



PASIÓN POR EDUCAR

Nombre del alumno:

José Antonio Vázquez Zunún.

Nombre del profesor:

Mtro. L.E. Ervin Silvestre Castillo.

Licenciatura:

Licenciatura en Enfermería y Nutrición.

Semiescolarizado.

Materia:

Calidad en los Servicios de enfermería.

Nombre del trabajo:

Nombre del tema:

“Elaboración de un Plan de Mejora Continua”

**TIEMPO DE ESPERA PARA PASAR A
CONSULTA MEDICA EN LA SALA DEL
INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LOS
TRABAJADORES DEL ESTADO DE CHIAPAS.
(ISSTECH).**

**SUBCOORDINACIÓN MEDICA,
FRONTERA COMALAPA.**

INDICE.

NOMBRE DEL TEMA A TRATAR. - - - - -	3.
I.- INTRODUCCIÓN. - - - - -	4.
II.- FORMULACIÓN DEL OBJETIVO. - - - - -	6.
Objetivos Generales.	
Objetivos Especifico.	
III.- IDENTIFICACIÓN DEL ÁREAS DE MEJORA. - - - - -	7.
IV.- ELABORAIÓN DEL FODA. - - - - -	8.
V.- PRINCIPALES CAUSAS DEL PROBLEMA. - - - - -	9.
VI.- ACCIONES O ESTRATEGIAS DE MEJORA. - - - - -	10.
VII.- CONCLUSIONES. - - - - -	12.
VIII.- REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS. - - - - -	12.

I. INTRODUCCIÓN.

En nuestro país existen instituciones de salud, tanto públicas como privadas que cuentan con diferentes áreas de atención, el cual hoy me enfocaré sobre el tiempo de demora en la atención del usuario en el área de consulta general del Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado de Chiapas, conjeturado con las siglas de (Isstech), de Frontera Comalapa.

Siendo un problema a lo largo de la historia, en el que se han implementado métodos e instrumentos para establecer y mejorar las normas de actuación de sus organizaciones, pareciendo ser que aún no se logra la integración o modificación del tiempo de espera en las salas.

Actualmente, este instituto, se encuentra en un proceso de cambios que constituye un plan de mejora que se llevará a cabo con la cooperación de cada uno de los miembros que laboran en esta institución. El proceso de mejora continua en la unidad médica, deberá tener un propósito muy claro, el de mejorar los procesos de la atención médica para satisfacer las necesidades y demandas de los derechohabientes afiliados a esta institución, que atiende a los titulares y familiares del magisterio del Estado.

Se viene implementando el programa de mejora continua, a través del planteamiento de calidad en la atención al derechohabiente, de los que requieren una consulta médica.

Hoy en día, entendemos que cada institución que proporciona actividades de salubridad a un tipo de usuario, cada institución ha ido formando su propio sistema de información y organización, para que le sea posible la identificación de cada usuario y llevar un concentrado o control de su estado de salud, como le

corresponde por ser derechohabientes del instituto a la que representamos en este estudio.

En este estudio se abordarán temas de mejoramiento, como es la calidad del servicio en el tiempo de espera para pasar a consultas, veremos cuáles son los problemas del porque es el retardo de las acciones y también la manera de cómo se organizan para la atención de cada paciente que llegan a consulta en esta institución médica, donde se atiende a maestros del sector magisterio del Estado y los familiares correspondientes a cada uno, como son padres, esposas e hijos.

Estaremos tratando También algunos temas de la forma en que se tratara de mejorar la atención a los usuarios que requieren del servicio.

Para comenzar a realizar este plan de mejora continua, en el Instituto de Seguridad social de los Trabajadores del Estado de Chiapas. Debemos considerar los aspectos que nos ayudarán a realizar el plan, así como también, conocer las áreas con las que se va a trabajar y las mejoras que se pueden llegar hacer, durante el estudio de investigación, planeando de manera ordenada cada acción a realizar y las acciones que se llevarán a cabo.

Conociendo las debilidades y fortalezas de cada área, que se encuentran en este centro médico, durante el estudio, será nuestro punto de partida para poder organizar las acciones que se implementarán para el mejoramiento, de acuerdo a la capacidad con la que se cuenta en esta institución, así como los alcances que podemos llegar a tener con las fortalezas de cada área que se registre, usándolos como el objeto de estudio, que enmarquen o delimiten el tipo de estudio.

II. FORMULACIÓN DE LOS OBJETIVOS.

Objetivo General.

- Disminuir el tiempo de espera en el área de espera de consulta general, en el Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado de Chiapas. Subcoordinación Médica de Frontera Comalapa Chiapas.

Objetivos Especifico.

- Identificar las oportunidades de mejora en la reducción del tiempo de espera en la sala para pasar a consulta.
- Potenciar el trabajo en equipo, creando actividades específicas de cada profesional médico que se encuentra en el área de consulta general, para que den respuesta satisfactoria al usuario.
- Capacitación y actualización al personal médico y de enfermería, para la identificación de necesidades prioritarias.
- Invitar al médico a que sea preciso en sus diagnósticos, tratando de aprovechar el tiempo establecido para la consulta presente y evitar demoras.
- Verificar siempre que el personal de recepción, se mantenga en su lugar correspondiente, con sus horarios establecidos de trabajo.

III. IDENTIFICACIÓN DEL ÁREAS DE MEJORA.

En este estudio, estaré tratando el área de la **sala de espera así como también el consultorio médico**, ya que, a decir verdad, en la mayoría de las instituciones, sea de salud, de laboratorios, de empresas privadas o públicas, en bancos y hasta en la sala de espera de una estación de transporte, siempre ha habido demora en las atenciones de los usuarios que buscan satisfacer sus necesidades del ámbito que sea. Por lo que hoy toca ver la realidad en esta sala de espera de este instituto médico de salud, ya que es un área donde se reúne la mayoría de las personas que requieren un servicio médico, de acuerdo a sus necesidades de salud, y es donde se pierde el mayor tiempo del día en estar esperando para ser atendidos, comenzando desde el personal que labora como recepcionista, el personal de enfermería que se encarga de checarle sus signos vitales y hasta el médico le hace esperar más tiempo de lo normal, no llamándolos luego después de otra consulta anterior y pueda ingresar al consultorio y recibir su atención conforme a lo establecido.

IV.- ELABORACION DEL FODA.

ANALISIS (FODA)

FORTALEZAS:

- HORARIOS DE ATENCION.
- PERSONAL CAPACITADO.
- PUESTO DE CONTROL DE ACCESO.
- BUENA VENTILACIÓN.
- AMPLITUD ADECUADA.
- BUEN ACCESO.
- BUENA UBICACIÓN.
- BUENA ILUMINACIÓN.
- LIMPIEZA ADECUADA.

OPORTUNIDADES:

- CURSOS.
- TALLERES.
- PLATICAS.
- CARTELES DE INFORMACIÓN.
- ADECUACIONES DE MOBILIARIO.

DEBILIDADES:

- FALTA DE SEÑALAMIENTOS.
- FALTA DE SERVICIOS AUXILIARES DE DX.
- FALTA DE INFRAESTRUCTURA PROPIA.
- MATERIAL DE CURACION DEFICIENTE.
- PERDIDA DE TIEMPO ENTRE CONSULTAS.
- FALTA DE SILLAS COMODAS.
- SALA LLENA DE FAMILIARES.

AMENAZAS:

- NUEVAS REFORMAS.
- POBLACION EN CRECIMIENTO.
- TERMINOS DE CONTRATOS MEDICOS.
- TERMINO DE CONTRATO DE PERSONAL MULTISERVICIOS.
- FALTA DE RECURSOS PARA CURSOS DE CAPACITACIÓN ETC.

IV. PRINCIPALES CAUSAS DEL PROBLEMA.

Enumeraré las principales causas del problema, que tanto perjudicó a la vida de la población o de los usuarios de un dicho servicio, a la hora de llegar a los establecimientos, más las de salud pública. Estas causas de demora en el tiempo de espera para recibir su atención, es en el Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del estado de Chiapas. (ISSTECH), de la Subcoordinación médica de Frontera Comalapa.

- 1.- Aglomeración de usuarios para las consultas.
- 2.- Falta de control en el carnet de citas.
- 3.- Falta de otro consultorio médico.
- 4.- Retardos del personal médico tratante.
- 5.- Demora del médico en indicar la siguiente consulta.
- 6.- Que el médico extienda demasiado sus consultas con algunos.
- 7.- Que el personal de archivo no les busca luego sus expedientes.
- 8.- Temprano no vienen a hacer turno y les toca muy tarde.
- 9.- El personal de enfermería no les cheque luego sus signos vitales.
- 10.- Que todos los usuarios quieren pasar luego a la consulta.
- 11.- No identificar las urgencias de las emergentes por parte del personal de archivo y notificar al de enfermería.
- 12.- Los usuarios desconocen las urgencias y quieren pasar luego.
- 13.- La sala se llene más de familiares que de pacientes.

V. ACCIONES O ESTRATÉGIAS DE MEJORA.

ESTRATEGIAS.

- ✓ Se implementará en la sala de espera una ruta de identificación de las urgencias y emergencias de acuerdo a las normas oficiales.

- ✓ Se estará evaluando en los primeros meses del mes de noviembre diciembre del año en curso, enero y febrero del 2016 el cumplimiento del protocolo.

- ✓ Clasificación de las urgencias para definir la gravedad del paciente y el tiempo de espera para su atención.

CLASIFICACION	TIEMPO PARA ATENDER LA CONSULTA.	TIPO DE ENFERMEDAD
I. EMERGENCIA.	INMEDIATA	<ul style="list-style-type: none">- Paro respiratorio o cardiaco.- Ataques epilépticos.- Traumas severos.- Heridas graves.
II. URGENCIA.	15 MINUTOS	<ul style="list-style-type: none">- Traumas moderadas con alteración.- Intoxicaciones.- Partos normales.- Asfixia moderada.- Alergias severas.- Deshidratación.- Fiebre muy alta.
III. PRIORITARIO.	45 MINUTOS	<ul style="list-style-type: none">- Diarrea.- Vomito grave.- Traumas moderadas sin alteración.- Infecciones con enfermedad previa.- Sangrado.- Dolor agudo.- Fiebre.

La atención de urgencias no está dada por la hora de llegada, está, condicionada a la atención de usuarios graves por la clasificación.

¿qué medidas se realizarán para la mejora continua en la sala de espera del Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado de Chiapas?

ACCIONES A REALIZAR.

- Analizar la situación pormenorizada de cada uno de los servicios que prestan los responsables del área.
- Detección de áreas de mejora.
- Medidas para corregir lo que no funciona.
- Medidas organizativas.
- Medidas de gestión y en su caso, las relacionadas con: Recursos Humanos estructura física. Metodología de trabajo.

METODOLOGIA DE TRABAJO.

- Autodiagnóstico sobre los aspectos organizativos de la asistencia y cumplimiento de las mismas acciones.
- Reunión de trabajo, con equipo de dirección del Instituto y responsables del servicio del área médica y de enfermería.
- Acuerdo del plan de medidas y recomendaciones.
- Evaluación y seguimiento.

PROPUESTA DE MEJORA.

- La clasificación de pacientes de acuerdo al tipo de gravedad.
- Organización y comunicación del personal médico-paramédico, responsables de área de espera.
- La planificación de recursos humanos con juntamente con director y jefa de enfermeras y/o trabajo social.

- Mejorar la estructura, instalación y equipamiento en la sala de espera.
- Implementar en todos los turnos el cumplimiento de las acciones, bajo la supervisión de los supervisores de guardia.

VI. CONCLUSIONES.

Que el personal directivo este informado del propósito que se pretende con la finalidad de encontrar una pronta solución para disminuir el tiempo de espera en la sala del Instituto, para pasar a consulta médica.

Que todo el personal que labora en el área de recepción, en archivo y personal de enfermería encargados, se le informe lo que se pretende para mejorar la calidad de atención con buena organización y distribución de actividades de cada implicado o trabajadores del Instituto en los diferentes turnos.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- NORMA Oficial Mexicana NOM-206-SSA1-2002, Regulación de los servicios de salud. Que establece los criterios de funcionamiento y atención en los servicios de urgencias de los establecimientos de atención médica.
- Dirección general de calidad y educación en salud estrategia SUMAR 2010.
- ACUERDO por el que la Secretaría de Salud da a conocer las Reglas de Operación 2011 del Programa Sistema Integral de Calidad en Salud (SICALIDAD).