



PROGRAMA OPERATIVO PARA LA TRANSPARENCIA Y

COMBATE A LA CORRUPCIÓN 2002

UNIDAD RESPONSABLE Hospital Infantil de México Federico Gómez

**PROCESO CRITICO**

**Servicios Médicos**

**UNIDADES INVOLUCRADAS**

Dirección Médica

Departamento de Comunicación Social

Departamento de Trabajo Social

Departamento de Tesorería (Caja General)

**POSIBLES CONDUCTAS IRREGULARES**

- Ingreso discrecional de pacientes, así como tiempos de espera prolongados y trato inadecuado a los usuarios.
- Posibilidad de dádivas al privilegiar la atención de los usuarios o asignarles una clasificación socio-económica distinta.
- Posibilidad de asignar de manera inadecuada la clasificación socioeconómica
- Posibilidad de que se cobre un costo superior o inferior al nivel socioeconómico que asigna Trabajo Social

**DIAGNOSTICO**

- Situación Actual (áreas de oportunidad)

La Clasificación Socioeconómica que se otorga es la correcta con respecto al instrumento de medición, (Cedula) verificándola paralelamente con la supervisión, además de la observación participante y visitas domiciliarias que se realizan; como área de oportunidad sería contar con recursos humanos, capacitar al personal para consolidar el proceso que realiza el Departamento de Trabajo Social.

- Conductas Irregulares, potenciales o reales

Beneficio de Trabajadoras Sociales que reciben dádivas por ofrecerles el servicio médico con privilegios y favoritismo. Se podría eliminar esta situación con la remuneración justa al personal que ocupa estos puestos.

- Presunción de causas o circunstancias de las posibles conductas irregulares

Atención descortés, manifestándose en quejas del usuario, el Servidor Público desconoce el código de conducta y ética; en cuanto a los tiempos de espera se realizó un estudio y se aplicará un programa de calidad en el año 2002 que radica principalmente en estos aspectos para poder atender al usuario satisfactoriamente. Existe limitada supervisión a las áreas administrativas como caja, trabajo social y admisión de pacientes, entre otras que están en contacto con los pacientes y/o familiares esto se debe principalmente a la falta de personal en dichas áreas y a su vez a las actividades multidisciplinarias que realizan en su caso los supervisores. La inadecuada asignación de niveles socioeconómicos, se debe en algunos casos a que en el momento de aplicarles las cedula y realizar la visita domiciliaria no es el nivel económico que se asignó originalmente.

- Observaciones del Órgano Interno de Control (Recurrencia)

Sin Observaciones determinadas.

- Resultados 2001

- a) Capacitación del personal de las áreas de admisión de pacientes.
- b) Readecuación de procesos administrativos en áreas de admisión de la consulta externa y hospitalización.
- c) Monitoreo de las áreas de admisión de pacientes y de trabajo social.
- d) Evaluación de la satisfacción de usuarios.
- e) Implementación de la estrategia de usuario simulado.

ACCIONES ESPECIFICAS A REALIZAR EN EL 2002	INICIATIVAS <i>(Líneas Estratégicas)</i>
1. Reforzar la supervisión de la aplicación de los estudios socioeconómicos	<b>Mecanismos de supervisión y control</b>

2. Revisar y actualizar el procedimiento de cobro.	<b>Desarrollo administrativo y mejora de la gestión pública</b>
3. Revisar y actualizar el sistema informático de cobro.	<b>Mecanismos de supervisión y control</b>
4. Implementación de estrategias para información a los usuarios a través de tableros de información, señalización adecuada de las áreas de acceso, derechos y obligaciones de los usuarios, lugares y teléfonos de quejas y denuncias.	<b>Rendición de cuentas e información pública</b>
5. Sistema de seguimiento de quejas e información de resultados.	<b>Rendición de cuentas e información pública</b>
6. Fortalecimiento de los procesos de abasto de medicamentos.	<b>Rendición de cuentas e información pública</b>
7. Evaluación de la satisfacción del usuario a través de encuestas.	<b>Desarrollo administrativo y mejora de la gestión pública</b>
8. Incrementar la supervisión y monitoreo de las áreas administrativas como caja, admisión y trabajo social, entre otros, que están en contacto con el paciente y familiares.	<b>Participación ciudadana</b>
9. Eliminar la recurrencia de las observaciones de las instancias fiscalizadoras.	<b>Mecanismos de supervisión y control</b>
10. Capacitación al personal sobre aspectos relacionados con ética y conducta, programación de citas y relaciones públicas, entre otros.	<b>Recursos humanos y ética pública</b>

<b>INDICADORES</b>						
<b>1 DE 3 RESULTADOS</b>						
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>	<b>VALOR INICIAL</b>  2001	<b>META 2002</b>			<b>METAS</b>	
		<b>MÍNIMA</b>	<b>SATISFACTORIO</b>	<b>SOBRESALIENTE</b>	<b>MEDIANO PLAZO</b>  (2004)	<b>LARGO PLAZO</b>  (2006)

Efectividad de la clasificación socio-económica	100	100	100	100	100	100
VARIABLES						
1 Número de expedientes de pacientes revisados con clasificación socio-económica correcta x100						
2 Total de expedientes de pacientes revisados						

INDICADORES						
2 DE 3 RESULTADOS						
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	VALOR INICIAL 2001	META 2002			METAS	
		MÍNIMA	SATISFACTORIO	SOBRESALIENTE	MEDIANO PLAZO (2004)	LARGO PLAZO (2006)
Índice de resolución de quejas con posible responsabilidad	100	100	100	100	100	100
VARIABLES						
1 Número de quejas atendidas x 100						
2 Total de quejas remitidas por las instancias fiscalizadoras						

INDICADORES						
3 DE 3 RESULTADOS						
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	VALOR INICIAL 2001	META 2002			METAS	
		MÍNIMA	SATISFACTORIO	SOBRESALIENTE	MEDIANO PLAZO (2004)	LARGO PLAZO (2006)
Eficacia en la eliminación de la recurrencia de observaciones de auditoría	100	100	100	100	100	100

VARIABLES						
1	Número de observaciones recurrentes solventadas en materia de servicios médicos x 100					
2	Total de observaciones recurrentes determinadas por las diferentes instancias fiscalizadoras en materia de servicios médicos					

INDICADORES						
1 INDICADORES COMPLEMENTARIOS						
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	VALOR INICIAL 2001	META 2002			METAS	
		MÍNIMA	SATISFACTORIO	SOBRESALIENTE	MEDIANO PLAZO (2004)	LARGO PLAZO (2006)
Satisfacción del usuario	96.1	80	90	100	100	100
VARIABLES						
1	Número de usuarios que refieren una opinión favorable					
2	Total de usuarios encuestados X 100					

INDICADORES						
2 INDICADORES COMPLEMENTARIOS						
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	VALOR INICIAL 2001	META 2002			METAS	
		MÍNIMA	SATISFACTORIO	SOBRESALIENTE	MEDIANO PLAZO (2004)	LARGO PLAZO (2006)
Eficacia en la información al público	100	90	95	100	100	100
VARIABLES						
1	Número de áreas de atención al público con tableros de información x 100					
2	Total de áreas de atención al público					

3 INDICADORES COMPLEMENTARIOS			
	VALOR	META 2002	METAS

	INICIAL 2001	MÍNIMA	SATISFACTORIO	SOBRESALIENTE	MEDIANO PLAZO (2004)	LARGO PLAZO (2006)
Difusión del Código de Conducta	0	60	60	80	100	100
VARIABLES						
1 Número de servidores públicos que conocen el Código de Conducta x 100						
2 Total de servidores públicos de la institución						

4 INDICADORES COMPLEMENTARIOS						
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	VALOR INICIAL 2001	META 2002			METAS	
		MÍNIMA	SATISFACTORIO	SOBRESALIENTE	MEDIANO PLAZO (2004)	LARGO PLAZO (2006)
Accesibilidad del usuario para quejas y denuncias	100	100	100	100	100	100
VARIABLES						
1 Número de áreas de atención al público con buzones de quejas y sugerencias x 100						
2. Total de áreas de atención al público						

5 INDICADORES COMPLEMENTARIOS						
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	VALOR INICIAL 2001	META 2002			METAS	
		MÍNIMA	SATISFACTORIO	SOBRESALIENTE	MEDIANO PLAZO (2004)	LARGO PLAZO (2006)
Efectividad en el seguimiento de quejas	100	100	100	100	100	100
VARIABLES						
1 Número de quejas atendidas x 100						
2. Total de quejas recibidas						



medicamentos.													
7. Evaluación de la satisfacción del usuario a través de encuestas.	5	5	5	10	10	10	10	10	10	10	10	10	5
8. Incrementar la supervisión y monitoreo de las áreas administrativas como caja, admisión y trabajo social, entre otros, que están en contacto con el paciente y familiares.	5	5	5	10	10	10	10	10	10	10	10	10	5
9. Eliminar la recurrencia de las observaciones de las instancias fiscalizadoras	5	5	5	10	10	10	10	10	10	10	10	10	5

CRONOGRAMA AVANCES PORCENTUALES													
ACCIONES ESPECIFICAS A REALIZAR EN EL 2002	2002												
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
10. Capacitación al personal sobre aspectos relacionados con ética y conducta, programación de citas y relaciones públicas, entre otros.	5	5	5	10	10	10	10	10	10	10	10	10	5

BENEFICIOS A LOS USUARIOS (IMPACTO A LA SOCIEDAD)
Mejorar el trato a la población usuaria de los servicios médicos, con el fomento de una actitud responsable de los públicos.



Otorgar a la Población usuaria mejor información sobre sus derechos y obligaciones, que participe como parte de una contraloría social y que permita mejorar la atención de la problemática más sentida, en la búsqueda de una prestación de servicios con claridad.

En el Departamento de Trabajo Social se lleva a cabo el Programa de Calidad de la Atención al usuario, sus objetivos específicos son: satisfacer al usuario, disminuir el tiempo de espera, satisfacción del prestador del servicio.