanto el personal de Urgencias como el de Consulta Externa y Admisión, ya que al no poder atender a toda la gente que demanda el servicio en Consulta Externa, los pacientes que no alcanzan fichas son canalizados a Urgencias, porque la política que tiene la Institución es: no dejar de atender a quien lo requiera. Esto se realiza sin permitir que interfiera el proceso de Urgencias.

Además, al recibir una atención esmerada al llegar a Admisión (que son los que tienen el primer contacto con los pacientes), esto puede considerarse como una causa fundamental de que el número de pacientes que asiste sea cada vez mayor, porque aparte de continuar asistiendo, estos recomiendan a otros que asistan.

MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES

La Coordinación de finanzas cuenta con un presupuesto muy limitado y desde luego da prioridad para la aplicación de este a la atención a los pacientes, por lo que el dinero que debería ser asignado al mantenimiento de las instalaciones, disminuye considerablemente.

Contribuye, entonces, a hacer más difícil la adquisición de los recursos energéticos necesarios y tomando en consideración que no se cuenta con el apoyo financiero suficiente para contratar personal más capacitado para el mantenimiento eficaz y eficiente de las instalaciones.

Esta Coordinación es la mas atacada por las otras coordinaciones, porque, cada una de ellas piensan que sus necesidades son primordiales, sin tomar en consideración a las que en realidad lo requieren. A manera de ejemplo, Urgencias si requiere atención y mantenimiento de equipos, así como la revisión en sus instalaciones para poder tener la certeza de que va a efectuar una atención de primera calidad, aunado a la sobredemanda que tiene.

RECURSOS FINANCIEROS

De igual manera, existe insuficiencia de personal en esta Coordinación, la asignación de un fondo mínimo y retraso en la revolvencia.

Para poder tener una atención adecuada ante el exceso de demanda, se requeriría de una asignación económica mayor, para así contar con una efectiva adquisición de insumos, incrementar el personal, maquinaria y equipo necesario para que, independientemente de que se logran cumplir los objetivos, se de una atención a un numero cada vez mayor de pacientes que asisten a este hospital.

.

**DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS DE SALUD
DEL DEPARTAMENTO DEL DISTRITO FEDERAL.
HOSPITAL PEDIATRICO INFANTIL**

RECURSOS HUMANOS

PROBLEMATICA

.

1. Por fallas imprevistas de energía eléctrica se alteran los registros en tarjetas y no son autorizados los pagos de notas buenas y de prima dominical .
2. El sistema de escalafón no es funcional en la institución, ya que el trámite es muy lento y las plazas vacantes no se pueden cubrir.
3. No existe normatividad para jornadas especiales.
4. Retraso en el descuento por concepto de faltas.

ALTERNATIVAS DE SOLUCION.

- 1.1 Se le dé validez a las firmas de autoridades en tarjetas de registro
- 2.1. Simplificación administrativa.
- 2.2. Cubrir las plazas mientras se da el proceso.
- 3.1 Establecer la normativa
- 4.1 Agilizar el trámite.

RECURSOS FINANCIEROS.

PROBLEMATICA

.

1. Asignación de un fondo mínimo.
2. La existencia de retraso en la revolvencia

ALTERNATIVAS DE SOLUCION

- 1.1 Incremento de la asignación.
- 2.1 Asignación y agilización de la revolvencia.

RECURSOS MATERIALES

PROBLEMATICA.

- 1. Desabasto.
- 2. Retraso en la autorización de la requisición de material eléctrico.
- 3. Trámite excesivo en el surtimiento de pedidos extraordinarios.
- 4. Las adquisiciones de insumos por la subdirección de abastecimiento se realiza sin control de calidad.
- 5. Tiempo excesivo para obtener información de existencia de los recursos del almacén.

ALTERNATIVAS DE SOLUCION.

- 1.1 Realizar compras consolidadas
- 2.1 Agilizar el trámite.
- 3.1 Simplificación administrativa.
- 3.2 Dotar al almacén con un sistema cerrado de intercomunicación.
- 3.3 El uso adecuado de sistemas de cómputo.
- 4.1 Incluir en las licitaciones el control de calidad.
- 5.1 Instalar al menos dos o tres líneas telefónicas más en el almacén.
- 5.2 Envío de existencias nuevas en almacén.

CONCLUSIONES.

- I. - El Hospital Pediátrico Iztapalapa, cuenta para la atención de la población infantil demandante, con los servicios de:

- Consulta externa
- Urgencias
- Terapia Intensiva
- Hospitalización
- Cuneros
- Quirófano

De apoyo a los anteriores:

- Laboratorio
- Imagenología
- Trabajo Social
- Dietética y Nutrición

- II. - La consulta externa esta dividida en dos servicios:

- Atención Primaria a la Salud
- Consulta Externa de Pediatría General.

Y las especialidades de:

- Oftalmología
- Ortopedia
- Otorrinolaringología
- Psicología
- Cirugía Pediátrica
- Odontología.

Los recursos físicos son suficientes y solo se observa la falta de un consultorio para la detección de enfermedades crónico - degenerativas. Los recursos tecnológicos para las especialidades que se otorgan en el hospital son útiles y funcionales.

Los recursos materiales son suficientes y adecuados en los servicios enumerados, así como en urgencias y terapia intensiva.

III. La capacidad instalada en hospitalización es suficiente en camas censables y no censables, incubadoras, cunas, en recursos tecnológicos, a pesar de que cuentan con monitores - ventiladores y carro rojo, es necesario un monitor para terapia intensiva, dos para neonatología y una cuna de color radiante para terapia intensiva.

Los servicios de apoyo cuentan con los recursos materiales físicos y tecnológicos para apoyar a los otros servicios sustantivos de la unidad. Los recursos humanos médicos son insuficientes en especialistas médicos, radiólogos y patólogos.

Los recursos de enfermería son insuficientes en los tres rubros:

- Especialistas
- Generales
- Supervisoras.

Los horarios para la disposición de los servicios son adecuados en especialidades; excepto en pediatría general que otorga atención las 24 hrs. del día.

PRODUCTIVIDAD

•

En atención primaria a la salud lo alcanzado fue SUPERIOR a lo esperado en todos los rubros, planificación familiar, inmunizaciones y pláticas.

La consulta pediátrica y odontológica rebasó en un % la meta esperada.

Otorrinolaringología otorgó:

- El % de sus acciones a procesos infecciosos
- El % a procesos alérgicos
- El % a traumáticos
- El % a patología

Oftalmología:

- % a procesos infecciosos
- % a cuerpos extraños
- % congénito

Ortopedia:

- % pie plano
- % contusiones y fracturas
- % pie equino

Las principales causas de consulta externa fueron:

- % de patología digestiva
- % vías aéreas superiores
- % niño sano

En hospitalización:

- % patología digestiva
- % patología respiratoria
- % T. C. E.

Las causas de mortalidad en urgencias fueron:

- % acidosis metabólica
- % shock séptico y mixto
- % diversas causas

Desde el punto de vista administrativo SI existen problemas en el surtimiento de medicamento y el resto de elementos nutritivos, material de curación y reactivos.