



**UNIVERSIDAD POPULAR
AUTONOMA DEL
ESTADO DE PUEBLA**

DIVISIÓN DE CIENCIAS DE LA SALUD.

**MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE
HOSPITALES.**

**INFORME DEL DIAGNOSTICO
SITUACIONAL INTEGRAL DE UN
HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE
LA S.S.A., EN LA CD. DE TLAXCALA, TLAX.**

TESIS

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE :

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE HOSPITALES

PRESENTAN:

**MC. ROSA MARIA RAMÍREZ CERÓN
CD. MIGUEL MOGUEL PAZ
MC. IVÁN MUÑOZ TORRES
MC. ROGER TOLEDO MOTA.**

ASESOR M. C. MAH. JESÚS ADOLFO RUBIO OCHOA

H. PUEBLA DE Z. OCTUBRE 2001



UPAEP – Secretaría General

Dirección General de Apoyos Académicos

Dirección del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación.

Biblioteca Central - **Karol Wojtyla**

Tesis Digitales Restricciones de uso:

DERECHOS RESERVADOS ©

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de textos, imágenes, gráficas, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente de donde la obtuvo mencionando el autor o autores involucrados en el documento.

Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



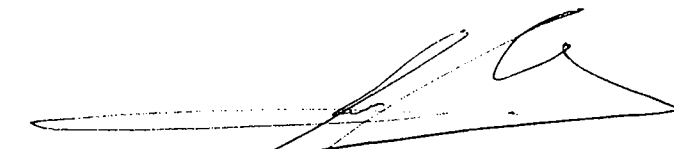
Puebla Pue 23 de noviembre de 2001

Dr. José Luis García Valdés
Director del Departamento de Ciencias de la Salud

Por medio de la presente el que suscribe M.C. MAH. Jesús A Rubio Ochoa, hace constar que el alumno **Miguel Moguel Paz**, con matrícula 281003 de la Maestría en Administración y Dirección de Hospitales de esta Universidad, ha concluido su trabajo recepcional titulado "Informe del Diagnostico Situacional Integral para un Hospital General de 90 camas de la S.S.A. en la Ciudad de Tlaxcala, Tlax." al mismo tiempo comunico que dicho trabajo ha sido revisado periódicamente en su planteamiento y metodología cumpliendo con los requisitos para ser sustentado en examen profesional.

Se extiende la presente para los fines que al interesado convengan.

Atentamente
" La Cultura al Servicio del Pueblo "



M.C. MAH. Jesús A Rubio Ochoa

Con todo mi amor a mi esposa

Dra. Maria de Lourdes Hernández Galindo

**Por todo el apoyo, comprensión y ternura que te ha caracterizado a lo largo
de nuestra vida matrimonial**

No tienes idea de lo importante que has sido en mi vida

Con todo el amor para mis hijos

Alejandro e Ivette

Por la felicidad que siento al ver su excelente trayectoria académica y la

enorme satisfacción de tenerlos como ejemplo

A la memoria de mis padres

**Dr. Miguel Moguel Cal Y Mayor
Amparo Paz de Moguel**

Por el orgullo que siento por Ustedes

Con todo cariño para mis hermanos

**Dr. Alfonso Moguel Paz
Lic. Leticia Moguel Paz
Dra. Mayra Moguel Paz**

Porque nuestra unión perdure y sea ejemplo para nuestros hijos

A Mis queridos Suegros
Ing. Valentín Hernández de la Peña
Bernarda Galindo de Hernández
Por su cariño y comprensión

A mis Cuñados
Ing. Valentín Hernández Galindo
Lic. Alejandra Yalid Hernández Galindo
Lic. Rogelio Hernández Galindo
Por su cariño y amistad

A mis sobrinos:
Meche
Homero
Maira
Ariana
Sebastián
Julian
Karla María

**A la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla
Por la oportunidad que me brindó**

A mis maestros , compañeros y amigos

A el Dr. Jesús A Rubio Ochoa

**Coordinador de la maestría de administración y Dirección de Hospitales de la
U.P.A.E.P.**

Por la invaluable ayuda que me brindo para la realización de este trabajo

INDICE

CAPITULO	PAGINA
1. ANTECEDENTES HISTORICOS DEL HOSPITAL GENERAL DE TLAXCALA	1
2. RESUMEN	3
3. INTRODUCCIÓN	4
4. MATERIAL Y METODOS	5
5. RESULTADOS	6
6. INFRAESTRUCTURA HOSPITALARIA	44
7. MEDICAMENTOS	66
8. CERTIFICACIÓN HOSPITALARIA	68
9. CALIDAD DEL SERVICIO	86
10. RESIDUOS PELIGROSOS BIOLÓGICO INFECCIOSOS	167
11. DISCUSIÓN	169
12. CONCLUSIONES	172
13. RECOMENDACIONES	175
14. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	177
15. ANEXOS	182
a. Plantilla De Personal	
b. Infraestructura	
c. Cuadro Básico De Medicamentos	
d. Calidad De La Atención	

INDICE

CAPITULO	PAGINA
1. ANTECEDENTES HISTORICOS DEL HOSPITAL GENERAL DE TLAXCALA	1
2. RESUMEN	3
3. INTRODUCCIÓN	4
4. MATERIAL Y METODOS	5
5. RESULTADOS	
5.1 INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD	6
5.1.1. DISTRIBUCIÓN DE CAMAS POR ESPECIALIDAD	7
5.1.2. MORBILIDAD HOSPITALARIA GENERAL Y POR SERVICIO	10
5.1.3. CONSULTA EXTERNA DE ESPECIALIDADES	12
5.1.4. EGRESOS HOSPITALARIOS	13
5.1.5. DIAS DE ESTANCIA HOSPITALARIA POR SERVICIO Y POR AÑOS	14
5.1.6. NACIMIENTOS ATENDIDOS VS. EGRESOS HOSPITALARIOS	17
5.1.7. RELACION DE NACIMIENTOS ATENDIDOS POR PARTOS VS. CESAREAS.	18
5.1.8. ESTUDIOS DE RAYOS X EN PACIENTES HOSPITALIZADOS	19
5.1.9. ESTUDIOS DE LABORATORIO EN PACIENTES HOSPITALIZADOS	21
5.1.10. ESTUDIOS ANATOMOPATOLÓGICOS POR AÑO	22
5.1.11. CIRUGÍAS REALIZADAS POR DIA	22
5.1.12. HOSPITALIZACION SEGÚN VIA DE	23

INDICE

CAPITULO	PAGINA
ENTRADA	
5.2 INDICADORES DE EFICIENCIA	24
5.3 INDICADORES DE EFICACIA	26
5.3.1 MORTALIDAD GENERAL Y POR SERVICIOS	26
5.3.2 INFECCIONES INTRAHOSPITALARIAS POR SERVICIO Y POR AÑO	30
5.4. RECURSOS HUMANOS	32
5.4.1. AREA DE GOBIERNO	32
5.4.2. AREA MEDICA	33
5.4.3. CONSULTA EXTERNA	34
5.4.4. URGENCIAS	34
5.4.5. ENFERMERIA	35
5.4.6. MEDICINA PREVENTIVA	35
5.4.7. LABORATORIO DE PATOLOGÍA CLINICA	36
5.4.8. RADIODIAGNÓSTICO	36
5.4.9. ANATOMIA PATOLÓGICA	37
5.4.10. TRABAJO SOCIAL	37
5.4.11. FARMACIA	37
5.4.12. ENSEÑANAZA E INVESTIGACIÓN	38
5.4.13. DIETOLOGIA	38
5.4.14. RECURSOS HUMANOS	39
5.4.15. RECURSOS FINANCIEROS	39
5.4.16. RECURSOS MATERIALES	40
5.4.17. ESTADÍSTICA Y ARCHIVO CLINICO	40
5.4.18. CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO	41
5.4.19. SERVICIOS GENERALES	41
5.4.20. INTENDENCIA Y VIGILANCIA	42
5.4.21. TRANSPORTES	42
5.4.22. LAVANDERIA Y ROPERIA	43

INDICE

CAPITULO	PAGINA
5.4.23. INGENIERIA Y MANTENIMIENTO	43
6. INFRAESTRUCTURA HOSPITALARIA	44
6.1. DESCRIPCIÓN POR AREAS	
6.1.1. AREA DE GOBIERNO	45
6.1.2. ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN	45
6.1.3. CONSULTA EXTERNA	45
6.1.4. LABORATORIO DE ANÁLISIS CLINICOS	46
6.1.5. ELECTROCARDIOGRAFÍA Y ULTRASONOGRAFIA	46
6.1.6. TRANSPORTES Y VIGILANCIA	46
6.1.7. URGENCIAS	46
6.1.8. HOSPITALIZACION	47
6.1.9. LABORATORIO DE PATOLOGÍA CLINICA	48
6.1.10. TERAPIA INTENSIVA	48
6.1.11. RADIODIAGNÓSTICO E IMAGEN	48
6.1.12. ANATOMIA PATOLÓGICA	48
6.1.13. TOCOCIRUGIA	49
6.1.14. QUIRÓFANO	49
6.1.15. BANCO DE SANGRE	49
6.1.16. ADMISIÓN, ALTAS Y CIRUGÍA DE CORTA ESTANCIA	49
6.1.17. CENTRAL DE EQUIPOS DE ESTERILIZACIÓN	49
6.1.18. DIETOLOGIA	49
6.1.19. INGENIERIA Y MANTENIMIENTO	49
6.1.20. ALMACEN GENERAL	50
6.1.21. BAÑOS Y VESTIDORES DEL PERSONAL	50
6.1.22. LAVANDERIA	50
6.2. PORCENTAJE DE EQUIPAMIENTO POR AREAS	51

INDICE

CAPITULO	PAGINA
(CUADRO Y GRAFICA	
6.2.1. CONSULTA EXTERNA	54
6.2.2. AUXILIARES DE DIAGNOSTICO	56
6.2.3. AUXILIARES DE TRATAMIENTO	58
6.2.4. HOSPITALIZACION	60
6.2.5. EQUIPO E INSTRUMENTAL DE QUIRÓFANOS	64
7. MEDICAMENTOS	66
8. CERTIFICACIÓN HOSPITALARIA	68
I. ESTRUCTURA	68
II. FUNCIONES ATENCIÓN ALL PACIENTE	73
III. FUNCIONES DE APOYO A LA ATENCION.	80
IV. INDICADORES	82
9. CALIDAD DEL SERVICIO	86
9.1. TAMAÑO DE LA MUESTRA POR SERVICIOS	87
9.2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO	
DE HOSPITALIZACION, POR AREAS	91
9.2.1. RECEPCIÓN	92
9.2.2. MEDICOS	94
9.2.3. ENFERMERIA	96
9.2.4. TRABAJO SOCIAL	99
9.2.5. DIETOLOGIA	101
9.3. SATISFACCIÓN DEL PRESTADOR DE SERVICIO	104
9.3.1 MEDICOS	104
9.3.2 DENTISTAS	107

INDICE

CAPITULO	PAGINA
9.3.3 ENFERMERAS	109
9.3.4 TRABAJADORAS SOCIALES	111
9.3.5 DIETISTAS	114
9.3.6 TÉCNICOS CLINICOS (RAYOS X Y LABORATORIO)	116
9.3.7 MANTENIMIENTO	118
9.3.8 CHÓFERES	121
9.3.9 INTENDENTES	123
9.3.10 CAMILLEROS	126
9.3.11 QUÍMICOS	129
9.3.12 AFANADORAS	131
9.3.13 FARMACIA	133
9.3.14 LAVANDERAS	136
9.3.15 CONCLUSION DE LA SATISFACCION DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS	138
9.4 CONCLUSIONES DE LA ENCUESTA	149
9.4.1. RECEPCIÓN	150
9.4.2. TRABAJO SOCIAL	152
9.4.3. MEDICOS	154
9.5 SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA POR SERVICIOS	157
9.5.1. RECEPCIÓN	158
9.5.2. TRABAJO SOCIAL	160
9.5.3. MEDICOS	162

INDICE

CAPITULO	PAGINA
9.6. CONCLUSIONES DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR SERVICIO Y GENERAL.	165
9.6.1. RECEPCIÓN	158
9.6.2. TRABAJO SOCIAL	160
9.6.3. MEDICOS	163
9.6.4. CONCLUSIONES	
9.7. COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y DEL PRESTADOR DE SERVICIOS	166
10. RESIDUOS PELIGROSOS BIOLÓGICO INFECCIOSOS	167
11. DISCUSIÓN	170
12. CONCLUSIONES	172
13. RECOMENDACIONES GENERALES	175
14. BIBLIOGRAFIA	177
15. ANEXOS	182
a. Plantilla De Personal	
b. Infraestructura	
c. Cuadro Básico De Medicamentos	
d. Calidad De La Atención	

CAPITULO 1

ANTECEDENTES HISTÓRICOS.

En 1537 se fundo el hospital de la encarnación, considerado el primer hospital que existió en Tlaxcala, tenia local propio y el presupuesto para su mantenimiento procedía de las limosnas que recibió el antiguo templo de San Sebastián. Los vestigios de este hospital se encuentran sobre el boulevard Guillermo Valle y en la actualidad se puede observar su arqueria, en contraste con la estructura prefabricada de un jardín de niños que se localiza sobre los espacios de dicho hospital, los gruesos muros que sostenían la techumbre han resistido el paso del tiempo.

Posteriormente hasta el año de 1922, se tiene información de la fundación de otro hospital, en un edificio impropio que fue acondicionado y equipado por la "Fundación Torres Adalid" siendo director del mismo el Dr. Arturo Iturriaga Juárez y administrado por la Madre Superiora Dolores Torres Adalid.

Este hospital funciono hasta el año de 1935 en que se cerro, desconociéndose las causas, creándose posteriormente un dispensario medico para urgencias, localizado en una esquina del palacio de gobierno que funciono hasta el año de 1943. En este mismo año vuelve a dar servicio al publico el antiguo hospital, pero ahora con dependencia de los servicios coordinados de salud pública, fungiendo como director el Dr. Rodolfo Bazan y Sánchez y con el nombre de "Hospital Civil Mariano Sánchez", laborando hasta inicios del año de 1948.

El 5 de febrero de 1948, es inaugurado el nuevo hospital (en el edificio que ocupa actualmente) por el Gobernador del Estado, Lic. Rafael Ávila Bretón y por él, Subsecretario de Salubridad y Asistencia Dr. Gustavo Argil, como resultado de un programa de construcción de hospitales que tenia a su cargo el Dr. Gustavo Baz.

Cabe hacer mención, que el cambio de ministro en la Secretaria de Salubridad (1946), hizo que ese programa cambiara cuando estaba por terminarse siendo la política a seguir la entrega del hospital al Gobierno Estatal, para que por medio de un patronato y un pequeño subsidio cumplieran su cometido.

La problemática que este hecho presento fue superado un año y medio de después (1948), denominándose "Hospital Central Regional de Tlaxcala" funcionando normalmente.

El año de 1964, el hospital empieza a tener serios problemas económicos para su funcionamiento que con los años se acrecientan y no logran superarse, así en 1974, la secretaria de salubridad y asistencia vuelve a hacerse cargo de él, llevando a cabo una reestructuración tanto física como de organización tomando el nombre de "Hospital General de Tlaxcala" con el cual funciona hasta la fecha.

Con la finalidad de prestar atención a la población demandante en el año 1992, con recursos del programa nacional de solidaridad, se rehabilito y amplio a 90 camas.

A partir de este año y hasta la fecha, los servicios que se proporcionan en el Hospital guardan congruencia, con las necesidades de la población.

CAPITULO 2

RESUMEN

Esta investigación del Hospital General de 90 camas de la S.S.A. del Estado de Tlaxcala, integra la distribución de camas por especialidades, se investigó el porcentaje de ocupación general y por especialidades, la morbilidad por servicios de los años 1998,1999 y 2000 con proyección de Octubre, Noviembre y Diciembre; la productividad de la consulta externa de especialidades investigando el promedio de consultas por hora médico en las diferentes especialidades, egresos hospitalarios de consultas de primera vez, el promedio general de días de estancia para los años 1998,1999, y 2000 con la proyección de Octubre a Diciembre; los nacimientos atendidos vs. Egresos Hospitalarios durante el periodo en estudio, los nacimientos vs. Los egresos del servicio de Gineco-obstetricia, la relación de nacimientos atendidos vs. Cesáreas realizadas, el número de estudios de rayos X por egreso, así como el número de estudios de laboratorio vs. En total de egresos y a pacientes hospitalizados, el número de estudios anatómicos patológicos, vs. Número de piezas quirúrgicas obtenidas y la relación de estudios de patología por año, se investigó el número de cirugías por año como promedio de intervenciones quirúrgicas por hora porcentaje de hospitalización según vía de entrada, así como los indicadores de eficiencia (Nomina, Gastos generales, Gasto Hospitalario, Costo por egreso Hospitalario) y eficacia (Mortalidad general y por servicios, Infecciones intrahospitalarias por servicios y por año); se identificaron el número de defunciones vs. El total de egresos, la tasa de mortalidad general y ajustada y por servicio de el periodo en estudio; se evaluaron el número y tipos de comités intrahospitalarios, así como sus actividades y funciones resolutorias; complementándose con los recursos humanos de los diferentes servicios; se evaluó la infraestructura hospitalaria en cuanto al equipamiento; se aplicó la encuesta de Calidad para evaluar la satisfacción de los usuarios y los prestadores de servicio, se evaluó el manejo, separación y residuo final de los R.P.B.I. ; además se aplicaron los criterios de evaluación para la Certificación de Hospitales de acuerdo al consejo de Salubridad general. Esta información fue procesada, tabulada y graficada utilizando indicadores y estándares establecidos por diferentes autores y otros creados por el propio hospital ó apegados a criterios y/o Normas Oficiales Mexicanas; la satisfacción de los prestadores de servicio y los usuarios se evaluó tomando con la encuesta diseñada por el Dr. Héctor Aguirre Gas y se calculó con base a fórmula de encuestado con la fórmula de Fisher y Navarro para poblaciones finitas de menos de 500,000 elementos y en forma aleatoria con el propósito de identificar los nudos críticos que disminuyen la calidad de la prestación del servicio y someterlos a una mejora continua apoyados en la teoría general de sistemas.

CAPITULO 3

INTRODUCCIÓN

El presente documento integra la información del resultado de la investigación llevada a cabo como diagnostico integral de un hospital de 90 camas del Hospital General de la Secretaría de Salud y Asistencia en el Estado de Tlaxcala en el año durante los meses de octubre y noviembre del año 2000, integrando información de 1998, 1999 y a Septiembre del año 2000, con proyección a Diciembre del mismo año, con el propósito de evaluar las actividades de planeación, programación, dirección, control y resultados de las actividades del Hospital.

La información recopilada permitió tener con una visión amplia la productividad y la calidad del servicio otorgados a la población de influencia atendida en el estado y por otra parte se constituye en un instrumento importante para sustentar las bases de control necesarias para optimizar los recursos a partir de mejorar los insumos para la planeación de acuerdo a la teoría general de sistemas con él objeto de que los recursos disponibles se utilicen racionalmente para aplicarlos de forma eficaz y eficiente tanto para los clientes externos e internos de la institución.

Para llevar a cabo la presente investigación se recopiló información de fuentes internas del Hospital en cuanto a Recursos Humanos(Plantilla), SISPA (Sistema de Información de Salud de Población Abierta) y Programa anual de Trabajo; así como fuentes externas de Evaluación de la organización y funcionamiento, la planeación y diseño arquitectónico, equipamiento básico, insumos, expediente clínico y productividad de acuerdo con el Manual de Contenido múltiple para un Hospital general de 120 Camas, de La Secretaría de Salud del Estado. El Hospital a evaluar no cuentan con un manual de Contenido múltiple para un Hospital General de 90 camas, Norma 087-ECOL-95 "Manejo de Residuos peligrosos Biológico-infecciosos", Manejo de criterios de Certificación de Hospitales de acuerdo con el consejo de Salubridad General, Evaluación de la Calidad de Servicios y la satisfacción del cliente y de los prestadores de servicios. Evaluación del cuadro básico de medicamentos del Hospital en estudio de acuerdo con el catálogo de Medicamentos según la Norma Oficial del 15 de noviembre de 1996. Posteriormente esta información fue procesada, evaluada de acuerdo a un diseño estadístico, tabulada y graficada; presentada de forma objetiva para su análisis y corrección de deficiencias observadas en la estructura y en sus procesos.

CAPITULO 4

MATERIALES Y METODOS

Durante 3 semanas se recabó información del Hospital en estudio en los diferentes servicios, dicha información se recabó en forma directa como documental, visitas oculares, recabamos información de todos los servicios, de estadística, del S.I.S.P.A. Y de Recursos Humanos del Hospital General de 90 camas de la S.S.A. de Tlaxcala; de los Criterios y Normas Oficiales Mexicanas, Manuales de Contenido múltiple para Hospitales de 120 camas, se proceso la información apoyados en formatos primarios, realizando evaluaciones con calificaciones previamente establecidas para los resultados obtenidos y en otros casos realizar encuestas a usuarios y prestadores de servicios eligiendo un método estadístico para su evaluación final y en los casos evaluados a través de criterios y a Normas oficiales mexicanas fueron evaluadas de acuerdo al apego de dichos documentos en forma comparativa contra los resultados obtenidos en dicho Hospital en estudio.

Las observaciones de la documentación revisada se describirán en los próximos capítulos.

CAPITULO 5

RESULTADOS

5.INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD.

- 5.1.1.DISTRIBUCIÓN DE CAMAS POR ESPECIALIDAD
- 5.1.2.MORBILIDAD HOSPITALARIA GENERAL Y POR SERVICIO
- 5.1.3.CONSULTA EXTERNA DE ESPECIALIDADES
- 5.1.4.EGRESOS HOSPITALARIOS
- 5.1.5.DIAS DE ESTANCIA HOSPITALARIA POR SERVICIO Y POR AÑOS
- 5.1.6.NACIMIENTOS ATENDIDOS VS. EGRESOS HOSPITALARIOS
- 5.1.7.RELACION DE NACIMIENTOS ATENDIDOS POR PARTOS VS. CESAREAS.
- 5.1.8.ESTUDIOS DE RAYOS X EN PACIENTES HOSPITALIZADOS
- 5.1.9.ESTUDIOS DE LABORATORIO EN PACIENTES HOSPITALIZADOS
- 5.1.10. ESTUDIOS ANATOMOPATOLÓGICOS POR AÑO
- 5.1.11. CIRUGÍAS REALIZADAS POR DIA
- 5.1.12. HOSPITALIZACION SEGÚN VIA DE ENTRADA

5. INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD.

Resultado de la aplicación de protocolo de investigación para el Hospital General de 2° nivel de atención de 90 camas de la S.S.A. en la Ciudad de Tlaxcala. El cuál cuenta con las 4 especialidades básicas.

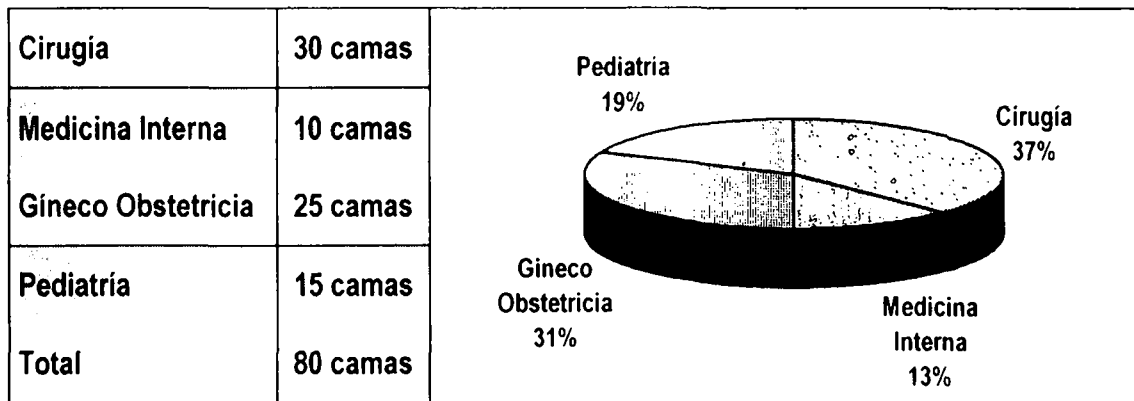
Es una unidad hospitalaria que por necesidades de la población, realiza actividades 1er. nivel de atención, no sólo hacia el interior del hospital, sino también al exterior como: Consulta de Salud Reproductiva, Medicina Preventiva y Consulta Externa de Medicina Familiar General y la promoción de las 11 intervenciones y 59 acciones del paquete básico de salud, Odontología, Enfermedades Transmisibles, Enfermedades Crónico Degenerativas. Así como especialidades de 3er. nivel de atención: Psiquiatría y Cirugía Plástica.

En nuestro protocolo no se contempló evaluar o analizar el diagnostico del 1er. Nivel de atención así como la vinculación del 1er. con el 3er. Nivel de atención, esta evaluación o análisis es objeto de otro estudio.

5.1.1.DISTRIBUCIÓN DE CAMAS POR ESPECIALIDAD

La distribución de camas en los diferentes servicios de hospitalización se distribuyen de la siguiente manera:

**DISTRIBUCIÓN DE CAMAS SEGUN ESPECIALIDAD DEL HOSPITAL
 GENERAL DE TLAXCALA A SEPTIEMBRE DE 2000.**



FUENTE: SISPA. Sistema de Información en la Salud para la Población Abierta, a septiembre de 2000.

De la revisión de los años 1998, 1999 y 2000 respecto de la productividad del hospital, utilizando el Sistema Oficial de información (SISPA) que arroja información inherente a la salud otorgada a la población abierta; arrojando los siguientes resultados.

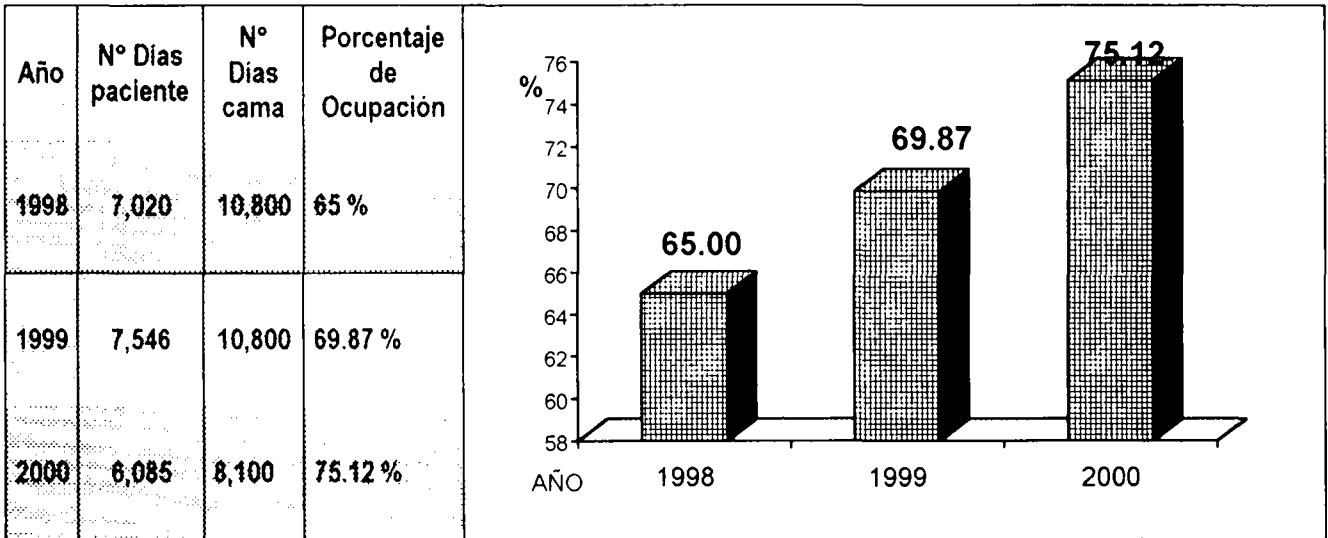
En 1998 se registraron 17,771 días paciente y 28,800 días cama en el año, obteniéndose un porcentaje de ocupación de 61.7 %.

En 1999 hubo 18,566 días paciente y 28,800 días cama, y se obtuvo un 64.46 % que equivale a un 2.76 % más que la cifra del año anterior.

En el año 2000 se realizó la verificación con las cifras reflejadas hasta el mes de septiembre, ya que la investigación se hizo en el mes de octubre. El total de días paciente es 15,298 y los días cama para este periodo son: 21,600 lo que nos da un porcentaje de ocupación del 70.8 %, que nos indica un aumento de 6.34 % más que el año próximo pasado; aunque se puede observar una tendencia de mejora en el porcentaje de ocupación está aún lejos del porcentaje de ocupación optimo que es de 80 %. No se identificó el porque de este aumento.

El porcentaje de ocupación hospitalaria por servicios de especialidades básicas es el siguiente:

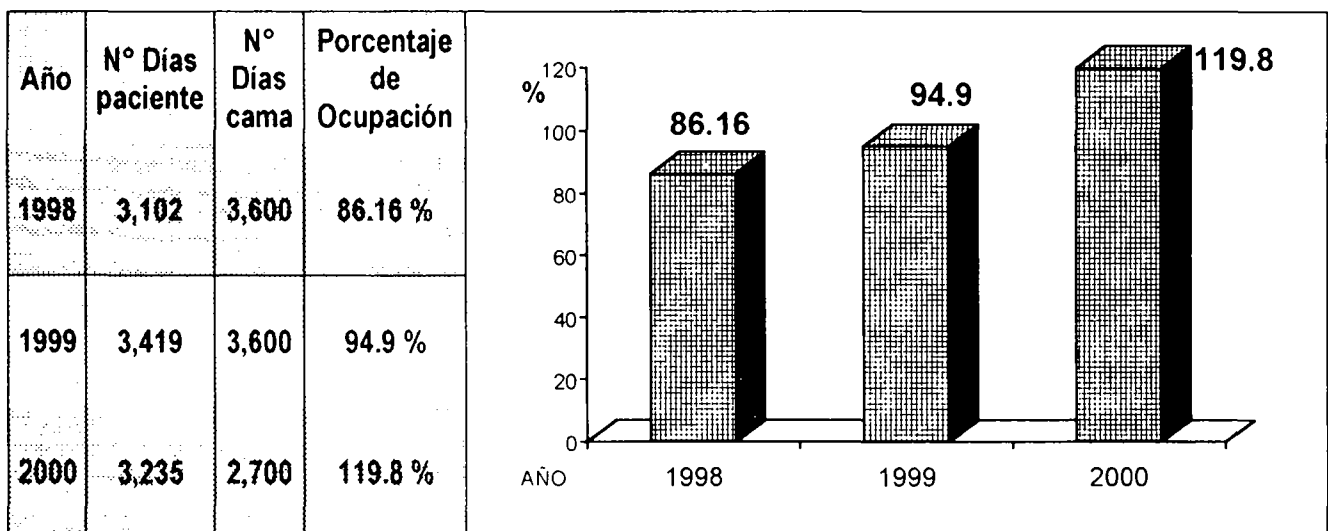
**PORCENTAJE DE OCUPACIÓN DEL SERVICIO CIRUGÍA DEL HOSPITAL
GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA**



FUENTE: SISPA: Sistema de Información en la Salud para la Población Abierta, años 1998, 1999 y septiembre 2000.

El porcentaje de ocupación del servicio de cirugía corresponde al segundo lugar dentro de las especialidades del hospitalización y va en franca mejoría aún cuando no ha llegado al 80% de ocupación que es el nivel óptimo, este va con una tendencia hacia el logro.

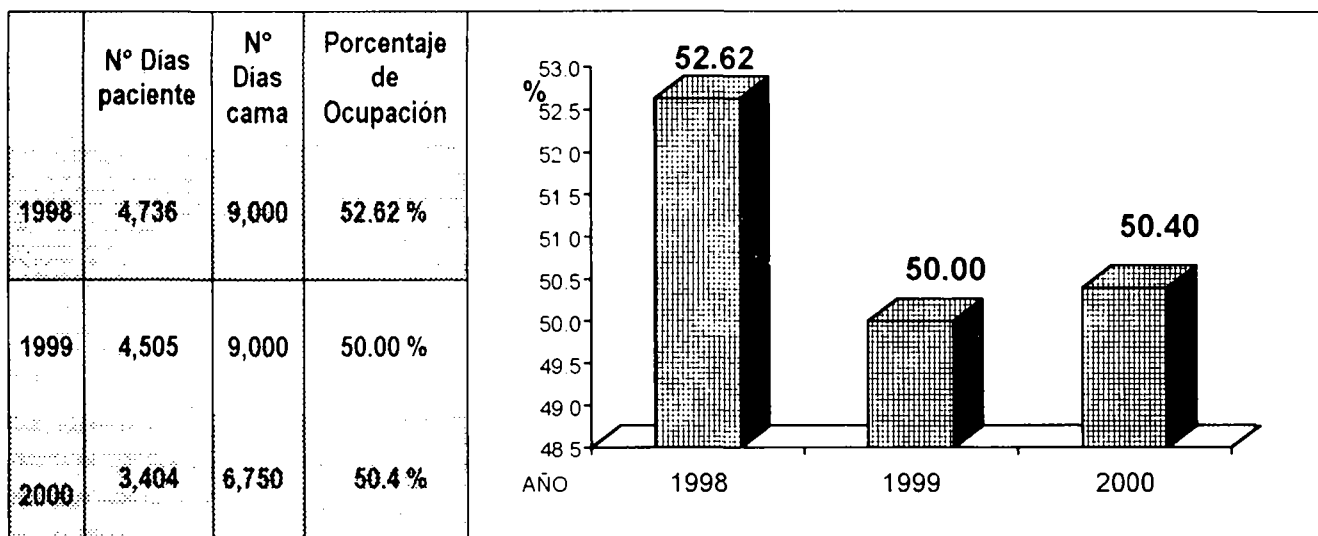
**PORCENTAJE DE OCUPACIÓN DEL SERVICIO MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL
GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA**



FUENTE: SISPA: Sistema de Información en la Salud para la Población Abierta, años 1998, 1999 y septiembre 2000.

La demanda en el servicio de Medicina Interna ha ocasionado que rebase el porcentaje de asignación de camas sensibles para dicho servicio, lo que ocasiona se ocupen camas asignadas para otros servicios. Lo que se ejemplifica en el año 2000 en el que presentó una ocupación del 119.8%.

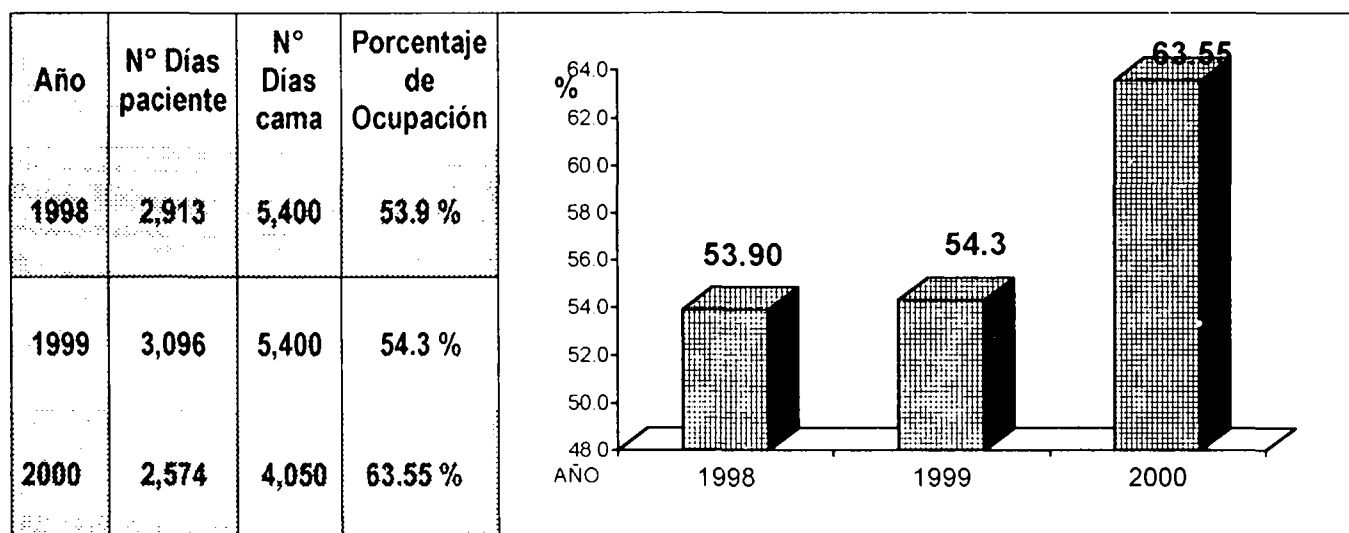
PORCENTAJE DE OCUPACIÓN DEL SERVICIO GINECO OBSTETRICIA DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA.



FUENTE: SISPA. Sistema de Información en la Salud para la Población Abierta, años 1998, 1999 y septiembre 2000.

Este servicio ha mantenido un porcentaje de ocupación menor a 52.62% en los últimos tres años, un de las posibles causas para justificar esta tendencia es la existencia de un hospital de 60 camas en el área de influencia que presta el servicio de gineco-obstetricia, sin embargo esta posibilidad podría estar sujeta a otro estudio de investigación, que no fue contemplada como objeto de estudio en esta investigación.

PORCENTAJE DE OCUPACIÓN DEL SERVICIO PEDIATRÍA DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA



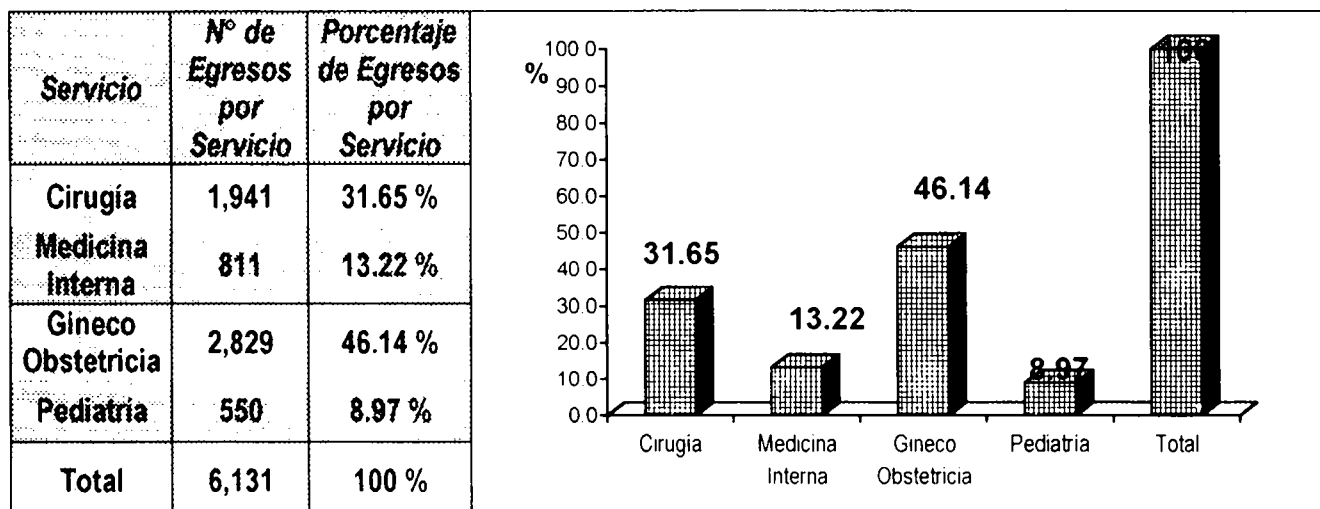
FUENTE: SISPA. Sistema de Información en la Salud para la Población Abierta, años 1998, 1999 y septiembre 2000.

Se observó una tendencia al aumento del 9.65% de 1998 al 2000 pero aún lejano a lo óptimo. Sin embargo deberá revisarse el servicio con la finalidad de conocer la complejidad de sus casos ya que el promedio de días estancia es el más elevado de los servicios de hospitalización.

Morbilidad hospitalaria por servicio.- Arroja el porcentaje de egresos por servicio, lo que nos permitirá conocer cual es el servicio hospitalario con más demanda y fortalecerlo.

5.1.2.. MORBILIDAD HOSPITALARIA GENERAL Y POR SERVICIO

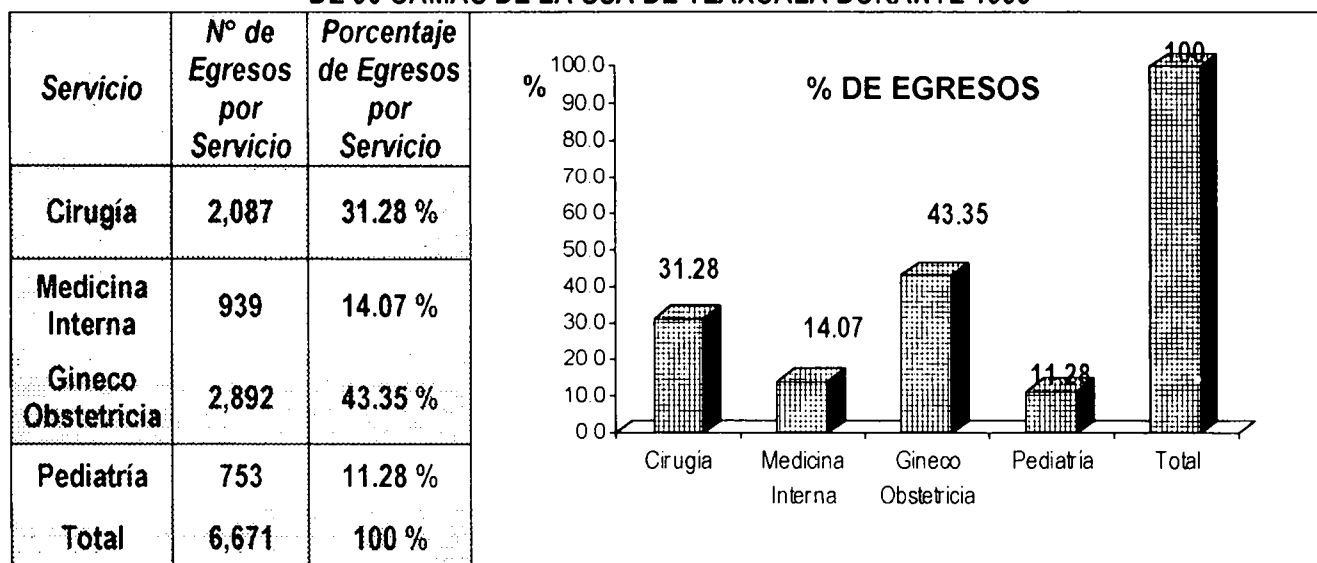
% DE EGRESOS POR SERVICIO DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA DURANTE 1998



FUENTE: SISPA. Sistema de Información en la Salud para la Población Abierta 1998

De los egresos en 1998 el servicio con mayor número de egresos fue ginecología el 46.14%, lo que indica que casi la mitad de pacientes egresados del hospital fueron del servicio de gineco-obstetricia y el servicio con menor número de egresos fue pediatría con 8.97%.

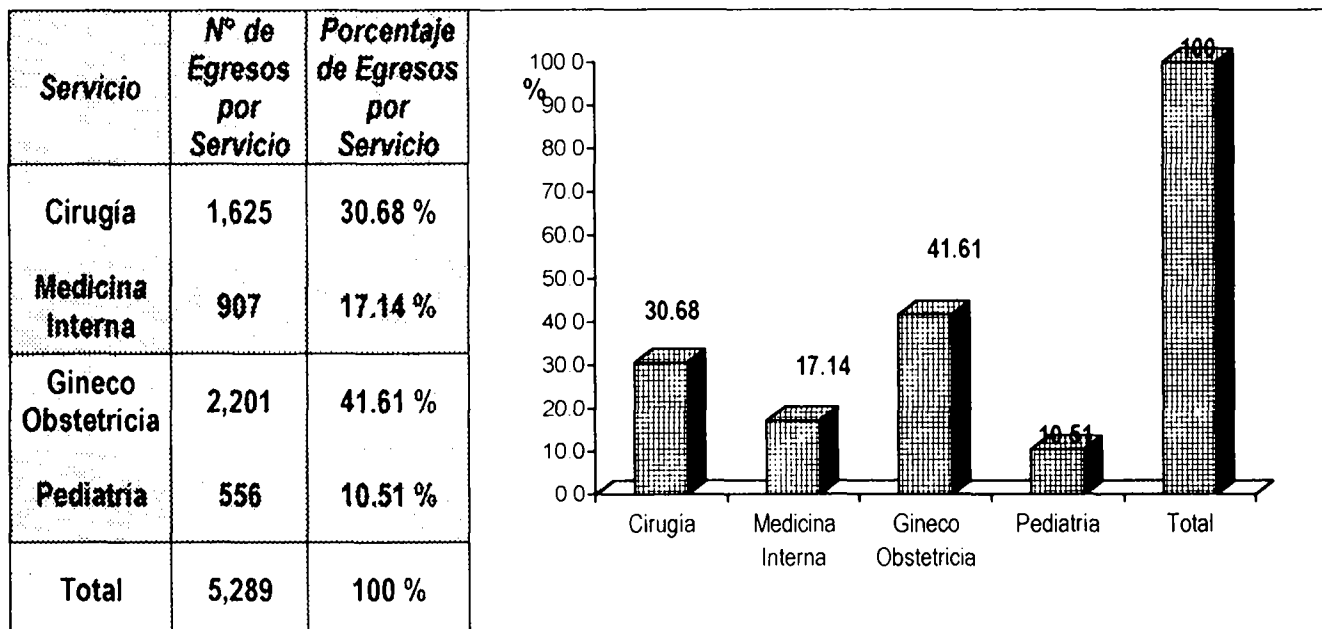
% EGRESO POR SERVICIO DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA DURANTE 1999



FUENTE: SISPA. Sistema de Información en la Salud para la Población Abierta 1999

Para 1999 el porcentaje de egresos de gineco-obstetricia disminuyó en un 3%, el de cirugía y medicina interna se mantuvieron mas o menos iguales y el de pediatría se incrementó en un 2% aproximadamente.

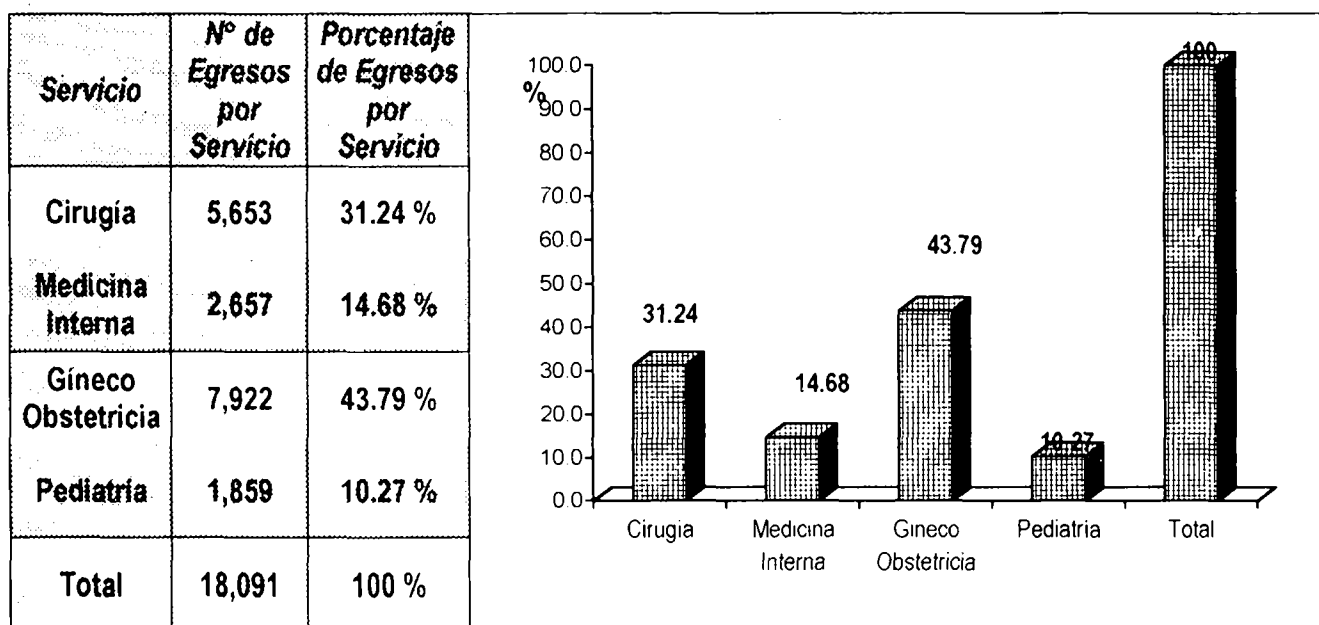
EGRESOS POR SERVICIO DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA A SEPTIEMBRE DE 2000.



FUENTE: SISPA: Sistema de Información en la Salud para la Población Abierta, a septiembre 2000.

Para el año 2000 el porcentaje de egresos de gineco-obstetricia continua a la baja, durante este año disminuyó en un 2%. Existe un aumento en los pacientes egresados por el servicio de medicina interna con un incremento del 3% aproximadamente con respecto al año anterior.

EGRESO POR SERVICIO DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA DURANTE 1998 - 2000



FUENTE: SISPA: Sistema de Información en la Salud para la Población Abierta, a septiembre 2000.

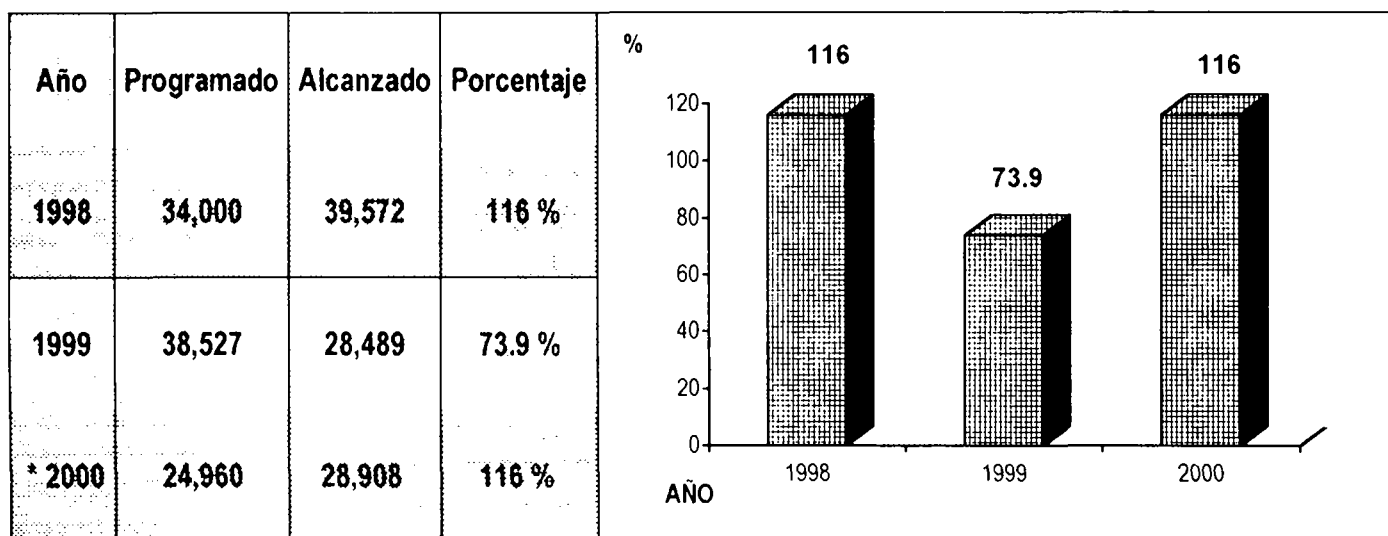
Se realizó un análisis del promedio del porcentaje de egresos en los últimos tres años en el que se observó que el servicio de gineco-obstetricia presentó el mayor porcentaje de incidencia con 43.79% durante los tres años investigados y el servicio con menor incidencia fue pediatría con un 10.27%.

El análisis de la productividad por servicio hospitalario, de acuerdo a egresos podrá servir para realizar una apertura programática de acuerdo a su potencial resolutivo, planeando los servicios y sus recursos.

La programación de consulta externa de especialidades, es realizada por las autoridades con los siguientes resultados.

5.1.3. CONSULTA EXTERNA POR ESPECIALIDADES

% DE PRODUCTIVIDAD DE CONSULTA EXTERNA DE ESPECIALIDADES DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA DE LOS AÑOS 1998, 1999 Y 2000



FUENTE: SISPA. Sistema de Información en la Salud para la Población Abierta, años 1998, 1999 y Proyectado a diciembre de 2000,

Al analizar esta información se podría concluir, que la programación que se realiza en la unidad hospitalaria en cuanto a consulta externa de especialidades, es de acuerdo a las necesidades de la autoridad y no al potencial del hospital, y esto lo veremos cuando analicemos el N° de horas establecidas para consulta.

Consulta de primera vez contra consultas subsecuentes, es importante conocer el seguimiento que se le da a los tratamientos de los pacientes, ya que el observar este indicador proporcionará a la autoridad del hospital una estrategia para mejorar la relación proporcional.

RELACION DE CONSULTAS DE PRIMERA VEZ/SUBSECUENTES DE ESPECIALIDADES DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA DE LOS AÑOS 1998, 1999 Y 2000

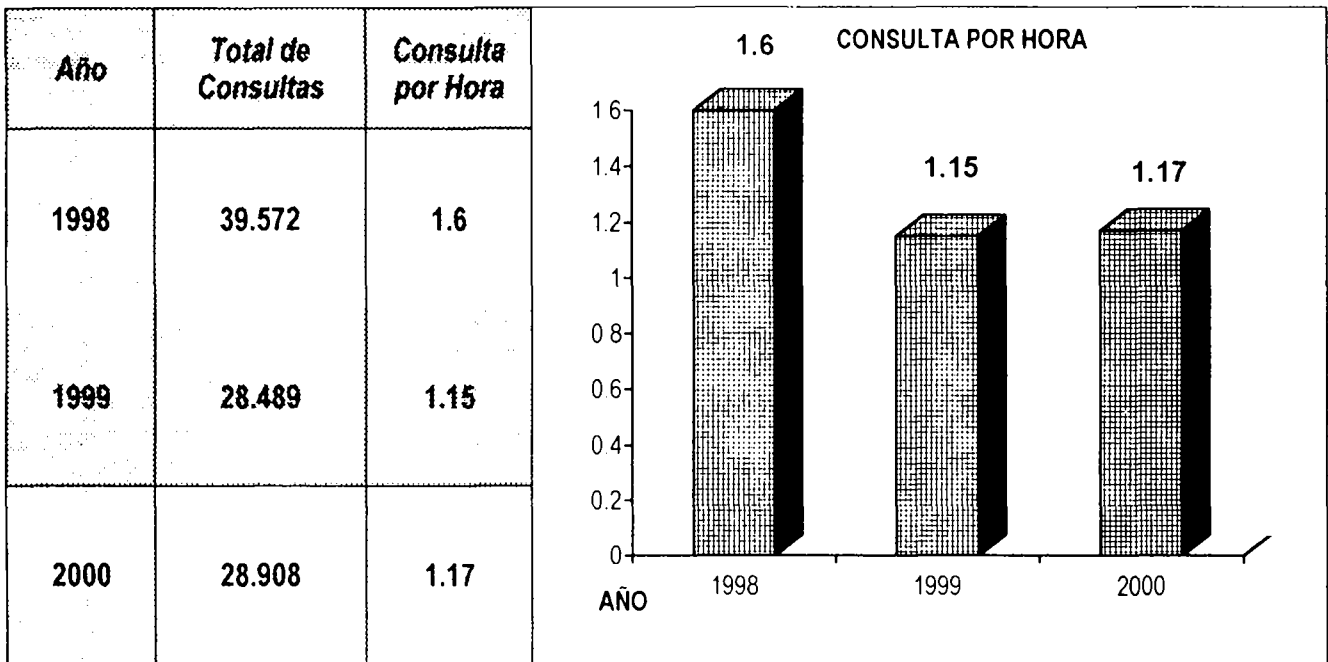
Año	Consulta 1ra. Vez	Consultas Subsecuentes	Relación de Consulta	
			1ra. Vez	Subsecuente
1998	22,403	17,169	1.3	1
1999	13,476	15,013	.89	1
2000	8,314	13,362	.62	1

FUENTE: SISPA. Sistema de Información en la Salud para la Población Abierta, años 1998, 1999 y septiembre 2000.

Aunque vemos una tendencia hacia la mejora del seguimiento del tratamiento del paciente en el hospital, no podemos dejar de mencionar que estamos muy lejos de la relación óptima que es de 1 consulta de primera vez por 3 subsecuentes, como lo marca el estándar

Promedio de consulta por hora en médicos especialistas, se obtiene con el número de consultas otorgadas entre el número de horas establecidas para consulta.

PROMEDIO DE CONSULTA POR HORA EN MÉDICOS ESPECIALISTAS EN EL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA DE LOS AÑOS 1998,1999 Y 2000



FUENTE: SISPA: Sistema de Información en la Salud para la Población Abierta, años 1998, 1999 y septiembre 2000.

Tomando en cuenta que el estándar para consulta de especialidades, respecto de consulta por hora médico, se observa la deficiencia en el resultado de este indicador, y que de acuerdo al número de médicos (28) y al número de horas (24,733) establecidas por la dirección para consulta, se deberán otorgar 74,319 consultas de especialidad al año.

5.1.4. EGRESOS HOSPITALARIOS

EGRESOS HOSPITALARIOS POR CONSULTA DE PRIMERA VEZ EL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA DE LOS AÑOS 1998,1999 Y 2000

Año	Consulta 1ra. Vez	Total de Egresos	Relación de Consulta de 1ra. Vez por Egreso	
			Nº de Consulta 1ra. Vez	Egreso
1998	22,403	6,131	3.65	1
1999	13,476	6,671	2.02	1
2000	8,314	5,289	1.57	1

FUENTE: SISPA: Sistema de Información en la Salud para la Población Abierta, años 1998, 1999 y septiembre 2000.

Este cuadro va en relación directa con la tendencia de consultas de primera vez contra subsecuentes, es decir la tendencia va mejorando, en relación a los años anteriores.

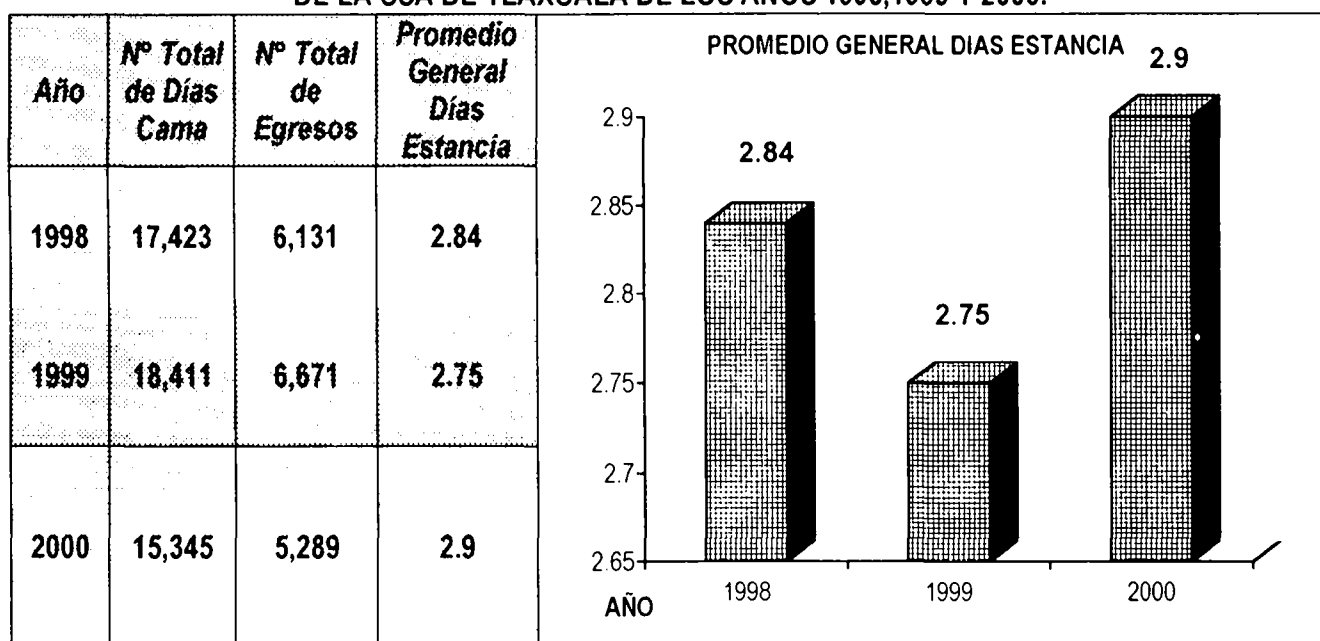
En cuanto a las consultas de primera vez, en el número de egresos se observa la disminución de consultas de primera vez respecto al número de egresos lo que significa un aumento en la consulta subsecuente del área de consulta externa, lo que refleja que se cumple con el estándar para este servicio, y sobre todo que se le da continuidad a los tratamientos de los padecimientos presentados por los pacientes.

5.1.5. DIAS DE ESTANCIA HOSPITALARIA POR SERVICIO Y POR AÑOS

PROMEDIO GENERAL DE DÍAS ESTANCIA.

El promedio general de días estancia, nos indica el número de días promedio que un paciente utiliza una cama en el hospital, esto permitirá programar los servicios que oferta el hospital y reorientar su presupuesto, además de establecer las estrategias para mejorar el indicador de acuerdo al servicio del que se trate y a la complejidad del mismo.

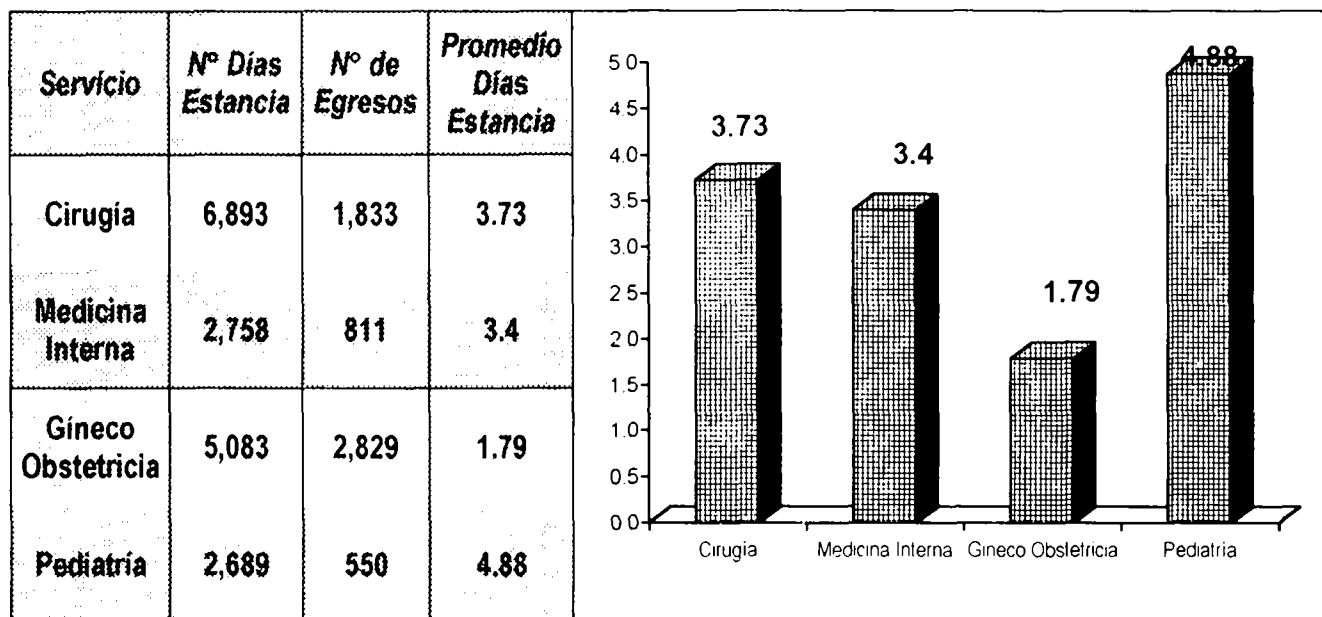
PROMEDIO DIAS ESTANCIA DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA DE LOS AÑOS 1998,1999 Y 2000.



FUENTE: SISPA: Sistema de Información en la Salud para la Población Abierta, años 1998, 1999 y septiembre 2000.

Se observó que el promedio de días de estancia de los años 1998, 1999 y 2000 tienen un comportamiento similar para la unidad hospitalaria y están dentro de los estándares establecidos para unidades de éste tipo. Pero en los siguientes cuadros analizaremos este indicador por servicios.

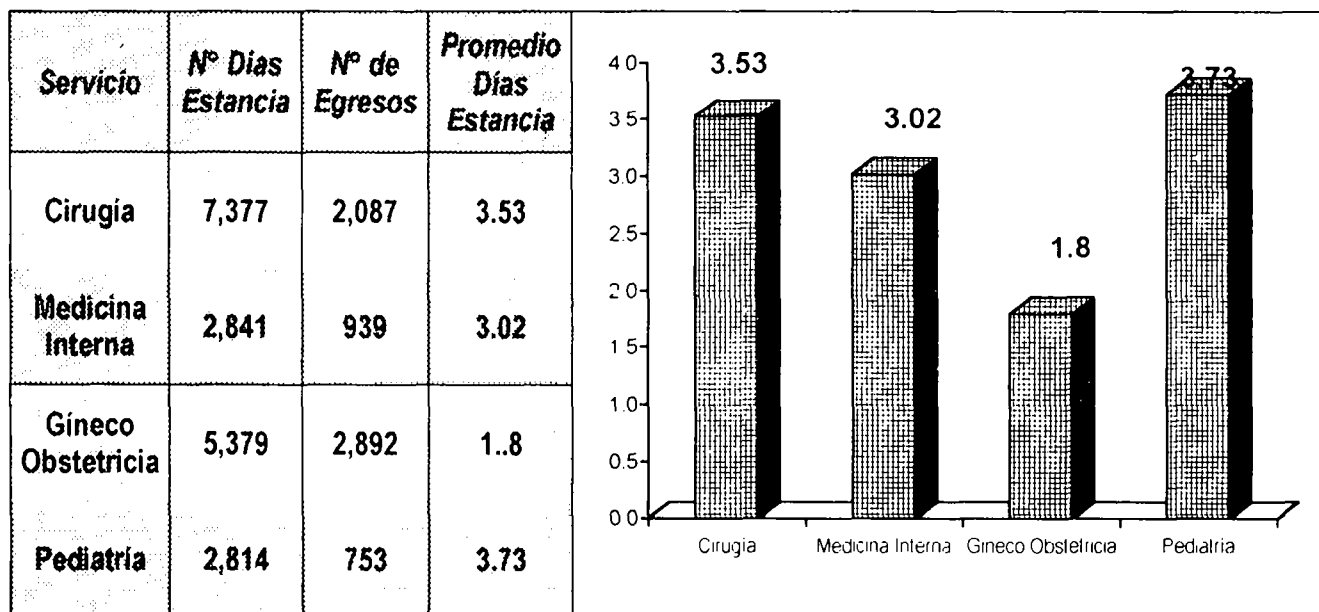
PROMEDIO DIAS ESTANCIA POR SERVICIO DE 1998 EL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA



FUENTE: SISPA: Sistema de Información en la Salud para la Población Abierta, año 1998.

Para 1998 observamos que los servicio de medicina interna y cirugía, donde se atienden pacientes que requieren de mayor número de días de hospitalización están por debajo del promedio de días del servicio de pediatría, lo que nos sugiere revisar los procedimientos de este servicio para investigar la complejidad de los tratamientos, pero esto será motivo de otro estudio, aquí solo nos referimos a la desviación encontrada.

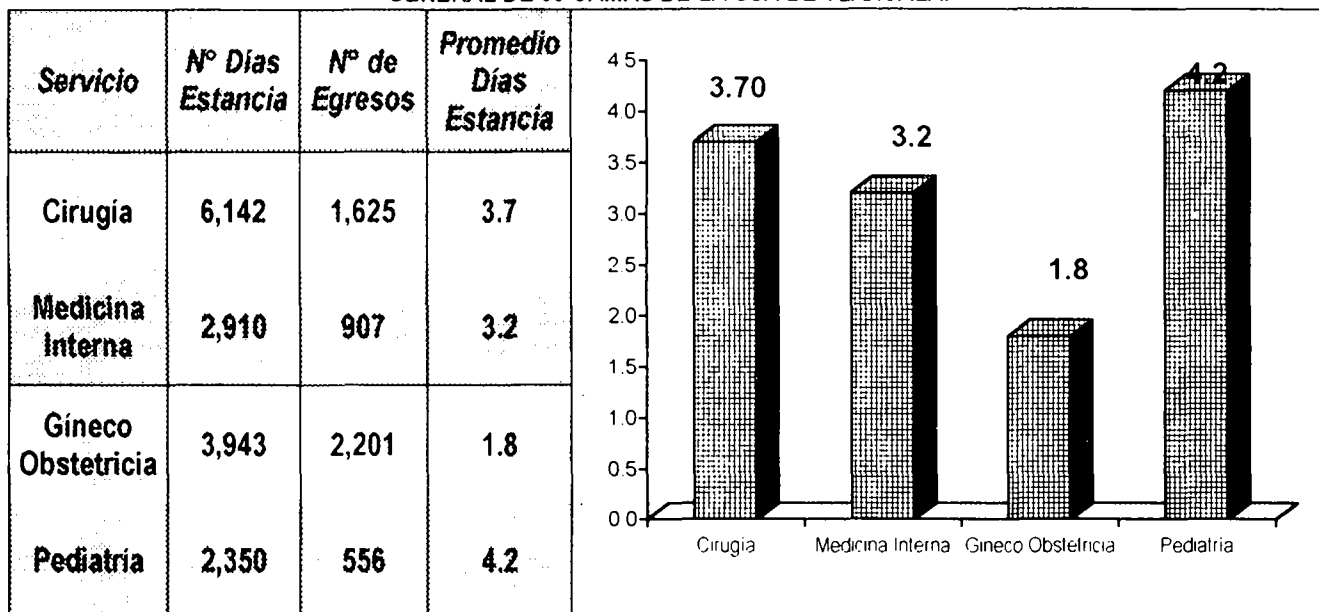
PROMEDIO DIAS ESTANCIA POR SERVICIO DE 1999 DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA.



FUENTE: SISPA: Sistema de Información en Salud para la Población Abierta, año 1999.

Igual que en 1998 en este año seguimos encontrando al servicio de pediatría por arriba de las demás especialidades, aunque existe una disminución de un día de estancia en promedio en 1999.

**PROMEDIO DIAS ESTANCIA POR SERVICIO DE 2000 DEL HOSPITAL
GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA.**

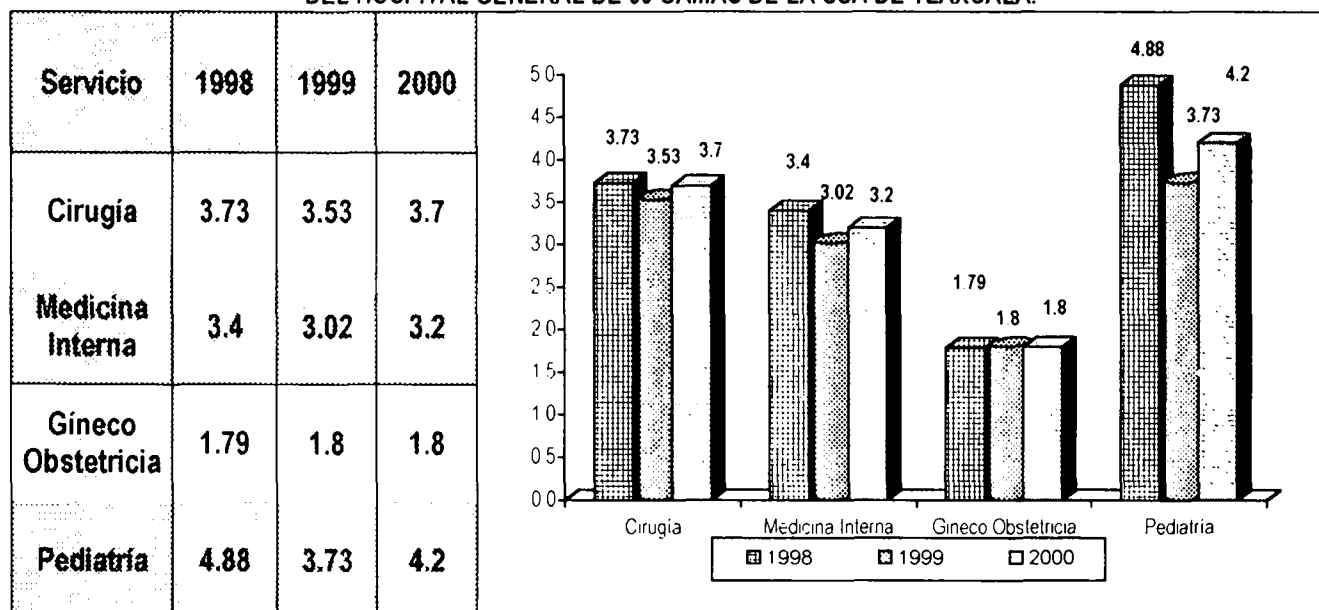


FUENTE: SISPA: Sistema de Información en la Salud para la Población Abierta, a septiembre 2000.

Para el año 2000 el servicio de pediatría mantiene el promedio mas alto de dias de estancia por lo que el análisis del servicio se hace inminente ya que se aumentó en promedio .5 de dias de estancia mas que el año próximo pasado.

Realizando un concentrado de promedio de dias estancia por servicio, en los años de 1998, 1999 y 2000 encontramos que:

**PROMEDIO DE DIAS ESTANCIA POR SERVICIO DE LOS AÑOS 1998, 1999 Y 2000
DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA.**



FUENTE: SISPA: Sistema de Información en la Salud para la Población Abierta, años 1998, 1999 y septiembre 2000.

El servicio de pediatría, tiene un promedio de días de estancia superior al servicio de cirugía y al de medicina interna, que son pacientes quirúrgicos o con enfermedades crónico degenerativas, y se debe revisar ¿porqué sucede esto con los niños? ya que se supone, deben recuperarse en menor tiempo. Lo que puede ser objeto de otro estudio en el que se evalúen los diagnósticos de ingreso y egreso para comparar los y encontrar la causa del aumento en el promedio de días de estancia en el servicio de Pediatría

Nacimientos atendidos contra egresos, nos permite observar el comportamiento de nacimientos del total de egresos hospitalarios.

5.1.6. NACIMIENTOS ATENDIDOS VS. EGRESOS HOSPITALARIOS

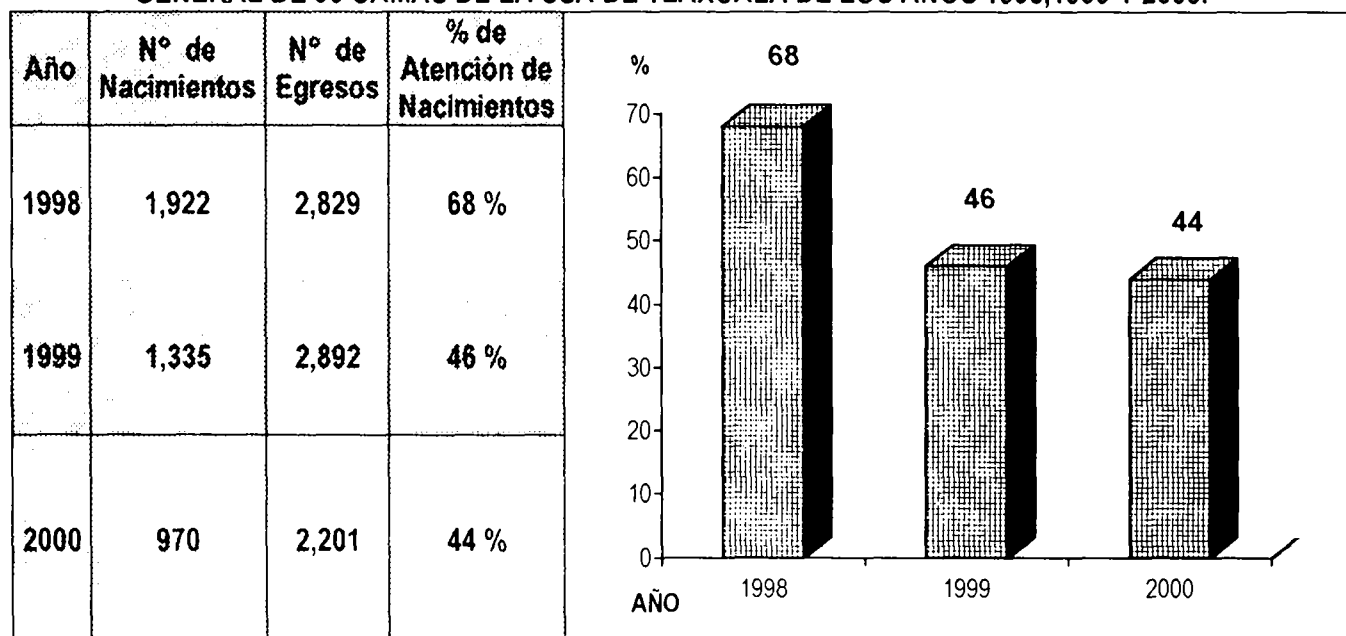
NACIMIENTOS ATENDIDOS VS EGRESOS HOSPITALARIOS DURANTE LOS AÑOS 1998, 1999 Y 2000 DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA.

Año	Consulta 1ra. Vez	Total de Egresos	Relación de Nacimientos	
			Nacimientos	Egreso
1998	1,922	6,131	.31	1
1999	1,335	6,671	.20	1
2000	970	5,289	.18	1

FUENTE: SISPA: Sistema de Información en la Salud para la Población Abierta, años 1998, 1999 y septiembre 2000.

En este cuadro podemos observar que en 1998 la tercera parte de los egresos fueron por nacimiento, y en los dos años siguientes existe una tendencia a disminuir los nacimientos por egreso llegando al año 2000 a un nacimiento por cada cinco egresos, esto va en relación directa a la disminución de la tasa de natalidad estatal y establecemos que el hospital general de Tlaxcala se maneja como un hospital de atención integral del paciente y no solo como maternidad.

NACIMIENTOS VS EGRESOS DEL SERVICIO DE GINECO OBSTETRICIA DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA DE LOS AÑOS 1998, 1999 Y 2000.



FUENTE: SISPA: Sistema de Información en la Salud para la Población Abierta, años 1998, 1999 y septiembre 2000.

En los últimos años se atendían mayor porcentaje de problemas obstétricos que de nacimientos, lo que corrobora la tendencia de mejora en este indicador, es decir, se atienden diferentes tipos de padecimientos de la mujer y no solo partos.

5.1.7. RELACION DE NACIMIENTOS ATENDIDOS POR PARTOS VS. CESAREAS

Nacimientos atendidos contra cesáreas.- Este indicador nos permitirá observar cuantos nacimientos se atienden por vía quirúrgica y compararlo con el estándar, para establecer las estrategias para su corrección.

RELACIÓN DE NACIMIENTOS ATENDIDOS VS CESÁREAS REALIZADAS DEL HOSPITAL
GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA DE LOS AÑOS 1998, 1999 Y 2000.

Año	Nacimientos Atendidos	N° de Cesáreas	Relación de Nacimientos	
			Vía Vaginal	Cesárea
1998	1,922	574	1.34	1
1999	1,335	604	1.20	1
2000	970	375	1.58	1

FUENTE: SISPA: Sistema de Información en la Salud para la Población Abierta, años 1998, 1999 y septiembre 2000.

Lo anterior indica que de cada 2.34 nacimientos en 1998, se práctica 1 cesárea, en 1999 de 2.2 nacimientos se hace 1 cesárea y en 2000 de cada 2.58 nacimientos 1 es por cesárea, esto dista mucho del estándar que es de cada 5 nacimientos se debe hacer 1 cesárea. Por lo que se tiene que hacer hincapié en las consultas prenatales, aumentando el número de ellas, ya que se observó que la mayoría de pacientes entran vía urgencias y generalmente no tienen control prenatal.

5.1.8. ESTUDIOS DE RAYOS X EN PACIENTES HOSPITALIZADOS

N° de estudios de rayos X por egreso, este indicador nos permitirá conocer cuantos estudios radiográficos se realizan por egreso para poder hacer un programa presupuestal para este servicio.

NUMERO DE ESTUDIOS DE RAYOS X POR EGRESOS EN EL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS
DE LA SSA DE TLAXCALA DE LOS AÑOS 1998, 1999 Y 2000.

Año	N° de Estudios	N° de Personas	N° de Egresos	Indicadores Estudios por Egreso	% de Personas que Recibieron Estudio de Rayos X
1998	2,758	1,725	6,131	.44	28 %
1999	2,154	1,400	6,671	.32	21 %
2000	1,813	1,232	5,289	.34	23 %

FUENTE: SISPA: Sistema de Información en la Salud para la Población Abierta, años 1998, 1999 y septiembre 2000.

Para 1998 se realizaron en total en el hospital general 16,580 estudios radiográficos, a 9,636 personas de todos los servicios, contribuyendo con el mayor porcentaje de ello 56 % el servicio de urgencias y un 27 % de consulta externa completando el total los referidos por otras unidades.

En 1999 se realizaron un total de 15,497 estudios, de los que fueron remitidos por el servicio de urgencias 9,160 con un 59 % de ellos, el servicio de consulta externa con un 27 %, el complemento son pacientes referidos por otras unidades aplicativas.

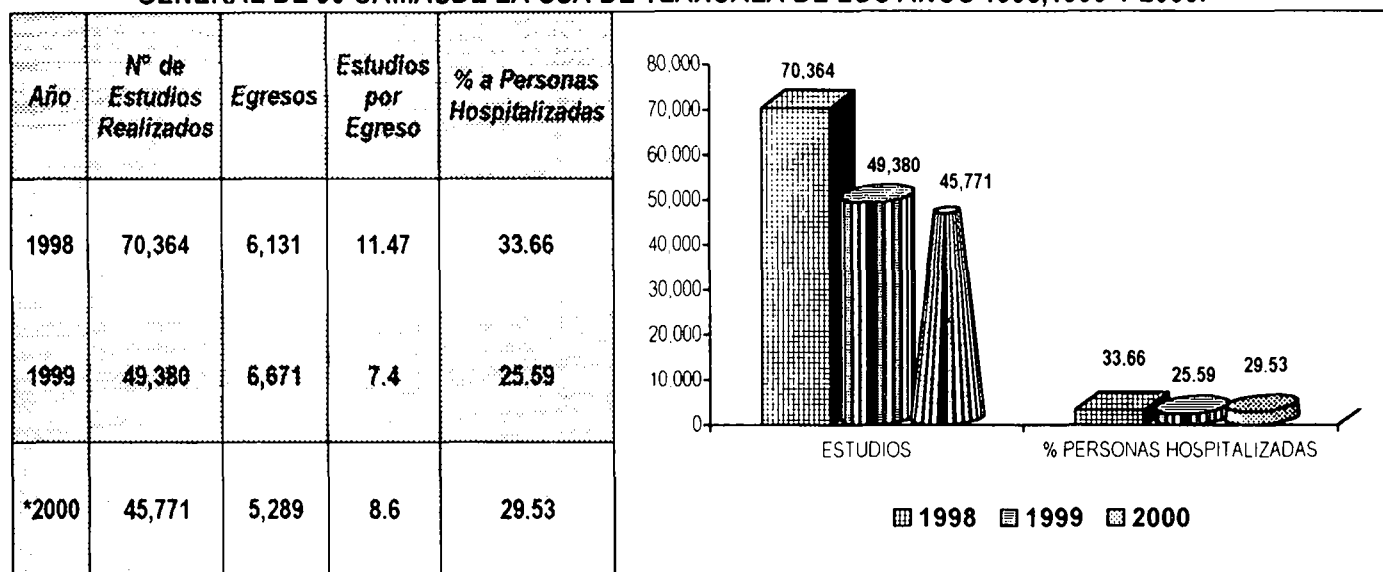
En el año 2000 (hasta septiembre) se habían realizado 13,443 estudios y también el servicio de urgencias refirió 7,711 con un porcentaje del 57 %, de consulta externa se realizaron 3,909 que equivale al 29 % el porcentaje faltante lo cubren estudios realizados a otras instituciones de salud o pacientes particulares.

Respecto al número de estudios de Rayos X que se realizaron en el Hospital General de 90 camas en estudio, durante los años 1998,1999 y 2000, se observó que en 1998 se realizaron 2,758 estudios a 1,725 personas, en ese año se tuvieron 6,131 egresos hospitalarios, es decir se realizaron 0.44 estudios por egreso, solo el 285 de los pacientes hospitalizados recibieron estudios de rayos X. En 1999 se realizaron 2,154 estudios a 1,400 personas, se tuvieron 6,671 egresos hospitalarios, habiéndose realizado 0.32 estudios por egreso, es decir solo al 21% de los pacientes se les realizaron estudios de Rayos X, en el año 2000 hasta el mes de Septiembre se realizaron 1,813 estudios de Rayos X, se tuvieron 1,232 egresos hospitalarios a los 5,289 egresos hospitalarios, es decir se realizaron 0.34 estudios por egreso hospitalario, es decir el 23% de los pacientes recibieron estudios de Rayos X. Como se puede observar la menor cantidad de estudios radiográficos se realizan en pacientes hospitalizados. Además que el Hospital sirve de referencia para otras unidades para realizar sus estudios de Rayos X.

5.1.9. ESTUDIOS DE LABORATORIO EN PACIENTES HOSPITALIZADOS

Número de estudios de laboratorios realizados contra total de egresos, esto nos podrá indicar como realizar un presupuesto programático y verificar el comportamiento del laboratorio.

NUMERO DE ESTUDIOS DE LABORATORIO A PERSONAS HOSPITALIZADAS DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA DE LOS AÑOS 1998, 1999 Y 2000.



SISPA: Sistema de Información en la Salud para la Población Abierta 1998, 1999 y a septiembre de 2000.

El total de estudios de laboratorio realizados en el hospital en 1998 son 208,982, de los cuales el 33.66 % son pacientes hospitalizados, el 22.3 % son pacientes de consulta externa y el 25.85 % son referidos por el servicio de urgencias; y el 18.19 % equivalente a 37,874 son estudios realizados a pacientes de otras unidades o pacientes particulares.

En 1999 se realizaron 192,966 estudios, los cuales se repartieron de la siguiente forma, a pacientes hospitalizados el 25.59 %, a urgencias el 31.83 %, consulta externa refirió 22.43 % y el realizado a otras unidades fue de 20.14 % lo que equivale a 38,869 estudios.

Se observó que en 1999 se realizaron 7916 estudios menos que en 1998, los cuales fueron atorgados a pacientes hospitalizados y representaron el 8.07% .

Para el año 2000 se realizaron 154,974 estudios hasta el mes de septiembre y el porcentaje según vía de referencia fue: Hospitalizados el 29.53 %, el servicio de urgencias 31.08 %, consulta externa refiere el 23.31 % y el 16.08 % equivalente a 24,902 estudios a otras unidades.

ESTUDIOS DE LABORATORIO REALIZADOS SEGÚN REFERENCIA EN EL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA DE LOS AÑOS 1998, 1999 Y 2000.

Año	Total de Estudios	Hospitalización	Consulta Externa	Urgencias	Otras Unidades
1998	208,982	33.66 %	22.3 %	25.85 %	18.19 %
1999	192,966	25.59 %	22.43 %	31.83 %	20.14 %
2000	154,974	29.53 %	23.31 %	31.08 %	16.08 %
Total	556,922	29.59 %	22.68 %	29.58 %	18.14 %

SISPA: Sistema de Información en la Salud para la Población Abierta 1998, 1999 y a septiembre de 2000.

El laboratorio del hospital general ha realizado desde 1998 hasta Septiembre del 2000 se han realizado 556,922 estudios, el primer lugar corresponde al área de hospitalización con 29.59%, en segundo lugar se

realizaron los estudios del área de urgencias con un 29.58%, el tercer lugar corresponde al área de consulta externa con el 22.68% y el cuarto lugar corresponde a otras unidades con el 18.14 %, se realizaron estudios a pacientes particulares, lo que nos refleja el apoyo que brinda el hospital a la comunidad, la confianza de las demás unidades y médicos particulares, para realizarle los estudios a sus pacientes, así como la confianza de los pacientes externos por realizarse sus estudios en dicho hospital. Es muy notorio que el servicio de urgencias presenta una diferencia de 0.01% respecto a los estudios realizados en el área de hospitalización.

5.1.10 ESTUDIOS ANATOMOPATOLÓGICOS POR AÑO.

Número de estudios anatomopatológicos contra en número de piezas operatorias obtenidas nos permite conocer si todas las piezas obtenidas son sujetas de estudio.

NUMERO DE ESTUDIOS ANATOMOPATOLÓGICOS VS NUMERO DE PIEZAS OPERATORIAS OBTENIDAS EN EL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA DE LOS AÑOS 1998, 1999 Y 2000.

Año	N° de Estudios	Piezas Operatorias	N° de Estudios por Pieza Operatoria
1998	1,599	748	2.3
1999	1,544	672	2.29
2000	1,098	557	1.97

SISPA: Sistema de Información en la Salud para la Población Abierta 1998, 1999 y a septiembre de 2000.

Se observa que todas las piezas quirúrgicas obtenidas son sujetas de por lo menos un estudio anatomopatológico, sin embargo lo interesante de este servicio es que se hicieron en el hospital un total de 5,005 estudios en 1998 de los cuales el 45 % se hizo a pacientes del hospital y el 55 % como apoyo a otras instituciones.

El servicio de anatomía Patológica brinda apoyo a los servicios de hospitalización, consulta externa y a pacientes externos de médicos particulares u otras unidades.

En 1999 se realizaron 5,542 de los cuales el 40.7 % fue a pacientes del hospital y el 59.3 % a otras instituciones y en el año 2000 (hasta el mes de septiembre) se realizaron 4,324 estudios de los cuales el 40.3 % se hizo a pacientes del hospital y el 59.7 % a otras instituciones. Por lo que el laboratorio de anatomopatológica se está convirtiendo cada vez más en un servicio externo.

RELACION DE ESTUDIOS DEL LABORATORIO DE PATOLOGÍA EFECTUADOS POR EL HOSPITAL Y OTRAS INSTITUCIONES DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA DE LOS AÑOS 1998, 1999 Y 2000.

Año	Total de Estudios	Estudios para el Hospital		Estudios otras Instituciones	
		N°	%	N°	%
1998	5,005	2,253	43	2,752	55
1999	5,542	2,660	40.7	2,882	59.3
2000	4,324	1,743	40.3	2,581	59.7

SISPA: Sistema de Información en la Salud para la Población Abierta 1998, 1999 y a septiembre de 2000.

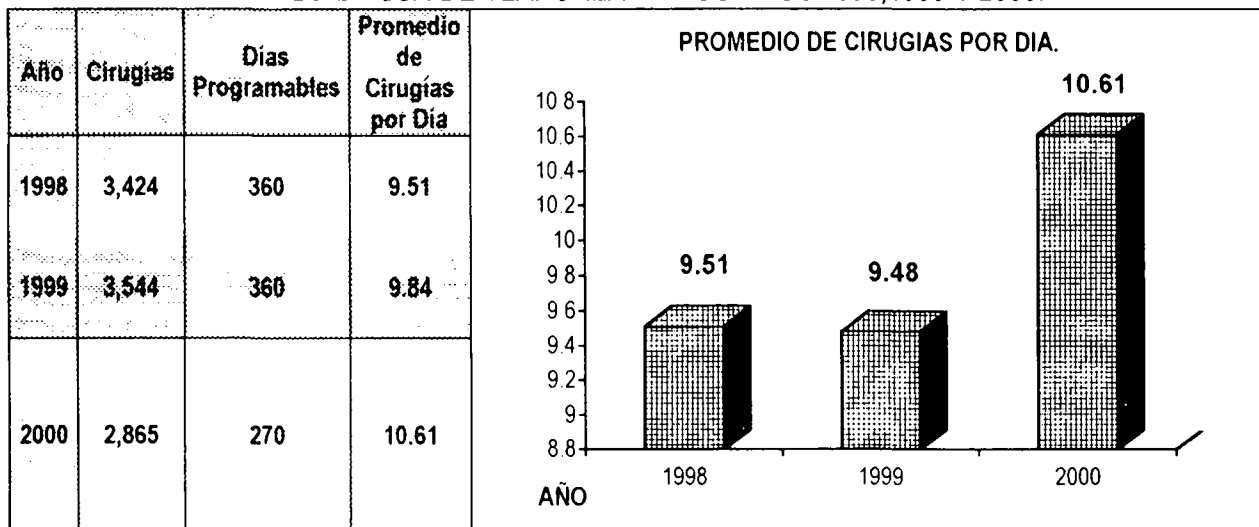
Se observa que cada vez se hacen más estudios a otras instituciones y menos a pacientes del hospital, lo que refleja que la mayoría de los pacientes externos realizan sus estudios anatomo-patológicos en dicho hospital por la calidad y certeza de los diagnósticos, así por su bajo costo.

5.1.11 CIRUGIAS REALIZADAS POR DIA

Promedio diario de intervenciones quirúrgicas por quirófano vs. el número de horas disponibles por quirófano de acuerdo al número de equipos quirúrgicos por turno, partiendo de la premisa que existe del time quirúrgico completo.

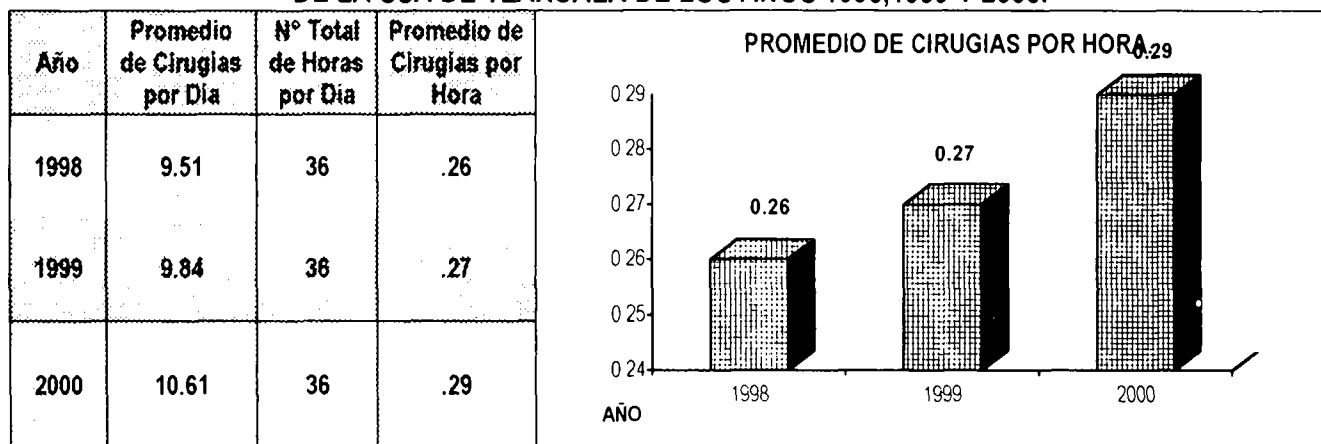
De acuerdo al número de equipos quirúrgicos en todos los turnos nos dan 12,912 horas de quirófano al año divididas entre los 360 días programables obtenemos 35.86 horas por día, redondeando a 36 horas por día por los 3 quirófanos, de acuerdo al indicador se deberían realizar 6,480 cirugias al año, es decir 18 cirugias al día (por contar con 3 quirófanos), sin embargo se observó que durante los años 1998, 1999, y 2000, no se alcanzaron dichas metas, ya que en 1998 se realizaron exclusivamente 3,424 cirugias con un promedio diario de cirugias del 9.51, se realizaron solo el 52.33 % de las cirugias programadas; en 1999 se realizaron 3,544 cirugias, con un promedio diario de 9.84 cirugias, se alcanzó el 54.66%, en el año 2000 hasta el mes de Septiembre se habían realizado 2,865 cirugias con un promedio diario de 10.61, alcanzándose el 58.94% de las metas por día, se observó que se ha ido aumentando el porcentaje de las metas, sin embargo aún no se alcanza el 80% de lo programable de acuerdo al indicador.

**NUMERO DE CIRUGIAS POR DIA DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS
DE LA SSA DE TLAXCALA DE LOS AÑOS 1998,1999 Y 2000.**



SISPA: Sistema de Información en la Salud para la Población Abierta 1998, 1999 y a septiembre de 2000.

PROMEDIO DE INTERVENCIONES QUIRURGICAS POR HORA DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA DE LOS AÑOS 1998,1999 Y 2000.



SISPA: Sistema de Información en la Salud para la Población Abierta 1998, 1999 y a septiembre de 2000.

Observando los resultados obtenidos tenemos que se realiza una cirugía cada 3 horas 51 minutos en 1998; en 1999 una cirugía cada 3 horas 42 minutos y para el año 2000 una cirugía cada 3 horas 27 minutos. Aunque se nota mejoría en el número de cirugías por hora, aún se está muy lejos del estándar de 0.5 cirugías por hora equivalente a una intervención quirúrgica cada 2 horas en promedio.

5.1.12. HOSPITALIZACION SEGÚN VIA DE ENTRADA

Porcentaje de hospitalización según vía de entrada.

En el año de 1998, ingresaron a hospitalización por el servicio de urgencias 5,228 pacientes; por consulta externa 1,000 y por referencia de otras unidades 1,148 personas. Para 1999 urgencias refiere para ser hospitalizados a 5,877 pacientes; consulta externa a 985 y otras unidades 76; en el año 2000 (hasta el mes de septiembre) urgencias ingresan 4,595 pacientes, consulta externa 880 y son referidas por otras unidades 42 pacientes.

PORCENTAJE DE HOSPITALIZACION SEGUN VIA DE ENTRADA DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA DE LOS AÑOS 1998,1999 Y 2000.

Año	Total de Ingresos	% Urgencias	% Consulta Externa	% Referencia de Otras Unidades
1998	6,376	81.99	15.68	2.32
1999	6,938	84.7	14.19	1.09
2000	5,516	83.3	15.95	.79

SISPA: Sistema de Información en la Salud para la Población Abierta 1998, 1999 y a septiembre de 2000.

Casi todos los pacientes que se hospitalizan son referidos por el servicio de urgencias, esto es proporcional al comportamiento de consultas subsecuentes sobre todo en el servicio de cirugía y gineco obstetricia. Debido a la facilidad que tienen los pacientes para acceder al hospital la mayoría acuden directamente a urgencias del hospital cuando ellos sienten que su enfermedad es grave o cuando los familiares notan que el paciente se encuentra grave, en lugar de llevarlos a sus clínicas, lo que aumenta el porcentaje de ingresos por el área de urgencias.

NOTA: Los indicadores de días estancia preoperatorios y post-operatorios no se pudieron obtener ya que el hospital no registra estas acciones.

5.2. INDICADORES DE EFICIENCIA

De los indicadores de eficiencia el hospital no cuenta con la información de los años de 1998 ni de 1999 y del año 2000 solo tiene parcial.

La información con la que cuenta el hospital del año 2000 es:

- Nómina quincenal del personal. Capítulo 1000 sueldos.
- Presupuesto para el año 2000 de gasto directo de los capítulos 2000 (insumos médicos y material de curación) y 3000(material de oficina, viáticos y combustibles)
- La información de estados financieros con la que cuenta el hospital es muy limitada además de contar solo con los totales de los capítulos antes mencionadas y el total del gasto del hospital
- Gasto directo por mes para el año 2000.

Con estos datos se pueden obtener:

- Nómina quincenal 1,239,043.55 pesos totales de todos los trabajadores del hospital
- Nómina anual de todos los trabajadores del hospital general de Tlaxcala = 29,737,045.2 pesos.
- Promedio por trabajador 3,177.03 pesos.
- Total de egresos de pacientes hospitalizados para el año 2000 = 7,046
- Presupuesto directo de los capítulos 2000 y 3000 = 2,348,540.00 pesos para el año 2000
- Reasignación de presupuesto directo 799,053.00 pesos
- Nómina anual para el año 2000 = 29,737,045.2 pesos.
- Total de presupuesto directo del hospital general de Tlaxcala de los capítulos 1000, 2000 y 3000 es igual a 32,884,638.2. pesos

Para el año 2000 obtuvimos los siguientes indicadores

Número de egresos de pacientes hospitalizados 7,046.

Gasto directo 32,884,638.2. pesos

Promedio de días estancia 2.9.

Costo por egreso 4,667.13. pesos

Costo por día 1,609.35. pesos

Como no conocemos el total de gastos de los demás capítulos, consideramos interesante manejarlo en base al conocimiento de que la nómina es aproximadamente el 65 % del gasto hospitalario según el estándar.

Capítulo 1000

Nómina = 29,737,045.2 pesos, equivalente al 65 %.

Gastos generales = 16,012,255.1 pesos equivalente al 35 %.

Gasto total del hospital = 45,749,300.3. pesos

Total de egresos de pacientes hospitalizados para el año 2000 es igual a 7.046.

Costo por egreso 6,492.94. pesos

Promedio de días estancia 2.9

Costo por día 2,238.94. pesos

Es importante que las autoridades administrativas y directores médicos del hospital conozcan el presupuesto total con la finalidad de realizar una apertura programática más apegada a las necesidades propias de la unidad.

5.3. INDICADORES DE EFICACIA

5.3.1. MORTALIDAD GENERAL Y POR SERVICIOS

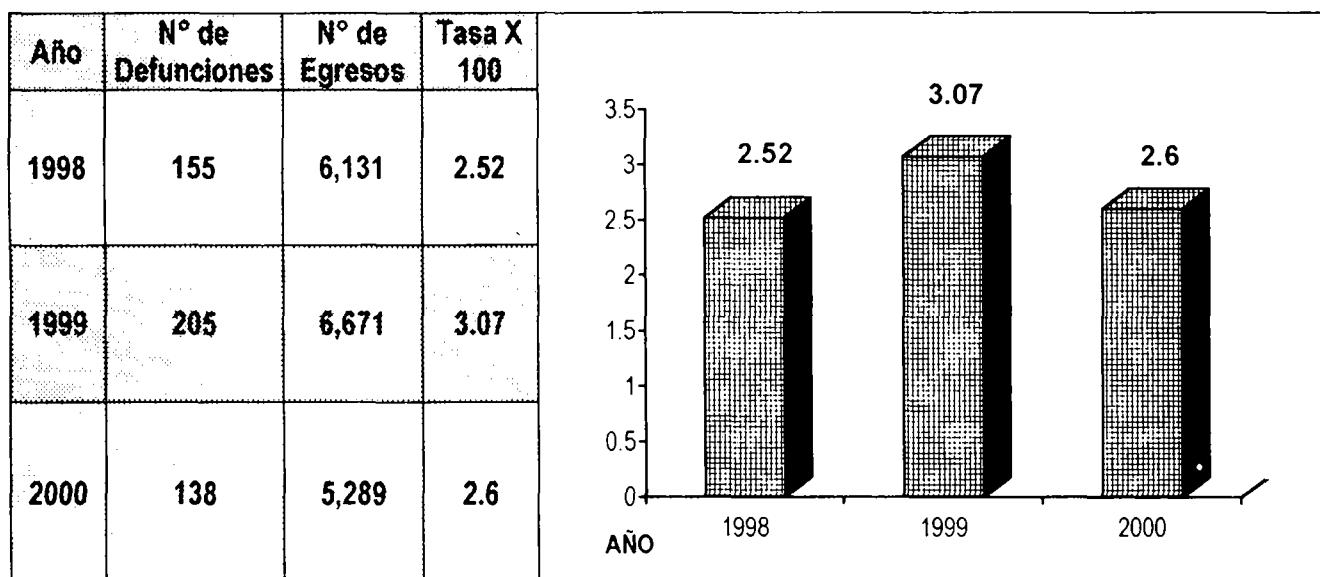
5.3.2. INFECCIONES INTRAHOSPITALARIAS POR SERVICIO Y POR AÑO

5.3.1. MORTALIDAD GENERAL Y POR SERVICIOS

Número de defunciones vs. total de egreso Hospitalario

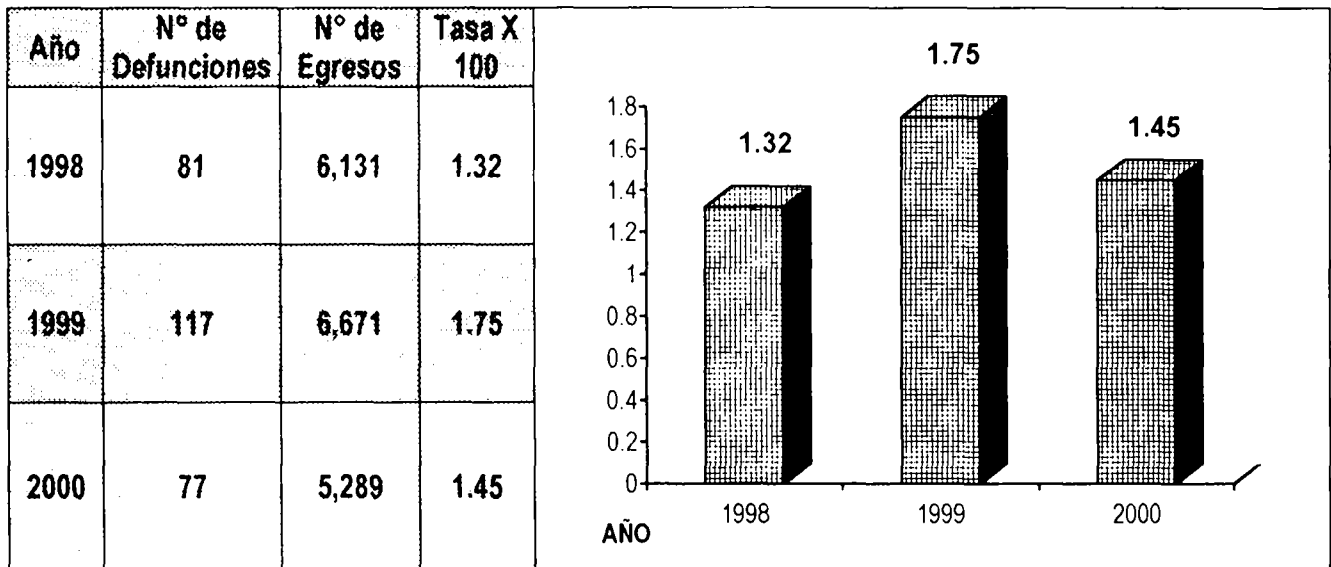
Tasa de mortalidad bruta y ajustada del Hospital General de Tlaxcala para los años 1998, 1999 y 2000 en general y por servicio.

**TASA BRUTA DE MORTALIDAD GENERAL DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS
DE LA SSA DE TLAXCALA DE LOS AÑOS 1998,1999 Y 2000.**



SISPA: Sistema de Información en la Salud para la Población Abierta 1998, 1999 y a septiembre de 2000.

TASA AJUSTADA DE MORTALIDAD GENERAL DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA DE LOS AÑOS 1998, 1999 Y 2000.



SISPA: Sistema de Información en la Salud para la Población Abierta 1998, 1999 y a septiembre de 2000.

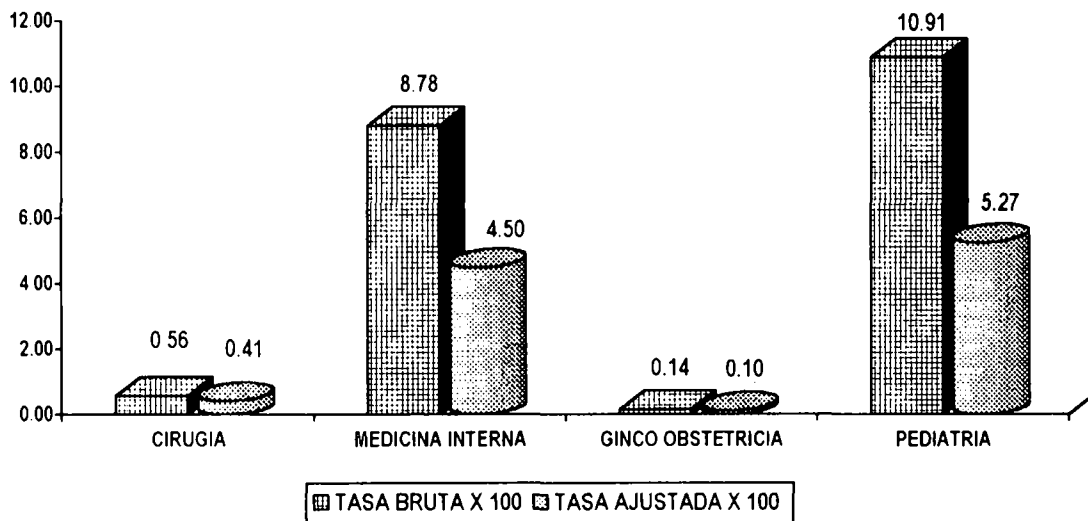
Podemos observar que la tasa bruta de mortalidad esta por debajo del estándar que es de 5 X 100 lo que indica que el hospital tiene buena capacidad resolutoria para este indicador, el estándar de la tasa ajustada no está determinado. Por la secretaria de salud, se basa solamente en la media nacional y así realiza su evaluación.

TASA DE MORTALIDAD POR SERVICIOS DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA DURANTE 1998.

Servicio	N° de Defunciones		Total de Egresos	Tasa Bruta X 100	Tasa Ajustada X 100
	Total	Después de 48 hrs.			
Cirugía	11	8	1,941	.56	.41
Medicina Interna	80	41	811	8.78	4.5
Gineco Obstetricia	4	3	2,829	.14	.10
Pediatría	60	28	550	10.91	5.27

SISPA: Sistema de Información en la Salud para la Población Abierta a 1998.

TASA DE MORTALIDAD POR SERVICIOS DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA DURANTE 1998.



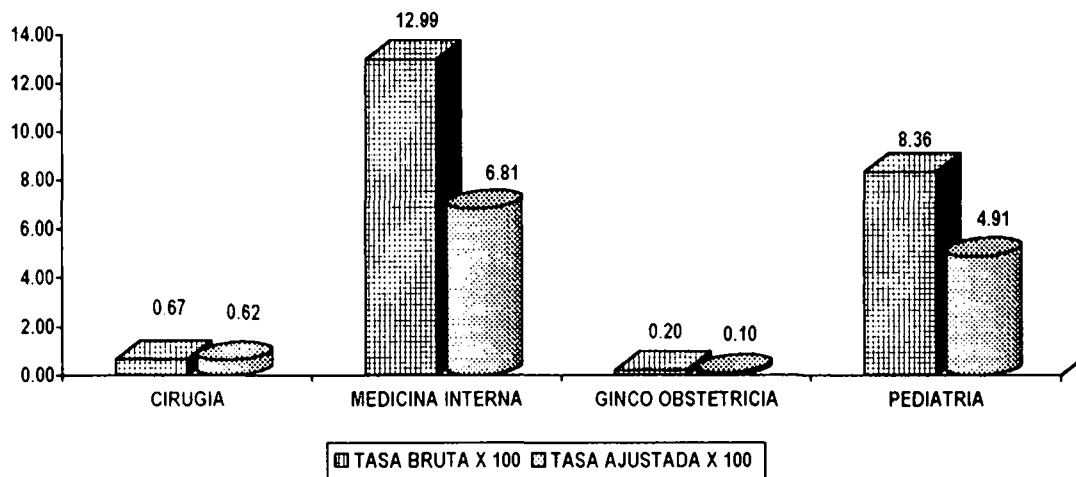
Durante 1998 el servicio de Pediatría presentó la mayor mortalidad del hospital con una tasa bruta de mortalidad del 10.91% y una tasa ajustada del 5.27% debido a que han atendido varios casos de leucemia; el servicio de Medicina interna presentó una tasa bruta de mortalidad del 8.78 % y una tasa ajustada del 4.50 % dado que los pacientes atendidos presentaban enfermedades degenerativas y eran de edad avanzada.

TASA DE MORTALIDAD POR SERVICIOS DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA DURANTE 1999.

Servicio	N° de Defunciones		Total de Egresos	Tasa Bruta X 100	Tasa Ajustada X 100
	Total	Después de 48 hrs.			
Cirugia	14	13	2,087	.67	.62
Medicina Interna	122	64	936	12.98	6.81
Gineco Obstetricia	6	3	2,892	.20	.10
Pediatría	63	37	763	8.36	4.81

SISPA: Sistema de Información en la Salud para la Población Abierta a 1999.

TASA DE MORTALIDAD POR SERVICIOS DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA DURANTE 1999.



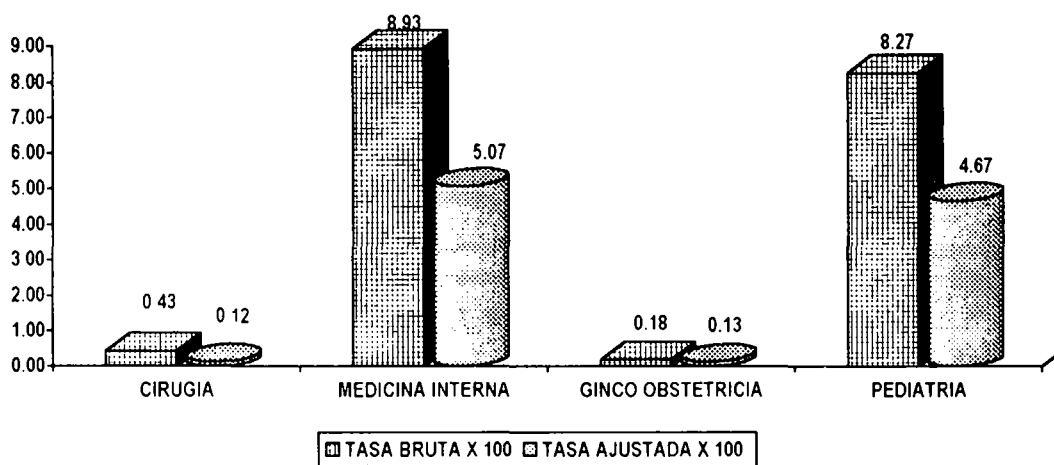
Durante 1999 el servicio de Medicina Interna ocupó el primer lugar de mortalidad con una tasa bruta del 12.99% y una tasa ajustada del 6.81% y el segundo lugar lo ocupó el servicio de pediatría con una tasa bruta de mortalidad del 8.36% y una tasa ajustada del 4.91%.

TASA DE MORTALIDAD POR SERVICIOS DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA DURANTE 2000.

Servicio	N° de Defunciones		Total de Egresos	Tasa Bruta X 100	Tasa Ajustada X 100
	Total	Después de 48 hrs.			
Cirugía	7	2	1,625	.43	.12
Medicina Interna	81	46	907	8.93	5.07
Gineco Obstetricia	4	3	2,201	.18	.13
Pediatría	46	26	556	8.27	4.67

SISPA: Sistema de Información en la Salud para la Población Abierta, a septiembre de 2000.

TASA DE MORTALIDAD POR SERVICIOS DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA DURANTE 2000.



Observe en los 3 años que pediatría y medicina interna están muy por encima del estándar de 5 X 100 y lo que nivela la tasa hospitalaria es buen desempeño de gineco obstetricia y de cirugía; para el años 2000 el servicio de Medicina Interna ocupa nuevamente el primer lugar con una tasa bruta de mortalidad del 8.93% y una tasa ajustada del 5.07% y en segundo lugar el servicio de Pediatría con una tasa bruta de mortalidad del 8.27% y una tasa ajustada del 4.67% lo que llama la atención ya que durante los 2 últimos años Medicina Interna ocupó el primer lugar de mortalidad, debido a los pacientes de edad avanzada que atiende y a las enfermedades crónico degenerativas que presentan, las cuales son consecuencia de la falta de prevención o mal control de dichas enfermedades.

Durante los años 1998 al 2000 el servicio de Medicina Interna ocupó el primer lugar por presentar una tasa bruta de mortalidad del 10.23% y una tasa ajustada del 5.46% ; el servicio de Pediatría ocupó el segundo lugar con una tasa ajustada del 4.95%; el tercer lugar lo ocupa Cirugía con una tasa bruta de mortalidad del 1.66% y una tasa ajustada del 0.38% u el último lugar lo ocupa el servicio de Gineco-Obstetricia con una tasa bruta de mortalidad del 0.17% y una tasa ajustada del 0.11%.

La tasa Bruta de Mortalidad del Hospital en General es de 5.31% y la tasa ajustada del 2.72%, encontrándose ligeramente por arriba del estándar , lo que nivela la tasa bruta y ajustada de mortalidad son el servicio de gineco-obstetricia y cirugía, lo que nos refleja que no se están realizando las acciones preventivas adecuadas en las clínicas de primer nivel.

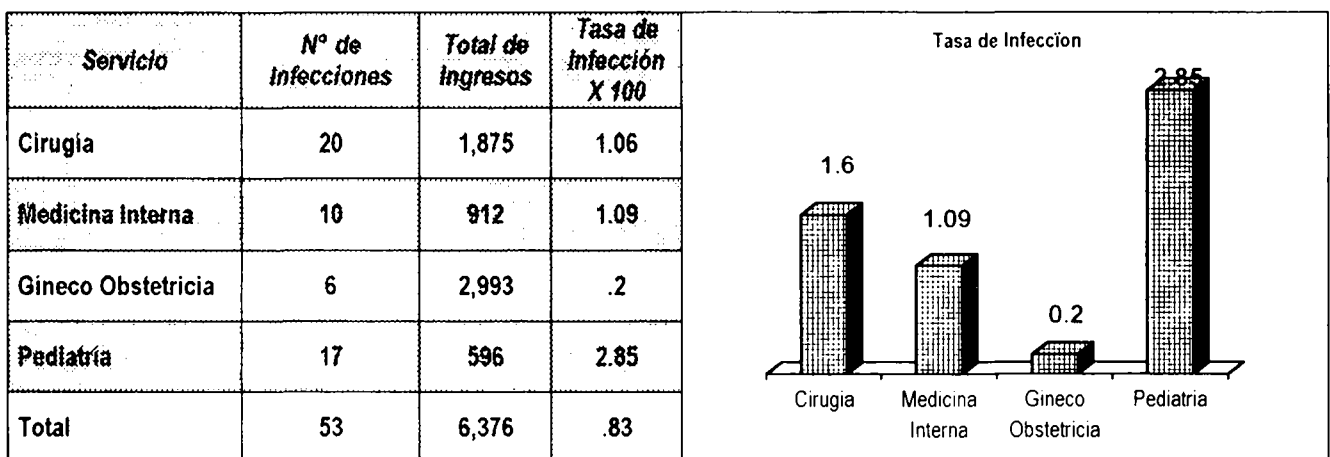
5.3.2. INFECCIONES INTRAHOSPITALARIAS POR SERVICIO Y POR AÑO

INFECCIONES INTRA HOSPITALARIAS

Número de pacientes con infecciones intra hospitalarias contra el total de ingresos. La tasa será X 100.

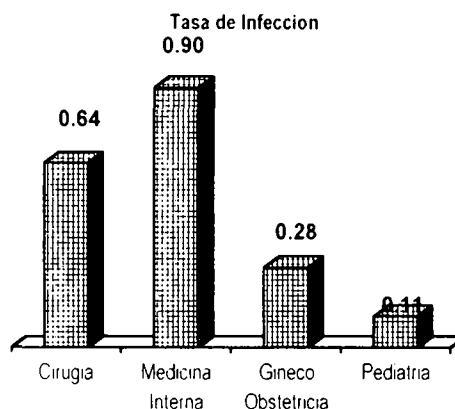
Tasa de infecciones intra hospitalarias y general y por servicio en el Hospital General de Tlaxcala. Nos sirve para saber si el comité esta trabajando y si es resolutivo

SEGÚN AÑO 1998.



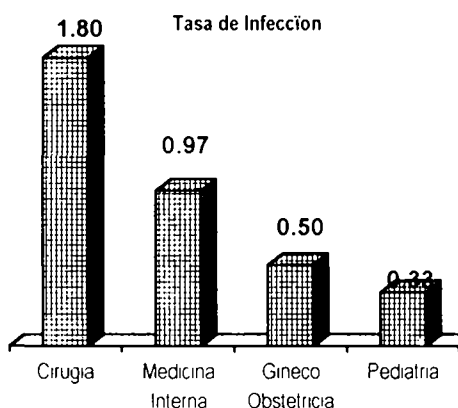
SEGÚN AÑO 1999.

Servicio	N° de Infecciones	Total de Ingresos	Tasa de Infección X 100
Cirugía	14	2,163	.64
Medicina Interna	10	1,100	.90
Gineco Obstetricia	8	2,832	.28
Pediatría	1	843	.11
Total	33	6,938	.47



SEGÚN AÑO 2000.

Servicio	N° de Infecciones	Total de Ingresos	Tasa de Infección X 100
Cirugía	19	1,748	1.08
Medicina Interna	21	1,012	.97
Gineco Obstetricia	11	2,162	.50
Pediatría	2	594	.33
Total	53	5,516	.96



SISPA: Sistema de Información en la Salud para la Población Abierta 1998, 1999 y a septiembre de 2000.

Se observa en los 3 años, una tasa tanto general como por servicio muy por debajo del estándar que es de 5 a 10 X 100 de ingresos por lo que posiblemente no se registran todas las infecciones intra hospitalarias, ya que no se encontró ningún registro o subregistro.

Porcentaje de pacientes que han reingresado al hospital por alguna causa relacionada a su egreso.
No se registran los reingresos y se toma al paciente como si fuera un ingreso nuevo.

Número y tipos de comités intra hospitalarios.

El Hospital tiene formados sólo 2 comités, de los que indica el Consejo General de Salubridad para hospitales como el de Tlaxcala.

Se tienen formados el comité de infecciones intrahospitalarios y el comité de mortalidad y faltan los siguientes:

- 1) Auditoría médica.
- 2) Seguridad e higiene laboral.
- 3) Enseñanza.
- 4) Investigación.
- 5) Capacitación y ética.
- 6) Insumos.

Al leer las actas de los comités de infecciones intra hospitalarios y de mortalidad, se encontró en que cada mes repiten lo mismo, no son resolutivos, solo repiten lo del mes anterior, no le dan seguimiento solución a los casos presentados en el mes, no cuentan con manuales o evidencia de un caso que hayan resuelto.

5.4. RECURSOS HUMANOS

- 5.4.1. AREA DE GOBIERNO
- 5.4.2. AREA MEDICA
- 5.4.3. CONSULTA EXTERNA
- 5.4.4. URGENCIAS
- 5.4.5. ENFERMERIA
- 5.4.6. MEDICINA PREVENTIVA
- 5.4.7. LABORATORIO DE PATOLOGÍA CLINICA
- 5.4.8. RADIODIAGNÓSTICO
- 5.4.9. ANATOMIA PATOLÓGICA
- 5.4.10. TRABAJO SOCIAL
- 5.4.11. FARMACIA
- 5.4.12. ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN
- 5.4.13. DIETOLOGIA
- 5.4.14. RECURSOS HUMANOS
- 5.4.15. RECURSOS FINANCIEROS
- 5.4.16. RECURSOS MATERIALES
- 5.4.17. ESTADÍSTICA Y ARCHIVO CLINICO
- 5.4.18. CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO
- 5.4.19. SERVICIOS GENERALES
- 5.4.20. INTENDENCIA Y VIGILANCIA
- 5.4.21. TRANSPORTES
- 5.4.22. LAVANDERIA Y ROPERIA
- 5.4.23. INGENIERIA Y MANTENIMIENTO

5.4.1. AREA DE GOBIERNO

PLANTILLA DE RECURSOS HUMANOS DEL AREA DE GOBIERNO DEL HOSPITAL
GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA AÑO 2000.

Personal	Necesarios	Contratados	Diferencia					AREA DE GOBIERNO					Evaluación
			M	V	N	A	B	Contratados y Cubren Los Turnos	Insuficientes y Cubren los Turnos.	Suficientes sin Cubrir los Turnos	Sin Contratos y sin Cubrir los Turnos		
Director	1	1						X				Excelente	
Secretaria de Director	1	1						X				Excelente	
Subdirector Médico	1	2	1					X				Excelente	
Secretaria de Subdirector	1	1								X		Deficiente	
Subdirector Administrativo	1	2				1		X				Excelente	

FUENTE : NOMINA DE RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL

Existe un director de tiempo completo cirujano ortopedista y con maestría en administración y dirección de hospitales; con secretaria que cubren el turno matutino como lo establece la plantilla.

En la subdirección medica se identifican dos subdirectores médicos cubriendo los turnos matutino y vespertino y la plantilla marca la necesidad de un recurso en el turno vespertino.

La subdirección medica es apoyada por una secretaria durante el turno matutino, sin embargo, la plantilla la sitúa en el turno vespertino para apoyo del subdirector vespertino quien carece de apoyo secretarial.

Dos subdirectores administrativos ubicados en el turno matutino y durante la jornada acumulada, mientras que la plantilla establece un recurso de tiempo completo.

5.4.2. AREA MEDICA

PLANTILLA DE RECURSOS AREA MEDICA DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA AÑO 2000.

Personal	Necesarios	Contratados	Diferencia					AREA MEDICA				Evaluación
			M	V	N	A	B	Contratados y Cubren los Turnos	Insuficientes y Cubren los Turnos	Suficientes sin Cubrir los Turnos	Sin Contratos y sin Cubrir los Turnos	
Jefe de Cirugia	1	2					1	X				Excelente
Secretaria	1	0	-1								X	Insuficiente
Cirujano Gral	5	8	1	1	1			X				Excelente
Oftalmólogo	1	2	1					X				Excelente
Ortopedista	2	4	1				1	X				Excelente
Otorrinolaring	1	0	-1								X	Insuficiente
Urologo	1	0	-1								X	Insuficiente
Anestesiólogos	7	8	1					X				Excelente
Jefe de Ginecol	1	0	-1								X	Insuficiente
Gineco-Obstel	6	7	1					X				Excelente
Jefe Medicina Int	1	0	-1								X	Insuficiente
Secretaria	1	0	-1								X	Insuficiente
Médicos Internistas	5	6	1	1	-1					X		Deficiente
Dermatólogo	1	0	-1								X	Insuficiente
Jefe de Pediatría	1	0	-1								X	Insuficiente
Pediatras	5	5						X				Excelente

FUENTE : NOMINA DE RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL

Se identifican dos jefes de cirugía, ubicados en los turnos matutino y en jornada acumulada por lo que de acuerdo con la plantilla, se excede con el recurso ubicado durante la jornada acumulada.

Se carece del recurso secretarial que de acuerdo con la plantilla, debe ser compartida con el servicio de gineco-obstetricia

Cuenta con ocho cirujanos generales cubriendo los turnos, sin embargo se excede con tres recursos ubicados durante los turnos matutino, vespertino y nocturno a., Se excede con un oftalmólogo ubicado durante el turno vespertino, con dos ortopedistas ubicados durante el turno matutino y jornada acumulada; un anestesiólogo durante el turno matutino un ginecólogo en turno matutino.

Falta contratos en turno matutino de un otorrinolaringólogo, un urólogo, Jefe de ginecología, Jefe de medicina interna, Una secretaria, un Dermatólogo, un Jefe de Pediatría todos durante el turno matutino y en medicina interna se exceden con un recurso sin embargo queda descubierto el turno nocturno a y se exceden don dos recursos durante el turno matutino y vespertino.

5.4.3. CONSULTA EXTERNA

PLANTILLA DE RECURSOS HUMANOS DEL AREA DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA AÑO 2000.

Personal	Necesarios	Contratados	Diferencia					CONSULTA EXTERNA				Evaluación
			M	V	N	A	N	Contratados y Cubren los Turnos	Insuficientes y Cubren los Turnos	Suficientes sin Cubrir los Turnos	Sin Contratos y sin Cubrir los Turnos	
Dentista	2	1	-1							X		Deficiente
Recepcionistas	2	0	-1	-1							X	Insuficiente

FUENTE : NOMINA DE RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL

Un dentista cubre el turno matutino de dos que establece la plantilla tipo, por lo que falta un recurso para cubrir el turno vespertino y le faltan dos recepcionistas o agentes de informacion en los turnos matutino y vespertino.

5.4.4. URGENCIAS

PLANTILLA DE RECURSOS HUMANOS DEL AREA DE URGENCIAS DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA AÑO 2000.

Personal	Necesarios	Contratados	Diferencia					URGENCIAS				Evaluación
			M	V	N	A	N	Contratados y Cubren los Turnos	Insuficientes y Cubren los Turnos	Suficientes sin Cubrir los Turnos	Sin Contratos y sin Cubrir los Turnos	
Urgenciólogos	8	12	1	1	1	1		X				Excelente
Recepcionista	5	5						X				Excelente

FUENTE : NOMINA DE RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL

Doce urgenciólogos de ocho que establece el indicador, cubren todos los turnos excediéndose con cuatro recursos ubicados en los siguientes turnos. Matutino uno, nocturno a uno, nocturno b uno y uno durante la

jornada acumulada, por lo que se recomienda ajustarse a la plantilla y sustituir los contratos por los especialistas faltantes del cuadro de área médica.

Cinco recepcionistas que cubren todos los turnos de acuerdo con el indicador.

5.4.5. ENFERMERIA

PLANTILLA DE RECURSOS HUMANOS DEL AREA DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA AÑO 2000.

Personal	Necesarios	Contratados	Diferencia					ENFERMERIA				Evaluación		
			M	V	N	A	N	B	J	A	Contratados y Cubren los Turnos		Insuficientes y Cubren los Turnos	Suficientes sin Cubrir los Turnos
Jefe de enfermeras	1	1								X				Excelente
Secretaria	1	1								X				Excelente
Supervisora	7	7								X				Excelente
Enfermera jefe de sala	9	8											X	Excelente
Enfermera quirúrgica	3	8								X				Excelente
Enfermera Gral.	101	76									X			Excelente
Aux de enfermería	57	47									X			Excelente

FUENTE : NOMINA DE RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL

Una jefe de enfermeras, una secretaria de turno matutino y siete supervisoras que cubren todos los turnos. Se identifican ocho enfermeras jefes de sala de nueve que establece la plantilla por lo que se deja descubierto el turno de jornada acumulada.

Ocho enfermeras quirúrgicas, la plantilla establece tres, por lo que se excede con cinco recursos. Debiendo sustituir estos recursos por recursos de enfermería necesarios.

Setenta y seis enfermeras generales que cubren todos los turnos, sin embargo, la plantilla establece la necesidad de ciento un recursos, por lo anterior, se encuentra sin el apoyo de veinticinco enfermeras que pueden apoyarse con contratos de enfermeras quirúrgicas.

Cuarenta y siete auxiliares de enfermería que cubren el total de los turnos faltando diez recursos para alcanzar el estándar marcado por la plantilla sugiriendo su contratación con algún tipo de contrato.

5.4.6. MEDICINA PREVENTIVA

PLANTILLA DE RECURSOS HUMANOS DEL AREA MEDICINA DE PREVENTIVA DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA AÑO 2000.

Personal	Necesarios	Contratados	Diferencia						MEDICINA PREVENTIVA				Evaluación	
			M	V	N	A	N	B	J	A	Contratados y Cubren los Turnos	Insuficientes y Cubren los Turnos		Suficientes sin Cubrir los Turnos
Epidemiologo	1	1								X				Excelente
Enfra. Sanitarista	1	1								X				Excelente
Auxiliar de Enfria.	1	0	-1										X	Insuficiente

FUENTE : NOMINA DE RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL

Cuenta con un epidemiólogo, una enfermera sanitaria pero es necesario contar con el apoyo de una secretaria.

5.4.7. LABORATORIO DE PATOLOGÍA CLÍNICA

PLANTILLA DE RECURSOS HUMANOS DEL AREA DE LABORATORIO DE PATOLOGÍA CLÍNICA DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA AÑO 2000.

Personal	Necesarios	Contratados	Diferencia						LABORATORIO DE PATOLOGIA CLINICA						
			M	V	N	A	N	B	J	A	Contratados y Cubren los Turnos	Insuficientes y Cubren los Turnos.	Suficientes sin Cubrir los Turnos	Sin Contratos y sin Cubrir los Turnos	Evaluación
Patólogo clínico	1	1								X					Excelente
Secretaria	1	1								X					Excelente
Químico	2	2										X			Deficiente
Técnico laboratorio	8	10	5	-1	-1	-1							X		Deficiente

FUENTE : NOMINA DE RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL

Un jefe de servicio, una secretaria y dos químicos de acuerdo con la plantilla, sin embargo, cuenta con diez técnicos de ocho que establece la plantilla ubicando cinco recursos en el turno matutino. El turno nocturno A y B, y el turno vespertino es cubierto por un recurso de dos que marca el estandar.

5.4.8. RADIODIAGNÓSTICO

PLANTILLA DE RECURSOS HUMANOS DEL AREA DE RADIO DIAGNOSTICO DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA AÑO 2000.

Personal	Necesarios	Contratados	Diferencia						RADIO DIAGNOSTICO						
			M	V	N	A	N	B	J	A	Contratados y Cubren los Turnos	Insuficientes y Cubren los Turnos.	Suficientes sin Cubrir los Turnos	Sin Contratos y sin Cubrir los Turnos	Evaluación
Tec. Radiólogo	5	6	1							X					Excelente
Secretaria (común con anatomía patológica)	1	1								X					Excelente
Radiólogo	1	2							1	X					Excelente

FUENTE : NOMINA DE RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL

Una secretaria de turno matutino, dos médicos especialistas en radiología que cubren los turnos matutino y de jornada acumulada, excediéndose con un recurso de acuerdo con el estandar.

Seis técnicos radiólogos de cinco que marca la plantilla, cubren todos los turnos y dos recursos se unican en el turno matutino. Por lo que se sugiere reubicar un médico radiólogo al turno vespertino y de acuerdo a cargas de trabajo reubicar dos técnicos.

5.4.9. ANATOMIA PATOLOGICA

PLANTILLA DE RECURSOS HUMANOS DEL AREA DE ANATOMIA PATOLOGICA DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA AÑO 2000.

Personal	Necesarios	Contratados	Diferencia						ANATOMIA PATOLOGICA						
			M	V	N	A	N	B	J	A	Contratados y Cubren los Turnos	Insuficientes y Cubren los Turnos	Suficientes sin Cubrir los Turnos	Sin Contratos y sin Cubrir los Turnos	Evaluación
Anátomo patólogo	1	1								X					Excelente
Cito tecnólogo	1	0	-1											X	Insuficiente
Aux. Administrativo	1	0	-1											X	Insuficiente

FUENTE : NOMINA DE RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL

Un anatomopatólogo localizado en turno matutino y carece de un citotecnólogo y un auxiliar administrativo en el turno matutino. Se sugiere su contratación.

5.4.10. TRABAJO SOCIAL

PLANTILLA DE RECURSOS HUMANOS DEL AREA DE TRABAJO SOCIAL DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA AÑO 2000.

Personal	Necesarios	Contratados	Diferencia					TRABAJO SOCIAL					Evaluación	
			M	V	N	A	N	B	J	A	Contratados y Cubren los Turnos	Insuficientes y Cubren los Turnos.		Suficientes sin Cubrir los Turnos
Jefe de t. Social	1	1								X				Excelente
Trabajadoras sociales	6	10	2	1	1					X				Excelente

FUENTE : NOMINA DE RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL

Un jefe de trabajo social ubicado de acuerdo con la plantilla durante el turno matutino y con diez trabajadores sociales excediéndose con cuatro recursos. La plantilla marca la necesidad de cubrir los turnos matutino, vespertino y jornada acumulada y sin embargo cubren todos los turnos ubicando cinco recursos en la mañana debiendo ser con dos, se sugiere reubicar tres del turno matutino a los turnos descubiertos y debido a que es un hospital de referencia del interior del estado, hacer que el equipo de trabajo social de seguimiento a los pacientes que así lo requieran.

5.4.11. FARMACIA

PLANTILLA DE RECURSOS HUMANOS DEL AREA DE FARMACIA DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA AÑO 2000.

Personal	Necesarios	Contratados	Diferencia						FARMACIA						
			M	V	N	A	N	B	J	A	Contratados y Cubren los Turnos	Insuficientes y Cubren los Turnos.	Suficientes sin Cubrir los Turnos	Sin Contratos y sin Cubrir los Turnos	Evaluación
Farmacia	2	4	2	-1					-1				X		Deficiente

FUENTE : NOMINA DE RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL

De acuerdo con la plantilla se requieren dos preparadores y despachadores, uno en el turno matutino y otro durante el turno vespertino, sin embargo se identifican cuatro recursos ubicando tres en el matutino, uno en jornada acumulada y deja descubierto el turno vespertino. Se sugiere que debido al exceso de personal, llevar un registro de insumos y control de almacén – farmacia de máximos y mínimos, consumos directos, consumo de productos prioritarios, laboratorio, hospitalización, anestesia etc. además de no dejar turnos descubiertos.

5.4.12. ENSEÑANZA

PLANTILLA DE RECURSOS HUMANOS DEL AREA DE ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA AÑO 2000.

Personal	Necesarios	Contratados	Diferencia					ENSEÑANZA E INVESTIGACION				
			M	V	N	A	N	Contratados y Cubren los Turnos	Insuficientes y Cubren los Turnos.	Suficientes sin Cubrir los Turnos	Sin Contratos y sin Cubrir los Turnos	Evaluación
Jefe de enseñanza	1	0	-1								X	Insuficiente
Secretaria	1	1						X				Excelente

FUENTE : NOMINA DE RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL

Existe el jefe de enseñanza e investigación sin el nombramiento apoyado por una secretaria durante el turno matutino, por lo que se sugiere dar nombramientos

5.4.13. DIETOLOGIA

PLANTILLA DE RECURSOS HUMANOS DEL AREA DE DIETETICA DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA AÑO 2000.

Personal	Necesarios	Contratados	Diferencia					DIETETICA				
			M	V	N	A	N	Contratados y Cubren los Turnos	Insuficientes y Cubren los Turnos.	Suficientes sin Cubrir los Turnos	Sin Contratos y sin Cubrir los Turnos	Evaluación
Dietistas	4	4	-1				1	X				Excelente
Cocinera	4	3	-1						X			Bueno
Aux. De cocina	12	8	-2	-3			1		X			Bueno

FUENTE : NOMINA DE RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL

Cuatro dietistas; cumpliendo con el indicador. Sin embargo en el turno matutino se requieren dos recursos y se cubre con uno y durante la jornada acumulada ubica a dos dietistas cuando el estándar pide uno.

Por lo que se sugiere reubicar al personal para cubrir los turnos de acuerdo con la plantilla.

Se necesitan cuatro cocineras y se cubre la necesidad con tres recursos, contratando una cocinera en el turno matutino donde deberían ser dos. Se sugiere la contratación del recurso faltante durante el turno matutino por las cargas de trabajo durante este turno.

Se identifican ocho recursos cubriendo los turnos marcados por la plantilla, sin embargo, falta por contratar cuatro recursos como auxiliares de cocina.

Se concluye que la plantilla se encuentra incompleta en los lugares donde se encuentra cubiertas las necesidades, el personal es ubicado duplicando las necesidades en algunos turnos ocasionando sobrecargas de trabajo, ineficacia del servicio e inconformidades de personal.

5.4.14. RECURSOS HUMANOS

PLANTILLA DE RECURSOS HUMANOS DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA AÑO 2000.

Personal	Necesarios	Contratados	Diferencia						RECURSOS HUMANOS					Evaluación	
			M	M	N	A	N	B	J	A	Contratados y Cubren los Turnos	Insuficientes y Cubren los Turnos	Suficientes sin Cubrir los Turnos		Sin Contratos y sin Cubrir los Turnos
Jefe de Rec. Humanos	1	1								X					Excelente
Secretaria	1	1								X				X	Excelente
Admivo. especializado	1	3	1	1						X					Excelente
Kardista	1	0	-1											X	Insuficiente
Controlador de asistencia	5	3			-1	-1									
Pagador	1	0	-1											X	Insuficiente

FUENTE : NOMINA DE RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL

Un jefe de recursos humanos de tiempo exclusivo, sin secretaria. Se identifican tres administrativos especializados y la plantilla establece uno, por lo que se identifican dos recursos extras ubicados en el turno matutino y en el turno vespertino, no cuentan con el apoyo de un kardista que de acuerdo al indicador debe ubicarse en el turno matutino.

Tienen apoyo de tres controladores de asistencia de cinco que establece el indicador, por lo que tienen descubiertos los turnos de nocturno a y b.

Tampoco cuentan con el apoyo de un jefe de oficina (pagador) que debería estar cubriendo el turno matutino. Por lo que se recomienda apegarse a la plantilla establecida reubicado al personal de exceso y satisfaciendo los apoyos de otros servicios.

5.4.15. RECURSOS FINANCIEROS

PLANTILLA DE RECURSOS HUMANOS DEL AREA DE RECURSOS FINANCIEROS DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA AÑO 2000.

Personal	Necesarios	Contratados	Diferencia						RECURSOS FINANCIEROS					
			M	V	N	A	N	B	J	A	Contratados y Cubren los Turnos	Insuficientes y Cubren los Turnos	Suficientes sin Cubrir los Turnos	Sin Contratos y sin Cubrir los Turnos
Jefe de Rec. Financieros	1	0	-1										X	Insuficiente
Secretaria	1	0	-1										X	Insuficiente
Aux. de contabilidad	1	4	3							X				Excelente
Cajero manejo de fondo y valores *	3	6	1	1	1	1				X				Excelente

FUENTE : NOMINA DE RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL

No cuenta con jefe de recursos financieros ni la secretaria que deberían cubrir, de acuerdo al indicador, el turno matutino.

Cuatro auxiliares de contabilidad durante el turno matutino y de acuerdo con el indicador le sobran tres recursos.

Seis cajeros manejadores de fondos y valores por lo que se exceden con tres recursos ubicados en el turno matutino, uno; uno en nocturno a y otro en la sexta guardia.

Se recomienda la contratación y reubicación del personal necesario para que el hospital conozca el presupuesto ya que este es manejado en gran parte por las oficinas y departamentos estatales.

5.4.16. RECURSOS MATERIALES

PLANTILLA DE RECURSOS HUMANOS DEL AREA DE RECURSOS MATERIALES DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA AÑO 2000.

Personal	Necesarios	Contratados	Diferencia					RECURSOS MATERIALES					Evaluación
			M	V	N	A	N	Contratados y Cubren los Turnos	Insuficientes y Cubren los Turnos.	Suficientes sin Cubrir los Turnos	Sin Contratos y sin Cubrir los Turnos		
Jefe de almacén	1	1					X					Excelente	
Aux. Administrativo	1	1					X					Excelente	
Aux. De almacén	2	2					X					Excelente	

FUENTE : NOMINA DE RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL

Un jefe de almacén, un auxiliar administrativo y dos auxiliares de almacén, de acuerdo con lo establecido por el indicador.

5.4.17. ESTADÍSTICA Y ARCHIVO CLINICO

PLANTILLA DE RECURSOS HUMANOS DEL AREA DE ESTADISTICA Y ARCHIVO CLINICO DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA AÑO 2000.

Personal	Necesarios	Contratados	Diferencia				ESTADISTICA Y ARCHIVO CLINICO					
			M	V	N	A	B	J	Contratados y Cubren los Turnos	Insuficientes y Cubren los Turnos.	Suficientes sin Cubrir los Turnos	Sin Contratos y sin Cubrir los Turnos
Jefe de archivo	1	1						X				Excelente
Secretaria	1	1						X				Excelente
TTec. Estadigrafo	2	2	-1							X		Deficiente
Aux. Estadístico	1	1						X				Excelente
Archivista	1	2	1			1		X				Excelente
Aux. Administrativo	1	2	2	-1						X		Deficiente

FUENTE : NOMINA DE RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL

Un jefe de estadística y archivo clínico de turno matutino, una secretaria de apoyo en el mismo turno, dos técnicos estadígrafos que se concentran en el turno matutino debiendo ubicar uno en el turno matutino y otro en el vespertino. Se observa a un auxiliar de estadística en turno matutino, cumpliendo con el indicador.

Dos archivistas cubriendo el turno matutino y el vespertino y el indicador señala uno durante el turno matutino, por lo que se excede con un recurso.

Dos auxiliares administrativos ubicado en el turno matutino, sin embargo el indicador señala uno en el turno vespertino, por lo anterior, se observa un recurso extra y ubicado erróneamente.

Se recomienda la reubicación en los turnos correspondientes al personal para resolver las cargas de trabajo u omisiones en los diferentes turnos de acuerdo con la plantilla.

5.4.18. CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO CLINICO

PLANTILLA DE RECURSOS HUMANOS DEL AREA DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA AÑO 2000.

Personal	Necesarios	Contratados	Diferencia					CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO				
			M	V	N	A	N	Contratados y Cubren los Turnos	Insuficientes y Cubren los Turnos	Suficientes sin Cubrir los Turnos	Sin Contratos y sin Cubrir los Turnos	Evaluación
Aux. Administrativo	1	0	-1								X	Insuficiente
Aux. De correspondencia	1	0	-1								X	Insuficiente

FUENTE : NOMINA DE RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL

El indicador exige un auxiliar administrativo y un auxiliar de correspondencia y archivo, ambos durante el turno matutino; sin embargo, se carece de ambos recursos. Se recomienda contar con estos recursos que satisfaga la necesidad de manejo y control de la correspondencia y archivo.

5.4.19. SERVICIOS GENERALES

PLANTILLA DE RECURSOS HUMANOS DEL AREA DE SERVICIOS GENERALES DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA AÑO 2000.

Personal	Necesarios	Contratados	Diferencia					SERVICIOS GENERALES				
			M	V	N	A	N	Contratados y Cubren los Turnos	Insuficientes y Cubren los Turnos	Suficientes sin Cubrir los Turnos	Sin Contratos y sin Cubrir los Turnos	Evaluación
Jefe de serv. Grales	1	0	-1								X	Insuficiente
Camilleros	8	8	1				-1	X				Excelente
Afanadoras	12	21	4	1	-1	5		X				Excelente

FUENTE : NOMINA DE RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL

No cuenta con el jefe de servicios generales cubriendo el turno matutino.

Se identifican ocho camilleros cumpliendo con el indicador, sin embargo, ubica uno extra en el turno matutino y limita con un recurso el turno de la jornada acumulada.

Veintiún afanadoras de doce que marca el indicador, excediéndose con nueve recursos, además de ubicar a ocho en el turno matutino, cuando deberían ser cuatro, tres en el nocturno a cuando deberían ser dos, uno en el nocturno b cuando deberían ser dos y siete durante la jornada acumulada cuando el indicador establece que deberían ser dos. Se sugiere ubicarlos de acuerdo al volumen de consultas en los diferentes turnos. y se recomienda por la experiencia de otras organizaciones, subrogar este servicio para obtener mejores resultados, evitando relaciones laborales, ausentismos, vacaciones etc.

5.4.20. INTENDENCIA Y VIGILANCIA

PLANTILLA DE RECURSOS HUMANOS DEL AREA DE INTENDENCIA Y VIGILANCIA DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA AÑO 2000.

Personal	Necesarios	Contratados	Diferencia						INTENDENCIA Y VIGILANCIA					
			M	V	N	A	N	B	U	Contratados y Cubren los Turnos	Insuficientes y Cubren los Turnos	Suficientes sin Cubrir los Turnos	Sin Contratos y sin Cubrir los Turnos	Evaluación
Supervisor	2	2							X					Excelente
Aux. de intendencia	12	15	3	2	-1	-1			X					Excelente
Vigilante	5	0	-1	-1	-1	-1	-1						X	Insuficiente

FUENTE : NOMINA DE RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL

Dos supervisores cubriendo los turnos matutino y vespertino, cumpliendo con el indicador. Quince auxiliares de intendencia de doce que establece el indicador, por lo que se excede con tres recursos y los ubica excediéndose con tres en el turno matutino, con dos en el vespertino, limitan con uno al turno nocturno a y a la jornada acumulada y no cuentan con cinco vigilantes como lo establece el indicador.

Se recomienda, que para mejorar este servicio se subroge lo mismo que para el resto de los servicios del Hospital.

5.4.21. TRANSPORTES

PLANTILLA DE RECURSOS HUMANOS DEL AREA DE TRANSPORTES DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA AÑO 2000.

Personal	Necesarios	Contratados	Diferencia						TRANSPORTES					
			M	V	N	A	N	B	U	Contratados y Cubren los Turnos	Insuficientes y Cubren los Turnos.	Suficientes sin Cubrir los Turnos	Sin Contratos y sin Cubrir los Turnos	Evaluación
Chofer de ambulancia	3	8	1	1	1	1	1		X					Excelente

FUENTE : NOMINA DE RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL

Ocho chóferes de ambulancia de tres que esta contemplados en el indicador, por lo que se excede con cuatro recursos. Ubicados durante los turnos matutino, vespertino y jornada acumulada. Se sugiere sujetarse a la plantilla evitando duplicidad de funciones y dilución de responsabilidades. Aunque por tratarse de un Hospital ubicado en la capital del Estado se pueda ser la excepción

5.4.22. LAVANDERIA Y ROPERIA

PLANTILLA DE RECURSOS HUMANOS DEL AREA DE LAVANDERIA Y ROPERIA DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA AÑO 2000.

Personal	Necesarios	Contratados	Diferencia					LAVANDERIA Y ROPERIA				
			M	V	N	A	N	Contratados y Cubren los Turnos	Insuficientes y Cubren los Turnos	Suficientes sin Cubrir los Turnos	Sin Contratos y sin Cubrir los Turnos	Evaluación
Lavadoras	6	6	2	-1			1	-2		X		Deficiente
Aux. De lavandería	3	1		-1				-1			X	Insuficiente

FUENTE : NOMINA DE RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL

Seis lavanderas acordes con el indicador, sin embargo, ubican a cuatro en el turno matutino cuando el indicador es de dos, mientras que durante el turno vespertino ubican a una y el indicador es de dos lavanderas. Durante la jornada acumulada deberían cubrirlo con dos recursos y se encuentra descubierto, por último, ubican un recurso-lavandera durante el turno nocturno cuando no lo establece el indicador.

Una auxiliar en lavandería durante el turno matutino y el indicador establece la necesidad de tres recursos, por lo que se descubre los turnos vespertino y jornada acumulada. Se recomienda reubicar al personal de acuerdo con lo normado tomando en consideración la demanda de trabajo en el servicio así como aumentar el personal con contratos en caso de no existir bases.

5.4.23. INGENIERIA Y MANTENIMIENTO

PLANTILLA DE RECURSOS HUMANOS DEL AREA DE INGENIERIA Y MANTENIMIENTO DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA AÑO 2000.

Personal	Necesarios	Contratados	Diferencia					INGENIERIA Y MANTENIMIENTO				
			M	V	N	A	N	Contratados y Cubren los Turnos	Insuficientes y Cubren los Turnos	Suficientes sin Cubrir los Turnos	Sin Contratos y sin Cubrir los Turnos	Evaluación
Técnico de mantenimiento	1	1						X				Excelente
Oficial de mantenimiento	5	7	2					X				Excelente
Aux. De mantenimiento*	2	1	-1				-1				X	Insuficiente

FUENTE : NOMINA DE RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL

Un técnico en mantenimiento en el turno matutino de acuerdo con el indicador.

Siete oficiales de mantenimiento de cinco que solicita el indicador, cubre todos los turnos pero se excede con dos recursos durante el turno matutino.

Un auxiliar de mantenimiento ubicado durante el turno vespertino, mientras que el indicador marca dos auxiliares para cubrir los turnos matutino y jornada acumulada mismos que se encuentran descubiertos.

CAPITULO 6

INFRAESTRUCTURA HOSPITALARIA

6.1. DESCRIPCIÓN POR AREAS

- 6.1.1. AREA DE GOBIERNO
- 6.1.2. ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN
- 6.1.3. CONSULTA EXTERNA
- 6.1.4. LABORATORIO DE ANÁLISIS CLINICOS
- 6.1.5. ELECTROCARDIOGRAFÍA Y ULTRASONOGRAFIA
- 6.1.6. TRANSPORTES Y VIGILANCIA
- 6.1.7. URGENCIAS
- 6.1.8. HOSPITALIZACION
- 6.1.9. LABORATORIO DE PATOLOGÍA CLINICA
- 6.1.10. TERAPIA INTENSIVA
- 6.1.11. RADIODIAGNÓSTICO E IMAGEN
- 6.1.12. ANATOMIA PATOLÓGICA
- 6.1.13. TOCOCIRUGIA
- 6.1.14. QUIRÓFANO
- 6.1.15. BANCO DE SANGRE
- 6.1.16. ADMISIÓN, ALTAS Y CIRUGÍA DE CORTA ESTANCIA
- 6.1.17. CENTRAL DE EQUIPOS DE ESTERILIZACIÓN
- 6.1.18. DIETOLOGIA
- 6.1.19. INGENIERIA Y MANTENIMIENTO
- 6.1.20. ALMACEN GENERAL
- 6.1.21. BAÑOS Y VESTIDORES DEL PERSONAL
- 6.1.22. LAVANDERIA

6.2. PORCENTAJE DE EQUIPAMIENTO POR AREAS (CUADRO Y GRAFICA)

- 6.2.1. CONSULTA EXTERNA
- 6.2.2. AUXILIARES DE DIAGNOSTICO
- 6.2.3. AUXILIARES DE TRATAMIENTO
- 6.2.4. HOSPITALIZACION
- 6.2.5. EQUIPO E INSTRUMENTAL DE QUIRÓFANOS

6.1. DESCRIPCIÓN POR AREAS

NARRATIVO INFRAESTRUCTURA DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA.

6.1.1.AREA DE GOBIERNO.

Carece de un módulo de orientación y quejas, lo que limita a los usuarios nuevos para localizar las áreas de servicio, tramites correspondientes y exponer sugerencias y quejas. No cuenta con local para asistentes de la dirección. No cuenta con las áreas para jefatura de diagnóstico y tratamiento, de servicio paramédico, área para secretaria de servicio paramédico, la sala de espera de la subdirección administrativa. Existe un área compartida por la secretaria del administrador, la secretaria de recursos financieros y el área de contabilidad dificultando la privacidad y limitando el espacio para desempeñar las labores y mantener en orden el mobiliario, equipo y archivo.

No cuenta con el área de la oficina de jefatura de servicios generales ni para la secretaria.

El área de espera se encuentra habilitado en el pasillo motivando incomodidad al personal secretarial, administrativo y a los usuarios ya que las sillas son insuficientes para acomodar a los usuarios. No cuenta con sanitarios para el personal administrativo del área de gobierno y ambos sexos utilizan el sanitario del director o subdirector médico. No cuenta con el cuarto de aseo por lo que se guardan los materiales e insumos de aseo en un área anexa a la sala de juntas

El Hospital cuenta con los servicios que no se contemplan en un Hospital de 90 camas, reduciendo los espacios de las áreas y modificando la estructura arquitectónica, estos son el área de diálisis, clínica de labio y paladar hendido, oftalmología, otorrinolaringología, cirugía plástica, psiquiatría, programa de atención del paciente con VIH SIDA, programa de HTA Y DM, y el servicio de cirugía de corta estancia, que por estar improvisado, carece de sanitarios para pacientes, empleados, cuarto de aseo, área de trabajo de enfermería, creando incomodidad para el prestador del servicio y los usuarios, ya que permanecen hospitalizados por más de 24 hrs. El servicio de Endoscopia no tiene un área específica, pero se realiza en cualquier consultorio, área de hospitalización o quirófanos.

6.1.2.ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN.

Se ubica en la planta baja del hospital, en un espacio de aproximadamente 10 m2, donde se localiza la oficina del jefe de enseñanza de 4 m2, y en aproximadamente 6 m2 se ubica la oficina de enseñanza de enfermería y una secretaria, sin espacio suficiente para archivo y mobiliario, no cuentan con oficina de divulgación, carecen de baños para alumnos y alumnas, así como un cuarto de aseo.

6.1.3. CONSULTA EXTERNA.

El servicio de consulta externa, no cuenta con los servicios de: Dermatología, Endocrinología, Gastroenterología, Nefrología y Urología, situación que limita la prestación integral del usuario del servicio, así mismo se identifica que el servicio de cardiología y de otorrinolaringología comparten el consultorio retrasando la consulta de ambos servicios.

En el pasillo de circulación técnica, se ubica un anaquel destinado a contener la ropa y el material de enfermería, ya que se carece del almacén guarda material de enfermería y la ropería del módulo de enfermería. No se cuenta con cuarto de aseo.

6.1.4. LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS.

El laboratorio no cuenta con sala de espera, sanitarios para hombres y mujeres, cuarto de aseo ni oficina para la jefatura, lo que dificulta al jefe de laboratorio a desarrollar sus labores administrativas y a ocupar el área de gasometría; para este fin cuenta con dos cubículos de toma de muestras sanguíneas pero uno de ellos, funciona además como cubículo de muestras ginecológicas. El laboratorio debe contar con nueve peines de laboratorio y sin embargo se identifican seis peines de los cuales uno de ellos se utiliza para gasometrías. Se identifica el área de laboratorio con espacio físico insuficiente e improvisado que dificulta el desarrollo de funciones del personal y el manejo de las diferentes muestras.

6.1.5. ELECTROCARDIOGRAFÍA Y ULTRASONOGRAFÍA.

Aún cuando se recomienda que este servicio sea común con el laboratorio de análisis clínicos, el servicio de electrocardiografía se encuentra improvisado en el consultorio de medicina interna y funciona atendido por residentes en horario de 10:00 a 12:00 A.M. y por la misma circunstancia carece de vestidor de usuarios, sala de espera, sanitarios y cuarto de aseo.

El cubículo de ultrasonografía se localiza en el área de rayos x, sin embargo no se presta este servicio por que el área será ocupada para la atención de pacientes con VIH SIDA en un programa que se prestará en el Hospital limitando el espacio para el servicio de rayos x.

6.1.6. TRANSPORTES Y VIGILANCIA.

En el hospital no se cuenta con oficina de jefatura de transportes, tampoco área de descanso de camilleros y chóferes ni caseta de control de vigilancia, las áreas para estacionamiento de ambulancias y patio de maniobras se encuentran señalizados, pero son utilizados como estacionamiento de autos particulares del personal directivo del hospital.

Dos vigilantes que son proporcionados por recursos aportados por el Gobierno del Estado, se encuentran ubicados en el módulo de información o acceso al área de hospitalización careciendo de vigilancia en el área de urgencias.

6.1.7. URGENCIAS.

En el área de recepción no se cuenta con oficina ni presencia del Ministerio Público lo que demora los trámites legales a familiares y usuarios del servicio, tampoco oficina de jefatura, no se cuenta con estación de camillas y sillas de ruedas. Se identifican servicios de urgencias de Gineco Obstetricia, Urgencias Adultos y Urgencias Pediátricas donde se encuentra insertado el programa de EDIRAS (Enfermedades, Diarreicas Infecciosas y Respiratorias Agudas)

El consultorio de consulta de urgencias adultos, es utilizado para valoración, curaciones y yesos , la sala de choque se encuentra improvisada en un área reducida de aproximadamente 3x4 m², con dos camillas, un solo monitor y un ventilador descompuesto donde se dificultará el tránsito para la atención de dos pacientes. El

cubículo de atención a aislados se encuentra compartido con el área de observación por lo que las técnicas adecuadas de aislamiento no se realizan adecuadamente, No cuenta con estación de enfermeras ni área de trabajo de enfermería tampoco existe un espacio para la ropería ni para guardar medicamentos, no cuentan con local para depositar ropa sucia ni local séptico. Este servicio da la impresión de que ha crecido de acuerdo a las necesidades de los usuarios, por lo que se improvisaron áreas, reduciendo de espacio a otras, alterando las normas arquitectónicas desmeritando la calidad de la atención ofertada.

El servicio de urgencias pediátricas comparte el área con el programa de EDIRAS, cuentan con una cama y seis cunas ubicadas en tres cubículos donde se ingresan niños con todas las patologías los cuales son atendidos durante el turno matutino por un médico general quien atiende exclusivamente a pacientes del programa EDIRAS, las patologías quirúrgicas, traumatismos etc. Son atendidas por inter-consulta de los diferentes servicios de adultos y desatendidos por el turno matutino y es hasta el ingreso del turno vespertino, atendido por un pediatra y un médico general cuando se retoman los casos en forma integral. El espacio físico de este servicio es reducido y sin ventilación adecuada, el cubículo de aislados se encuentra abierto sin reunir las características necesarias para este fin y eventualmente es utilizado para atender otras patologías. No cuenta con área de trabajo médico ni de enfermería. El baño de artesa se encuentra ubicado en el pasillo a la entrada de este servicio, el tánico se ubica en el pasillo, no cuentan con baño de médicos ni de pacientes y es compartido con el baño del servicio de urgencias adultos.

La hidratación oral también es realizada dentro del área de observación ya que no cuenta con cubículo hidratación oral ni cubículos de ropería ni de medicamentos.

El espacio de observación en pediatría y EDIRAS, se improvisó modificando la estructura física y arquitectónica motivando espacios inadecuados e insuficientes para pacientes como para el personal médico y paramédico, dando por resultado áreas inapropiadas para la prestación del servicio.

El servicio de EDIRAS es atendido por 5 médicos generales, de los cuales dos cubren la guardia A, un médico cubre la guardia B, uno la guardia de SDF y otro la sexta guardia.

6.1.8.HOSPITALIZACION.

El servicio no cuenta con oficina ni secretaria para la jefatura, no cuenta con un local para realizar curaciones, la distribución de camas por servicio debe ser en un hospital de esta capacidad de: 30% para el servicio de cirugía, 24% para el servicio de medicina interna, 30% para el servicio de gineco obstetricia y 16 % para pediatría, sin embargo se observa que la distribución de las camas en los servicios es de: 37.5 % para cirugía, 12.5% para medicina interna, 31.25% para gineco obstetricia, 18.75% para el servicio de pediatría.

Para el servicio de pacientes aislados debe designarse el 5% del total de camas censables lo que correspondería a cuatro camas, este hospital cuenta con tres cuartos con cinco camas, que representan el 6.25% de camas destinadas a aislados debiendo considerar que dos cuartos albergan dos camas que no cumplen con las normas de aislamiento.

No cuenta con cuarto séptico, cuarto para ropa sucia ni cuarto de aseo, no cuenta con sanitarios para el personal de los dos que marca el estándar,

Cuenta con dos baños regadera para pacientes hombres y dos baños regadera para pacientes mujeres de 13 baños regadera establecidos para hombres y 13 para mujeres.

El servicio de pediatría no cuenta con una sala de día que debe compartir con gineco-obstetricia, oficina de jefatura, un local para la secretaria ni local de curaciones, no cuenta con cuarto para ropa sucia, local para guardar material de limpieza ni sanitario para el personal.

Debe existir baño para niños y baño para niñas, sin embargo se utiliza uno compartido.

6.1.9. LABORATORIO DE PATOLOGÍA CLÍNICA.

Carece de oficina de jefatura, secretaria, sala de espera, sanitario público para hombres y mujeres, área de esterilización y preparación de medios de cultivo ni cuarto de aseo. Las áreas de bacteriología, química clínica, laboratorio de pruebas especiales y parasitología se encuentran compartiendo sus peines de la siguiente manera: copro-parasitoscópicos – orina comparte el área con esterilización de material, química clínica con estudios especiales, banco de sangre con hematología, el área de microbiología cuenta con equipo automatizado para cultivos BACTEC 9050 que por falta de espacio se ubica en el pasillo frente a los peines de copro-orina. así como el cuarto de baño que es compartido por hombres y mujeres.

6.1.10.TERAPIA INTENSIVA.

No cuenta con secretaria ni oficina de jefatura, No cuenta con área de monitoreo ya que cada cama tiene un monitor, la ropería se guarda en un closet así como los medicamentos. La ropa sucia se guarda en el séptico y No cuenta con vestidores para hombres y mujeres.

6.1.11. RADIODIAGNÓSTICO E IMAGEN.

Este servicio no se identifica área para estación de camillas y de silla de ruedas, oficina de jefatura, área para secretaria, sala de espera, sanitario de hombres y mujeres, vestidores, sanitario de empleados, archivo de radiografías, local para guardar medios de contraste, área de criterio, local para interpretación, carecen de ventilación y de extractores faltan las puertas entre el área de rayos x y el cuarto oscuro, área de ropería, utilería, cuarto de aseo, almacén de reactivos, existe fuga de radiación por el transfer que es cubierta por madera. El área de control, ultrasonido y masto grafía, será utilizada para, la clínica de pacientes con VIH SIDA lo que reducirá aún mas el área de radiodiagnóstico, el cual se encuentra con limitaciones de espacio y recursos para funcionar adecuadamente.

Se observa que no funciona el fluoroscopio, un equipo de ultrasonido no funciona, la luz de seguridad del cuarto oscuro no funciona. Se observa que la sala de rayos x es utilizada por el personal como acceso o egreso del hospital.

El equipo se encuentra deteriorado, se sugiere se le brinde mantenimiento para optimizar dicho servicio y brindar la atención que requieren los usuarios de dicho Hospital.

Es necesario evitar que el personal circule por la sala de Rayos X como si fuera un área de paso, ya que deben respetar dicha área, y con ello evitar accidentes al recibir radiaciones ellos mismos.

6.1.12.ANATOMIA PATOLÓGICA.

No cuenta con oficina de jefatura, y sin secretaria, sin área de descripción microscópica, ni local para archivo de laminillas y protocolos, sin local para el laboratorio de citología, sin local para fotografía microscópica, sin local para almacén de reactivos, sin local para museo, sin local para aseo.

Cuenta con un refrigerador e identificador de cadáveres que no funciona.

No cuenta con área de espera de deudos, sin sanitario público, utiliza el aula de enseñanza.

6.1.13. TOCOCIRUGIA

No cuenta con sala de espera interna, sin oficina para estación de camillas y sillas de ruedas, sin oficina para la jefatura, sin secretaria de la jefatura, sin local para trabajos de médicos, sin baño y vestidor de hombres y mujeres, no esta delimitada el área gris, No cuenta con el área de recuperación post-parto, no hay área de trabajo de enfermería, No cuenta con un lugar para ropa sucia, se deposita en el séptico.

6.1.14. QUIROFANO

No cuenta con local para control, ni oficina para la jefatura, sin secretaria, sin área para trabajo de médicos, No cuenta con sala de cirugía para traumatología, sin área para recuperación post-quirúrgica, no hay área de trabajo para enfermeras, no cuenta con local de taller de anestesia, sin local para guardar medicamentos (ocupan un anaquel), sin local para ropa sucia, ni local para aseo.

6.1.15. BANCO DE SANGRE

No cuenta con banco de sangre, en el laboratorio de análisis clínicos tiene el área de transfusión y realizan pruebas de compatibilidad.

6.1.16. ADMISION, ALTAS Y CIRUGÍA DE CORTA ESTANCIA.

No tiene local para control y caja, sin local para guardar ropa de pacientes, sin local para entrevistas de trabajo social, sin sala de altas (espera interna), sin local para orientación social, sin cubículo de preparación, sin sanitario para el personal sin local para baño de pacientes, sin cuarto de aseo, sin local para guardar alimentos, sin local para ropa sucia.

6.1.17. CENTRAL DE EQUIPOS Y ESTERILIZACIÓN

No cuenta con filtro (vestidor), sin local para ropa limpia y sin local para aseo, el área es reducida, para realizar las actividades de lavado de instrumental, preparación y ensamble, preparación de guantes y zona de esterilización.

6.1.18. DIETOLOGIA

No cuenta con local para almacén de enseres, sin local para estación y limpieza de carros, sin local para sala de juntas, sin local para cuarto de aseo y basura, no funciona el autolavado de trastes y no se realizan cultivos de superficie, alimentos, y del personal que prepara alimentos, no se realiza el exhaustivo desde hace 1 año.

6.1.19. INGENIERIA Y MANTENIMIENTO

No cuenta con secretaria y local. No cuenta con local para taller de plomería, electricidad, equipo médico, aire acondicionado y refrigerador, local para pintura, mecánica, sin bodega de refacciones, ni local para guardar el equipo médico en tránsito, se observa el área sin mantenimiento de pintura, la pintura se realiza en el patio.

6.1.20. ALMACEN GENERAL

No tienen oficina de jefatura, ni secretaria, ocupan la oficina que pertenece al área de recursos humanos para almacén de papelería, sin local para despacho, sin local para refrigeración, no hay un anaquel específico para material inflamable, no cuentan con personal para realizar el aseo, el material de curación se encuentra en la misma área que el material de limpieza, por lo que puede contaminarse, no cuenta con extinguidor y el espacio del almacén es insuficiente. El almacén se ubica al lado del almacén de R.P.B.I.,

6.1.21. BAÑOS Y VESTIDORES DEL PERSONAL

No cuenta con local para vestidores de hombres y mujeres, el área es compartida por ambos.

6.1.22. LAVANDERIA

No cuenta con un local para recepción y selección de ropa sucia. No cuenta con local para guardar detergentes, sin local para la jefatura, sanitario para el personal, ni cuarto de aseo.

El local es un área grande en la que se realizan todas las funciones y acciones propias de la lavandería, no se encuentra dividida por secciones, ni cuenta con un área específica para realizar reparaciones de la ropa.

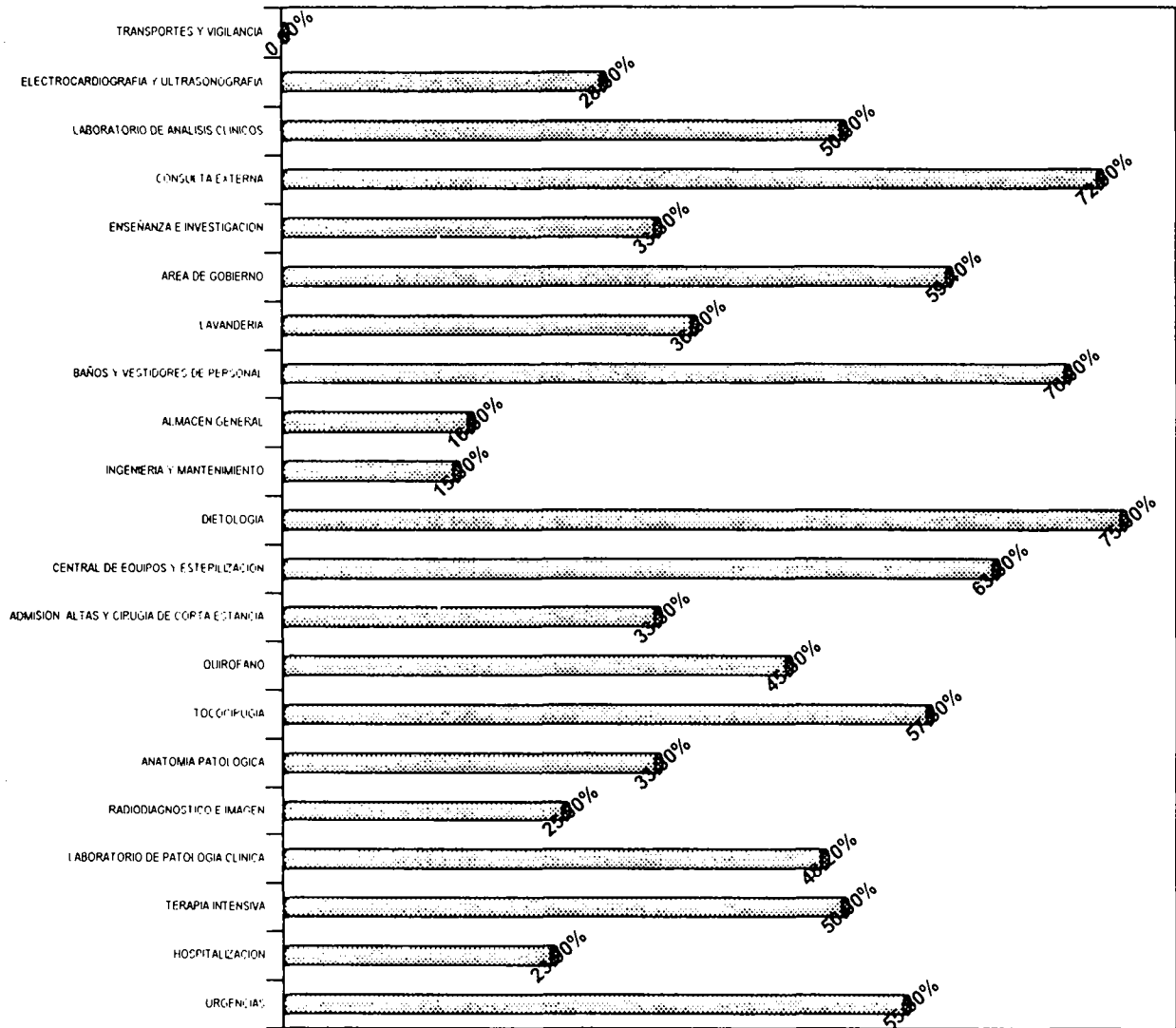
6.2. PORCENTAJE DE EQUIPAMIENTO POR AREAS (CUADRO Y GRAFICA)

PORCENTAJE DE INFRAESTRUCTURA HOSPITALARIA EN EL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA.

No.	AREAS	% DEL HOSPITAL	DIFERENCIA %
1	Urgencias	55.5%	44.5%
2	Hospitalización	23.9%	76.1%
3	Terapia intensiva	50.0%	50.0%
4	Laboratorio de patología clínica	48.2%	51.8%
5	Radiodiagnóstico e imagen	25.0%	75.0%
6	Anatomía patológica	33.3%	66.7%
7	Tococirugía	57.6%	42.4%
8	Quirófano	45.0%	55.0%
9	Admisión, altas y cirugía de corta estancia	33.3%	66.7%
10	Central de equipos y esterilización	63.6%	36.4%
11	Dietología	75.0%	25.0%
12	Ingeniería y mantenimiento	15.3%	84.7%
13	Almacén general	16.6%	83.4%
14	Baños y vestidores de personal	70.0%	30.0%
15	Lavandería	36.6%	63.4%
16	Area de gobierno	59.4%	40.6%
17	Enseñanza e investigación	33.3%	66.7%
18	Consulta externa	72.9%	27.1%
19	Laboratorio de analisis clinicos	50.0%	50.0%
20	Electrocardiografía y ultrasonografía	28.5%	71.5%
21	Transportes y vigilancia	0.0%	100.0%

FUENTE : DIRECTA DEL HOSPITAL

PORCENTAJE INFRAESTRUCTURA EXISTENTE EN EL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA.



FUENTE: DIRECTA DEL HOSPITAL

De acuerdo al manual de infraestructura para hospitales de este de tipo, se encontró que el hospital en general se encuentra con una infraestructura al 42.52%, reflejado por las deficiencias en las siguientes áreas: Transportes y vigilancia, ingeniería y mantenimiento, almacén general, hospitalización radiología e imagen, anatomía patológica, admisión altas y cirugía de corta estancia, electrocardiografía y ultrasonografía, lavandería, quirófano, laboratorio de patología clínica, terapia intensiva, laboratorio de análisis clínicos, principalmente.

De acuerdo al porcentaje que obtuvieron las distintas áreas del hospital se ordenaron de mayor a menor porcentaje de infraestructura, se ordenan de la siguiente manera:

1. Dietología con el 75%,
2. Consulta externa con el 72%,
3. Baños y vestidores del personal con el 70%
4. CEYE con el 63.60%
5. Área de Gobierno con el 59.40%
6. Tococirugía con el 57.60%
7. Urgencias con el 55.60%
8. Terapia intensiva con el 50%,
9. Laboratorio de Patología Clínica 48.20%,
10. Quirófano con el 45%
11. Lavandería con el 36.60%
12. Enseñanza e investigación, Admisión, altas y cirugía de corta estancia, Anatomía patológica, con el 33.33%
13. Electrocardiografía y ultrasonografía con el 28.50%,
14. Radiodiagnóstico e imagen con el 25%
15. Hospitalización con el 23.90%,
16. Almacén General con el 16.60%,
17. Ingeniería y mantenimiento con el 15.30%
18. Transportes y vigilancia con el 0.00%

6.2.1. CONSULTA EXTERNA

PORCENTAJE DE INFRAESTRUCTURA EN EQUIPO EXISTENTE EN LOS SERVICIOS DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA.

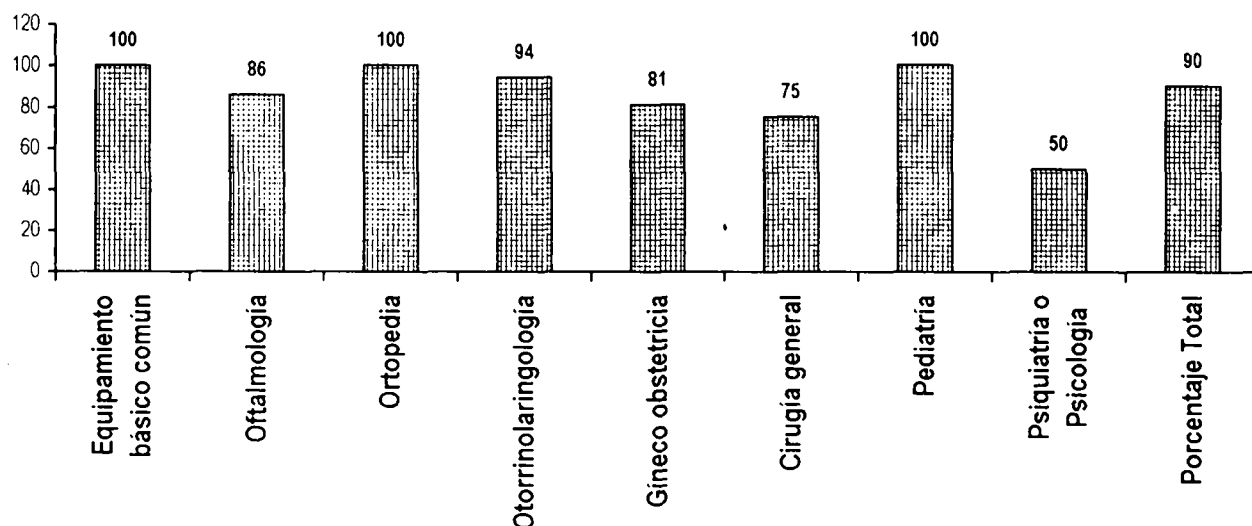
Equipamiento.

Durante la inspección del Hospital General de Tlaxcala y acorde al protocolo de investigación en cuanto a equipamiento se encontraron los siguientes porcentajes en las diferentes áreas de la unidad hospitalaria.

EQUIPAMIENTO BASICO DE CONSULTA EXTERNA

Equipo Según Especialidad	% de Hospital	Diferencia Porcentual
Equipamiento básico común para los consultorios	100	0
Equipamiento básico complementario oftalmología	86	14
Equipamiento básico complementario ortopedia	100	0
Equipamiento básico complementario otorrinolaringología	94	6
Equipamiento básico complementario gineco obstetricia	81	19
Equipamiento básico complementario cirugía general	75	25
Equipamiento básico complementario pediatría	100	0
Equipamiento básico complementario de psiquiatría o psicología	50	50
Total equipamiento básico común y complementario de consulta externa	90	10

FUENTE: DIRECTA



El servicio de consulta externa se encuentra equipado al 90%, las especialidades de pediatría, ortopedia y el equipo básico común están equipados al 100%, la especialidad de otorrinolaringología se encuentra equipada al 94%, lo que nos llama la atención ya que es una especialidad nueva para el hospital, la especialidad de Gineco-obstetricia se encuentra equipada al 81%, Cirugía General se encuentra equipada al 75% y por último

la especialidad de Psiquiatría o Psicología se encuentra equipada solo al 50%, esta especialidad no se encuentra contemplada en el servicio de consulta externa para hospitales de 90 camas, como es este hospital. Lo que nos ayuda a explicar la falta de equipamiento.

Para medicina interna y medicina preventiva el equipamiento está comprendido dentro del equipamiento básico común.

EQUIPO BASICO FALTANTE POR ESPECIALIDAD EN LOS SERVICIOS DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA.

Oftalmología.

- 1 Electro imán pequeño para corriente alterna.
- 1 Una fresadora corneal de pilas.
- 1 Proyector de pedestal para optotipos.
- 1 Queratómetro.

Otorrinolaringología:

- 4 Pinzas de balloneta de Lucae.
- 1 Retractor Loth para paladar.

Gineco Obstetricia:

- 4 Espejos vaginales grandes.
- 4 Espejos vaginales medianos.
- 10 Espejos vaginales chicos.
- 5 Pinzas uterinas.
- 1 Tijera de Metzenbaun.

Cirugia General:

- 1 Cojin de Kelly.

Psiquiatría y/o Psicología:

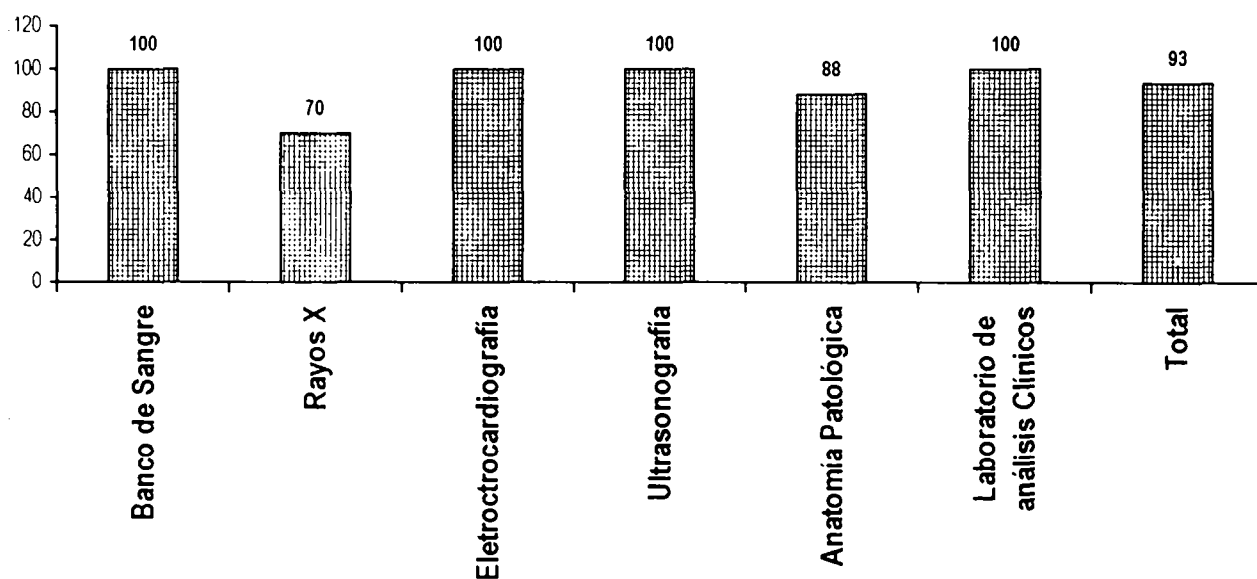
- 1 Chaise Longe.

6.2.2. AUXILIARES DE DIAGNOSTICO

PORCENTAJE DE EQUIPO DE AUXILIARES DE DIAGNOSTICO DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA.

<i>Equipo Según Área</i>	<i>% de Hospital</i>	<i>Diferencia Porcentual</i>
Banco de Sangre	100	0
Rayos X	70	30
Electrocardiografía	100	0
Ultrasonografía	100	0
Anatomía Patológica	88	12
Laboratorio de análisis Clínicos	100	0
Total de Equipo Básico de Auxiliares de Diagnóstico	93	7

FUENTE: DIRECTA



Respecto al equipo con que se encuentran equipados los auxiliares de diagnóstico del hospital general, se detectó que el hospital en general se encuentra equipado en esta área al 93 %, debido a las deficiencias del servicio de anatomía patológica se encuentra equipado al 88%, y del servicio de Rayos X que se encuentra equipado al 70%, lo que limita a los trabajadores al realizar su trabajo por la gran demanda de los servicios.

EQUIPO BÁSICO FALTANTE DE AUXILIAR DE DIAGNÓSTICO DE LOS SERVICIOS DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA.

Rayos X:

- 15 Guarda visible radiológico.
- 1 Generador radiológico de 800 MA 150 kv.
- 1 Mesa Bucky 90° / 25°.
- 1 Mesa Bucky 9° / 90°.
- 2 Columnas piso techo.
- 2 Aditamentos tomográficos.
- 3 Intensificadores de imagen *
- 3 Seriadores automáticos *
- 3 Cambiadores Automáticos *
- 3 Inyectores automáticos *
- 6 Tubos *
- 2 Vidrios plomosos.
- 2 Especímetros.
- 2 Mesas Paster.
- 1 Equipo portátil de 50 M. A. 125 kv.
- 1 Mesa de trabajo.
- 1 Sillón giratorio.
- 2 Cestos para papeles *
- 1 Silla secretarial *
- 2 Mesas de carga y descarga.
- 3 Marcadores eléctricos *
- 4 Marcos de acero inoxidable 14" X 14".
- 4 Marcos de acero inoxidable 14" X 36".
- 2 Chasis con pantalla intensificadora 11" X 14".
- 2 Chasis con pantalla intensificadora 10" X 12".
- 4 Chasis con pantalla intensificadora 8" X 10".
- 3 Chasis con rejilla incorporada 11" X 14".
- 3 Chasis con rejilla incorporada 10" X 12".
- 1 Secadora para placas.
- 1 Revelador automático X – OMAT *

Nota: Los artículos marcados con asterisco indican que no existe ningún artículo de este tipo.

Anatomía Patológica

- 1 Canastilla de A. I. para teñir laminillas.
- 14 Cajas de cristal para teñir 30 laminillas.
- 7 Cápsulas de acero inoxidable para incluir tejidos, de 20 mm. de diámetro y 5 mm. de ancho.
- 7 Cápsulas de acero inoxidable para incluir tejidos de 40 mm. de diámetro y 5 mm. de ancho.
- 2 Gubia de Cromo – Níquel de 26. 7 mm.
- 7 Moldes metálicos para hacer moldes de parafina.
- 1 Cíncel para cráneo con llave hoja de 1.6 .
- 2 Cinceles tipo lachuela de 18 cm. Modelo Councilam *
- 1 Grúa con base móvil para cadáver *
- 1 Micro tomo para cortes por congelación *
- 2 Martillos con gancho liso de 20 cm. *
- 1 Pinza de disección sin dientes de 18 cm.

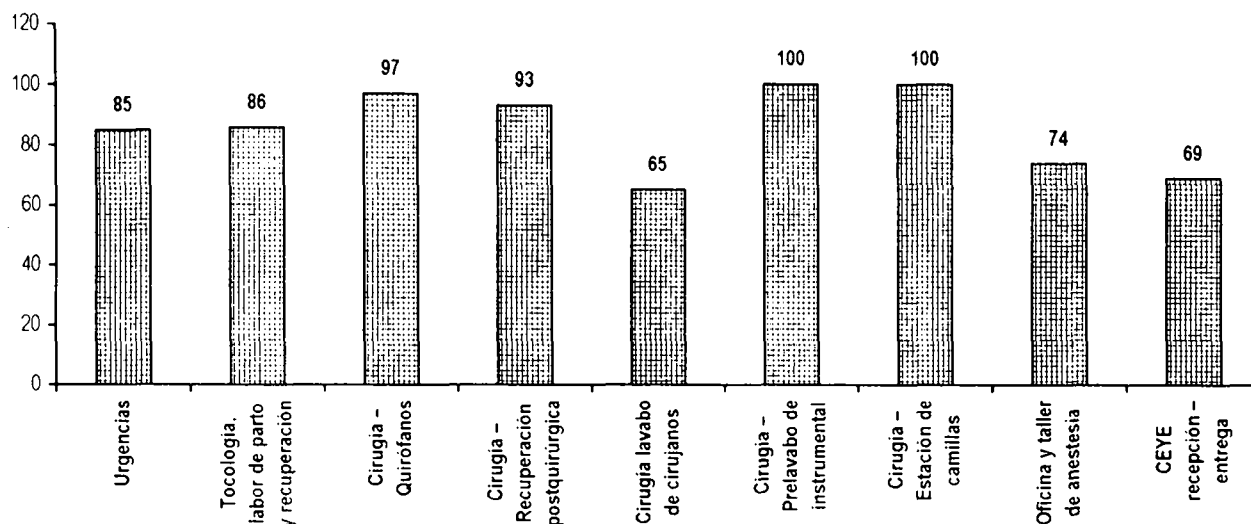
Nota: Los artículos marcados con asterisco indican que no se cuenta con ningún artículo de este tipo.

6.2.3. AUXILIARES DE TRATAMIENTO

PORCENTAJE DE EQUIPO DE AUXILIARES DE TRATAMIENTO EXISTENTE EN EL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA.

<i>Equipo Área</i>	<i>% de Hospital</i>	<i>Diferencia Porcentual</i>
Urgencias	85	15
Tocología, labor de parto y recuperación	86	14
Cirugía – Quirófanos	97	3
Cirugía – Recuperación postquirúrgica	93	7
Cirugía lavado de cirujanos	65	35
Cirugía – Prelavado de instrumental	100	0
Cirugía – Estación de camillas	100	0
Oficina y taller de anestesia	74	26
CEYE recepción – entrega	69	31
Total de equipo básico de auxiliares de tratamiento	85	15

FUENTE: DIRECTA



Respecto al equipamiento del equipo básico de auxiliares de tratamiento se encuentra equipado al 85%, debido a las deficiencias en los servicios de: Cirugía – Quirófanos (equipado al 97%), Cirugía – Recuperación postquirúrgica (equipada al 93%), Tococirugía (equipada al 85%), Urgencias (equipada al 85%), Oficinas y taller de anestesia (equipadas al 74%), CEYE (Equipada al 69%), Cirugía lavado de cirujanos (equipados al 65%), lo que limita a los trabajadores al realizar su trabajo por la demanda de los servicios, ya que las área de Cirugía – prelavado de instrumental y Cirugía- estación de Camillas se encuentran equipadas al 100%.

EQUIPO BASICO FALTANTE EN AUXILIARES DE TRATAMIENTO EN EL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA.

CEYE: 1 Lavadora ultrasónica *

- 1 Mesa de ensamble.
- 1 Destilador de agua *
- 1 Tanque de almacenamiento CT-30 gal. *
- 1 Esterilizador de gas *
- 1 Esterilizador de aire caliente *
- 1 Lavadora de guantes *
- 1 Secadora de guantes *
- 1 Toma de aire para probar guantes *
- 9 Anaqueles abiertos (zona no estéril).
- 2 Anaqueles abierto (zona estéril).
- 8 Consolas de almacenamiento

Oficina y Taller de Anestesia :

- 4 Bolsas para ministra sangre a presión *
- 1 Escritorio.
- 2 Juegos de tubos endotraqueales de 5 tamaños.
- 1 Espirómetro de Right.
- 2 Humidificadores ultrasónicos.
- 1 Oxímetro.
- 1 Ventilador para anestesia volumétrica adulto.
- 1 Ventilador para anestesia volumétrica infantil
- 6 Tanques de oxígeno tamaño "D" *

Lavabo de cirujanos:

- 1 Alcohola.
- 1 Jabonera.
- 1 Lavabo doble para cirujano.
- 1 Lavabo sencillo para cirujano.
- 1 Porta cepillera.
- 3 Válvulas de rodilla.

Recuperación postquirúrgica:

- 1 Carro camilla para recuperación.
- 1 Esfigmomanómetro mercurial de canastilla.
- 1 Riel porta suero.
- 2 Sillas giratorias.

Quirófanos:

- 1 Mesa porta palanganas.

Tocología, labor de parto y recuperación:

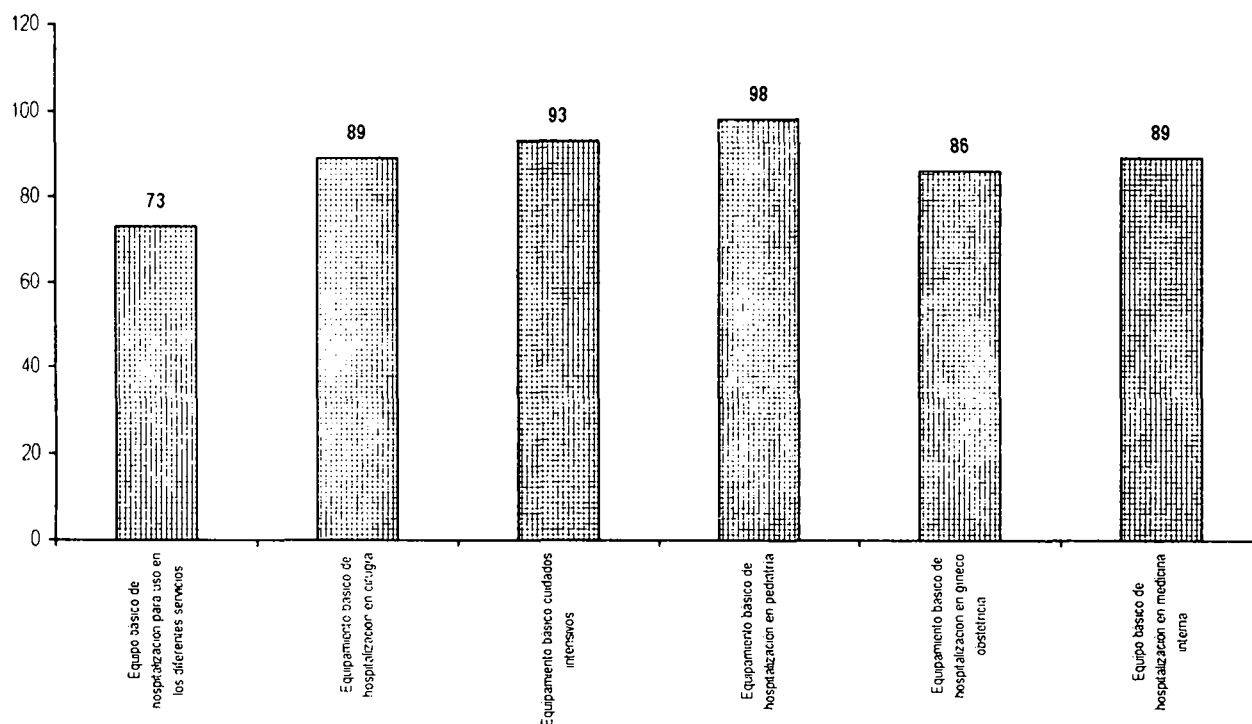
- 2 Esfigmomanómetro de pared mercurial.
- 1 Camilla de recuperación.
- 1 Mampara corrediza.
- 2 Rieles porta suero.
- 1 Aparato de anestesia.
- 1 Banco para anestesiólogo.
- 1 Banquillo giratorio.
- 1 Mesa de mayo.
- 1 Mesa carro para anestesiólogo.
- 1 Negatoscopio APE.
- 1 Sillas secretarial.
- 1 Vitrina contra muro.
- 1 Anaquel guarda cómodo.
- 1 Lavador desinfectador de cómodos *

6.2.4. HOSPITALIZACION

PORCENTAJE DE EQUIPO DE HOSPITALIZACION EXISTENTE EN EL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA.

<i>Equipo Según Área</i>	<i>% del Hospital</i>	<i>Diferencia Porcentual</i>
Equipo básico de hospitalización para uso en los diferentes servicios	73	27
Equipamiento básico de hospitalización en cirugía	89	11
Equipamiento básico cuidados intensivos	93	7
Equipamiento básico de hospitalización en pediatría	98	2
Equipamiento básico de hospitalización en gineco obstetricia	86	14
Equipo básico de hospitalización en medicina interna	89	11

FUENTE: DIRECTA



El hospital se encuentra equipado al 88% en el servicio de hospitalización, ya que existen deficiencias en todas las áreas, el servicio de Pediatría cuenta con el mayor número de equipo al 98%, el servicio de Cuidados intensivos se encuentra equipado al 93%, el servicio de cirugía y medicina interna se encuentran equipados al 89%, y el equipo básico de hospitalización para uso de los diferentes servicios se encuentra equipado al 73%, estas deficiencias limitan a los trabajadores para realizar su trabajo adecuadamente y retardan el tiempo de recuperación de los pacientes y la realización de los tratamientos adecuados.

Las deficiencias del equipo de dichos servicios se describen a continuación.

EQUIPO BASICO FALTANTE EN HOSPITALIZACION DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA.

Equipo básico para diferentes servicios:

- 1 Bomba de infusión.
- 1 Cardiotocografo *
- 4 Croupete.
- 3 Nebulizadores ultrasónicos.
- 1 Torniquete neumático.
- 12 Barandales para cama clínica.
- 6 Camillas de traslado.
- 1 Marco ortopédico.

EQUIPAMIENTO BASICO FALTANTE PARA CIRUGIA

Séptico:

- 5 Urinales.
- 1 Lavador desinfectador de cómodos *

Curaciones:

- 1 Caja para instrumentos.
- 2 Burò clínicos.
- 2 Cama clínica con colchón.
- 2 Cestos porta papeles.
- 2 Mesas puentes para alimentos.
- 2 Lámparas de cabecera.
- 2 Lavabos.
- 2 Pedestales de escalón.
- 2 Sillas individuales fijas.
- 2 Jarras para agua.
- 2 Vasos de cristal.
- 2 Rieles porta sueros.
- 7 Mamparas corredizas.
- 2 Recipientes para soluciones 1000 ml.

Trabajo de enfermeras:

- 2 Carpetas metálicas para expedientes.
- 2 Estetoscopios biauriculares.
- 1 Mueble mostrador para trabajo de enfermeras.
- 1 Mesa de trabajo de acero inoxidable de doble tarja.
- 1 Refrigerador de 9 pies ³
- 2 Porta termómetros para 10 termómetros *

EQUIPAMIENTO BÁSICO FALTANTE EN CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA.

Séptico:

- 1 Lavador desinfectador de cómodos *

Oficina médica:

- 1 Mesa para máquina de escribir *
- 1 Pizarrón *

Trabajo de enfermeras:

- 2 Sillas giratorias *

EQUIPAMIENTO BASICO DE HOSPITALIZACION EN PEDIATRIA

Incubadora:

- 1 Lámpara de fototerapia.

Curaciones:

- 1 Caja para instrumentos.

Cocina de piso:

- 1 Baño maria de 3 tinas.

EQUIPAMIENTO BÁSICO DE HOSPITALIZACION EN GINECO – OBSTETRICIA

Encamados. (salas, aislados)

- 9 Buroes clinicos.
- 9 Camas clinicas con colchón.
- 9 Cestos para papeles.
- 9 Lámparas para cabecera.
- 9 Jarras de agua.
- 9 Mesas puente para alimento.
- 3 Mamparas corredizas.
- 9 Pedestales escalón.

- 9 Rieles porta suero.
- 9 Sillas individuales fijas.
- 9 Vasos de cristal.
- 2 Lavabos.

Trabajo de enfermeras:

- 10 Carpetas metálicas porta expedientes.
- 2 Estetoscopios biauriculares.
- 1 Mueble mostrador para trabajo de enfermeras.
- 1 Mesa de trabajo de acero inoxidable con doble tarja.
- 1 Mueble pichonera.
- 2 Porta termómetros para 10 piezas *
- 1 Vitrina contra muro.

Cunero fisiológico:

- 1 Cuna de calentamiento con servo control.

**EQUIPO BASICO FALTANTE EN HOSPITALIZACION DE MEDICINA INTERNA DEL
HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA.**

Séptico:

- 1 Tánaco de ropa sucia.
- 2 Urinales.

Trabajo de enfermeras:

- 8 Carpetas metálicas porta expedientes.
- 1 Carro porta expedientes clinicos para 12 expedientes *
- 1 Porta termómetros para 10 piezas *

Ropería:

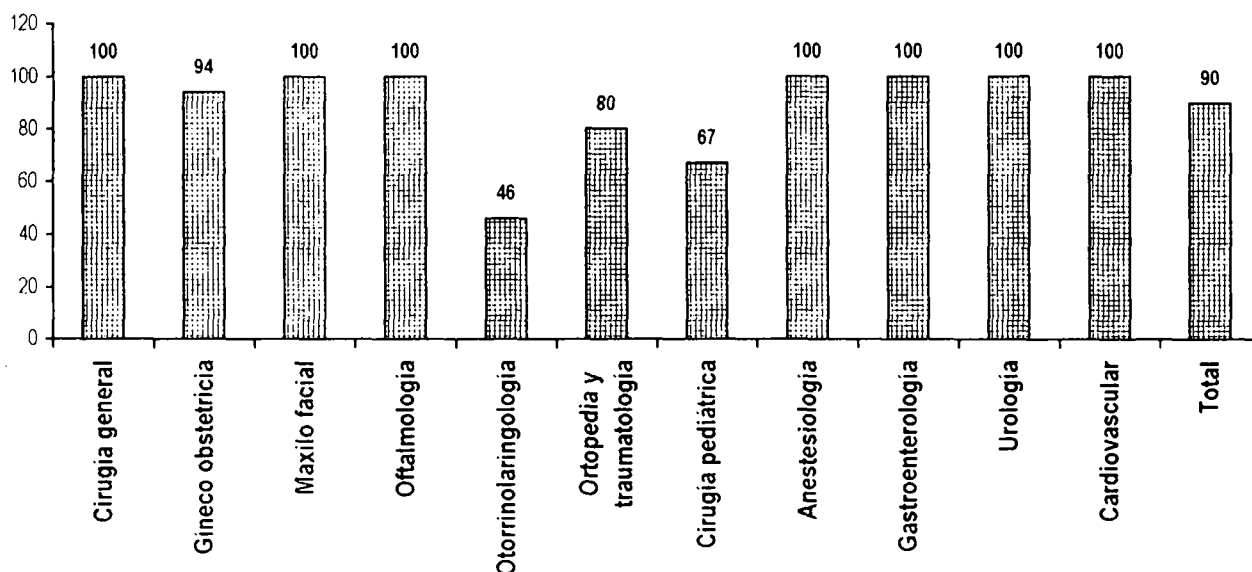
- 1 Baño maría de 3 tinas.
- 1 Mesa fría de 2 tinas.

6.2.5. EQUIPO E INSTRUMENTAL DE QUIRÓFANOS

PORCENTAJE DE EQUIPO E INSTRUMENTAL BASICO DE QUIROFANOS PARA DIFERENTES ESPECIALIDADES EXISTENTES EN EL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA.

<i>Equipos Básico de Quirófanos</i>	<i>% del Hospital</i>	<i>Diferencia porcentual</i>
Cirugia general	100	0
Gineco obstetricia	94	6
Maxilo facial	100	0
Oftalmologia	100	0
Otorrinolaringologia	46	54
Ortopedia y traumatologia	80	20
Cirugia pediátrica	67	33
Anestesiologia	100	0
Gastroenterologia	100	0
Urologia	100	0
Cardiovascular	100	0
Total de equipo básico para quirófanos	90	10

FUENTE: DIRECTA



Los quirófanos se encuentran equipados al 50%, el 90% del equipo básico, reflejo del equipamiento de los diferentes servicios; los equipos de cirugia general, maxilofacial, oftalmologia, anestesiologia, gastroenterologia, urologia cardiovascular, se encuentran equipados al 100%, el equipo de gineco obstetricia se encuentra equipado al 94%, ortopedia equipado al 80%, cirugia pediátrica equipada al 67%,

otorrinolaringología equipado al 46% (este servicio es de nueva creación en el hospital, lo que nos representa la falta de equipamiento).

EQUIPO E INSTRUMENTAL BASICO FALTANTE EN QUIROFANOS PARA DIFERENTES ESPECIALIDADES DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA.

Gineco Obstetricia:

- 3 Equipos para histerosalpingografía.

Otorrinolaringología:

- 2 Equipos para amigdalectomía.
- 2 Equipos para antrostomía *
- 2 Caldwell luc *
- 1 Equipo para polipsectomía nasal *
- 1 Equipo para septoplastia *
- 5 Equipos para traqueotomía *
- 1 Equipo para consulta externa de ORL *

Ortopedia y traumatología:

- 1 Equipo para craneotomía *

Cirugía pediátrica:

- 2 Equipos para circuncisión.
- 1 Equipo para cirugía de amígdalas (pediátrico).

Este equipo faltante es de vital importancia para el Hospital, ya que debido a las deficiencias se refleja una deficiencia en la atención a los pacientes y es la salud de los mismos, por la carencia de los equipos se deben implementar el uso de otros equipos para adulto y utilizarlos en los niños, sin embargo esto podría ocasionar errores en las técnicas que dañarían directamente al paciente o mayores complicaciones al atender a pacientes adultos que requieran los equipos faltantes para recibir la atención adecuada por parte del personal del Hospital, se recomienda la adquisición de los equipos faltantes. Así mismo se recomienda que antes de aumentar otro servicio al Hospital se valore de primera instancia las necesidades del Hospital para cubrir al 100% las necesidades existentes antes de aumentar la lista de las necesidades al aumentar otro servicio.

CAPITULO 7

MEDICAMENTOS

ANÁLISIS DEL CUADRO BASICO DE MEDICAMENTOS DEL HOSPITAL GENERAL DE TLAXCALA.

El cuadro de Medicamentos del Hospital General de Tlaxcala cuenta con 258 medicamentos que cubren las necesidades del Hospital, los pedidos de dichos medicamentos se realizan al final de cada mes, sin embargo no son abastecidos al 100%, se realizó un análisis de los abastecimientos de dichos pedidos, en el que pudimos observar que varia los abastecimientos de los medicamentos de acuerdo a las claves, por lo que se ordeno a los medicamentos de acuerdo al N° de meses y % en que no fueron abastecidos por que pudimos observar que solo el 44.96% de los medicamentos fueron abastecidos cada mes desde Enero hasta Octubre, lo que es DEFICIENTE su abastecimiento. El 20.15% de los medicamentos tuvieron deficiencia de abastecimiento durante 1 mes en el periodo de Enero a Octubre, el 9.68% de los medicamentos fueron abastecidos con deficiencia de abastecimiento de 2 meses. El 6.20% de los medicamentos se abastecieron con deficiencia durante 3 meses. El 5.42% de los medicamentos no se abastecieron durante 4 meses. El 1.93% de los medicamentos no se abastecieron durante 5 meses. El 2.32% de los medicamentos no se abastecieron durante 5 meses. El 3.10% de los medicamentos no se abastecieron durante 7 meses. El 1.55% de los medicamentos no se abastecieron durante 8 meses. El 4.64% de los medicamentos no se abastecieron durante 9 meses.

La falta de abastecimiento repercute directamente en la eficacia de los tratamientos médicos a los pacientes, es decir directamente para el restablecimiento de su salud. Es preocupante observar que solo el 44.96% de los medicamentos de su cuadro básico de necesidades fue surtido mes a mes del periodo comprendido de Enero a Octubre del año Dos mil. Los medicamentos que no son abastecidos por el almacén General son comprados por el hospital, sin embargo cuando éstos son surtidos es generalmente al final del siguiente mes en que fueron solicitados, además de que se volvieron a incluir en el pedido mensual al almacén general y fueron surtidos en repetidas ocasiones casi al mismo tiempo por el hospital y por el almacén general, lo que genera la duplicación del medicamento, pero reduce la posibilidad de adquirir otros medicamentos necesarios por falta de presupuesto. Se sugiere que el Hospital adquiera los medicamentos no surtidos por el almacén general de manera inmediata posterior a la confirmación de los medicamentos que no fueron surtidos, se recomienda que el encargado del almacén lleve un mayor control de los medicamentos no surtidos para solicitarlos faltantes inmediatamente y evitar perdidas de tiempo del abastecimiento del la adquisición de los medicamentos por parte del hospital. Además se debe solicitar el apoyo a la S.S.A. para que el abastecimiento de medicamentos sea lo más completo posible dándole prioridad a los medicamentos que presentan mayor deficiencia en el abastecimiento.

Se comparó el cuadro básico de medicamentos del Hospital General de Tlaxcala con el que nosotros propusimos en el Protocolo, notamos gran diferencia de dichos cuadros, por lo que se sombrearon en el siguiente cuadro los medicamentos que concuerdan con los propuestos por el catálogo de medicamentos según NOM-15-96, es decir coinciden 33 medicamentos de los 603 propuestos por dicha NOM, lo que significa que solo coinciden en el 5.47%, ya que su cuadro básico de medicamentos del Hospital general de Tlaxcala es de 258 medicamentos.

ANÁLISIS DE ABASTECIMIENTO DEL CUADRO BASICO DE MEDICAMENTOS DEL HOSPITAL GENERAL DE TLAXCALA.

Numero de meses con deficiencia de abastecimiento.	% Deficiencia.
1	20.15
2	9.68
3	6.20
4	5.42
5	1.93
6	2.32
7	3.10
8	1.55
9	4.64
Promedio de abastecimiento	44.96

Composición del cuadro básico de medicamentos del Hospital General de Tlaxcala con la NOM 15 – 96 de medicamentos.

Concepto.	Total de medicamentos
NOM 15 – 96	603
Hospital General de Tlaxcala	258

Coincidencia de medicamentos entre la NOM 15 – 96 y el Hospital General de Tlaxcala.

Numero de Medicamentos	%
33	5.47

CAPITULO 8

CERTIFICACIÓN DE HOSPITALES

RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA.

Se describen los siguientes resultados obtenidos de la encuesta en las tres áreas a explorar:

- ❖ Estructura,
- ❖ Funciones de atención al paciente,
- ❖ Funciones de apoyo a la atención.

8.I. ESTRUCTURA

8.II. FUNCIONES ATENCIÓN ALL PACIENTE

8.III. FUNCIONES DE APOYO A LA ATENCION.

8.IV. INDICADORES

8.I. ESTRUCTURA **64**

8.1.1. RECURSOS HUMANOS **20**

8.1.1 (b) Contar permanentemente, 24 horas al día, 365 días al año, dentro de las instalaciones del hospital, con un médico titulado y personal de enfermería profesional y no profesional, para la atención de urgencias. 0 a 5 1,5

8.1.1.1. Existe un rol de guardias de médicos adscritos y residentes, y un registro de su cumplimiento. 1,5
TARJETERO, BITACORAS, ASISTENCIA, CUMPLIMIENTO EN DOCUMENTOS

8.1.1.2. Existe un médico especialista en urgencias médico - quirúrgico disponible en guardia imaginaria, para la atención de urgencias. 0 LA VERIFICACION TELEFONICA DEL ESPECIALISTA NO SE PUDO EFECTUAR, EL EXPEDIENTE MUY INCOMPLETO

8.1.1.3. El personal médico debe haber aprobado los cursos ACLS y ATLS. 0 EXPEDIENTE SIN CURSOS DE ATLS Y ACLS

8.1.1.4. Presencia de al menos una enfermera titulada, capacitada en RCP avanzado/adulto. 1
EXPEDIENTE COMPLETO, TITULO Y RCP

- 8.1.2 (b) Tener personal, en la cantidad necesaria de acuerdo con el número de camas censables y con la calificación técnica idónea, para prestar los servicios de hospitalización y tococirugía que ofrece, las 24 horas del día, los 365 días del año. 0 a 5 4
- 8.1.2.1. El hospital cuenta con un indicador del número de pacientes por médico y por enfermera en jornada normal y de fin de semana. 0,5 ENFERMERIA COMPLETO, INTERNOS, RESIDENTES
- 8.1.2.2. Se tiene definida por escrito (actualización menos de 12 meses) la cantidad de personal del hospital por servicio, por turno. 1 EXISTE EN RECURSOS HUMANOS SOLAMENTE
- 8.1.2.3. Se cumplen las cantidades establecidas por el hospital para el personal requerido en cada área. 0,5 EXISTEN MUCHOS EVENTUALES ,NO PUDO COMPROBAR
- 8.1.2.4. Se cumplen los requisitos mínimos de capacidad técnica del personal requerido en cada área. 1 EXPEDIENTES EN RECURSOS HUMANOS CUMPLEN
- 8.1.2.5. Distribución equitativa de personal profesional y no profesional de enfermería en los diferentes turnos (50%/50%) 1 101 Y 93,15 COMISIONADAS EN RECURSOS HUMANOS
- 8.1.3 (b) Contar con internos, residentes y enfermeras en formación, 24 horas del día en las cuatro áreas básicas: medicina interna, cirugía general, gineco-obstetricia y pediatría, con el apoyo y supervisión de personal responsable. 0 a 5 5
- 8.1.3.1. Cada tipo de personal en formación debe tener asignado un responsable de supervisión designado, formalmente por turno y área. 2,5 RESPONSABLES SIN OFICIO
- 8.1.3.2. Existe un responsable de supervisión designado formalmente por las autoridades del hospital para cada tipo de personal en formación. 2,5 RESPONSABLES SIN OFICIO
- 8.1.4 (b) Tener, en el área de cirugía, personal debidamente acreditado y en la cantidad suficiente para brindar los servicios quirúrgicos y de anestesia que ofrece. 0 a 5 3,5
- 8.1.4.1. El hospital tiene definidos los indicadores de médicos cirujanos y enfermeras para el área quirúrgica conforme al número de cirugías que realizan y quirófanos con que cuenta. 0,5 SOLO EN LA DIRECCION INDICADORES MEDICOS PARAMEDICOS Y DE ENFERMERIA POR SALA QUIRUGICA
- 8.1.4.2. El hospital cumple con los indicadores establecidos: paramédicos cirujanos, anestesiólogos, técnicos en anestesia, enfermeras quirúrgicas y ayudantes para cada turno y área quirúrgica. 0,5 SOLO EN DIRECCION FALTANDO EN LAS SALAS QUIRURGICAS
- 8.1.4.3. Los médicos cuentan con la certificación con validez oficial de las especialidades quirúrgica y anestésica. 1 LOS EXPEDIENTES FALTA ACTUALIZACION ,SI CUENTAN
- 8.1.4.4. Las enfermeras cuentan con las especialidades quirúrgicas. 0,5 SOLO UNA EN EL EXPEDIENTE Y SON TRES SALAS
- 8.1.4.5. El personal de cirugía ha realizado al menos un curso de actualización relacionado con su especialidad durante los últimos dos años. 1 EXISTE PROGRAMA DE EDUCACION CONTINUA Y EN LOS EXPEDIENTES EXISTEN PERMISOS PARA ASISTENCIA A CURSOSO

8.2. INSTALACIONES FISICAS 13

8.2.1 (b) Contar con instalaciones adecuadas, en tamaño, cantidad y distribución, para atender pacientes, por lo menos, de las cuatro áreas básicas. 0 a 5 3,5

8.2.1.1. En vestíbulo, recepción y salas de espera hay adecuada ventilación, limpieza, señalamientos y áreas suficientes para que los pacientes y familiares permanezcan sentados y cómodos. 0,25
INSUFICIENTES ASIENTOS PARA PACIENTES Y FAMILIARES SEÑALAMIENTOS, VENTILACION Y COMODIDAD

8.2.1.2. Los pasillos y áreas comunes se encuentran limpios. 0,25 REGULARES

8.2.1.3. Los pasillos y áreas comunes cuentan con los señalamientos necesarios para la adecuada circulación. 0,25 REGULAR, FALTAN RUTAS DE RPBI, SEÑALAMIENTOS

8.2.1.4. En las áreas de internamiento hay facilidad de vigilancia desde la central de enfermería. 0,25
REGULAR EXISTEN AMPLIACIONES SIN CONTROL

8.2.1.5. Las habitaciones cuentan con buena ventilación, baño o baños comunes (suficientes conforme al número de camas), privacidad, accesibilidad, espacio para familiares y/o visitas. 0,5 REGULARES
CONDICIONES, BAÑOS, FALTA PRIVACIDAD

8.2.1.6. La cantidad de salas de cirugía es suficiente para efectuar las cirugías programadas sin diferimientos por esta causa. 1

8.2.1.7. La distribución espacial y del mobiliario del área quirúrgica permite la limpieza / desinfección fácil y rápida. 0,5 REGULAR CUMPLIMIENTO

8.2.1.8. Existencia de área independiente para pacientes que requieren aislamiento, con ventilación manejada por presiones y área de descontaminación. 0,5 REGULAR CUMPLIMIENTO

8.2.2 (a) Contar con mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones físicas, en todo el hospital. 0 a 3 1

8.2.2.1. Hay programas escritos de mantenimiento preventivo. 0 SE DETECTO PARA O2, RX, AUTOCLAVE.

8.2.2.2. Se cumplen los programas de mantenimiento preventivo. 0

8.2.2.3. Se cumple el mantenimiento correctivo de instalaciones, a partir de los lineamientos establecidos por el hospital (en tiempo) 1

8.2.2.4. El personal encargado del mantenimiento cuenta con capacitación específica. 0,5
EXPEDIENTES SIN DATOS DE CAPACITACION

8.2.3 (b) Contar con planta de emergencia para el suministro de energía eléctrica, por lo menos en las áreas críticas: quirófano, terapia intensiva, tococirugía, urgencias, neonatología, imagenología y laboratorio. 0 a 5 4

8.2.3.1. La planta eléctrica de emergencia cubre todas las áreas señaladas y elevadores y se encuentra en óptimas condiciones de funcionamiento. 1,5 VERIFICADA

8.2.3.2. La planta cubre 5 de las áreas señaladas, excepto imagenología y laboratorio, y se encuentra en óptimas condiciones de funcionamiento. 1 NO CUBRE RX., LABORATORIO, MANTENIMIENTO ?

8.2.3.3. La planta no cubre alguna de las siguientes áreas: quirófano, terapia intensiva, tococirugia, neonatología y urgencias. 1,5 CUBRE, QUIROFANO TOCOQUI., URGENCIAS, TERPIA, NEON

8.3. EQUIPAMIENTO 20

8.3.1 (b) Contar con la cantidad y el tipo de equipamiento médico y de apoyo adecuado para brindar los servicios en las especialidades médicas que ofrece el hospital. 0 a 5 4

8.3.1.1. El hospital cuenta con especificaciones de equipo indispensable, necesario y conveniente mínimo para cada una de las especialidades que ofrece. 1 EL LISTADO DE EQUIPO QUE DEBIERA TENER EL HOSPITAL, SEGÚN INPORTANCIA, NO SE VERIFICO

8.3.1.2. Se cumple con las especificaciones de equipo definido como indispensable. 1 COMPARA EL INVENTARIO PLANEADO CON SU ESTADO DE FUNCIONAMIENTO

8.3.1.3. Se cumple con las especificaciones de equipo definido como necesario. 1 COMPARAR EL INVENTARIO DE LO PLANEADO CON LA EXISTENCIA Y CONDICIONES DE FUNCIONAMIENTO

8.3.1.4. Se cumple con las especificaciones de equipo definido como conveniente. 1 COMPARAR EL INVENTARIO PLANEADO CON EL EXISTENTE

8.3.2 (b) Contar con la cantidad y la calidad tecnológica adecuada de equipo de cómputo y sistemas informáticos para apoyar los servicios de la especialidad o (es) que ofrece el hospital. 0 a 5 2,5

8.3.2.1. Los sistemas de recolección, almacenamiento y recuperación de información se han diseñado de tal forma que permiten el uso fácil y oportuno de la información, sin comprometer su seguridad y confidencialidad. 0,5 LOS SITEMAS ESTAN DISEÑADOS PARA EL NIVEL SUPERIOR ESTATAL Y NACIONAL

8.3.2.2. Se usa el CIE 10 para la clasificación de enfermedades. 0,5 SI

8.3.2.3. Se recolecta y utiliza la información clínica y epidemiológica. 0,5 SE CONSTRUYEN INDICADORES APARENTEMENTE NO SE UTILIZAN EN LA PLANEACION DE NECESIDADES

8.3.2.4. Se recolecta y utiliza la información administrativa. 0,5 SOLO PARA REMITIRLA A NIVEL CENTRAL

8.3.2.5. El formato y los métodos para difundir datos e información están estandarizados. 0,5 SISPA, EPI10. SUIVE, INCIDENCIAS SIN DIFUSION

8.3.2.6. Existen mecanismos de protección de la información contra pérdida, destrucción, manipulación, alteración, acceso o uso no autorizado, o bien empleo indebido del equipo cuando el manejo es computarizado. 0 SIN PROTECCION LA INFORMACION

8.3.3 (b) Contar con mantenimiento preventivo y correctivo del equipo en todo el Hospital, que garantice su óptimo funcionamiento. 0 a 5 1,25

8.3.3.1. Existe un servicio de ingeniería biomédica (propio o subrogado responsable del mantenimiento del equipo médico. 0 INGENIERO BIOMEDICO REQUISITO INDISPENSABLE

8.3.3.2. Existe un plan por escrito para el mantenimiento preventivo del equipo. 0 BITACORAS DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO

8.3.3.3. Se cumple el plan de mantenimiento preventivo del equipo. 0

8.3.3.4. Se cumple el mantenimiento correctivo de equipo a partir de los lineamientos establecidos por el hospital (en tiempo). 1,25

8.3.4 (b) Contar con un quirófano equipado para atender cirugía mayor de las cuatro áreas básicas. 0 a 5 1

8.3.4.1. El hospital cuenta con especificaciones de equipo indispensable necesario y conveniente mínimo para cirugía mayor de cada una de las especialidades que ofrece. 1 INVENTARIO SOLO EN ENFRIA. NO EN ACTIVO FIJO

8.3.4.2. Se cumple con las especificaciones de equipo definido como indispensable 0 NO EXISTE INVENTARIO PLANEADO

8.3.4.3. Se cumple con las especificaciones de equipo definido como necesario. 0 NO DEFINIDO

8.3.4.4. Se cumple con las especificaciones de equipo definido como conveniente. 0 NO DEFINIDO

8.4. INSUMOS 11

8.4.1 (a) Almacenar, manejar y controlar, de acuerdo con su tipo, todos los insumos médicos y no médicos. 0 a 3 1,5

8.4.1.1. Se cumple con las especificaciones de almacenamiento de los insumos médicos señalados por el fabricante y la regulación oficial. 0,5 NO SE ESTIVA ADECUADAMENTE, SIN SEÑALAMIENTOS

8.4.1.2. Se cumple con las especificaciones de los insumos no médicos señalados por el fabricante. 0,5 PARCIALMENTE

8.4.1.3. Cuando los servicios de laboratorio clínico, imagenología y anatomopatología son subrogados, el hospital debe asegurar (mostrar documentos comprobatorios) cumple con las que el servicio contratado especificaciones de almacenamiento de los insumos. 0 LOS CONTRATOS ESTAN A NIVEL ESTATAL

8.4.1.4. Existen procesos y procedimientos de manejo de inventarios que garantizan el suministro de todos los insumos (médico y no médicos) de forma programada. 0,25 SE DESCONOCE EL MANUAL DE PROCEDIMEINTOS

8.4.1.5. Existen fuentes alternas de abasto para casos de emergencia (listadas, con nombre y teléfono) para todo tipo de insumos para casos de emergencia.0 EL CONTROL ES A NIVEL ESTATAL

8.4.1.6. La cantidad de los insumos almacenados es suficiente y no excede a las necesidades definidas por el hospital para un determinado periodo. 0,25 MAXIMOS Y MINIMOS INEXISTENTES

8.4.1.7. Existen procedimientos (documentos) para la eliminación de insumos inútiles. 0
DESCONOCIMIENTO DE LOS PROCESOS

8.4.2 (a) Contar con una farmacia y un banco de sangre o un servicio de transfusión autorizados, con los insumos y recursos suficiente para atender las necesidades de hospitalización. 0 a 3 2

8.4.2.1. El hospital ha definido un inventario mínimo para la farmacia. 0,5 DEFINIDO NO CUMPLIDO

8.4.2.2. El hospital ha definido un inventario mínimo para el banco de sangre o servicio de transfusión. 0,75
SI

8.4.2.3. La farmacia cumple con el inventario mínimo establecido. 0 NO

8.4.2.4. El banco de sangre o servicio de transfusión cumplen con el inventario mínimo establecido. ?

8.4.2.5. El hospital se asegura de que el servicio de transfusión y/o banco de sangre (propio o subrogado) cumpla con la normatividad oficial vigente para el manejo de sangre y hemoderivados. 0,75 SI

8.4.3 (b) Manejar y controlar los medicamentos que sean o contengan estupefacientes o psicotrópicos, de acuerdo con las disposiciones legales y administrativas aplicables. 0 a 5 3,75

8.4.2.1. Existe una responsable del resguardo de los medicamentos controlados para cada área de hospitalización (o piso) donde se utilizan. 1,25 POR EL PSIQUIATRA Y POR LAS ENFRIAS. POR PISO

8.4.2.2. Los responsables del manejo y resguardo de los medicamentos controlados conocen los lineamientos normativos de la Secretaría de Salud. 1,25 SI PARCIALMENTE

8.4.2.3. Existe un responsable que vigila que la administración de los medicamentos controlados a los pacientes siga las indicaciones señaladas por el médico tratante en el expediente clínico por el médico tratante. 1,5 EL CUESTIONAMIENTO AL PERSONAL DE ENFRIA. AFIRMATIVO

II. FUNCIONES DE ATENCION AL PACIENTE 75

1. DERECHOS DEL PACIENTE 15 0

8.1.1 (b) Promover que los médicos den información completa, al ingresar los pacientes, sobre su padecimiento y de todo procedimiento diagnóstico o terapéutico que entrañe un alto riesgo. En todos

los casos se debe solicitar el consentimiento del paciente o de sus familiares para el tratamiento. 0 a 5
EL FORMATO NO REUNE LOS REQUISITOS , CARECE DE DATOS GENERALES, DX. ,
TESTIGOS

8.1.1.1. Existe 100% de los formatos de consentimiento informado firmados para todo proceso que lo requiera. 0

El formato de consentimiento informado debe contener: 0

8.1.1.2. Fecha 0

8.1.1.3. Datos generales completos del paciente. 0

8.1.1.4. Procedimientos de diagnóstico, quirúrgicos y hospitalarios que se le realizarán. 0

8.1.1.5. Firma del paciente (o responsable) y al menos un testigo. 0

8.1.2 (b) Otorgar un trato digno y respetar la confidencialidad y seguridad del paciente durante su estancia en el hospital, según su padecimiento. 0 a 5 3,5

8.1.2.1. Todo interrogatorio al paciente se realiza únicamente entre médico y paciente, salvo que el paciente autorice la presencia de personal de apoyo (enfermería o técnico) 0,5 NO VERIFICACION
AL INTERROGATORIO EL PERSONAL A LAS 14.3.0 HRS. NO SE ENCONTRO BASE

8.1.2.2. Toda exploración al paciente se realiza bajo normas de respeto (explicación y aclaración de dudas) y cuidando descubrir solo la zona a explorar. Cuando sea necesario - paciente femenino - se solicita al paciente su autorización para la presencia de personal de apoyo (enfermería o técnico).0,5
REGULAR

8.1.2.3. Toda información relacionada con la atención del paciente no es discutida con, ni divulgada a, personal involucrado en su atención o familiares, salvo autorización expresa del paciente. 0,5
REGULAR

8.1.2.4. El hospital toma medidas para garantizar la integridad física del paciente y de sus acompañantes, así como de sus efectos personales. 1 A PREGUNTA EXPRESA SOLO ENFRIA
CONTESTO

8.1.2.5. El hospital tiene procedimientos definidos para garantizar el respeto a los pacientes con enfermedades mentales. 1 ENFERMERIA CONTESTA

8.1.3 (b) Promover que los médicos brinden al paciente, a su egreso, información completa sobre su tratamiento y cuidado en el hogar, así como las citas posteriores, según el caso. 0 a 5 4,5

8.1.3.1. Al egreso del paciente, el médico tratante o el personal de enfermería autorizado, dan la información necesaria, pertinente y suficiente (preferentemente por escrito) para: 0,75

- u Los cuidados posteriores en el hogar. 0,75
- u La continuación del tratamiento farmacológico. 0,75
- u Las indicaciones nutricionales del médico y la dieta específica. 0,5
- u Los exámenes o estudios de seguimiento. 0,75

u Fecha próxima cita. 0,5

8.1.3.2. En el caso de pacientes terminales o con requerimiento especiales, el personal se asegura de la completa comprensión de los familiares acerca de la atención disponible. 0,5

8.2. VALORACIÓN DEL PACIENTE 10

8.2.1 (b)Garantizar el servicio de unidades de apoyo diagnóstico, propios o subrogados, durante todo el proceso de atención, incluido radiología e imagen laboratorio clínico, banco de sangre y laboratorio de patología, las 24 horas del día, todos los días del año. 0 a 5 3,75

8.2.1.1. El responsable del servicio (propio o subrogado) es un médico certificado en la especialidad correspondiente (radiólogo, anatomopatólogo, hematólogo, patólogo clínico y químico farmacobiológico o químico clínico). 1,25 EN EL EXPEDIENTE INCOMPLETOS

8.2.1.2. Cada turno tiene al menos un técnico especializado (radiólogo, laboratorista, citotecnólogo, etc.) y uno o varios ayudantes capacitados para realizar estudios acordes con el equipo con que cuenta el servicio. 1,25 EXPEDIENTES INCOMPLETOS EN RECURSOS HUMANOS

8.2.1.3. Existe un rol de guardias normales y especiales para el personal profesional y técnico de cada uno de estos servicios. 1,25 SI

8.2.1.4. Existen procedimientos para la solicitud y recepción de resultados de servicios externos al hospital (propios o subrogados). NA NO APLICA

8.2.2 (b)Contar con controles internos de calidad en las áreas de apoyo diagnóstico 0 a 5 1,5

8.2.2.1. Existe en un lugar visible al público las licencias sanitarias requeridas para cada servicio de diagnóstico. 0 NO VISIBLE AL PUBLICO

8.2.2.2. Cada área de apoyo diagnóstico tiene mecanismos internos de control de calidad. 0,75 RX CARECE

8.2.2.3. Hay seguimiento a los procesos para verificar el cumplimiento de la Normas Oficiales Mexicanas vigentes en las actividades realizadas por cada servicio. 0,75 NO EXIISTE SEGUMIENTO NO EXISTENCIAS DE NORMAS

8.2.2.4. Hay políticas y procedimientos para la selección de los servicios subrogados en los cuales se establecen los requisitos de calidad de los servicios a contratar. NA

8.2.2.5. Se monitorea permanentemente la calidad de los servicios de apoyo diagnóstico subrogados. NA

8.2.2.6. Cuando existe subrogación de servicios de diagnóstico, la elección del proveedor externo esta basada en criterios de calidad y respuesta oportuna. NA

8.3. EXPEDIENTE CLINICO 10

8.3.1 (b) Abrir un expediente clínico, por todo y cada uno de los pacientes, conforme a la normatividad aplicable al expediente clínico. 0 a 5 3,5

8.3.1.1. Existencia de un expediente por paciente hospitalizado 0,5 si

8.3.1.2. Existencia de una historia clínica que reúne los requisitos señalados en el NOM correspondiente en todos los expedientes, por área, por piso u especialidad (según sea el caso) 0,5 NO CUMPLE CON LA NOM

8.3.1.3. Se consigna en el expediente un diagnóstico de ingreso y una proposición de tratamiento. 0,5 SI

8.3.1.4. Existencia de notas de evolución (legibles y sin abreviaturas) tanto el médico tratante, como de los residentes o médicos de guardia y de enfermería. 0,5 SI

8.3.1.5. Existe congruencia diagnóstico terapéutica en todas las intervenciones realizadas en el hospital. 0 NO EXISTE EVIDENCIA

8.3.1.6. Existencia de antecedentes documentados en caso de reinternamiento. 0 NO EXISTEN EVIDENCIAS

8.3.1.7. Se encuentran anexos todos los resultados de estudios de laboratorio, imagenología y anatomía patológica practicados (según el caso). 0,5 SI

8.3.1.8. Existen comentarios a los resultados de exámenes antes mencionados, en todos los expedientes donde se solicitaron. 0,5 SI

8.3.1.9. Existe congruencia entre los resultados de los estudios realizados y el manejo señalado en las notas de evolución en cada expediente. 0 Incongruencia entre Dx. Y laboratorio y Gabinete

8.3.1.10. Existe diagnóstico de egreso por escrito en todos los expedientes de pacientes dados de alta en fecha anterior a la vista. 0,5 SI

8.3.2 (b) Conservar una copia del expediente clínico en los archivos del hospital, un mínimo de cinco años. 0 a 5 4

8.4. URGENCIAS 5

8.4.1 (b) Realizar los procedimientos, en las áreas de urgencias, con oportunidad y con la mayor seguridad para el paciente, en los que considere, incluso, la referencia de forma expedita y segura del paciente a otra institución, si el caso excede a la capacidad de respuesta del hospital. 0 a 5 Personal eventual 1,0

8.4.1.1. Hay definición por escrito de los procedimientos que pueden ser realizados en el área de urgencias. 0

- 8.4.1.2. Existe un manual de procedimientos del área. Éste debe estar localizable y accesible para todo el personal del área. 0 NO EN EL AREA
- 8.4.1.3. El personal de urgencias conoce la localización y contenido de éste manual. 0 NO
- 8.4.1.4. Existen características deseables en el área como accesibilidad, señalamientos, información, cercanía con las áreas de apoyo diagnóstico. 0,75 SI
- 8.4.1.5. Suficiencia de equipo en relación con los procedimientos que se realizan conforme lo establecen los manuales de procedimientos. 0,25 INDISPENSABLE
- 8.4.1.6. Existe un listado actualizado de opciones para referir al paciente de acuerdo con las necesidades que presenten. 0 NO

8.5. HOSPITALIZACIÓN 15

- 8.5.1 (b) Realizar los procedimientos, en las áreas de hospitalización, con la mayor seguridad para el paciente. 0 a 5 1
- 8.5.1.1. El hospital ha definido claramente las áreas y servicios con que cuenta (por especialidades básicas), las camas asignadas a cada área y la cantidad y tipo de personal profesional y auxiliar requerido. 0 NO EXISTEN EVIDENCIAS
- 8.5.1.2. Existencia y presencia en el área de los manuales de procedimientos que indiquen las actividades permitidas para cada área de hospitalización por cada tipo de personal profesional y no profesional. 0 NO EXISTEN EVIDENCIAS
- 8.5.1.3. Los manuales de procedimientos han sido revisados y están actualizados (2 años antes al menos). 0 NO EXISTEN EVIDENCIAS
- 8.5.1.4. El personal conoce y cumple los procedimientos señalados en los manuales. 0 NO EXISTEN EVIDENCIAS DEL MANUAL Y SU COMPLIMIE
- 8.5.1.5. El personal profesional cuenta con la especialización correspondiente a cada área. 0 APARENTEMENTE
- 8.5.1.6. En las cuatro especialidades básicas existe un jefe de servicio o responsable (médico especialista certificado) y una jefa de enfermería (especializada). 0,25 INCOPLETO
- 8.5.1.7. El hospital asegura la coordinación entre los distintos profesionales áreas o especialidades involucrados en la atención del paciente en hospitalización. 0,25 INCOMPLETO
- 8.5.1.8. Los procesos de enfermería están diseñados para proporcionar una atención con la mayor seguridad y oportunidad para el paciente. 0,75 SI
- 8.5.1.9. Existencia de un reglamento para visitantes, este es conocido por el personal y se encuentra visible para todos los que acuden a las áreas de hospitalización. 0 NO EXISTEN EVIDENCIAS

- 8.5.2 (b) Contar con servicios de cocina y alimentos suficientes para proveer las dietas de los pacientes y del personal del hospital. 0 a 5 3
- 8.5.2.1. Las áreas de almacenamientos preparación y distribución de alimentos son proporcionales al número de camas existente en el hospital. 0 ALMACENAMIENTO INSUFICIENTE
- 8.5.2.2. El personal de cocina esta capacitado específicamente. 0,75
- 8.5.2.3. Existencia de controles sanitarios periódicos de las áreas de preparación y alimentos del personal de dichas áreas. 0 NO EXISTEN EVIDENCIAS
- 8.5.2.4. Existencia de un registro de incidentes en la dotación de dietas. 0,75 SI
- 8.5.3.5. Existe apoyo nutricional, interno o externo para la elaboración de menús de dietas especiales. 0,75 SI
- 8.5.3.6. Solo el personal autorizado prescribe o modifica dietas. 0,75 SI
- 8.5.3.7. En servicios de alimentación subrogados el hospital verifica el cumplimiento de los requisitos de calidad. NA
- 8.5.3 (b) Contar por lo menos, con los siguientes comités: Auditoria médica; Infecciones Intrahospitalarias; Seguridad e Higiene laboral; Mortalidad; Enseñanza, Investigación, Capacitación y Ética; Insumos y, adicionalmente, los que sean pertinentes con forme al nivel de complejidad del hospital. Dichos comités deberán de cumplir con la función de detectar y resolver problemas relacionados con la atención. 0 a 5 3
- 8.5.3.1. Cada comité debe estar constituido en acta y los miembros del personal que lo conforman deben contar con nombramiento. 0,75 LOS INTEGRANTES CARECEN DE NOMBRAMIENTO
- 8.5.3.2. Existen minutarios de las reuniones de cada comité constituido. 0,75 SI
- 8.5.3.3. El comité cuenta con calendario de sesiones periódicas al menos una sesión cada dos meses. 0 NO EXISTE EVIDENCIAS DE CALENDARIOS
- 8.5.3.4. Se hace seguimiento al cumplimiento de los acuerdos tomados por cada comité. 0,5 EVIDENCIA POCO RESOLUTIVA Y REPETITIVA
- 8.5.3.5. En el comité de infecciones intrahospitalarias participa entre otros, personal de enfermería. 0,5 SI
- 8.5.3.6. Se difunden y aplican las recomendaciones establecidas por los comités 0,5 PACAS EVIDENCIAS DE SU DIFUSION
- 8.6. CIRUGIA Y ANESTESIA 20**
- 8.6.1 (b) Realizar los procedimientos quirúrgicos y de anestesia, con la mayor seguridad para el paciente. 0 a 5 A las 14 horas inexistencia de personal para entrevistar 1,0

- 8.6.1.1. Existen manuales de procedimientos de sala de cirugía que incluyen al menos los siguientes procedimientos: verificación del consentimiento informado; manejo y control de incidentes y accidentes quirúrgicos; control de infecciones durante la cirugía; técnicas de asepsia, limpieza de rutina y terminal; manejo y desecho de objetos; punzocortantes; manejo y desecho de tejidos potencialmente contaminantes; traslado y ubicación del paciente. 0 MANUALES EN LA DIRECCION SIN ACTUALIZAR E INCOMPLETOS PARA EL HOSPITAL
- 8.6.1.2. El personal del área conoce y aplica los procedimientos tal como están descritos en los manuales. 0 Sin personal en ese momento
- 8.6.1.3. Los manuales de procedimientos se encuentran accesibles para el personal, dentro del área respectiva. 0 Sin personal en ese momento
- 8.6.1.4. El hospital ha definido las características de la (s) sala (s) de cirugía el instrumental y equipo adecuado según el tipo de procedimientos que se realizan en ella. 0 Sin personal en ese momento
- 8.6.1.5. Se cumplen las especificaciones de instrumental y equipo señaladas por el propio hospital en cada sala de cirugía para los procedimientos que se efectúen. 0 Sin personal en ese momento
- 8.6.1.6. El servicio de cirugía mantiene un relación estrecha y una comunicación efectiva con los servicios de apoyo propios y subrogados (imagenología, anatomía, patológica y banco de sangre). 1
- 8.6.1.7. Existe la definición de procedimientos y/o proveedores alternativos para los casos donde no se logre respuesta alguna de los servicios de apoyo regulares, indicando nombres y teléfonos. 0 Sin personal en ese momento
- 8.6.2 (b) Observar en los procesos anestésicos la normatividad aplicable para la práctica de la anestesiología. 0 a 5 4
- 8.6.2.1. Se realiza una valoración preanestésica para todo paciente excepto los casos de urgencias. 1,5 SI
- 8.6.2.2. El anestesiólogo elabora un registro anestésico que se incluye en el expediente clínico del paciente. 1,25 SI
- 8.6.2.3. Existe un manual de procedimiento para prevenir, manejar y resolver incidentes y accidentes de anestesia que se encuentra accesible para todo el personal del área. 0
- 8.6.2.4. El procedimiento de inicio y finalización de aplicación de anestesia se realiza en presencia de un integrante del personal de enfermería del área quirúrgica. 1,25 SI
- 8.6.3 (b) Contar con un área de recuperación postanestésica, que tenga el equipo y el personal idóneos para monitorear el estado del paciente. 0 a 5 2
- 8.6.3.1. El hospital ha definido las características del equipo y personal necesario para el área de recuperación postanestésica. 1 SI

8.6.3.2. Se cumplen las especificaciones establecidas por el propio hospital en el área de recuperación postanestésica. 0,5 NO SE VERIFICO LO ESTABLECIDO

8.6.3.3. El alta del paciente del área de recuperación postanestésica la realiza un médico anestesiólogo calificado y autorizado por el hospital. 0,5

8.6.4 (b) Contar cuando se trate de hospitales de más de setenta camas con un área de terapia intensiva que tenga el equipo idóneo para monitorear y atender a los pacientes de las especialidades que ofrece el hospital. 0 a 5 2

8.6.4.1. Disponibilidad (en guardia real o imaginaria) de un médico internista certificado con experiencia en cuidados críticos. 1 responsable de Urgencias, terapia y piso

8.6.4.2. Disponibilidad de una enfermera intensivista. 0,5 si una por cada 5 camas

8.6.4.3. Existe en el área manuales de procedimientos que incluyen por lo menos: relación del área con otros departamentos del hospital; especificaciones acerca de qué, quién, cuándo, porqué y cómo realizará procedimientos especiales dentro del área; referencia, admisión y alta del área. 0 no existen evidencias

8.6.4.4. El personal del área conoce y cumple con lo descrito en los manuales de procedimientos. 0 sin evidencia de manuales

8.6.4.5. Se cuenta con información actualizada y procedimientos para solicitar traslado de pacientes o procedimientos alternativos a otras unidades médicas hospitalarias, incluyendo nombres y teléfonos de los responsables de dichas unidades. 0,5 sin evidencias al solicitar los documentos

8.6.4.6. Se cuenta con un listado actualizado de servicios de ambulancia terrestre y área calificados y disponibles con nombres, teléfono (s) y responsables para solicitar el servicio. 0 sin evidencias documentales al solicitarlo

8.6.4.7. Existe un reglamento para visitantes de pacientes en terapia intensiva, éste es conocido por el personal y se encuentra visible para todos los que acuden a visita. 0 sin evidencias de reglamento

III. FUNCIONES DE APOYO A LA ATENCION. 28

8.1. GOBIERNO 10

8.1.1 (b) Contar con un director o consejo directivo como órgano de mayor jerarquía, con representación de las áreas clave que funcione de forma efectiva y ágil en la toma de decisiones estratégicas del hospital. 0 a 5 4,5

8.1.1.1. El diseño de la organización esta definido por escrito y aprobado por las instancias correspondientes. 1 SIN EVIDENCIAS DE LOS PERFILES DEL PUESTO DE LOS DERECTIVOS

8.1.1.2. Los objetivos de los departamentos o áreas se encuentran definidos por escrito. 0,5 SIN EVIDENCIAS QUE EL PERSONAL LOS CONOZCA

8.1.1.3. Se encuentran definidos misión, visión y valores del hospital. 0,5 EXISTE POR ESCRITO SIN EVIDENCIAS QUE EL PERSONAL LOS CONOZCA

8.1.1.4. La dirección clínica del hospital es responsabilidad de un profesional calificado que cuenta con experiencia y capacitación administrativa. 1 SI

8.1.1.5. La dirección administrativa del hospital es responsabilidad de un profesional calificado que cuenta con experiencia y capacitación en administración de hospitales. 0,5 SIN EVIDENCIA DE LA EXPERIENCIA EN SERVICIOS DE SALUD U HOSPITALARIA

8.1.1.6. Se incluye a la titular de enfermería en el Cuerpo de Gobierno o Consejo Directivo. 1 S

8.1.2 (b) Tener una enfermera titulada como Jefe de Enfermería 0 a 5 5

8.1.2.1. La enfermera de mas alto rango del hospital es una enfermera titulada (licenciada en enfermería o enfermera general). 2,5 SI

8.1.2.2. Cuenta además con especialidad en administración y/o otra especialidad. 2,5 SI

8.2. PERSONAL MEDICO Y PARAMEDICO 10

8.2.1 (b) Contar con manuales de procedimientos y reglamentos que orienten las actividades clínicas y de atención al paciente, por parte del personal médico de enfermería y paramédico. 0 a 5 3,5

8.2.1.1. Existen políticas, normas, reglamentos y estatutos que guían las actividades de atención clínica del hospital. 0,75 SI ,NO EXISTEN EVIDENCIAS PARA QUE EL PERSONAL LOS CONOZCA

8.2.1.2. Las normas y reglamentos del personal médico y de todos los profesionales de la salud están aprobadas por el Cuerpo de Gobierno o Consejo Directivo. 1 SI

8.2.1.3. Todo jefe de servicio debe estar certificado (y recertificado) por el Consejo de la especialidad correspondiente y demostrar su competencia a través del proceso de "revisión de credenciales". 1 SI

8.2.1.4. Todo médico que trata pacientes dentro del hospital ha sido autorizado formalmente después de un proceso de "revisión de credenciales". 0 SI LA ADMISION ES DEL NIVEL SUPERIOR SOLO LA CREDENCIALIZACION ES TRAMITE LOCAL

8.2.1.5. El manejo de las condiciones de hospitalización de los pacientes es responsabilidad de un directivo médico calificado. 0,75 SOLO FORMALIZAR EL PROCESO

8.2.2 (b) Tener preferentemente en su personal médico a miembros del Consejo de la Especialidad, y enfermeras pertenecientes a asociaciones o sociedades de carácter nacional. 0 a 5 1

8.2.2.1. El personal médico pertenece a una sociedad profesional u organismo colegiado debidamente constituido. 0,5 NO EXISTEN EVIDENCIAS

8.2.2.2. El personal profesional de enfermería pertenece a una sociedad u organismo colegio debidamente constituido. 0,5 NO EXISTEN EVIDENCIAS

8.3. AMBIENTE HOSPITALARIO

0

- 8.3.1 (b) Cumplir con los requisitos y procedimientos que establece la normatividad aplicable, para la separación, envasado, almacenamiento, recolección, transporte, tratamiento y disposición final de los residuos peligrosos biológicos infecciosos que se generan en establecimientos que prestan atención médica. 0 a 5 3

8.4. SEGURIDAD HOSPITALARIA

3

- 8.4.1 (a) Contar con un comité de protección civil o de seguridad e higiene que haya definido los procesos de respuesta antes siniestros e incendios en todos los servicios y departamentos del hospital, incluidas las rutas y acciones para la evacuación de pacientes y de personal. 0 a 3 2

- 8.4.1.1. El comité existente sesiona periódicamente y sus acciones se encuentran documentadas. 0,3 SI

- 8.4.1.2. Existe un representante del comité de protección civil en cada turno laboral. 0 NO EXISTEN EVIDENCIAS POR TURNO FORMALMENTE

- 8.4.1.3. Existe un plan general para responder ante siniestros y desastres naturales. 0,3 SI

- 8.4.1.4. Los miembros del personal han recibido educación sobre temas relacionados con el ambiente seguro, y poseen las habilidades y el conocimiento requeridos para cumplir con sus responsabilidades siguiendo los lineamientos de plan general de respuesta ante siniestros. 0,3 SI

- 8.4.1.5. Se encuentra documentada la realización de simulacros para responder ante siniestro, la frecuencia de los mismos es por lo menos anual. 0 NO EXISTEN EVIDENCIAS DE BITACORA CON SIMULACROS

- 8.4.1.6. Existe equipo contra incendios suficiente y en buen estado en cada área del hospital 0,2 NO ENTODOS Y DONDE SI ES VIGENTE

- 8.4.1.7. Se lleva a cabo una verificación anual del equipo contra incendios. 0,3 SI

- 8.4.1.8. Hay señalización visible para el uso de elevadores, escaleras en las áreas de mayor circulación de personal o visitantes en situaciones de alerta. 0,2 SI MAYOR EVIDENCIA

IV. INDICADORES

5

1. INDICADORES.

5

3,2

- 8.1.1 (b) Registrar de manera confiable y oportuna, la siguiente información: 0 a 5

- 8.1.1.1 Porcentaje general de ocupación hospitalaria. 0,5 63,5

- 8.1.1.2 Número total de egresos en el último año. 0,5 6671

- 8.1.1.3 Número de cirugías efectuadas en el último año 0,5 3544

- 8.1.1.4 Porcentaje de cesáreas. 0,5 31

8.1.1.5	Tasa bruta de infecciones intrahospitalarias.	0	1,07
8.1.1.6	Promedio de estancia hospitalaria.	0,4	2,76
8.1.1.7	Tasa bruta de mortalidad hospitalaria.	0,4	3
8.1.1.8	Tasa ajustada de mortalidad hospitalaria	0,5	1,7
8.1.1.9	Porcentaje de reingresos hospitalarios.	0	
8.1.1.10	Porcentaje de pacientes reintervenidos quirúrgicamente.	0	
8.1.1.11	Porcentaje de congruencia entre el diagnóstico clínico y el histopatológico.	0	95

FUENTE: DIRECTA

En resumen, se obtienen los siguientes resultados agrupados de acuerdo con las tres áreas exploradas describiendo la calificación obtenida y su porcentaje.

ESTRUCTURA

RECURSOS HUMANOS			
Criterios que si certifican	8	50.0 %	
Criterios que certifican medianamente	6	37.5 %	
Criterios que no certifican	2	12.5 %	
Total de criterios	16	100	
INSTALACIONES FISICAS			
Criterios que si Certifican	7	46.6%	
Criterios que Certifican medianamente	6	40 %	
Criterios que no Certifican	2	13.3%	
Total de criterios	15	100	
EQUIPAMIENTO			
Criterios que si certifican	2	11.1 %	
Criterios que certifican medianamente	9	50.0 %	
Criterios que no certifican	7	38.9 %	
Total de criterios	18	100	
INSUMOS			
Criterios que si certifican	3	20.0 %	
Criterios que certifican medianamente	8	53.3 %	
Criterios que no certifican	4	26.7 %	
Total de criterios	15	100	
FUNCIONES DEL PACIENTE			
DERECHOS DEL PACIENTE			
Criterios que si certifican	6	33.3 %	
Criterios que certifican medianamente	6	33.3%	
Criterios que no certifican	6	33.4%	
Total de criterios	18	100	
VALORACION DEL PACIENTE			
Criterios que si certifican	2	20.0 %	
Criterios que certifican medianamente	3	30.0 %	
Criterios que no certifican	5	50.0 %	
Total de criterios	10	100	
EXPEDIENTE CLINICO			
Criterios que si certifican	6	54.5 %	
Criterios que certifican medianamente	2	18.1 %	
Criterios que no certifican	3	27.4 %	
Total de criterios	11	100	
URGENCIAS			
Criterios que si certifican	1	16.7 %	
Criterios que certifican medianamente	1	16.7 %	
Criterios que no certifican	4	66.6 %	
Total de criterios	6	100	

HOSPITALIZACION

Criterios que si certifican	9	39.1 %
Criterios que certifican medianamente	4	17.4 %
Criterios que no certifican	10	43.5 %
Total de criterios	23	100

CIRUGIA Y ANESTESIA

Criterios que si certifican	5	23.8 %
Criterios que certifican medianamente	5	23.8 %
Criterios que no certifican	11	52.4 %
Total de criterios	21	100

FUNCIONES DE APOYO A LA ATENCION

GOBIERNO

Criterios que si certifican	6	75.5 %
Criterios que certifican medianamente	2	25.0 %
Criterios que no certifican	0	0.0 %
Total de criterios	8	100

PERSONAL MEDICO Y PARAMEDICO

Criterios que si certifican	2	28.5 %
Criterios que certifican medianamente	4	57.2%
Criterios que no certifican	1	14.3%
Total de criterios	7	100

AMBIENTE HOSPITALARIO

Criterios que si certifican	0	0.0%
Criterios que certifican medianamente	1	100%
Criterios que no certifican	0	0.0%
Total de criterios	1	100

C SEGURIDAD HOSPITALARIA

Criterios que si certifican	4	50%
Criterios que certifican medianamente	2	25%
Criterios que no certifican	2	25%
Total de criterios	8	100

De los resultados obtenidos se puede concluir que los criterios que no certifican en el área de DERECHOS DEL PACIENTE el mayor porcentaje con 42.3% seguido de la ESTRUCTURA con un 22 % y solo e 9.0 %el área de FUNCIONES DE APOYO A LA ATENCION; los criterios que medianamente certifican en el área de FUNCIONES DE APOYO A LA ATENCION con un 51.7 % (casi la mitad) la ESTRUCTURA con un 45 % y el área de Funciones del paciente con 26.6 %; En general el 30 % de los indicadores si se acreditan. Se sugiere se implementen estrategias de primera instancia para certificar los servicios del área de Derechos del Paciente, se modifique la estructura del Hospital y se mejoren las funciones de apoyo a la atención, a fin de que pueda certificarse dicho Hospital.

CAPITULO 9

CALIDAD EN EL SERVICIO

9.1. TAMAÑO DE LA MUESTRA POR SERVICIOS

9.2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION, POR AREAS

- 9.2.1. RECEPCIÓN
- 9.2.2. MEDICOS
- 9.2.3. ENFERMERIA
- 9.2.4. TRABAJO SOCIAL
- 9.2.5. DIETOLOGIA

9.3. SATISFACCIÓN DEL PRESTADOR DE SERVICIO

- 9.3.1. MEDICOS
- 9.3.2. DENTISTAS
- 9.3.3. ENFERMERAS
- 9.3.4. TRABAJADORAS SOCIALES
- 9.3.5. DIETISTAS
- 9.3.6. TÉCNICOS CLINICOS (RAYOS X Y LABORATORIO)
- 9.3.7. MANTENIMIENTO
- 9.3.8. CHÓFERES
- 9.3.9. INTENDENTES
- 9.3.10. CAMILLEROS
- 9.3.11. QUÍMICOS
- 9.3.12. AFANADORAS
- 9.3.13. FARMACIA
- 9.3.14. LAVANDERAS
- 9.3.15. CONCLUSION DE LA SATISFACCION DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS

9.4. CONCLUSIONES DE LA ENCUESTA

- 9.4.1. RECEPCIÓN
- 9.4.2. TRABAJO SOCIAL
- 9.4.3. MEDICOS

9.5. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA POR SERVICIOS.

- 9.5.1. RECEPCIÓN

- 9.5.2. TRABAJO SOCIAL
- 9.5.3. MEDICOS
- 9.5.4. CONCLUSIONES

- 9.6. CONCLUSIONES DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR SERVICIO Y GENERAL.
- 9.7. COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y DEL PRESTADOR DE SERVICIOS

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE CALIDAD EN EL SERVICIO APLICADAS EN EL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE SSA EN TLAXCALA, TLAX.

Se verificó el grado de satisfacción del prestador de servicios y del usuario, con la aplicación de la encuesta de evaluación de la satisfacción del usuario y de los prestadores de servicio, tomada de la encuesta diseñada por Dr. Héctor Aguirre Gas, con el fin de identificar y analizar los problemas o situaciones que generan insatisfacción en los usuarios de los servicios y los prestadores de los mismos con la que se generaron conclusiones para proveer soluciones. Dicha encuesta se aplicó en las áreas de Urgencias, consulta externa, Hospitalización, personal del hospital, la muestra del número de encuestas aplicadas se calculó con base a la fórmula de encuestados será realizada tomando como base la fórmula de Fisher y Navarro para poblaciones finitas de menos de 500,000 elementos y en forma aleatoria. Cuyos resultados fueron:

9.1. TAMAÑO DE LA MUESTRA POR SERVICIOS

URGENCIAS:

$$n = \frac{z^2 N p q}{e^2 (N-1) + z^2 p q}$$

n= tamaño de la muestra

z = coeficiente de confianza (1.96)², 95%

N= universo o población 10,646

p= probabilidad a favor (.5)

q= probabilidad en contra (.5)

e= error de estimación (.10)

N = 10,646 total de consultas otorgadas en urgencias durante 2000

$$n = \frac{z^2 N p q}{e^2 (N-1) + z^2 p q}$$

$$n = \frac{(3.8416) (10,646) (.5) (.5)}{(.1)^2 (10,646-1) + 3.8416 (.5) (.5)}$$

$$n = \frac{10224.4184}{106.45 + .9604}$$

$$n = \frac{10224.4184}{107.4104}$$

$$n = 95.19$$

n = 95 encuestas del área de Urgencias.

CONSULTA EXTERNA:

$$n = \frac{Z^2 N p q}{e^2 (N-1) + Z^2 p q}$$

n= tamaño de la muestra

Z = coeficiente de confianza (1.96)², 95%

N= universo o población 14,099

p= probabilidad a favor (.5)

q= probabilidad en contra (.5)

e= error de estimación (.10)

N= 14, 099 total de consultas otorgadas en consulta externa durante 2000

$$n = \frac{(1.96)^2 (14,099) (.5) (.5)}{(.1)^2 (14,099-1) + (1.96)^2 (.5) (.5)}$$

$$n = \frac{13540.6790}{140.98 + .9604}$$

$$n = \frac{13540.6790}{141.9404}$$

$$n = 95.4$$

n = 95 encuestas del área de consulta externa

Las encuestas se aplicaron al azar, se le preguntaba a los pacientes, conforme salían del hospital.

HOSPITALIZACION:

$$n = \frac{Z^2 N p q}{e^2 (N-1) + Z^2 p q}$$

n= tamaño de la muestra

Z = coeficiente de confianza (1.96)², 95%

N= universo o población 56

p= probabilidad a favor (.5)

q= probabilidad en contra (.5)

e= error de estimación (.10)

N = 70% de ocupación del hospital en el 2000, lo que correspondió a 56 camas ocupadas

$$n = \frac{(1.96)^2 (56) (.5) (.5)}{(.1)^2 (56-1) + (1.96)^2 (.5) (.5)}$$

$$n = \frac{56.7824}{.55+.9604}$$

$$n = 37.59$$

n = 38 encuestas a aplicar en el área de hospitalización

El tamaño de la muestra se dividió por servicios en base al número de camas asignadas por servicio, aplicando una regla de 3, obteniendo:

14 encuestas para el servicio de cirugía

7 encuestas para el servicio de pediatría

5 encuestas para el servicio de medicina interna

12 encuestas para el servicio de gineco-obstetricia

PERSONAL DEL HOSPITAL:

$$n = \frac{Z^2 N p q}{e^2 (N-1) + Z^2 p q}$$

n= tamaño de la muestra

|| Z = coeficiente de confianza (1.96)2, 95%

N= universo o población 390

p= probabilidad a favor (.5)

q= probabilidad en contra (.5)

e= error de estimación (.10)

N = Personal de plantilla del hospital en el 2000= 390 personas.

$$n = \frac{(1.96)^2 (390) (.5) (.5)}{(.1)^2 (390-1) + (1.96)^2 (.5) (.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416) (390) (.5) (.5)}{.01 (389) + (3.8416) (.5) (.5)}$$

$$n = \frac{374.556}{3.89+.9604}$$

$$n = \frac{374.556}{4.8504}$$

$$n = 77.22$$

n = 77 *personal encuestado de plantilla*, el cual se fue seleccionando de acuerdo a la proporción por servicios y códigos del personal del hospital.

PERSONAL ENCUESTADO DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA.

PERSONAL DE HOSPITAL	No.
MEDICOS	12
DENTISTA	1
ENFERMERAS	32
TRABAJADORA SOCIAL	3
PERSONAL DE NUTRICION	3
TECNICOS DE RX LABORATORIO	4
MANTENIMIENTO	3
CHOFER	3
INTENDENCIA	5
CAMILLEROS	1
QUIMICOS	3
AFANADORA	2
FARMACIA	3
LAVANDERIA	2
TOTAL PERSONAS	77

FUENTE: DIRECTA

Se calificó de acuerdo a la escala propuesta en la encuesta diseñada por Dr. Héctor Aguirre Gas, y modificada de acuerdo a las necesidades de este estudio.

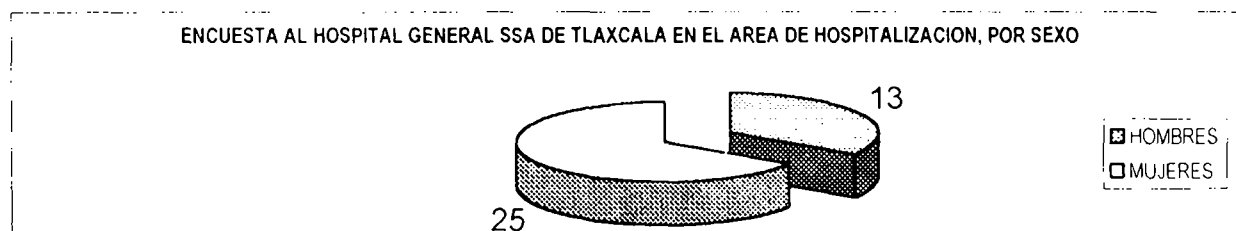
EXCELENTE:	Si el promedio del porcentaje de las respuesta se encuentra entre 91 –100%.
BUENO:	Si el promedio del porcentaje de las respuesta se encuentra entre el 81 – 90 %.
SUFICIENTE:	Si el promedio del porcentaje de las respuestas se encuentra entre 70 –80%.
DEFICIENTE:	Si el promedio del porcentaje de las respuestas se encuentra por debajo del 69 % y menos.

9.2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN

CONCLUSIONES DE LAS 38 ENCUESTAS APLICADAS EN EL AREA DE HOSPITALIZACION DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA.

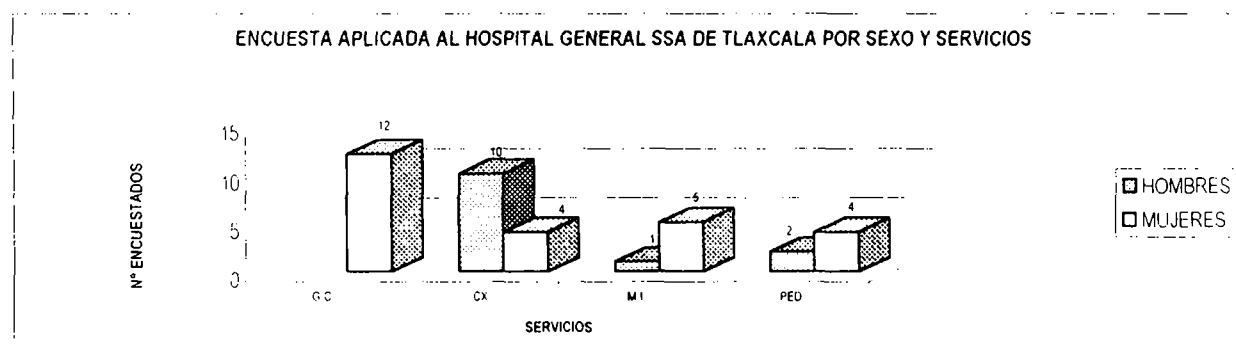
Se aplicaron 38 encuestas, enfocando 5 áreas: Recepción (cam 36), Hospitalización (cam 38), Enfermería (cam 39), Trabajo Social (Cam 40), y Dietología (cam 41).

De las encuestas aplicadas al área de hospitalización se representan el número de encuestados por sexo:



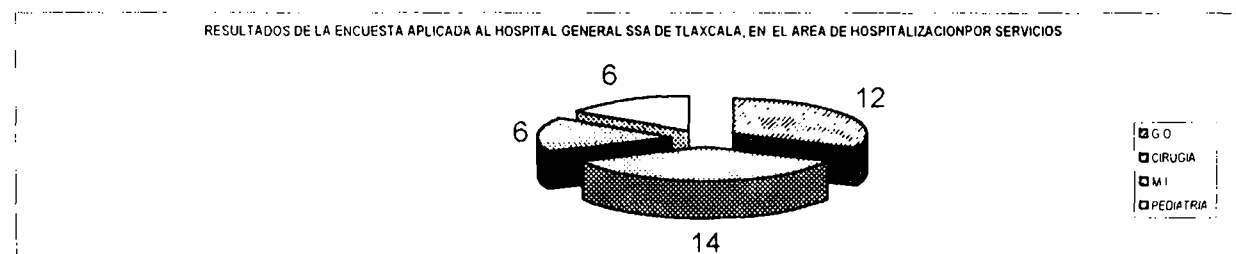
FUENTE: ENCUESTA DIRECTA

Se encuestaron 38 pacientes del área de hospitalización, de los cuales 13 fueron hombres y 25 fueron mujeres



FUENTE: ENCUESTA DIRECTA

Se aplicaron 12 encuestas en el servicio de Gineco-Obstetricia, siendo mujeres el 100%, 14 encuestas en el servicio de Cirugia, 10 hombres (71.41%) y 4 mujeres, (28.57%), 6 en el servicio de Medicina Interna, 1 hombre(20%) y 5 mujeres (80%); 6 en el servicio de Pediatria, 2 hombres (33.33%)y 4 mujeres (66.66%).



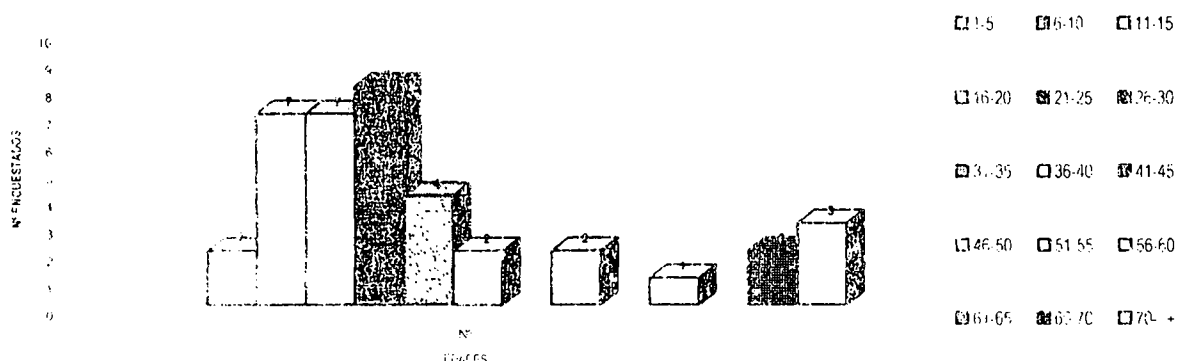
FUENTE: ENCUESTA DIRECTA

Se encuestaron 38 pacientes del área de hospitalización, se dividieron de la siguiente manera: 12 pacientes del área de gineco obstetricia, 6 pacientes del área de Medicina interna., 14 pacientes del área de cirugía y 6 pacientes del área de pediatría.

La edad de los encuestados varió, ya que se encuestó al azar por servicios, podemos concluir:

EDAD	01-5	06-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-70	70- +	TOTAL
Nº			2	1	7	8	4	2		2		1		2	3	38

ENCUESTA APLICADA AL HOSPITAL GENERAL SSA DE TLAXCALA DEL AREA DE HOSPITALIZACION, GRAFICADA POR EDADES



FUENTE: ENCUESTA DIRECTA

En cuanto la procedencia de los encuestados, se detectó que acuden de diferentes poblaciones del Estado de Tlaxcala, (Ocotlán, San Francisco Tetlanocán, Col. La Cruz, Panzacola, San Bernardo Contla, Sta. Rita Nopalucan, Zacatepec, Hueyotlilla (3), Ocoxtoc, Apizaco, San Juan Tototla, Sta. Ana (3), San Vicente Xilozochitla (2), San Dionisio, Ayomella(2), Los Reyes, Calpulaipan, San Pablo Citlaltépetl, San Antonio Atotonilco, Anacampipa, Tlaxcala capital (3), San Felipe Ixtlacuixtla, Tepetlila, San Matias Tlalacaleca, Tlaxco), San Martín Texmelucan, Huej, San Pablo del Monte, Hue. El personal encuestado comentó que acuden a este hospital debido a que los servicios son más económicos, les agrada el servicio que les brindan y el medicamento se les da sin pagar por el mismo costo de la consulta.

Se sugiere que los centros de salud de 1er. Nivel realicen las atenciones a sus usuarios y recomienden a los mismos que acudan de primera atención a su centro de Salud y de acuerdo a su padecimiento su médico valorará si es necesario referido al Hospital.

9.2.1.RECEPCION

En cuanto a la atención en hospitalización por parte del personal de recepción, los encuestados respondieron:

1.- ATENDIO SU SOLICITUD EL PERSONAL DE RECEPCION:

El 76.31% respondió que **Si**, lo que equivale a 29 personas, y su calificación es **SUFICIENTE**, el 15-78% dijo que **NO** lo atendieron, equivale a 6 personas y 7.89%; pasaron directo, lo equivalente a 3 personas, debido a que entró directo a Urgencias y venía en ambulancia, o muy grave y por ello no tuvieron contacto con recepción

2.-¿LO ATENDIERON CON OPORTUNIDAD?

El 52.63% respondió que **Si**, lo equivalente a 20 personas su calificación es **DEFICIENTE**, 13.15% respondieron que **NO**, y el equivalente a las personas que pasaron directo fue 7.89%, 3 personas.

3.-¿ EL PERSONAL DE RECEPCIÓN DIO TRAMITE A SU SOLICITUD?

El 78.94% respondió que **SI**, lo equivalente a 30 personas, su calificación es SUFICIENTE, 13.15% respondieron que NO, lo equivalente a 5 personas, y el equivalente a las personas que pasaron directo fue 7.89%, 3 personas)

4.-¿ EL TRATO FUE AMABLE?

El 78.94% respondió que **SI**, lo equivalente a 30 personas, su calificación es SUFICIENTE, 13.15% respondieron que NO, lo equivalente a 5 personas, y el equivalente a las personas que pasaron directo fue 7.89%, 3 personas.

5.-¿SE LE DIO LA INFORMACION NECESARIA PARA LA UTILIZACION DE LOS SERVICIOS Y TRAMITES A REALIZAR?

El 47.36% respondió que **NO**, lo que equivale a 18 personas. El 44.73% respondió que SI, correspondiendo a 17 personas, su calificación es DEFICIENTE. Y el equivalente a las personas que pasaron directo fue 7.89%, 3 personas.

6.-¿LLEGA FACILMENTE A LA UNIDAD PARA RECIBIR ATENCIÓN MEDICA?

El 50% de los encuestados respondieron que **SI** llegan fácilmente, lo equivalente a 19 encuestados, su calificación es DEFICIENTE, existe transporte que los puede comunicar desde su casa hasta la unidad hospitalaria. El 50% de los encuestados respondieron que NO llegan fácilmente, lo equivalente a los 19 restantes encuestados, debido a que el transporte pasa lejos de su casa, o deben tomar más de 1 transporte para llegar a la unidad hospitalaria o tarda más de 30 min. Para llegar.

7.-¿LA ATENCIÓN QUE SE LE OTORGO FUE COMO UD. ESPERABA?

EL 62.78% respondió que **SI** recibió la atención como esperaba, lo equivalente a 25 encuestados, siendo su calificación DEFICIENTE, el 26.31% respondió que NO, lo equivalente a 10 encuestados, refiriéndonos que desearían haber recibido mayor información sobre los trámites que debería realizar Y el equivalente a las personas que pasaron directo fue 7.89%, 3 personas.

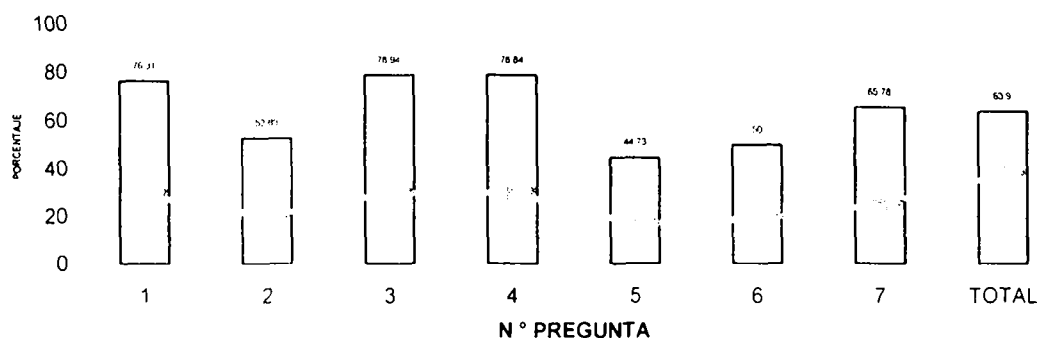
En general el servicio de Recepción para los Pacientes Hospitalizados es DEFICIENTE, lo equivalente al 63.9%, respondieron que SI a las preguntas, debido a que existen deficiencias, ya que no les dan la información necesaria de los tramites que deben realizar, y esto les crea conflictos para resolver sus dudas o les retarda el servicio. Se detectó que el 6.76% de los pacientes no pasan a Recepción, por que pasan directo al Hospital, con lo que existe falta de información acerca de los trámites que deben realizar dentro del hospital.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACION,
EN EL AREA DE RECEPCION CAM 36

PREGUNTA	SI		NO		PASO DIRECTO		CALIFICACION
	Nº ENCUESTADOS	%	Nº ENCUESTADOS	%	Nº ENCUESTADOS	%	
1.- ATENDIO SU SOLICITUD EL PERSONAL DE RECEPCION	29	76.31	6	15.78	3	7.89	SUFICIENTE
2.- ¿LO ATENDIERON CON OPORTUNIDAD?	20	52.63	15	39.47	3	7.89	DEFICIENTE
3.-¿EL PERSONAL DE RECEPCION DIO TRAMITE A SU SOLICITUD?	30	78.94	5	13.15	3	7.89	DEFICIENTE
4.-¿EL TRATO FUE AMABLE?	30	78.94	5	13.15	3	7.89	SUFICIENTE
5.-¿SE LE DIO LA INFORMACION NECESARIA PARA LA UTILIZACION DE LOS SERVICIOS Y TRAMITES A REALIZAR?	17	44.73	18	47.36	3	7.89	DEFICIENTE
6.-¿LLEGA FACILMENTE A LA UNIDAD PARA RECIBIR ATENCION MEDICA?	19	50.00	19	50.00	3	7.89	DEFICIENTE
7.-¿LA ATENCION QUE SE LE OTORGO FUE COMO UD. ESPERABA?	25	65.78	10	26.31	3	7.89	DEFICIENTE
TOTAL	24.28	63.90	11.14	29.32	3	6.78	DEFICIENTE

FUENTE: ENCUESTA DIRECTA

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DEL AREA DE HOSPITALIZACION DEL HOSPITAL GENERAL SSA DL TLAXCALA PARA LA EVALUACION DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN RECEPCION



FUENTE: ENCUESTA DIRECTA

Como podemos observar en la grafica la satisfacción de los usuarios del área de recepción varia de acuerdo a las preguntas, los usuarios están satisfechos en primer lugar con un 78.94%, por recibir un trato amable y porque el personal de recepción le dio trámite a su solicitud, en segundo lugar están satisfechos con un 76.31% por haber atendido su solicitud el personal de recepción, en tercer lugar los usuarios refirieron que se encuentran satisfechos en un 65.78% con haber recibido la atención como ellos esperaban.

Como podemos observar como diferencia que el servicio no da la información necesaria para la utilización de los servicios y tramites ha realizar, ya que esto proporciona sólo satisfacción al 44.73%. Se sugiere la colocación de un módulo en el que de la información necesaria a los usuarios y les indique los trámites a seguir , que lleve un control de los pacientes hospitalizados y pueda brindar informe sobre ellos. Así como llevar una relación del nombre del médico tratante de cada paciente hospitalizado, para que los familiares puedan acudir con él a solicitar los informes sobre su padecimiento.

9.2.2. MEDICOS

En cuanto a la atención en Hospitalización por parte de los Médicos los encuestados respondieron:

- 1.-¿SE PRESENTO CON UD. SU MEDICO TRATANTE Y LOS QUE LO COLABORARON CON ÉL, CADA VEZ QUE LO ATENDIERON Y SU MEDICO TRATANTE LE ATENDIO CUANDO MENOS UNA VEZ AL DIA?

El 71.05% respondió que **SI**, lo que corresponde al 27 encuestados siendo su calificación SUFICIENTE, ya que su médico si va por lo menos una vez por día y 28.94% respondieron que **NO**, siendo 11 personas las encuestadas, dentro de las principales razones se encuentran que la mayoría de las veces no saben quien es su médico tratante, principalmente cuando ingresan por urgencias o no se presenta por su nombre.

2. -¿SE LE OTORGO ATENCION MEDICA CON OPORTUNIDAD CUANDO USTED LO SOLICITO?

El 76.31% respondió que **SI** lo equivalente a 29 encuestados, siendo su calificación SUFICIENTE, ya que la mayoría de las ocasiones que solicitaba la presencia de su médico, este acudió a su solicitud. El 23.68% de los encuestados respondió que **NO**, lo equivalente a 9 encuestados, refiriendo entre las principales causas que generalmente por las noches el médico no acudió a su atención o demoraba en acudir a atenderlo.

3.-¿EN CADA ATENCION QUE USTED RECIBIO EL MEDICO LE PREGUNTO ACERCA DE COMO SE SENTIA Y SOBRE SUS PRINCIPALES MOLESTIAS Y LE REALIZO UN EXAMEN MEDICO?

El 86.84% respondió que **SI**, lo equivalente a 33 encuestados y su calificación es BUENA, el 13.15% respondió que NO, equivaliendo a 4 encuestados, encontrándose entre las principales causas, que el médico pasaba de prisa o no lo revisaba.

4.-¿FUE AMABLE EL TRATO DE LOS MEDICOS QUE LE ATENDIERON BAJO SU CUIDADO?

El 89.47% respondió que **SI**, lo equivalente a 34 encuestados, su calificación es BUENA, el 10.52% respondió que NO, equivalente a 4 encuestados. Dentro de las principales causas se encuentra que en ocasiones el médico fue déspota o estaba de malas.

5.-¿LE INFORMO SU MEDICO SOBRE SU PADECIMIENTO, ESTUDIOS, TRATAMIENTO POR REALIZAR, PRONOSTICO, CUIDADOS POR REALIZAR, Y CUIDADOS A SEGUIR EN CASA?

El 68.42% refirió que **SI**, equivaliendo a 26 encuestados siendo su calificación DEFICIENTE, Y el 31.57% refirió que NO, equivaliendo a 12 encuestados, ya que la mayoría de las veces no le dan indicaciones para sus cuidados en casa.

6.-¿CONSIDERA UD. COMODA EL AREA DE HOSPITALIZACIÓN?

El 68.42% refieren que **SI**, equivaliendo a 26 encuestados, siendo su calificación DEFICIENTE, y el 31.57% respondieron que NO, equivalente a 12 encuestados, ya que el colchón es muy caliente, o incómodo.

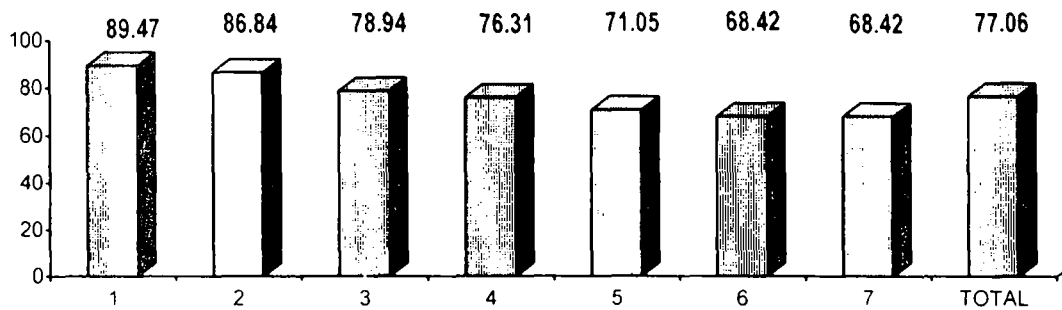
7.-¿ESTA UD. SATISFECHO CON LA ATENCION QUE RECIBIO DE LOS MEDICOS QUE LO TUVIERON SU CUIDADO?

El 78.94% de los encuestados (30) respondieron que **SI**, su calificación es SUFICIENTE, y el 21.05% de los encuestados (8) respondieron que NO, debido a que les gustaría que su médico les diera más explicaciones de su padecimiento, pronóstico, procedimientos a realizar o cuidados en casa.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACION,
RESPECTO A LA ATENCION MEDICA CAM 38

PREGUNTA	SI		NO		CALIFICACION
	Nº ENCUESTADOS	%	Nº ENCUESTADOS	%	
1.-¿SE PRESENTARON CON UD. SU MEDICO TRATANTE Y LOS QUE LO COLABORARON CON EL, CADA VEZ QUE LO ATENDIERON Y SU MEDICO TRATANTE LE ATENDIO CUANDO MENOS UNA VEZ AL DIA?	27	71.05	11	28.94	SUFICIENTE
2.- ¿SE LE OTORGO ATENCION MEDICA CON OPORTUNIDAD CUANDO USTED LO SOLICITO?	29	76.31	9	23.68	SUFICIENTE
3.-¿EN CADA ATENCION QUE USTED RECIBIO EL MEDICO LE PREGUNTO ACERCA DE COMO SE SENTIA Y SOBRE SUS PRINCIPALES MOLESTIAS Y LE REALIZO EXAMEN MEDICO?	33	86.84	5	13.15	BUENO
4.-¿FUE AMABLE EL TRATO DE LOS MEDICOS QUE LE ATENDIERON BAJO SU CUIDADO?	34	89.47	4	10.52	BUENO
5.-¿LE INFORMO SU MEDICO SOBRE SU PADECIMIENTO, ESTUDIOS, TRATAMIENTO POR REALIZAR, PRONOSTICO Y CUIDADOS POR REALIZAR, PRONOSTICO Y CUIDADOS A SEGUIR EN CASA?	26	68.42	12	31.57	DEFICIENTE
6.-¿CONSIDERA UD. COMODA EL AREA DE HOSPITALIZACION?	26	68.42	12	31.57	DEFICIENTE
7.-¿ESTA UD. SATISFECHO CON LA ATENCION QUE RECIBIO DE LOS MEDICOS QUE LO TUVIERON A SU CUIDADO?	30	78.94	8	21.05	DEFICIENTE
TOTAL	29.28	77.06	8.71	22.93	SUFICIENTE

FUENTE. ENCUESTA DIRECTA



FUENTE. ENCUESTA DIRECTA

En general el resultado de los encuestados en el área de atención médica fue POSITIVA de 77.06%, lo equivalente a una calificación SUFICIENTE, y el 22.93% NEGATIVA, ya que el médico no se presenta con el paciente o en ocasiones no sabe quién es su médico tratante, no lo atiende de acuerdo a las expectativas del paciente o no soluciona su padecimiento rápidamente. Por lo que se sugiere poner mayor énfasis en la identificación del médico tratante por el paciente, ya que esto le da mayor seguridad hacia el médico, el hospital y en la mejoría de su padecimiento.

Como podemos observar en la gráfica los usuarios están satisfechos con los médicos en primer lugar con un 89.47%, en segundo lugar con un 86.84 %, están satisfechos porque los médicos les preguntaron acerca de cómo se sentían, sus principales molestias y le realizaron un examen médico, en tercer lugar con un 76.31% se encontraron satisfechos por haber recibido la atención médica con oportunidad cuando ellos lo solicitaron.

La deficiencia de este servicio se encontró que él médico no les informa adecuadamente acerca de su padecimiento, estudios, tratamientos por realizar, pronósticos y cuidados a seguir en casa, además de que el área de hospitalización es incómoda, sus respuestas nos reflejan una satisfacción deficiente del 68.42%.

Se sugiere que se capacite a los médicos sobre el trato hacia los pacientes, sobre la importancia de la calidad de su atención y su repercusión en la evolución de su padecimiento, es muy importante para los pacientes el saber de la evolución de su padecimiento, es necesario que el médico tratante se presente con él por su nombre, que posterior a cada visita al paciente le informe de cómo lo encontró ese día, cuál será su probable evolución de los tratamientos y estudios o procedimientos que se le realizarán, los cuidados que deberán llevar en casa, el tipo de dieta que deberá seguir y las fechas de las citas a consulta externa para continuar su tratamiento ambulatorio en caso de requerirlo, y si dicho médico continuará tratándolo o será otro medico que lleve su caso. Respecto a la incomodidad que causan los colchones a los padecimientos se sugiere que se mejore la ventilación de los cuartos o se cambien los colchones a fin de que no produzcan tanto calor a los pacientes.

9.2.3. ENFERMERIA

En cuanto a la atención en Hospitalización por parte de las Enfermeras los encuestados respondieron:

1.-¿SE PRESENTARON CON UD. LA ENFERMERA QUE LO ATENDERIA EN CADA TURNO?

El 44.73% de los encuestados respondieron que **SI**, lo que corresponde a 17 encuestados, su calificación es DEFICIENTE, él 55.26% respondió que **NO**, lo que corresponde a 21 encuestados. La mayoría de los

encuestados opinaron que las Enfermeras pasan su visita al inicio del turno, los saludan pero no se presenta su nombre, pero si los saludan por el nombre de ellos.

2.-¿ACUDIO LA ENFERMERA DE TURNO CON OPORTUNIDAD A SU LLAMADO?

El 81.57% respondieron que **SI** lo que corresponde al 31 encuestados, siendo su Calificación BUENA, el 18.42% respondieron que NO, correspondiendo a 7 encuestado, refieren que la atención es buena durante el turno matutino y vespertino, pero durante la noche y la jornada acumulada la atención se retrasa, refieren ellos que es debido a que hay menos personal y en ocasiones hay muchos pacientes.

3.-¿LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA Y LA ADMINISTRACIÓN DE MEDICAMENTOS FUERON CUMPLIDOS ADECUADAMENTE?

El 94.73% de los encuestados respondieron que SI, lo que corresponde a 36 Personas, su calificación es BUENA, el 3.26% respondieron que NO, lo correspondiente a 5.26%.

4.-¿FUE AMABLE EL TRATO DE LAS ENFERMERAS?

El 89.47% respondió que **SI**, lo que corresponde a 34 encuestados, su calificación es BUENA; el 10.52% respondió que NO, lo que corresponde a 4 encuestados. Refieren que en ocasiones acuden mal encaradas, les hablan muy fuerte o son muy déspotas al hablar.

5.-¿LE INFORMO EL PERSONAL DE ENFERMERIA ACERCA DE LA UBICACION DE LOS SERVICIOS, EL TIMBRE PARA LLAMAR Y SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS DE ENFERMERIA ANTES DE REALIZARLOS?

El 68.42% respondió que NO, correspondiendo a 26 encuestados, el 31.57% de los encuestados respondió que **SI**, correspondiendo a 12 pacientes, su calificación es DEFICIENTE. Refieren que la mayoría de las situaciones llegan las enfermeras y les dicen que le aplicaran medicamentos, pero no le dicen cuáles son, las camas de hospitalización no cuentan con Timbre.

6.-¿CONSIDERA UD. FUNCIONALES LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACION?

El 65.78% de los encuestados respondieron que **SI**, lo que corresponde a 25 personas, su calificación es DEFICIENTE; el 34.21% respondió que NO lo similar a 13 personas. Refieren que los colchones son muy calientes, que el vinil que tienen les quema y las sábanas ya están muy delgadas y no les protegen mucho, debido a esto les suda mucho la espalda y les incomoda ya que los pacientes que no pueden levantarse continuamente o deben permanecer en reposo absoluto son los que sufren mas por esta situación.

7.-¿ESTA UD. SATISFECHO CON LA ATENCION QUE LE OTORGO LA ENFERMERA?

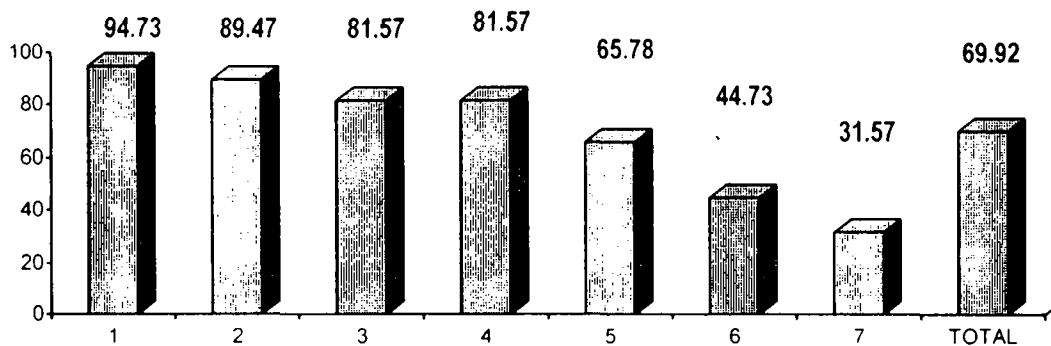
El 81.57% de los encuestados respondieron que **SI**, lo que corresponde a 25 personas, su calificación es DEFICIENTE, el 34.42% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 7 personas.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACION,
 RESPECTO A LA ATENCION DE ENFERMERIA CAM 39

PREGUNTA	SI		NO		PASO DIRECTO		CALIFICACION
	N° ENCUESTADOS	%	N° ENCUESTADOS	%	N° ENCUESTADOS	%	
1.- ¿SE PRESENTO CON UD. LA ENFERMERA QUE LO ATENDERIA EN CADA TURNO?	17	44.73	21	55.26			DEFICIENTE
2.- ¿ACUDIO LA ENFERMERA DE TURNO CON OPORTUNIDAD A SU LLAMADO?	31	81.57	7	18.42			BUENO
3.- ¿LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA Y LA ADMINISTRACION DE MEDICAMENTOS FUERON CUMPLIDOS ADECUADAMENTE?	36	94.73	2	5.26			EXCELENTE
4.- ¿FUE AMABLE EL TRATO DE LAS ENFERMERAS?	34	89.47	4	10.52			BUENO
5.- ¿LE INFORMO EL PERSONAL DE ENFERMERIA ACERCA DE LA UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS EL TIMBRE PARA LLAMAR Y SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS DE ENFERMERIA ANTES DE REALIZARLOS?	12	31.57	26	68.42			DEFICIENTE
6.- ¿CONSIDERA UD. FUNCIONALES LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACION?	25	65.78	13	34.21			DEFICIENTE
7.- ¿ESTA UD. SATISFECHO(A) CON LA ATENCION QUE LE OTORGO ENFERMERIA?	31	81.57	7	18.42			BUENO
TOTAL	26.57	69.92	11.42	30.07			DEFICIENTE

FUENTE. ENCUESTA DIRECTA

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACION,
 RESPECTO A LA ATENCION DE ENFERMERIA CAM 39



FUENTE. ENCUESTA DIRECTA

En general la atención de enfermería es de 69.92%, su calificación es DEFICIENTE, lo que se pudo observar y evaluar es que existe menos personal de enfermería del que debería existir, por lo que las enfermeras no se dan abasto para la atención de todos los pacientes. Se sugiere que se contraten más enfermeras a fin de cubrir todos los servicios sobre todo en el turno nocturno para brindar una mejor atención a los pacientes, además de que se les brinde una capacitación sobre la calidad en la atención a los pacientes para mejorar el trato que ellas brindan a los pacientes y a sus familiares.

Existen muchas anomalías en cuanto a las instalaciones del área de hospitalización, lo cual deberá darle un mejor mantenimiento y es importante la colocación de timbres en cada cama para llamar a las Enfermeras, ya que hay pacientes que no pueden moverse para llamar a la enfermera personalmente o no tienen un familiar que los acompañe y llame a la enfermera, lo que retrasa la atención de los pacientes

9.2.4. TRABAJO SOCIAL

En cuanto a la atención en Hospitalización por parte de Trabajo Social los encuestados respondieron:

1.-¿SE PRESENTO CON UD. LA TRABAJADORA SOCIAL, LE DIO SU NOMBRE Y LE DIJO DONDE LOCALIZARLA?

El 52.63% de los encuestados no han tenido contacto con la trabajadora social, debido a que no ha acudido a visitarlos o no han solicitado su ayuda, lo que corresponde a 20 encuestados su calificación es DEFICIENTE. El 23.68% de los encuestados, lo que corresponde a 9 personas respondieron que SI. El 23.68% de los encuestados, lo que corresponde a 9 personas respondieron que NO.

2.-¿SE LE OTORGO ATENCION CON UN RETRASO NO MAYOR DE 30 MINUTOS Y EN EL DIA QUE ESTABA PROGRAMADA O SE REQUERIA?

El 52.63% de los encuestados no han tenido contacto con la trabajadora social, debido a que no ha acudido a visitarlos o no han solicitado su ayuda, lo que corresponde a 20 encuestados su calificación es DEFICIENTE. El 39.47% de los encuestados respondieron que SI, lo que corresponde a 15 pacientes, su calificación es DEFICIENTE. El 7.89% de los encuestados respondieron que NO, lo correspondiente a 7.89%.

3.-¿LA PARTICIPACION DE LA TRABAJADORA SOCIAL LE AYUDO A RESOLVER LOS PROBLEMAS DE SU CASA O TRABAJO QUE UD. PLANTEO?

El 52.63% de los encuestados no han tenido contacto con la trabajadora social, debido a que no ha acudido a visitarlos o no han solicitado su ayuda, lo que corresponde a 20 encuestados su calificación es DEFICIENTE. El 34.21 % respondió que SI, lo similar a 13 personas, el 13.15% respondió que NO, lo correspondiente a 5 personas.

4.-¿SE DIRIGIO A USTED EN FORMA CORDIAL Y MANIFESTO SUS DESEOS DE SERVIRLE?

El 52.63% de los encuestados no han tenido contacto con la trabajadora social, debido a que no ha acudido a visitarlos o no han solicitado su ayuda, lo que corresponde a 20 encuestados su calificación es DEFICIENTE. El 34.21 % respondió que SI, lo similar a 13 personas, el 13.15% respondió que NO, lo correspondiente a 5 personas.

5.-¿SE GANO SU CONFIANZA PARA PROPICIAR QUE USTED EXPUSIERA SUS PROBLEMAS?

El 52.63% de los encuestados no han tenido contacto con la trabajadora social, debido a que no ha acudido a visitarlos o no han solicitado su ayuda, lo que corresponde a 20 encuestados su calificación es DEFICIENTE. El 31.57% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 12 personas, su calificación es DEFICIENTE, el 15.78% de los encuestados respondió que NO correspondiendo a 6 personas.

6.-¿EL LUGAR EN EL QUE LO ENTREVISTO REUNIA CONDICIONES DE PRIVACIA Y COMODIDAD?

El 52.63% de los encuestados no han tenido contacto con la trabajadora social, debido a que no ha acudido a visitarlos o no han solicitado su ayuda, lo que corresponde a 20 encuestados su calificación es DEFICIENTE. El 39.47% de los encuestados respondieron que SI, lo correspondiente a 15 personas, su calificación es DEFICIENTE; el 7.89% respondió que NO lo correspondiente a 3 personas, su Calificación es DEFICIENTE. Refieren que el lugar donde los entrevistan es en la oficina, es un lugar cómodo con privacidad, pero que en ocasiones entra y sale mucha gente, lo que les impide platicar con confianza.

7.-¿LA SOLUCION QUE LE DIO A SUS PROBLEMAS PLANTEADOS POR USTED FUERON ACORDES A LO QUE ESPERABA?

El 52.63% de los encuestados no han tenido contacto con la trabajadora social, debido a que no ha acudido a visitarlos o no han solicitado su ayuda, lo que corresponde a 20 encuestados su calificación es DEFICIENTE. El 36.84% de los encuestados respondió que SI, lo correspondiente a 14 personas, su calificación es DEFICIENTE; el 10.52% de los encuestados respondieron que NO, lo correspondiente a 4 personas.

En general la atención de trabajo social es DEFICIENTE, ya que el 52.63% de los encuestados no han tenido contacto con la trabajadora social, debido a que no los ha visitado, algunos no saben de su existencia, o no han necesitado de ella, refieren que sólo por las mañanas pasa una señorita, que les pregunta su nombre, pero no se presenta con ellos, lleva una chasarilla blanca e intuimos que es la señorita de trabajo social. Sólo el 36.84% de los encuestados han tenido contacto con trabajo social y están satisfechos con su atención.

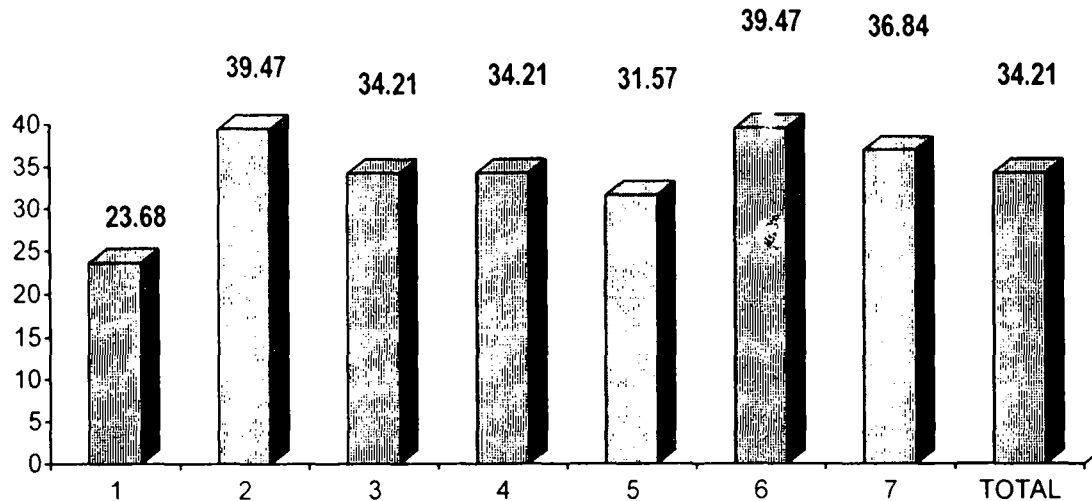
Se sugiere que el servicio de trabajo social realmente se haga presente en el Hospital que se presente con los pacientes identificándose como trabajadoras sociales del Hospital, que informen a cada paciente de las funciones que ellas deberán realizar y les ayuden a resolver las dudas o problemas que presenten, deberían de informar sobre los servicios que el departamento de Trabajo Social puede brindar en el módulo de Información.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACION, RESPECTO A LA ATENCION DE TRABAJO SOCIAL CAM 40

PREGUNTA	SI		NO		NO SE HA PRESENTADO		CALIFICACION
	N° ENCUESTADOS	%	N° ENCUESTADOS	%	N° ENCUESTADOS	%	
1.- ¿SE PRESENTO CON UD. LA TRABAJADORA SOCIAL, LE DIO SU NOMBRE Y LE INFORMO DONDE LOCALIZARLA?	9	23.68	9	23.68	20	52.63	DEFICIENTE
2.-¿SE LE OTORGO ATENCION CON UN RETRASO NO MAYOR DE 30 MINUTOS Y EN EL DIA QUE ESTABA PROGRAMADA O SE REQUERIA?	15	39.47	3	7.89	20	52.63	
3.-¿LA PARTICIPACION DE LA TRABAJADORA SOCIAL LE AYUDO A RESOLVER LOS PROBLEMAS DE SU CASA O TRABAJO QUE USTED PLANTEO?	13	34.21	5	13.15	20	52.63	
4.-¿SE DIRIGIO A USTED EN FORMA CORDIAL Y MANIFESTO SUS DESEOS DE SERVIRLE?	13	34.21	5	13.15	20	52.63	
5.-¿SE GANO SU CONFIANZA PARA PROPICIAR QUE USTED EXPUSIERA SUS PROBLEMAS?	12	31.57	6	15.78	20	52.63	
6.-¿EL LUGAR EN EL QUE LO ENTREVISTO REUNIA CONDICIONES DE PRIVACIA Y COMODIDAD?	15	39.47	3	7.89	20	52.63	
7.-¿LA SOLUCION QUE LE DIO A SUS PROBLEMAS PLANTEADOS POR USTED FUERON ACORDES A LO QUE ESPERABA?	14	36.84	4	10.52	20	52.63	
TOTAL	13	34.21	5	12.63	20	52.63	

FUENTE. ENCUESTA DIRECTA

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACION,
RESPECTO A LA ATENCION DE TRABAJO SOCIAL CAM 40



FUENTE. ENCUESTA DIRECTA

9.2.5. DIETOLOGIA

En cuanto a la atención en Hospitalización por parte del personal Dietología de los encuestados respondieron:

1.-¿SE PRESENTO CON UD. LA DIETISTA QUE LO ATENDERIA?

El 81.57% de los encuestados respondieron que NO, lo que corresponde a 31 encuestados. El 13.15% de los encuestados respondieron que SI, correspondiendo a 5 personas, su calificación es DEFICIENTE, el 5.26% de los encuestados se encontraba en ayunas. (2 personas). Refieren los hospitalizados que la señorita de dietología sólo les lleva los alimentos, les dice que se los deja pero no se presenta con ellos. Ni los saluda.

2.-¿LE SIRVIERON LOS ALIMENTOS EN LOS HORARIOS ADECUADOS?

El 76.31 % respondió que SI, lo que corresponde a 29 personas, su calificación es DEFICIENTE, el 18.42% respondió que NO lo que corresponde a 7 encuestados y su calificación es DEFICIENTE. El 5.26% de los encuestados se encontraba en ayunas. (2 personas).

3.-¿LOS ALIMENTOS QUE LE SIRVIERON CORRESPONDIERON CON LOS INDICADOS POR SU MEDICO Y CON SUS GUSTOS PERSONALES?

El 52.63% Respondió que SI, lo que corresponde a 20 encuestados. su calificación es DEFICIENTE. El 42.10% respondió que NO, lo correspondiente a 16 personas. El 5.26% de los encuestados se encontraba en ayunas. (2 personas)

4.-¿FUE AMABLE EL TRATO PERSONAL DE LA DIETOLOGA?

El 71.05% de los encuestados respondieron que SI, lo que corresponde a 27 personas y su calificación es SUFICIENTE, el 23.68% respondieron que NO, lo equivalente a 9 personas. El 5.26% de los encuestados se encontraba en ayunas. (2 personas).

5.-¿LE INFORMO LA DIETISTA ACERCA DE LOS HORARIOS EN QUE SE SIRVEN LOS ALIMENTOS, SOBRE LOS ALIMENTOS PERMITIDOS POR SU MEDICO Y LOS DISPONIBLES EN EL HOSPITAL?

El 63.15% respondió que NO, correspondiendo a 24 encuestados. El 31.57% respondió que SI, lo correspondiente a 12 personas, su calificación es DEFICIENTE. El 5.26% de los encuestados se encontraba en ayunas. (2 personas). Refieren los encuestados que no les informa su medico o las señoritas de dietología sobre los alimentos que pueden consumir y los disponibles en el hospital.

6.-¿EL MOBILIARIO, LA LOZA Y LOS CUBIERTOS PARA TOMAR SUS ALIMENTOS LE PERMITIERON HACERLO CON COMODIDAD?

El 55.57% de los encuestados respondió que SI, lo correspondiente a 21 encuestados su calificación es DEFICIENTE. El 39.47% de los encuestados respondió que NO, lo correspondiente a 15 personas. El 5.26% de los encuestados se encontraba en ayunas. (2 personas). Refieren que les proporcionan exclusivamente una cuchara de plástico y en ocasiones se les rompe al partir con ella la carne.

7.-¿ESTA UD. SATISFECHO CON LA COMIDA QUE LE SIRVIERON EN CUANTO A TEMPERATURA , CANTIDAD Y PRESENTACION?

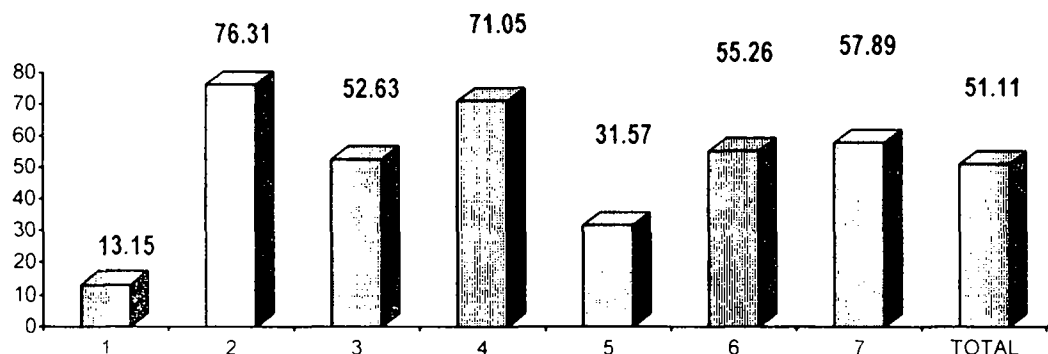
El 57.89% respondió que SI lo correspondiente a 22 personas, su calificación es DEFICIENTE, El 36.84% respondió que NO lo correspondiente a 14 encuestados. El 5.26% de los encuestados se encontraba en ayunas. (2 personas).

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACION, RESPECTO A LA ATENCION DEL SERVICIO DE DIETOLOGIA CAM 41

PREGUNTA	SI		NO		AYUNO		CALIFICACION
	N° ENCUESTADOS	%	N° ENCUESTADOS	%	N° ENCUESTADOS	%	
1.-¿SE PRESENTO CON UD LA DIETISTA QUE LO ATENDERIA?	5	13.15	31	81.57	2	5.26	DEFICIENTE
2.-¿LE SIRVIERON SUS ALIMENTOS EN LOS HORARIOS ADECUADOS?	29	76.31	7	18.42	2	5.26	SUFICIENTE
3.-¿LOS ALIMENTOS QUE LE SIRVIERON CORRESPONDIERON CON LOS INDICADOS POR SU MEDICO Y CON SUS GUSTOS PERSONALES?	20	52.63	16	42.1	2	5.26	DEFICIENTE
4.-¿FUE AMABLE EL TRATO PERSONAL DE LA DIETOLOGA?	27	71.05	9	23.68	2	5.26	DEFICIENTE
5.-¿LE INFORMO LA DIETISTA ACERCA DE LOS HORARIOS EN QUE SE SIRVEN LOS ALIMENTOS, SOBRE LOS ALIMENTOS PERMITIDOS POR SU MEDICO Y LOS DISPONIBLES EN EL HOSPITAL?	12	31.57	24	63.15	2	5.26	DEFICIENTE
6.-¿EL MOBILIARIO, LA LOZA Y LOS CUBIERTOS PARA TOMAR SUS ALIMENTOS LE PERMITIERON HACERLO CON COMODIDAD?	21	55.26	15	39.47	2	5.26	DEFICIENTE
7.-¿ESTA UD. SATISFECHO CON LA COMIDA QUE LE SIRVIERON, EN CUANTO A TEMPERATURA, CANTIDAD Y PRESENTACION?	22	57.89	14	36.84	2	5.26	DEFICIENTE
TOTAL	19.42	51.11	16.57	43.6	2	5.26	DEFICIENTE

FUENTE. ENCUESTA DIRECTA

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACION, RESPECTO A LA ATENCION DEL SERVICIO DE DIETOLOGIA CAM 41



FUENTE. ENCUESTA DIRECTA

En general el servicio de dietología para el área de hospitalización es DEFICIENTE lo que corresponde al 51.11%, se sugiere que la diestista mejore su trato hacia los pacientes, que se presente con ellos, que le informe sobre el menú que puede ingerir, y los horarios en los que se sirven los alimentos, y con los alimentos que cuenta el Hospital, se recomienda que mejoren los cubiertos ya que les proporcionan únicamente una cuchara de plástico la cuál no sirve para cortar la carne y se rompe en algunas ocasiones al cortar la comida. Además que su médico tratante también informe a los pacientes sobre la alimentación permitida para su padecimiento.

De acuerdo a las respuestas obtenidas por la encuesta obtenidas podemos concluir que el servicio que brinda satisfacción a los usuarios, es la atención brindada por el personal Médico, ya que de acuerdo a las encuestas su calificación es de 77.06%, (SUFICIENTE), debido a que los encuestados están satisfechos con el servicio porque los médicos acuden por lo menos una vez al día a visitarlos, cuando solicitan la atención del médico éste acude a atenderlos, son amables, le informan sobre su padecimiento, estudios que le realizarán los cuidados que debe seguir al salir del hospital, su pronóstico, en general satisfechos con la atención que recibieron.

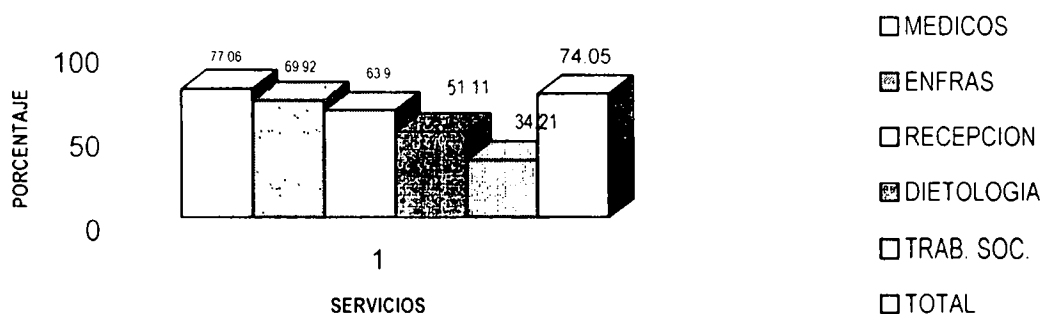
En segundo lugar se encontró que el servicio de Enfermería no cumplió con las satisfacción de los usuarios, debido a que obtuvo una calificación del 69.92% (DEFICIENTE), debido a que no se presenta con ellos por su nombre, no les indica la ubicación de los servicios, ni los procedimientos de enfermería que les realizará, en lo que si los satisfizo fue en les brindarles un trato amable y acudió cuando lo solicitaban.

El servicio de Recepción satisfizo a los usuarios en un 63.9%, debido a que no funciona como tal, sino como archivo, en ciertos casos el usuario no acude al módulo y llega directo al consultorio, porque ya tiene cita, no les informa los trámites a seguir, si deben acudir a trabajo Social, el procedimiento a seguir después de pagar, etc. En lo que si satisfizo su atención fue en brindarles un trato amable y atenderlos en ese momento.

El servicio de Recepción, satisfizo a los usuarios en un 51.11 %, debido a que el personal de dietología no se presenta con ellos, en ocasiones la comida está fría, les proporcionan exclusivamente una cuchara de plástico con lo que no pueden partir sus alimentos, no les informan de los alimentos que ellos pueden consumir y los existentes en el hospital, en lo que si satisfacen a los usuarios es que el personal es amable y se sirven los alimentos a los horarios adecuados.

El personal de Trabajo Social obtuvo una calificación de 34.21 %, debido a que la mayoría de los usuarios no acuden a dicho servicio, no conocen al personal, sólo refieren que cada mañana acude una señorita a preguntarles sus nombres, pero no saben quién es. El usuario tiene el concepto que el servicio sirve exclusivamente para obtener descuento en el costo del Hospital.

CONCENTRADO DE LA ENCUESTA APLICADA PARA EVALUAR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE
HOSPITALIZACION DEL HOSPITAL GENERAL DE TLAXCALA



FUENTE: ENCUESTA DIRECTA

9.3. SATISFACCIÓN DEL PRESTADOR DE SERVICIO

CONCLUSIONES DE LAS 77 ENCUESTAS APLICADAS AL PERSONAL DEL HOSPITAL GENERAL SSA DE TLAXCALA

Se encuestó a 77 trabajadores de la plantilla del Hospital General de Tlaxcala, dicha muestra se obtuvo según la fórmula de FISHER, de los cuales se encuestaron 12 médicos, 1 dentista, 32 enfermeras, 3 trabajadoras sociales, 3 dietistas, 4 técnicos clínicos (Rx, laboratorio), 3 de Mantenimiento, 3 Chóferes, 5 intendentes, 1 camillero, 3 químicos, 2 afanadoras, 3 de farmacia, 2 lavanderas. Dicha encuesta se aplicó al personal de los turnos matutino, vespertino, guardia nocturna A, Nocturno B, y Jornada acumulada.

Se evaluó la satisfacción de los trabajadores con los formatos CAM 46-1, CAM 46-2, se les aplicaron 13 preguntas, cuyos resultados fueron:

9.3.1. MEDICOS

La satisfacción de los médicos resultó:

1.- ¿CUENTA CON EL EQUIPO, INSTRUMENTAL Y MATERIAL PARA HACER SU TRABAJO CON CALIDAD?

El 66.66% de los encuestados respondió que NO cuentan con dicho equipo, lo que corresponde a 8 encuestados, el 33.3% respondió que SI, lo que corresponde a 4 encuestados, su calificación es DEFICIENTE, refieren que el equipo se encuentra obsoleto, en mal estado, y esto retrasa su trabajo.

2.-¿RECIBE UD. RECONOCIMIENTO DE SU INMEDIATO SUPERIOR, POR EL TRABAJO REALIZADO CON CALIDAD?

El 75% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 9 encuestados, el 25% respondió que SI, lo que corresponde a 3 encuestados, su calificación es DEFICIENTE.

3.-¿EL SALARIO QUE UD. PERCIBE ES CONGRUENTE CON LA MAGNITUD, CALIDAD Y RESPONSABILIDAD CON QUE REALIZA SU TRABAJO?

El 50 % de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 6 encuestados su calificación es DEFICIENTE. y 50% respondió que NO, lo que corresponde a 6 encuestados.

4.-¿TIENE UD. POSIBILIDADES DE PROGRESO Y DESARROLLO PERSONAL EN SU TRABAJO?

El 75% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 9 encuestados, su calificación es SUFICIENTE; el 25 % de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 3 encuestados, su calificación es DEFICIENTE.

5.-¿TIENE UD. SEGURIDAD LABORAL, FISICA Y ECONOMICAMENTE EN EL TRABAJO QUE DESEMPEÑA?

El 50% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 6 encuestados, su calificación es DEFICIENTE; el 50% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 6 encuestados., su calificación es DEFICIENTE.

6.-¿PARTICIPA UD. CON SU JEFE INMEDIATO Y SUS COMPAÑEROS EN LAS DECISIONES QUE AFECTAN SU TRABAJO?

El 50% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 6 encuestados, su calificación es DEFICIENTE; el 50% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 6 encuestados., su calificación es DEFICIENTE.

7.-¿SE LE HA DADO A UD. SUFICIENTE INFORMACIÓN Y CAPACITACION DE SU TRABAJO?

El 75% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 9 encuestados, su calificación es SUFICIENTE; el 25 % de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 3 encuestados, su calificación es DEFICIENTE.

8.-¿ES BUENO EL AMBIENTE INTERPERSONAL EN EL AREA DONDE UD. REALIZA SU TRABAJO?

El 100% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 12 personas, su calificación es EXCELENTE.

9.-¿CONOCE UD. EL OBJETIVO QUE PERSIGUE LA INSTITUCION Y ESTA DE ACUERDO CON EL ?

El 75% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 9 encuestados, su calificación es SUFICIENTE; el 25 % de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 3 encuestados, su calificación es DEFICIENTE.

10.-¿ SE ENTERA SI SE LOGRARON LOS RESULTADOS QUE USTED ESPERABA CON LA REALIZACIÓN DE SU TRABAJO?

El 66.66% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 8 personas, su calificación es DEFICIENTE, el 33.33% de los encuestados respondió que SI, corresponde a 4 personas, su calificación es DEFICIENTE.

11.-¿EL TRABAJO QUE UD. REALIZA ES CONGRUENTE CON EL NIVEL DE ESCOLARIDAD Y PREPARACIÓN QUE TIENE?

El 83.33% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 10 personas, su calificación es BUENA, el 16.66% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 2 personas, su calificación es deficiente. Todos tienen el código de Médicos.

12.-LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FACILITAN SU TRABAJO?

El 83.33% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 10 personas, su calificación es BUENA, el 16.66% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 2 personas, su calificación es deficiente.

13.- ¿LOS SISTEMAS DE TRABAJO QUE SE RELACIONAN CON EL LOGRO DE SUS OBJETIVOS SON LOS MAS ADECUADOS?

El 83.33% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 10 personas, su calificación es BUENA, el 16.66% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 2 personas, su calificación es deficiente.

En general sólo el 86.66 % de los médicos, están satisfechos con los apoyos y servicios que les brinda que reciben por parte del hospital, cabe mencionar que lo que destaca es la existencia de un buen ambiente interpersonal, en primer lugar, en segundo lugar destaca el trabajo que realizan es de acuerdo a su preparación profesional y por lo tanto tienen el código de médicos, la realización de su trabajo se ve facilitado por los procedimientos administrativos con que cuenta el hospital y están de acuerdo en que los sistemas de trabajo los ayudan a lograr los objetivos propuestos por el sistema de salud. En tercer lugar destaca que sólo el 75% de los encuestados conoce el objetivo que persigue la institución y están de acuerdo con él. Se sugiere capacitar a los médicos sobre la calidad en el servicio, sobre los objetivos que persigue la institución para unificar los criterios y mejorar el servicio que brinda el Hospital.

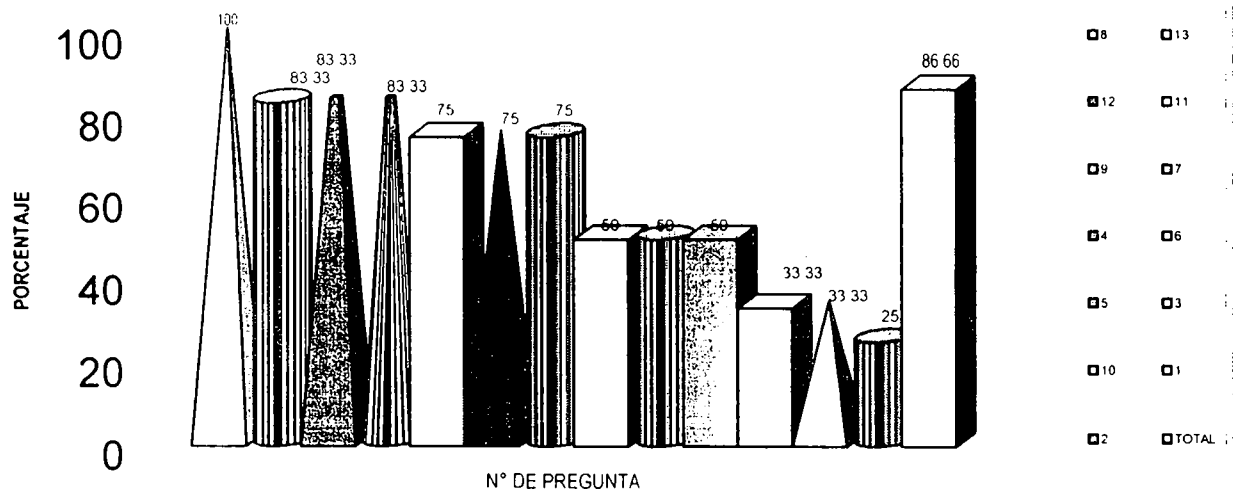
RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA PARA EVALUAR LA SATISFACCION
DE LOS TRABAJADORES (MEDICOS) CAM 43

PREGUNTA	SI		NO		CALIFICACION
	N° ENCUESTADOS	%	N° ENCUESTADOS	%	
1.-¿CUENTA CON EL EQUIPO INSTRUMENTAL Y MATERIAL PARA HACER SU TRABAJO CON CALIDAD?	4	33.33	8	66.66	DEFICIENTE
2.-¿RECIBE UD. RECONOCIMIENTO DE SU INMEDIATO SUPERIOR POR EL TRABAJO REALIZADO CON CALIDAD?	3	25.00	9	75	DEFICIENTE
3.-¿EL SALARIO QUE UD. PERCIBE ES CONGRUENTE CON LA MAGNITUD, CALIDAD Y RESPONSABILIDAD CON QUE REALIZA SU TRABAJO?	6	50.00	6	50	DEFICIENTE
4.-¿TIENE UD. POSIBILIDADES DE PROGRESO Y DESARROLLO PERSONAL EN SU TRABAJO?	9	75.00	3	25	SUFICIENTE
5.-¿TIENE UD. SEGURIDAD LABORAL, FISICA Y ECONOMICAMENTE EN EL TRABAJO QUE DESEMPEÑA?	6	50.00	6	50	DEFICIENTE
6.-¿PARTICIPA UD. CON SU JEFE INMEDIATO Y SUS COMPAÑEROS EN LAS DECISIONES QUE AFECTAN SU TRABAJO?	6	50.00	6	50	DEFICIENTE
7.-¿SE LE HA DADO A UD. SUFICIENTE CAPACITACION DE SU TRABAJO?	9	75.00	3	25	SUFICIENTE
8.-¿ES BUENO EL AMBIENTE INTERPERSONAL EN EL AREA DONDE UD. REALIZA SU TRABAJO?	12	100.00			EXCELENTE
9.-¿CONOCE UD. EL OBJETIVO QUE PERSIGUE LA INSTITUCION Y ESTA DE ACUERDO CON EL?	9	75.00	3	25	SUFICIENTE
10.-¿SE ENTERA SI SE LOGRAN LOS RESULTADOS QUE USTED ESPERABA CON LA REALIZACION DE SU TRABAJO?	4	33.33	8	66.66	DEFICIENTE
11.-¿EL TRABAJO QUE UD. REALIZA ES CONGRUENTE CON EL NIVEL DE ESCOLARIDAD Y PREPARACION QUE TIENE?	10	83.33	2	16.66	BUENO
12.-¿LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FACILITAN LA REALIZACION DE SU TRABAJO?	10	83.33	2	16.66	BUENO
13.-¿LOS SISTEMAS DE TRABAJO QUE SE RELACIONAN CON EL LOGRO DE SUS OBJETIVOS SON LOS MAS ADECUADOS?	10	83.33	2	16.66	BUENO
TOTAL	7.53	86.66	4.46	13.33	BUENO

FUENTE. ENCUESTA DIRECTA

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA PARA EVALUAR LA SATISFACCION
DE LOS TRABAJADORES (MEDICOS) CAM 43

RESULTADO DE LA ENCUESTA APLICADA PARA VALORAR LA SATISFACCION DE LOS MEDICOS,
TRABAJADORES DEL HOSPITAL GENERAL SSA DE TLAXCALA



FUENTE. ENCUESTA DIRECTA

En la encuesta resalta la pregunta de los médicos que están satisfechos en primer lugar con el buen ambiente de trabajo, en segundo lugar con el trabajo que realizan y su preparación escolar, con la facilidad que le proporcionan los procedimientos administrativos para realizar su trabajo y con los sistemas de trabajo que se relacionan con el logro de sus objetivos, en tercer lugar se sienten satisfechos por tener posibilidades de progreso y desarrollo, por la capacitación que les han brindado para su trabajo y por conocer el objetivo de la institución y estar de acuerdo con él.

9.3.2. DENTISTAS

La satisfacción del servicio de Odontología resultó:

- 1.- ¿CUENTA CON EL EQUIPO, INSTRUMENTAL Y MATERIAL PARA HACER SU TRABAJO CON CALIDAD?
El 100% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 1 persona, su calificación es EXCELENTE.
- 2.-¿RECIBE UD. RECONOCIMIENTO DE SU INMEDIATO SUPERIOR, POR EL TRABAJO REALIZADO CON CALIDAD?
El 100% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 1 persona, su calificación es EXCELENTE.
- 3.-¿EL SALARIO QUE UD. PERCIBE ES CONGRUENTE CON LA MAGNITUD, CALIDAD Y RESPONSABILIDAD CON QUE REALIZA SU TRABAJO?
El 100% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 1 persona, su calificación es EXCELENTE.
- 4.-¿TIENE UD. POSIBILIDADES DE PROGRESO Y DESARROLLO PERSONAL EN SU TRABAJO?
El 100% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 1 persona, su calificación es EXCELENTE.
- 5.-¿TIENE UD. SEGURIDAD LABORAL, FÍSICA Y ECONOMICA EN EL TRABAJO QUE DESEMPEÑA?
El 100% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 1 persona, su calificación es EXCELENTE.
- 6.-¿PARTICIPA UD. CON SU JEFE INMEDIATO Y SUS COMPAÑEROS EN LAS DECISIONES QUE AFECTAN SU TRABAJO?
El 100% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 1 persona, su calificación es EXCELENTE.
- 7.-¿SE LE HA DADO A UD. SUFICIENTE INFORMACION Y CAPACITACION DE SU TRABAJO?
El 100% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 1 persona, su calificación es EXCELENTE.
- 8.-¿ES BUENO EL AMBIENTE INTERPERSONAL EN EL AREA DONDE UD. REALIZA SU TRABAJO?
El 100% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 1 persona, su calificación es EXCELENTE.
- 9.-¿CONOCE UD. EL OBJETIVO QUE PERSIGUE LA INSTITUCIÓN Y ESTA DE ACUERDO CON EL ?
El 100% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 1 persona, su calificación es EXCELENTE.
- 10.-¿ SE ENTERA SI SE LOGRARON LOS RESULTADOS QUE USTED ESPERABA CON LA REALIZACIÓN DE SU TRABAJO?
El 100% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 1 persona, su calificación es EXCELENTE.

11.-¿EL TRABAJO QUE UD. REALIZA ES CONGRUENTE CON EL NIVEL DE ESCOLARIDAD Y PREPARACION QUE TIENE?

El 100% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 1 persona, su calificación es EXCELENTE.

12.-LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FACILITAN SU TRABAJO?

El 100% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 1 persona, su calificación es EXCELENTE.

13.- ¿LOS SISTEMAS DE TRABAJO QUE SE RELACIONAN CON EL LOGRO DE SUS OBJETIVOS SON LOS MAS ADECUADOS?

El 100% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 1 persona, su calificación es EXCELENTE.

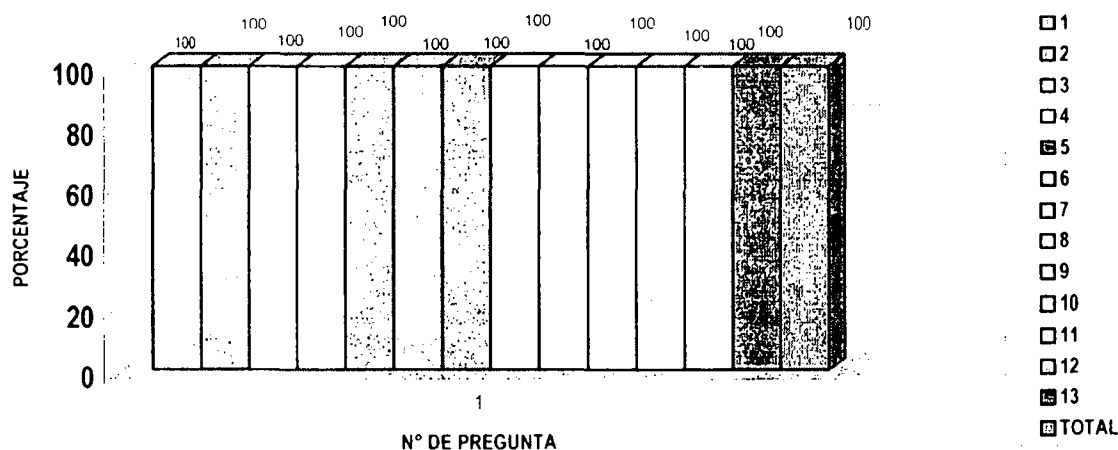
El servicio de Odontología se encuentra excelente de acuerdo a la evaluación de la satisfacción que se realizó, debido a que se evaluó a 1 persona sus comentarios podrian cambiar si evaluamos al resto del personal, sin embargo es uno de los pocos servicios que se encuentra totalmente satisfecho.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN
 DE LOS TRABAJADORES (ODONTOLOGOS) CAM 43

PREGUNTA	SI		NO		CALIFICACION
	N° ENCUESTADOS	%	N° ENCUESTADOS	%	
1.-¿CUENTA CON EL EQUIPO INSTRUMENTAL Y MATERIAL PARA HACER SU TRABAJO CON CALIDAD?	1	100.00	0	0	EXCELENTE
2.-¿RECIBE UD. RECONOCIMIENTO DE SU INMEDIATO SUPERIOR, POR EL TRABAJO REALIZADO CON CALIDAD?	1	100.00	0	0	EXCELENTE
3.-¿EL SALARIO QUE UD. PERCIBE ES CONGRUENTE CON LA MAGNITUD, CALIDAD Y RESPONSABILIDAD CON QUE REALIZA SU TRABAJO?	1	100.00	0	0	EXCELENTE
4.-¿TIENE UD. POSIBILIDADES DE PROGRESO Y DESARROLLO PERSONAL EN SU TRABAJO?	1	100.00	0	0	EXCELENTE
5.-¿TIENE UD. SEGURIDAD LABORAL FISICA Y ECONOMICA EN EL TRABAJO QUE DESEMPEÑA?	1	100.00	0	0	EXCELENTE
6.-¿PARTICIPA UD. CON SU JEFE INMEDIATO Y SUS COMPAÑEROS EN LAS DECISIONES QUE AFECTAN SU TRABAJO?	1	100.00	0	0	EXCELENTE
7.-¿SE LE HA DADO A UD. SUFICIENTE CAPACITACION DE SU TRABAJO?	1	100.00	0	0	EXCELENTE
8.-¿ES BUENO EL AMBIENTE INTERPERSONAL EN EL AREA DONDE UD. REALIZA SU TRABAJO?	1	100.00	0	0	EXCELENTE
9.-¿CONOCE UD. EL OBJETIVO QUE PERSIGUE LA INSTITUCION Y ESTA DE ACUERDO CON EL?	1	100.00	0	0	EXCELENTE
10.-¿SE ENTERA SI SE LOGRARON LOS RESULTADOS QUE USTED ESPERABA CON LA REALIZACION DE SU TRABAJO?	1	100.00	0	0	EXCELENTE
11.-¿EL TRABAJO QUE UD. REALIZA ES CONGRUENTE CON EL NIVEL DE ESCOLARIDAD Y PREPARACION QUE TIENE?	1	100.00	0	0	EXCELENTE
12.-¿LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FACILITAN LA REALIZACION DE SU TRABAJO?	1	100.00	0	0	EXCELENTE
13.-¿LOS SISTEMAS DE TRABAJO QUE SE RELACIONAN CON EL LOGRO DE SUS OBJETIVOS SON LOS MAS ADECUADOS?	1	100.00	0	0	EXCELENTE
TOTAL	1	100.00	0	0	EXCELENTE

FUENTE. ENCUESTA DIRECTA

RESULTADO DE LA ENCUESTA APLICADA PARA
 VALORAR LA SATISFACCION DEL SERVICIO DE ODONTOLOGIA,
 DEL HOSPITAL GENERAL SSA DE TLAXCALA



FUENTE. ENCUESTA DIRECTA

9.3.3. ENFERMERAS

La satisfacción de las 32 Enfermeras resultó:

1.- ¿CUENTA CON EL EQUIPO, INSTRUMENTAL Y MATERIAL PARA HACER SU TRABAJO CON CALIDAD?

El 81.25% de las encuestadas respondió que NO, lo que corresponde a 21 enfermeras, el 18.75% de las encuestadas respondió que SI, correspondiendo a 6 encuestadas, su calificación es DEFICIENTE. Refieren que por no contar con el equipo necesario, se retrasa su trabajo o no pueden desarrollarlo como deberían, por lo cual no pueden desarrollar su trabajo con calidad.

2.-¿RECIBE UD. RECONOCIMIENTO DE SU INMEDIATO SUPERIOR, POR EL TRABAJO REALIZADO CON CALIDAD?

El 81.25% de las encuestadas respondió que NO, lo que corresponde a 21 enfermeras, el 18.75% de las encuestadas respondió que SI, correspondiendo a 6 encuestadas, su calificación es DEFICIENTE. Refieren que su superior nunca les da algún comentario de cómo realizan su trabajo,

3.-¿EL SALARIO QUE UD. PERCIBE ES CONGRUENTE CON LA MAGNITUD, CALIDAD Y RESPONSABILIDAD CON QUE REALIZA SU TRABAJO?

El 50% de las encuestadas respondió que SI, lo que corresponde a 16 encuestadas, su calificación es DEFICIENTE. El 50% de las encuestadas respondió que NO, lo que corresponde a 16 encuestadas, su calificación es DEFICIENTE. Refieren que la carga de trabajo es desproporcionada a su salario, debido a que existe menos personal que el que debería existir de acuerdo a la plantilla propuesta por SSA para un hospital de 80 camas.

4.-¿TIENE UD. POSIBILIDADES DE PROGRESO Y DESARROLLO PERSONAL EN SU TRABAJO?

El 90.62% de las encuestadas respondió que SI, lo que corresponde a 29 encuestadas, su calificación es EXCELENTE, el 9.37% de las encuestadas respondió que NO. Refirieron que tiene posibilidades de progresar en su trabajo, pero no es fácil lograrlo.

5.-¿TIENE UD. SEGURIDAD LABORAL, FISICA Y ECONOMICA EN EL TRABAJO QUE DESEMPEÑA?

El 65.62 % de las encuestadas respondió que NO, lo que corresponde a 21 encuestadas, su calificación es DEFICIENTE; el 34.37% de las encuestadas respondió que SI, su calificación es DEFICIENTE. Refieren algunas que lo que ganan no es suficiente para cubrir sus gastos, los de su familia, o las personas que dependen de ellas.

6.-¿PARTICIPA UD. CON SU JEFE INMEDIATO Y SUS COMPAÑEROS EN LAS DECISIONES QUE AFECTAN SU TRABAJO?

El 71.87% de las encuestadas respondió que NO, lo que corresponde a 23 encuestadas; el 28.12% de las encuestadas respondió que SI, lo que corresponde a 9 encuestadas, su calificación es DEFICIENTE. Refieren que las decisiones son tomadas por los superiores y no toman en cuenta al resto del personal.

7.-¿SE LE HA DADO A UD. SUFICIENTE INFORMACIÓN Y CAPACITACION DE SU TRABAJO?

El 68.75% de las encuestadas respondió que NO, lo que corresponde a 22 encuestadas; el 31.25% de las encuestadas respondió que SI, lo que corresponde a 10 enfermeras, su calificación es DEFICIENTE. Refieren que necesitan más capacitación para realizar su trabajo, por los continuos cambios que presenta la medicina, la capacitación que han recibido, ellas la han costado de su salario.

8.-¿ES BUENO EL AMBIENTE INTERPERSONAL EN EL AREA DONDE UD. REALIZA SU TRABAJO?

El 90.62% de las encuestadas respondió que SI, lo que corresponde a 29 enfermeras su calificación es BUENA, el 9.37% de las encuestadas respondió que NO, lo que corresponde a 3 enfermeras

9.-¿CONOCE UD. EL OBJETIVO QUE PERSIGUE LA INSTITUCION Y ESTA DE ACUERDO CON EL?

El 62.50% de las encuestadas respondió que NO, lo correspondiente a 20 enfermeras, sólo el 37.50% de las encuestadas respondió que SI, lo que corresponde a 12 enfermeras, su calificación es DEFICIENTE. Refieren que esto es debido a que la institución no las ha orientado acerca de los objetivos de la SSA.

10.-¿ SE ENTERA SI SE LOGRARON LOS RESULTADOS QUE USTED ESPERABA CON LA REALIZACIÓN DE SU TRABAJO?

El 59.67% de las encuestadas respondió que NO, Lo que corresponde a 19 enfermeras,; el 40.62% de las encuestadas respondió que SI, lo que corresponde a 13 enfermeras su calificación es DEFICIENTE, Refieren que en la mayoría de los casos no se enteran si el paciente mejoró u obtuvo su salud, debido a que este es dado de alta en otros turnos, o los médicos no les informan del seguimiento de los pacientes en consulta externa.

11.-¿EL TRABAJO QUE UD. REALIZA ES CONGRUENTE CON EL NIVEL DE ESCOLARIDAD Y PREPARACIÓN QUE TIENE?

El 71.87% de las encuestadas respondió que SI, lo que corresponde a 23 encuestadas, su calificación es SUFICIENTE; EL 28.12% de las encuestadas respondió que NO, lo que corresponde a 9 encuestadas. Refieren algunas que tienen el código de enfermeras auxiliares y son especialistas, o tienen el código de enfermera general y son enfermeras especialistas.

12.-LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FACILITAN SU TRABAJO?

El 53.12% de los encuestados refieren que SI, lo que corresponde a 17 enfermeras, su calificación es DEFICIENTE; el 46.87% de las encuestadas respondió que NO, lo correspondiente a 15 enfermeras. Refieren que en ocasiones tienen que llenar muchos formatos, para solicitar un estudio, esperar a que se le de trámite, y cuando tienen muchos pacientes esto les retrasa su trabajo.

13.- ¿LOS SISTEMAS DE TRABAJO QUE SE RELACIONAN CON EL LOGRO DE SUS OBJETIVOS SON LOS MAS ADECUADOS?

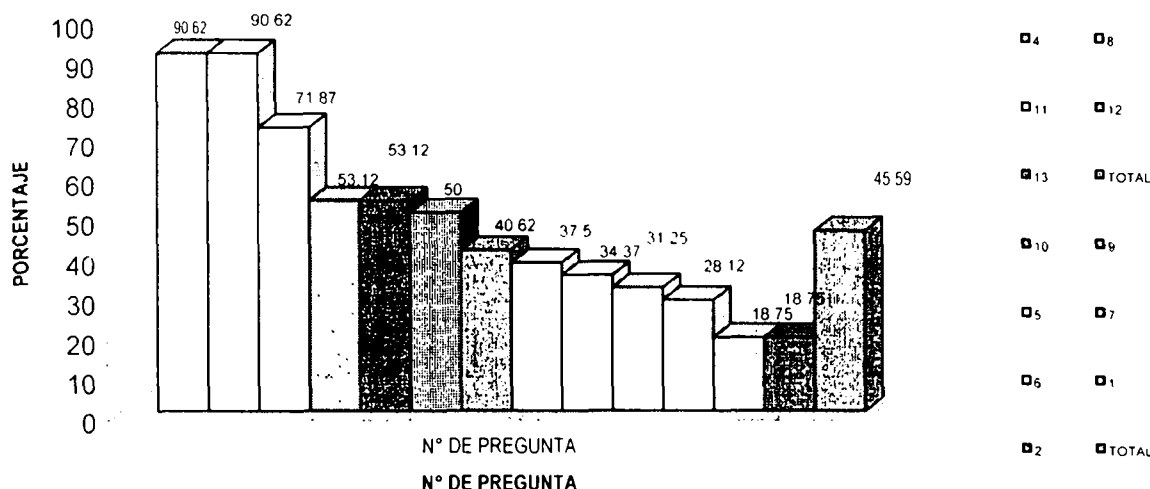
El 53.12% de los encuestados refieren que SI, lo que corresponde a 17 enfermeras, su calificación es DEFICIENTE; el 46.87% de las encuestadas respondió que NO, lo correspondiente a 15 enfermeras.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA PARA EVALUAR LA SATISFACCION
DE LOS TRABAJADORES (ENFERMERAS) CAM 43

PREGUNTA	SI		NO		CALIFICACIÓN
	Nº ENCUESTADOS	%	Nº ENCUESTADOS	%	
1.-¿ CUENTA CON EL EQUIPO INSTRUMENTAL Y MATERIAL PARA HACER SU TRABAJO CON CALIDAD?	6	18.75	26	81.25	DEFICIENTE
2.-¿RECIBE UD. RECONOCIMIENTO DE SU INMEDIATO SUPERIOR. POR EL TRABAJO REALIZADO CON CALIDAD?	6	18.75	26	81.25	DEFICIENTE
3.-¿EL SALARIO QUE UD. PERCIPE ES CONGRUENTE CON LA MAGNITUD, CALIDAD Y RESPONSABILIDAD CON QUE REALIZA SU TRABAJO?	16	50.00	16	50.00	DEFICIENTE
4.-¿ TIENE UD. POSIBILIDADES DE PROGRESO Y DESARROLLO PERSONAL EN SU TRABAJO?	29	90.62	3	9.37	BUENO
5.-¿TIENE UD. SEGURIDAD LABORAL FISICA Y ECONOMICA EN EL TRABAJO QUE DESEMPEÑA?	11	34.37	22	68.75	DEFICIENTE
6.-¿ PARTICIPA UD. CON SU JEFE INMEDIATO Y SUS COMPAÑEROS EN LAS DECISIONES QUE AFECTAN SU TRABAJO?	9	28.12	23	71.87	DEFICIENTE
7.-¿ SE LE HA DADO A UD. SUFICIENTE CAPACITACION DE SU TRABAJO?	10	31.25	22	68.75	DEFICIENTE
8.-¿ES BUENO EL AMBIENTE INTERPERSONAL EN EL AREA DONDE UD. REALIZA SU TRABAJO?	29	90.62	3	9.37	BUENO
9.-¿CONOCE UD. EL OBJETIVO QUE PERSIGUE LA INSTITUCIÓN Y ESTA DE ACUERDO CON EL?	12	37.50	20	62.5	DEFICIENTE
10.-¿ SE ENTERA SI SE LOGRARON LOS RESULTADOS QUE USTED ESPERABA CON LA REALIZACION DE SU TRABAJO?	13	40.62	19	59.37	DEFICIENTE
11.-¿EL TRABAJO QUE UD. REALIZA ES CONGRUENTE CON EL NIVEL DE ESCOLARIDAD Y PREPARACION QUE TIENE?	23	71.87	9	28.12	SUFICIENTE
12.-¿LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FACILITAN LA REALIZACION DE SU TRABAJO?	17	53.12	15	46.87	DEFICIENTE
13.-¿LOS SISTEMAS DE TRABAJO QUE SE RELACIONAN CON EL LOGRO DE SUS OBJETIVOS SON LOS MAS ADECUADOS?	17	53.12	15	46.87	DEFICIENTE
TOTAL	15.23	47.59	16.84	52.64	DEFICIENTE

FUENTE. ENCUESTA DIRECTA

RESULTADO DE LA ENCUESTA APLICADA PARA VALORAR LA SATISFACCION DE LAS ENFERMERAS, TRABAJADORAS DEL HOSPITAL GENERAL SSA DE TLAXCALA



FUENTE. ENCUESTA DIRECTA

Las enfermeras están insatisfechas principalmente por que no cuentan con el instrumental y material para realizar su trabajo con calidad, algunos ya están deteriorados y muchas veces deben improvisar el material con el que cuentan para realizar su trabajo lo mejor posible de acuerdo a los padecimientos del paciente. Además que no reciben reconocimiento por parte de sus superiores por las labores que realizan y eso no es motivante para el personal. Así como con el salario que reciben no es congruente con el volumen de trabajo que realizan y con su nivel académico ya que algunas de ellas tienen código diferente al de su grado escolar, no se sienten seguras con su trabajo ya que algunas de ellas no tienen base o no han escalado de acuerdo al tiempo que llevan trabajando en dicho hospital; no existe comunicación entre su jefe inmediato y ellas para explicarles de algunos acuerdos del Hospital o en beneficio de los pacientes, se sugiere capacitar por parte del hospital a las enfermeras ya que no todas han recibido dicha capacitación, los cursos deberían enfocarse sobre los objetivos que persigue el hospital, y sobre las funciones que ellas deben desempeñar, así como los procedimientos a realizar, cursos de especialización o avances médicos. La mayoría de las enfermeras están en desacuerdo con los procedimientos administrativos ya que retrasan sus labores.

9.3.4. TRABAJADORAS SOCIALES

La satisfacción de las 3 trabajadoras sociales resultó:

1.- ¿CUENTA CON EL EQUIPO, INSTRUMENTAL Y MATERIAL PARA HACER SU TRABAJO CON CALIDAD?

El 66.66% de las encuestadas respondió que NO, lo que corresponde a 2 personas, el 33.33% de las encuestadas respondió que SI, su calificación es DEFICIENTE. Refieren que el espacio de su oficina es reducido y no les permite privacidad para entrevistar a los pacientes, por separado.

2.-¿RECIBE UD. RECONOCIMIENTO DE SU INMEDIATO SUPERIOR, POR EL TRABAJO REALIZADO CON CALIDAD?

El 100% de las entrevistadas respondieron que NO.

3.-¿EL SALARIO QUE UD. PERCIBE ES CONGRUENTE CON LA MAGNITUD, CALIDAD Y RESPONSABILIDAD CON QUE REALIZA SU TRABAJO?

El 100% de las entrevistadas respondieron que NO. Refieren que el volumen de pacientes es superior a lo que deberían atender y por lo tanto la carga de trabajo es desproporcionada a su salario.

4.-¿TIENE UD. POSIBILIDADES DE PROGRESO Y DESARROLLO PERSONAL EN SU TRABAJO?

El 66.66% de las encuestadas respondió que SI, lo que corresponde a 2 personas, su calificación es DEFICIENTE; el 33.33% de las encuestadas respondió que NO, su calificación es DEFICIENTE.

5.-¿TIENE UD. SEGURIDAD LABORAL, FISICA Y ECONOMICA EN EL TRABAJO QUE DESEMPEÑA?

El 100% de las entrevistadas respondieron que NO.

6.-¿PARTICIPA UD. CON SU JEFE INMEDIATO Y SUS COMPAÑEROS EN LAS DECISIONES QUE AFECTAN SU TRABAJO?

El 66.66% de las encuestadas respondió que NO, lo que corresponde a 2 personas, el 33.33% de las encuestadas respondió que SI, su calificación es DEFICIENTE.

7.-¿SE LE HA DADO A UD. SUFICIENTE INFORMACION Y CAPACITACION DE SU TRABAJO?

El 66.66% de las encuestadas respondió que SI, lo que corresponde a 2 personas, su calificación es DEFICIENTE; el 33.33% de las encuestadas respondió que NO, su calificación es DEFICIENTE.

8.-¿ES BUENO EL AMBIENTE INTERPERSONAL EN EL AREA DONDE UD. REALIZA SU TRABAJO?

El 100% de las encuestadas respondieron que SI, lo que corresponde a 3 personas, su calificación es EXCELENTE.

9.-¿CONOCE UD. EL OBJETIVO QUE PERSIGUE LA INSTITUCION Y ESTA DE ACUERDO CON EL?

El 66.66% de las encuestadas respondió que SI, lo que corresponde a 2 personas, su calificación es DEFICIENTE; el 33.33% de las encuestadas respondió que NO, su calificación es DEFICIENTE.

10.-¿ SE ENTERA SI SE LOGRARON LOS RESULTADOS QUE USTED ESPERABA CON LA REALIZACIÓN DE SU TRABAJO?

El 66.66% de las encuestadas respondió que SI, lo que corresponde a 2 personas, su calificación es DEFICIENTE; el 33.33% de las encuestadas respondió que NO, su calificación es DEFICIENTE.

11.-¿EL TRABAJO QUE UD. REALIZA ES CONGRUENTE CON EL NIVEL DE ESCOLARIDAD Y PREPARACIÓN QUE TIENE?

El 66.66% de las encuestadas respondió que SI, lo que corresponde a 2 personas, su calificación es DEFICIENTE; el 33.33% de las encuestadas respondió que NO, su calificación es DEFICIENTE.

12.-LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FACILITAN SU TRABAJO?

El 100% de las entrevistadas respondieron que NO, ya que solo retrasan la atención a los pacientes.

13.- ¿LOS SISTEMAS DE TRABAJO QUE SE RELACIONAN CON EL LOGRO DE SUS OBJETIVOS SON LOS MAS ADECUADOS?

El 66.66% de las encuestadas respondió que NO, lo que corresponde a 2 personas; el 33.33% de las encuestadas respondió que SI, su calificación es DEFICIENTE.

Podemos observar que de acuerdo a las respuestas de la encuentran las trabajadoras sociales están insatisfechas porque no cuentan con el material necesario para realizar sus labores, no reciben reconocimiento de sus superiores por la labores que realizar sus labores no saben si las realizan bien o existe alguna falla en lo que realizan, su salario es deficiente, es decir no cubre sus necesidades básicas, no tienen posibilidades de desarrollo laboral, ni seguridad física, laboral y económica en las labores que realizan, no las

han capacitado sobre las acciones que tienen que realizar con calidad y eficiencia, no hay participación con su jefe sobre las acciones que debe desarrollar, desconoce algunos aspectos sobre los objetivos que persigue la institución, el trabajo que realiza no guarda congruencia con su nivel escolar, los procedimientos administrativos demoran la realización de su trabajo y los sistemas de trabajo que realiza no permiten el logro de los objetivos de su servicio.

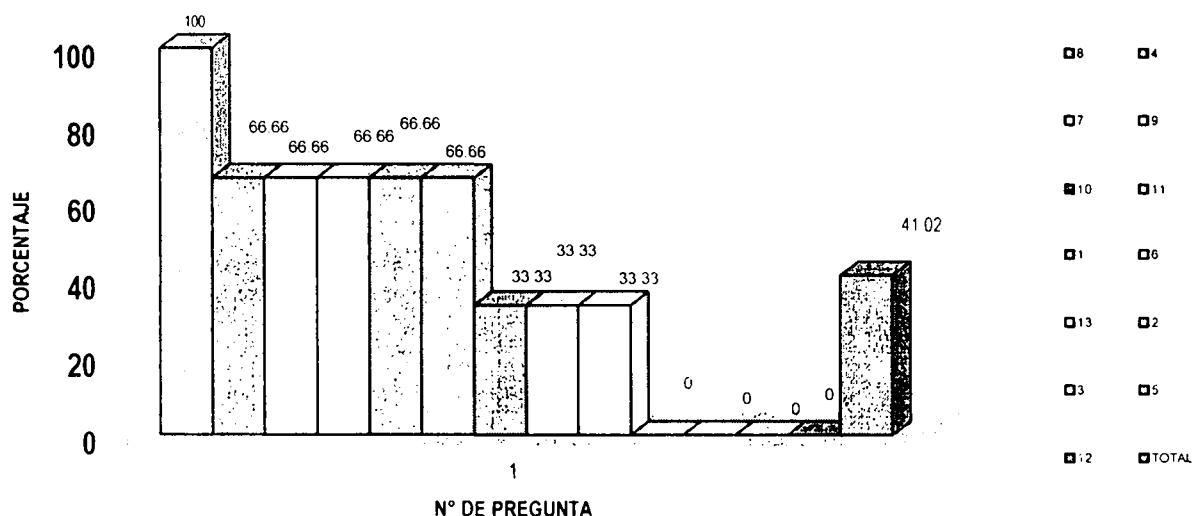
Se sugiere una reestructuración del servicio a fin de brindar una mejor atención a los pacientes y mejorar la satisfacción de las trabajadoras.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN
DE LOS TRABAJADORES (TRABAJADORAS SOCIALES) CAM 43

PREGUNTA	SI		NO		CALIFICACION
	N°	%	N°	%	
1.-¿CUENTA CON EL EQUIPO INSTRUMENTAL Y MATERIAL PARA HACER SU TRABAJO CON CALIDAD?	1	33.33	2	66.66	DEFICIENTE
2.-¿RECIBE UD. RECONOCIMIENTO DE SU INMEDIATO SUPERIOR, POR EL TRABAJO REALIZADO CON CALIDAD?	0	0.00	3	100	DEFICIENTE
3.-¿EL SALARIO QUE UD. PERCIBE ES CONGRUENTE CON LA MAGNITUD, CALIDAD Y RESPONSABILIDAD CON QUE REALIZA SU TRABAJO?	0	0.00	3	100	DEFICIENTE
4.-¿TIENE UD. POSIBILIDADES DE PROGRESO Y DESARROLLO PERSONAL EN SU TRABAJO?	2	66.66	1	33.33	DEFICIENTE
5.-¿TIENE UD. SEGURIDAD LABORAL FISICA Y ECONOMICAMENTE EN EL TRABAJO QUE DESEMPEÑA?	0	0.00	3	100	DEFICIENTE
6.-¿PARTICIPA UD. CON SU JEFE INMEDIATO Y SUS COMPAÑEROS EN LAS DECISIONES QUE AFECTAN SU TRABAJO?	1	33.33	2	66.66	DEFICIENTE
7.-¿SE LE HA DADO A UD. SUFICIENTE CAPACITACION DE SU TRABAJO?	2	66.66	1	33.33	DEFICIENTE
8.-¿ES BUENO EL AMBIENTE INTERPERSONAL EN EL AREA DONDE UD. REALIZA SU TRABAJO?	3	100.00	0	0	EXCELENTE
9.-¿CONOCE UD. EL OBJETIVO QUE PERSIGUE LA INSTITUCION Y ESTA DE ACUERDO CON EL?	2	66.66	1	33.33	DEFICIENTE
10.-¿SE ENTERA SI SE LOGRAN LOS RESULTADOS QUE USTED ESPERABA CON LA REALIZACION DE SU TRABAJO?	2	66.66	1	33.33	DEFICIENTE
11.-¿EL TRABAJO QUE UD. REALIZA ES CONGRUENTE CON EL NIVEL DE ESCOLARIDAD Y PREPARACION QUE TIENE?	2	66.66	1	33.33	DEFICIENTE
12.-¿LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FACILITAN LA REALIZACION DE SU TRABAJO?	0	0.00	3	100	DEFICIENTE
13.-¿LOS SISTEMAS DE TRABAJO QUE SE RELACIONAN CON EL LOGRO DE SUS OBJETIVOS SON LOS MAS ADECUADOS?	1	33.33	2	66.66	DEFICIENTE
TOTAL	1.23	41.02	1.77	58.97	DEFICIENTE

FUENTE. ENCUESTA DIRECTA

RESULTADO DE LA ENCUESTA APLICADA PARA VALORAR LA SATISFACCION DE LAS
TRABAJADORAS SOCIALES, TRABAJADORAS DEL HOSPITAL GENERAL SSA DE TLAXCALA



FUENTE. ENCUESTA DIRECTA

9.3.5. DIETISTAS

La satisfacción del servicio de dietología resultó:

1.- ¿CUENTA CON EL EQUIPO, INSTRUMENTAL Y MATERIAL PARA HACER SU TRABAJO CON CALIDAD?

El 100% de las entrevistadas respondieron que NO, corresponde a 3 entrevistadas, ya que les faltan varios utensilios de cocina, el equipo es viejo y en ocasiones necesitan preparar más raciones de última hora y no cuentan con más alimentos para preparar ya que todo lo dejan bajo llave, ya que no les dejan alimentos extras para emergencias

2.- ¿RECIBE UD. RECONOCIMIENTO DE SU INMEDIATO SUPERIOR, POR EL TRABAJO REALIZADO CON CALIDAD?

El 100% de las entrevistadas respondieron que NO, lo que corresponde a 3 encuestadas.

3.- ¿EL SALARIO QUE UD. PERCIBE ES CONGRUENTE CON LA MAGNITUD, CALIDAD Y RESPONSABILIDAD CON QUE REALIZA SU TRABAJO?

El 66.66% de las encuestadas respondió que SI, lo que corresponde a 2 personas, su calificación es DEFICIENTE; el 33.33% de las encuestadas respondió que NO, su calificación es DEFICIENTE.

4.- ¿TIENE UD. POSIBILIDADES DE PROGRESO Y DESARROLLO PERSONAL EN SU TRABAJO?

El 100% de las entrevistadas respondieron que SI, lo que corresponde a 3 encuestadas. Su calificación es EXCELENTE.

5.- ¿TIENE UD. SEGURIDAD LABORAL, FISICA Y ECONOMICA EN EL TRABAJO QUE DESEMPEÑA?

El 100% de las entrevistadas respondieron que SI, lo que corresponde a 3 encuestadas. Su calificación es EXCELENTE

6.- ¿PARTICIPA UD. CON SU JEFE INMEDIATO Y SUS COMPAÑEROS EN LAS DECISIONES QUE AFECTAN SU TRABAJO?

El 66.66% de las encuestadas respondió que NO, lo que corresponde a 2 personas; el 33.33% de las encuestadas respondió que SI, su calificación es DEFICIENTE.

7.- ¿SE LE HA DADO A UD. SUFICIENTE INFORMACION Y CAPACITACION DE SU TRABAJO?

El 66.66% de las encuestadas respondió que NO, lo que corresponde a 2 personas; el 33.33% de las encuestadas respondió que SI, su calificación es DEFICIENTE.

8.- ¿ES BUENO EL AMBIENTE INTERPERSONAL EN EL AREA DONDE UD. REALIZA SU TRABAJO?

El 66.66% de las encuestadas respondió que SI, lo que corresponde a 2 personas, su calificación es DEFICIENTE; el 33.33% de las encuestadas respondió que NO, su calificación es DEFICIENTE.

9.- ¿CONOCE UD. EL OBJETIVO QUE PERSIGUE LA INSTITUCION Y ESTA DE ACUERDO CON EL ?

El 66.66% de las encuestadas respondió que SI, lo que corresponde a 2 personas, su calificación es DEFICIENTE; el 33.33% de las encuestadas respondió que NO, su calificación es DEFICIENTE.

10.- ¿SE ENTERA SI SE LOGRARON LOS RESULTADOS QUE USTED ESPERABA CON LA REALIZACION DE SU TRABAJO?

El 66.66% de las encuestadas respondió que NO, lo que corresponde a 2 personas; el 33.33% de las encuestadas respondió que SI, su calificación es DEFICIENTE.

11.- ¿EL TRABAJO QUE UD. REALIZA ES CONGRUENTE CON EL NIVEL DE ESCOLARIDAD Y PREPARACION QUE TIENE?

El 100% de las entrevistadas respondieron que SI, lo que corresponde a 3 encuestadas. Su calificación es EXCELENTE

12.-LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FACILITAN SU TRABAJO?

El 66.66% de las encuestadas respondió que NO, lo que corresponde a 2 personas; el 33.33% de las encuestadas respondió que SI, su calificación es DEFICIENTE.

13.- ¿LOS SISTEMAS DE TRABAJO QUE SE RELACIONAN CON EL LOGRO DE SUS OBJETIVOS SON LOS MAS ADECUADOS?

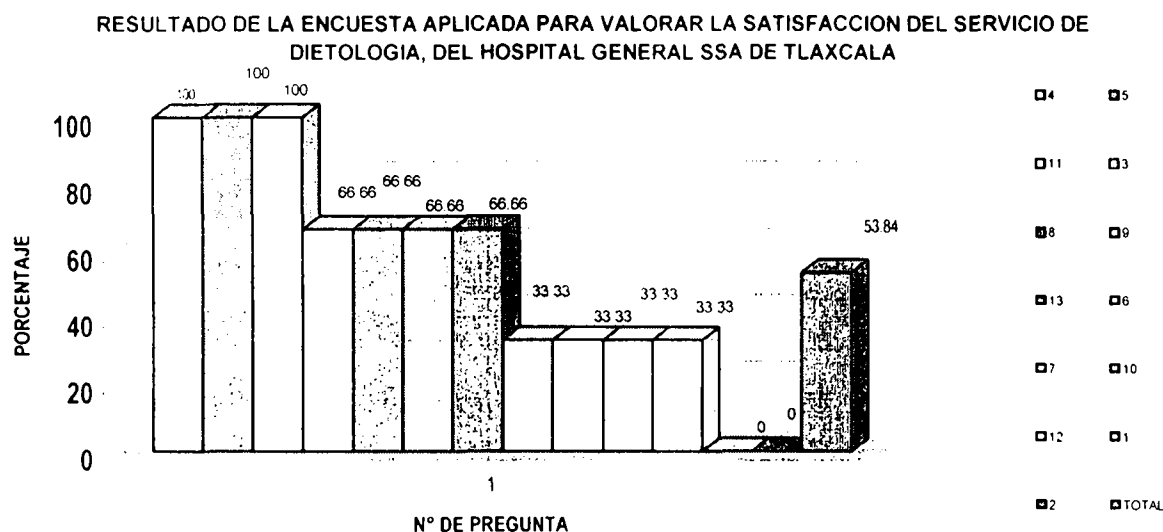
El 66.66% de las encuestadas respondió que SI, lo que corresponde a 2 personas, su calificación es DEFICIENTE; el 33.33% de las encuestadas respondió que NO, su calificación es DEFICIENTE.

La información recopilada de la encuesta al personal de Dietología muestra su insatisfacción por no contar con el equipo e instrumental para realizar su trabajo con calidad, ya que el personal de los turnos vespertino y jornada acumulada están muy limitadas en cuanto a material y cuando se presentan emergencias sobre que deben preparar mas raciones no cuentan con el material para prepararlos ya que todo esta bajo llave y no les dejan stock. El personal no recibe reconocimiento inmediato de su superior, ni para sugerirles si están realizando su trabajo adecuadamente o nó. Su salario no cubre sus necesidades básicas lo que genera insatisfacción en ellos por la carga de trabajo que tienen. No hay participación entre el personal y el jefe inmediato para comentar o implementar medidas que repercutan en mejoras para su área, el ambiente de trabajo es tenso no existe buena relación entre el personal, el personal desconoce el objetivo del Hospital, nunca se entera si se logro el objetivo del servicio, si alguno de los pacientes presentó algún problema por la alimentación que recibió, y refieren que los procedimientos administrativos retrasan sus labores. Se sugiere que se capacite al personal con cursos de relaciones humanas, calidad en el servicio y sobre los objetivos que persigue la institución, ya que ellas tienen la no participan en nada. Además deberían dejar un stock a cargo del servicio vespertino y jornada acumulada para resolver las emergencias a fin de que no se presente desabasto en la alimentación a los pacientes, este stock podría dejarse bajo resguardo a un responsable del turno para evitar perdidas.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA PARA EVALUAR LA SATISFACCION DE LOS TRABAJADORES (DIETOLOGIA) CAM 43

PREGUNTA	SI		NO		CALIFICACION
	N° ENCUESTADOS	%	N° ENCUESTADOS	%	
1.-¿CUENTA CON EL EQUIPO INSTRUMENTAL Y MATERIAL PARA HACER SU TRABAJO CON CALIDAD?	0	0.00	3	100	DEFICIENTE
2.-¿RECIBE UD. RECONOCIMIENTO DE SU INMEDIATO SUPERIOR, POR EL TRABAJO REALIZADO CON CALIDAD?	0	0.00	3	100	DEFICIENTE
3.-¿EL SALARIO QUE UD. PERCIBE ES CONGRUENTE CON LA MAGNITUD, CALIDAD Y RESPONSABILIDAD CON QUE REALIZA SU TRABAJO?	2	66.66	1	33.33	DEFICIENTE
4.-¿TIENE UD. POSIBILIDADES DE PROGRESO Y DESARROLLO PERSONAL EN SU TRABAJO?	3	100.00	0	0	EXCELENTE
5.-¿TIENE UD. SEGURIDAD LABORAL FISICA Y ECONOMICA EN EL TRABAJO QUE DESEMPEÑA?	3	100.00	0	0	EXCELENTE
6.-¿PARTICIPA UD. CON SU JEFE INMEDIATO Y SUS COMPAÑEROS EN LAS DECISIONES QUE AFECTAN SU TRABAJO?	1	33.33	2	66.66	DEFICIENTE
7.-¿SE LE HA DADO A UD. SUFICIENTE CAPACITACION DE SU TRABAJO?	1	33.33	2	66.66	DEFICIENTE
8.-¿ES BUENO EL AMBIENTE INTERPERSONAL EN EL AREA DONDE UD. REALIZA SU TRABAJO?	2	66.66	1	33.33	DEFICIENTE
9.-¿CONOCE UD. EL OBJETO QUE PERSIGUE LA INSTITUCION Y ESTA DE ACUERDO CON EL?	2	66.66	1	33.33	DEFICIENTE
10.-¿SE ENTERA SI SE LOGRAN LOS RESULTADOS QUE USTED ESPERABA CON LA REALIZACION DE SU TRABAJO?	1	33.33	2	66.66	DEFICIENTE
11.-¿EL TRABAJO QUE UD. REALIZA ES CONGRUENTE CON EL NIVEL DE ESCOLARIDAD Y PREPARACION QUE TIENE?	3	100.00	0	0	EXCELENTE
12.-¿LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FACILITAN LA REALIZACION DE SU TRABAJO?	1	33.33	2	66.66	DEFICIENTE
13.-¿LOS SISTEMAS DE TRABAJO QUE SE RELACIONAN CON EL LOGRO DE SUS OBJETIVOS SON LOS MAS ADECUADOS?	2	66.66	1	33.33	DEFICIENTE
TOTAL	1.62	53.84	1.38	46.15	DEFICIENTE

FUENTE: ENCUESTA DIRECTA



FUENTE. ENCUESTA DIRECTA

9.3.6. TÉCNICOS CLINICOS (RAYOS X Y LABORATORIO)

La satisfacción del personal técnico Clínico resultó:

1.- ¿CUENTA CON EL EQUIPO, INSTRUMENTAL Y MATERIAL PARA HACER SU TRABAJO CON CALIDAD?

El 50% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 2 personas, su calificación es DEFICIENTE; El 50% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 2 personas. Refieren que la mayor parte del equipo del hospital está deteriorado o le hace falta mantenimiento.

2.- ¿RECIBE UD. RECONOCIMIENTO DE SU INMEDIATO SUPERIOR, POR EL TRABAJO REALIZADO CON CALIDAD?

El 50% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 2 personas, su calificación es DEFICIENTE; El 50% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 2 personas.

3.- ¿EL SALARIO QUE UD. PERCIBE ES CONGRUENTE CON LA MAGNITUD, CALIDAD Y RESPONSABILIDAD CON QUE REALIZA SU TRABAJO?

El 50% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 2 personas, su calificación es DEFICIENTE; El 50% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 2 personas.

4.- ¿TIENE UD. POSIBILIDADES DE PROGRESO Y DESARROLLO PERSONAL EN SU TRABAJO?

El 75 % de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 3 personas, su calificación es SUFICIENTE; el 25% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 1 persona.

5.- ¿TIENE UD. SEGURIDAD LABORAL, FÍSICA Y ECONOMICA EN EL TRABAJO QUE DESEMPEÑA?

El 50% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 2 personas, su calificación es DEFICIENTE, ya que es personal de base; El 50% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 2 personas.

6.-¿PARTICIPA UD. CON SU JEFE INMEDIATO Y SUS COMPAÑEROS EN LAS DECISIONES QUE AFECTAN SU TRABAJO?

El 75 % de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 3 personas, su calificación es SUFICIENTE; el 25% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 1 persona.

7.-¿SE LE HA DADO A UD. SUFICIENTE INFORMACION Y CAPACITACION DE SU TRABAJO?

El 50% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 2 personas, su calificación es DEFICIENTE; El 50% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 2 personas. Refieren que no los mandan a cursos y los cursos a los que han asistido son pagados por ellos mismos

8.-¿ES BUENO EL AMBIENTE INTERPERSONAL EN EL AREA DONDE UD. REALIZA SU TRABAJO?

El 100% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 4 encuestados, su calificación es EXCELENTE.

9.-¿CONOCE UD. EL OBJETIVO QUE PERSIGUE LA INSTITUCION Y ESTA DE ACUERDO CON EL ?

El 75% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 3 encuestados; el 25% de los encuestados respondió que SI, su calificación es DEFICIENTE.

10.-¿ SE ENTERA SI SE LOGRARON LOS RESULTADOS QUE USTED ESPERABA CON LA REALIZACION DE SU TRABAJO?

El 75% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 3 encuestados; el 25% de los encuestados respondió que SI, su calificación es DEFICIENTE.

11.-¿EL TRABAJO QUE UD. REALIZA ES CONGRUENTE CON EL NIVEL DE ESCOLARIDAD Y PREPARACIÓN QUE TIENE?

El 75 % de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 3 personas, su calificación es SUFICIENTE; el 25% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 1 persona.

12.-LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FACILITAN SU TRABAJO?

El 75 % de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 3 personas, su calificación es SUFICIENTE; el 25% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 1 persona.

13.- ¿LOS SISTEMAS DE TRABAJO QUE SE RELACIONAN CON EL LOGRO DE SUS OBJETIVOS SON LOS MAS ADECUADOS?

El 75% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 3 encuestados; el 25% de los encuestados respondió que SI, su calificación es DEFICIENTE.

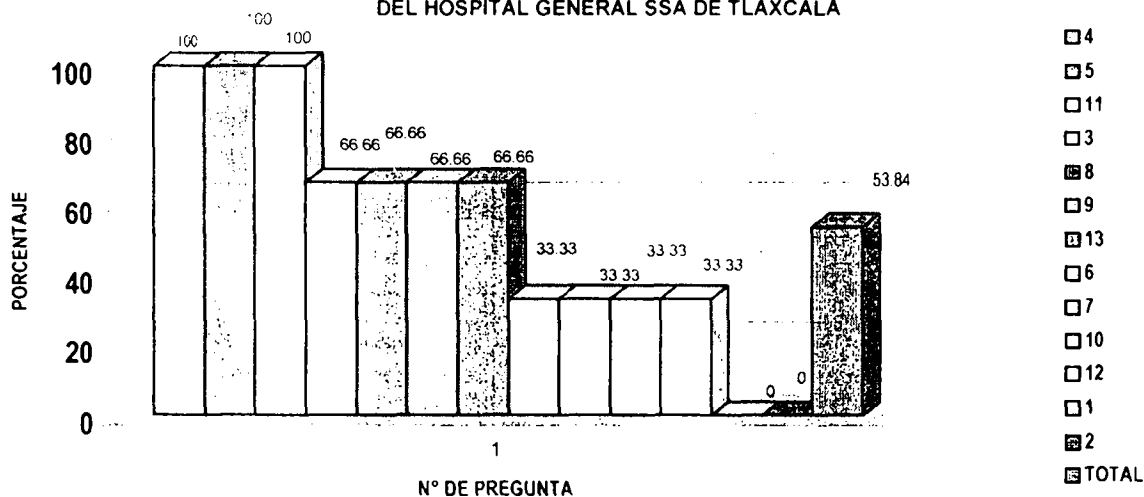
Es alarmante que el personal de Rayos X se encuentra insatisfecho, lo cuál se pudo evaluar por los resultados arrojados en la encuesta, ya que no cuentan con el equipo y material necesario para realizar sus labores, el equipo se encuentra descompuesto, o en mal estado, con cuentan con todos los reactivos necesarios, deben implementar algunas medidas para que funcionen otros equipos, el área en el que realizan sus labores esta reducida y no es respetada por el personal del hospital ya que en la sala de rayos x lo utilizan como área de paso, se sugiere que se reparen los equipos que no funcionan, se mejoren las condiciones del área de Rayos X y no les reduzcan más el espacio. El personal no recibe reconocimiento por sus labores desempeñadas, se sugiere que exista mayor comunicación con los médicos tratantes sobre la evolución de los padecimientos de los padecimientos, su evolución a fin de facilitar el diagnostico y evolución de los pacientes. No han recibido cursos de capacitación sobre sus labores en el hospital , refieren que la capacitación que han recibido fue costeadada por ellos mismos, se sugiere que se capacite al personal sobre cursos de actualización en Radiología, calidad en el servicio y sobre los objetivos que persigue la institución a fin de unificar criterios y desarrollar lo mejor posible su trabajo.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN
DE LOS TRABAJADORES (TÉCNICOS CLÍNICOS) CAM 43

PREGUNTA	SI		NO		CALIFICACION
	N° ENCUESTADOS	%	N° ENCUESTADOS	%	
1.- ¿CUENTA CON EL EQUIPO INSTRUMENTAL Y MATERIAL PARA HACER SU TRABAJO CON CALIDAD?	2	50.00	2	50	DEFICIENTE
2.- ¿RECIBE UD. RECONOCIMIENTO DE SU INMEDIATO SUPERIOR, POR EL TRABAJO REALIZADO CON CALIDAD?	2	50.00	2	50	DEFICIENTE
3.- ¿EL SALARIO QUE UD. PERCIPE ES CONGRUENTE CON LA MAGNITUD, CALIDAD Y RESPONSABILIDAD CON QUE REALIZA SU TRABAJO?	2	50.00	2	50	DEFICIENTE
4.- ¿TIENE UD. POSIBILIDADES DE PROGRESO Y DESARROLLO PERSONAL EN SU TRABAJO?	3	75.00	1	25	SUFICIENTE
5.- ¿TIENE UD. SEGURIDAD LABORAL, FÍSICA Y ECONOMICA EN EL TRABAJO QUE DESEMPEÑA?	2	50.00	2	50	DEFICIENTE
6.- ¿PARTICIPA UD. CON SU JEFE INMEDIATO Y SUS COMPAÑEROS EN LAS DECISIONES QUE AFECTAN SU TRABAJO?	3	75.00	1	25	SUFICIENTE
7.- ¿SE LE HA DADO A UD. SUFICIENTE CAPACITACION DE SU TRABAJO?	2	50.00	2	50	DEFICIENTE
8.- ¿ES BUENO EL AMBIENTE INTERPERSONAL EN EL AREA DONDE UD. REALIZA SU TRABAJO?	4	100.00	0	0	EXCELENTE
9.- ¿CONOCE UD. EL OBJETIVO QUE PERSEGUE LA INSTITUCION Y ESTA DE ACUERDO CON EL?	1	25.00	3	75	DEFICIENTE
10.- ¿SE ENTERA SI SE LOGRARON LOS RESULTADOS QUE USTED ESPERABA CON LA REALIZACION DE SU TRABAJO?	1	25.00	3	75	DEFICIENTE
11.- ¿EL TRABAJO QUE UD. REALIZA ES CONGRUENTE CON EL NIVEL DE ESCOLARIDAD Y PREPARACION QUE TIENE?	3	75.00	1	25	SUFICIENTE
12.- ¿LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FACILITAN LA REALIZACION DE SU TRABAJO?	3	75.00	1	25	SUFICIENTE
13.- ¿LOS SISTEMAS DE TRABAJO QUE SE RELACIONAN CON EL LOGRO DE SUS OBJETIVOS SON LOS MAS ADECUADOS?	1	25.00	3	75	DEFICIENTE
TOTAL	2.23	55.77	1.77	44.23	DEFICIENTE

FUENTE. ENCUESTA DIRECTA

RESULTADO DE LA ENCUESTA APLICADA PARA
VALORAR LA SATISFACCION DE LOS TECNICOS CLINICOS,
DEL HOSPITAL GENERAL SSA DE TLAXCALA



FUENTE. ENCUESTA DIRECTA

9.3.7. MANTENIMIENTO

La satisfacción del servicio de Mantenimiento resultó:

1.- ¿CUENTA CON EL EQUIPO, INSTRUMENTAL Y MATERIAL PARA HACER SU TRABAJO CON CALIDAD?

El 75% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 3 personas. El equipo del hospital se encuentra deteriorado, les hace falta herramienta para repararlo y comenta que el jefe de mantenimiento es nuevo, tiene 15 días que llegó y está elaborando el programa de mantenimiento.

2.- ¿RECIBE UD. RECONOCIMIENTO DE SU INMEDIATO SUPERIOR, POR EL TRABAJO REALIZADO CON CALIDAD?

El 75% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 3 personas.

3.-¿EL SALARIO QUE UD. PERCIBE ES CONGRUENTE CON LA MAGNITUD, CALIDAD Y RESPONSABILIDAD CON QUE REALIZA SU TRABAJO?

El 66.66% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 2 personas su Calificación es DEFICIENTE, el 33.335 de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 1 persona.

4.-¿TIENE UD. POSIBILIDADES DE PROGRESO Y DESARROLLO PERSONAL EN SU TRABAJO?

El 66.66% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 2 personas su Calificación es DEFICIENTE, el 33.335 de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 1 persona.

5.-¿TIENE UD. SEGURIDAD LABORAL, FÍSICA Y ECONOMICA EN EL TRABAJO QUE DESEMPEÑA?

El 66.66% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 2 personas; el 33.335 de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 1 persona, su calificación es DEFICIENTE.

6.-¿PARTICIPA UD. CON SU JEFE INMEDIATO Y SUS COMPAÑEROS EN LAS DECISIONES QUE AFECTAN SU TRABAJO?

El 75% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 3 personas.

7.-¿SE LE HA DADO A UD. SUFICIENTE INFORMACION Y CAPACITACION DE SU TRABAJO?

El 66.66% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 2 personas su Calificación es DEFICIENTE, el 33.335 de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 1 persona.

8.-¿ES BUENO EL AMBIENTE INTERPERSONAL EN EL AREA DONDE UD. REALIZA SU TRABAJO?

El 100% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 3 personas su Calificación es EXCELENTE.

9.-¿CONOCE UD. EL OBJETIVO QUE PERSIGUE LA INSTITUCION Y ESTA DE ACUERDO CON EL ?

El 66.66% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 2 personas; el 33.335 de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 1 persona, su calificación es DEFICIENTE.

10.-¿ SE ENTERA SI SE LOGRARON LOS RESULTADOS QUE USTED ESPERABA CON LA REALIZACION DE SU TRABAJO?

El 100% de los encuestados respondió que NO.

11.-¿EL TRABAJO QUE UD. REALIZA ES CONGRUENTE CON EL NIVEL DE ESCOLARIDAD Y PREPARACION QUE TIENE?

El 66.66% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 2 personas su Calificación es DEFICIENTE, el 33.335 de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 1 persona.

12.-LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FACILITAN SU TRABAJO?

El 66.66% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 2 personas su calificación es DEFICIENTE, el 33.335 de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 1 persona.

13.- ¿LOS SISTEMAS DE TRABAJO QUE SE RELACIONAN CON EL LOGRO DE SUS OBJETIVOS SON LOS MAS ADECUADOS?

El 66.66% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 2 personas; el 33.335 de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 1 persona, su calificación es DEFICIENTE.

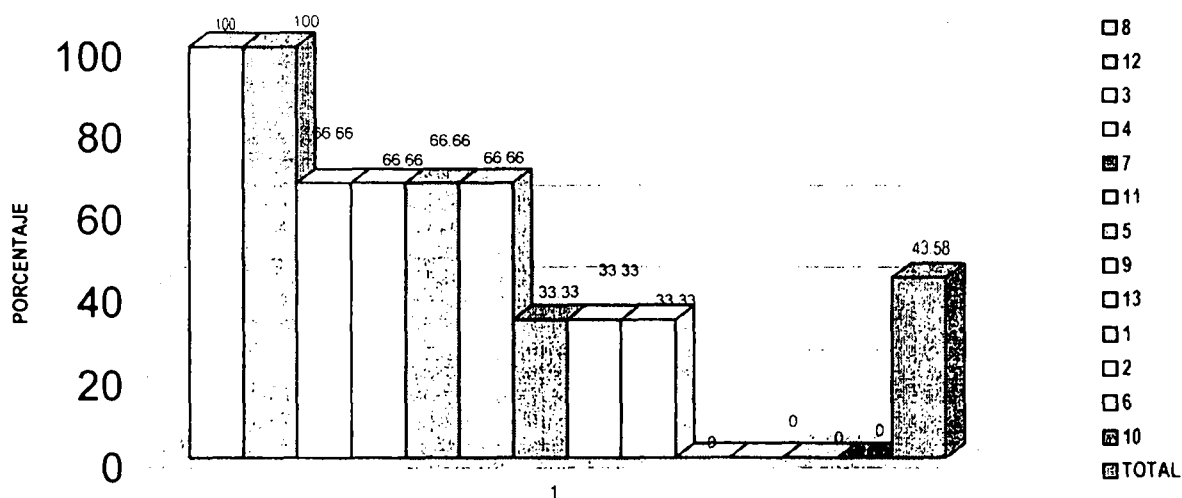
El servicio de Mantenimiento es importante para todos los hospitales, sin embargo en la encuesta realizada al personal se observa la insatisfacción del personal con la mayoría de los puntos evaluados, cabe señalar que el Jefe del Servicio es nuevo, tiene 15 días en el puesto y aún no conoce todas las deficiencias del Hospital en estudio. La encuesta arrojó que el personal se encuentra insatisfechos por no contar con el instrumental y material necesario para realizar sus labores, en ocasiones deben traer herramienta de sus casa o conseguir los materiales para poder desarrollar sus labores, las refacciones necesarias no se las proporcionan rápidamente lo que retrasa el tiempo para terminar las reparaciones, su salario no cubre las necesidades básica, no tienen posibilidades de desarrollo laboral, no han recibido capacitación sobre sus labores, desconocen los objetivos que persigue la institución, y las labores que desarrollan no son congruentes con su nivel escolar. Se sugiere la necesidad de implementar un programa de Mantenimiento preventivo y correctivo, para evitar el deterioro del Hospital, así como un programa de Capacitación al personal por Técnicos especializados sobre los diferentes equipos con que cuenta el Hospital, a fin de ir preparando técnicos internos que agilicen la reparación de dichos equipos, sin tener que esperar que venga un técnico de otro lugar y evitar perdidas de tiempo.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES (MANTENIMIENTO) CAM 43

PREGUNTA	SI		NO		CALIFICACION
	N° ENCUESTADOS	%	N° ENCUESTADOS	%	
1.-¿CUENTA CON EL EQUIPO INSTRUMENTAL Y MATERIAL PARA HACER SU TRABAJO CON CALIDAD?	0	0 00	3	100	DEFIENTE
2.-¿RECIBE UD. RECONOCIMIENTO DE SU INMEDIATO SUPERIOR, POR EL TRABAJO REALIZADO CON CALIDAD?	0	0 00	3	100	DEFIENTE
3.-¿EL SALARIO QUE UD. PERCIBE ES CONGRUENTE CON LA MAGNITUD, CALIDAD Y RESPONSABILIDAD CON QUE REALIZA SU TRABAJO?	2	66.66	1	33.33	DEFIENTE
4.-¿TIENE UD. POSIBILIDADES DE PROGRESO Y DESARROLLO PERSONAL EN SU TRABAJO?	2	66.66	1	33.33	DEFIENTE
5.-¿TIENE UD. SEGURIDAD LABORAL, FISICA Y ECONOMICA EN EL TRABAJO QUE DESEMPEÑA?	1	33.33	2	66.66	DEFIENTE
6.-¿PARTICIPA UD. CON SU JEFE INMEDIATO Y SUS COMPAÑEROS EN LAS DECISIONES QUE AFECTAN SU TRABAJO?	0	0 00	3	100	DEFIENTE
7.-¿SE LE HA DADO A UD. SUFICIENTE CAPACITACION DE SU TRABAJO?	2	66.66	1	33.33	DEFIENTE
8.-¿ES BUENO EL AMBIENTE INTERPERSONAL EN EL AREA DONDE UD. REALIZA SU TRABAJO?	3	100 00	0	0	EXCELENTE
9.-¿CONOCE UD. EL OBJETIVO QUE PERSIGUE LA INSTITUCION Y ESTA DE ACUERDO CON EL?	1	33.33	2	66.66	DEFIENTE
10.-¿SE ENTERA SI SE LOGRARON LOS RESULTADOS QUE USTED ESPERABA CON LA REALIZACIÓN DE SU TRABAJO?	0	0 00	3	100	DEFIENTE
11.-¿EL TRABAJO QUE UD. REALIZA ES CONGRUENTE CON EL NIVEL DE ESCOLARIDAD Y PREPARACION QUE TIENE?	2	66.66	1	33.33	DEFIENTE
12.-¿LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FACILITAN LA REALIZACION DE SU TRABAJO?	3	100 00	0	0	EXCELENTE
13.-¿LOS SISTEMAS DE TRABAJO QUE SE RELACIONAN CON EL LOGRO DE SUS OBJETIVOS SON LOS MAS ADECUADOS?	1	33.33	2	66.66	DEFIENTE
TOTAL	1.31	43.59	1.69	56.41	DEFIENTE

FUENTE. ENCUESTA DIRECTA

RESULTADO DE LA ENCUESTA APLICADA PARA VALORAR LA SATISFACCION DEL PERSONAL DE
MANTENIMIENTO, TRABAJADORES DEL HOSPITAL GENERAL SSA DE TLAXCALA



FUENTE. ENCUESTA DIRECTA

9.3.8. CHÓFERES

La satisfacción de los chóferes resultó:

1.- ¿CUENTA CON EL EQUIPO, INSTRUMENTAL Y MATERIAL PARA HACER SU TRABAJO CON CALIDAD?

El 66.66% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 2 personas su Calificación es DEFICIENTE, el 33.335 de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 1 persona.

2.- ¿RECIBE UD. RECONOCIMIENTO DE SU INMEDIATO SUPERIOR, POR EL TRABAJO REALIZADO CON CALIDAD?

El 66.66% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 2 personas; el 33.335 de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 1 persona, su calificación es DEFICIENTE.

3.- ¿EL SALARIO QUE UD. PERCIBE ES CONGRUENTE CON LA MAGNITUD, CALIDAD Y RESPONSABILIDAD CON QUE REALIZA SU TRABAJO?

El 100% de los encuestados respondió que NO.

4.- ¿TIENE UD. POSIBILIDADES DE PROGRESO Y DESARROLLO PERSONAL EN SU TRABAJO?

El 66.66% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 2 personas su Calificación es DEFICIENTE, el 33.335 de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 1 persona.

5.- ¿TIENE UD. SEGURIDAD LABORAL, FISICA Y ECONOMICA EN EL TRABAJO QUE DESEMPEÑA?

El 66.66% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 2 personas su Calificación es DEFICIENTE, el 33.335 de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 1 persona.

6.-¿PARTICIPA UD. CON SU JEFE INMEDIATO Y SUS COMPAÑEROS EN LAS DECISIONES QUE AFECTAN SU TRABAJO?

El 66.66% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 2 personas; el 33.335 de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 1 persona, su calificación es DEFICIENTE.

7.-¿SE LE HA DADO A UD. SUFICIENTE INFORMACION Y CAPACITACION DE SU TRABAJO?

El 66.66% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 2 personas; el 33.335 de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 1 persona, su calificación es DEFICIENTE.

8.-¿ES BUENO EL AMBIENTE INTERPERSONAL EN EL AREA DONDE UD. REALIZA SU TRABAJO?

El 100% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 3 personas su calificación es EXCELENTE.

9.-¿CONOCE UD. EL OBJETIVO QUE PERSIGUE LA INSTITUCIÓN Y ESTA DE ACUERDO CON EL ?

El 100% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 3 personas su calificación es EXCELENTE.

10.-¿ SE ENTERA SI SE LOGRARON LOS RESULTADOS QUE USTED ESPERABA CON LA REALIZACIÓN DE SU TRABAJO?

El 100% de los encuestados respondió que NO.

11.-¿EL TRABAJO QUE UD. REALIZA ES CONGRUENTE CON EL NIVEL DE ESCOLARIDAD Y PREPARACIÓN QUE TIENE?

El 66.66% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 2 personas su calificación es DEFICIENTE, el 33.335 de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 1 persona.

12.-LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FACILITAN SU TRABAJO?

El 100% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 3 personas su calificación es EXCELENTE.

13.- ¿LOS SISTEMAS DE TRABAJO QUE SE RELACIONAN CON EL LOGRO DE SUS OBJETIVOS SON LOS MAS ADECUADOS?

El 66.66% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 2 personas; el 33.335 de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 1 persona, su calificación es DEFICIENTE.

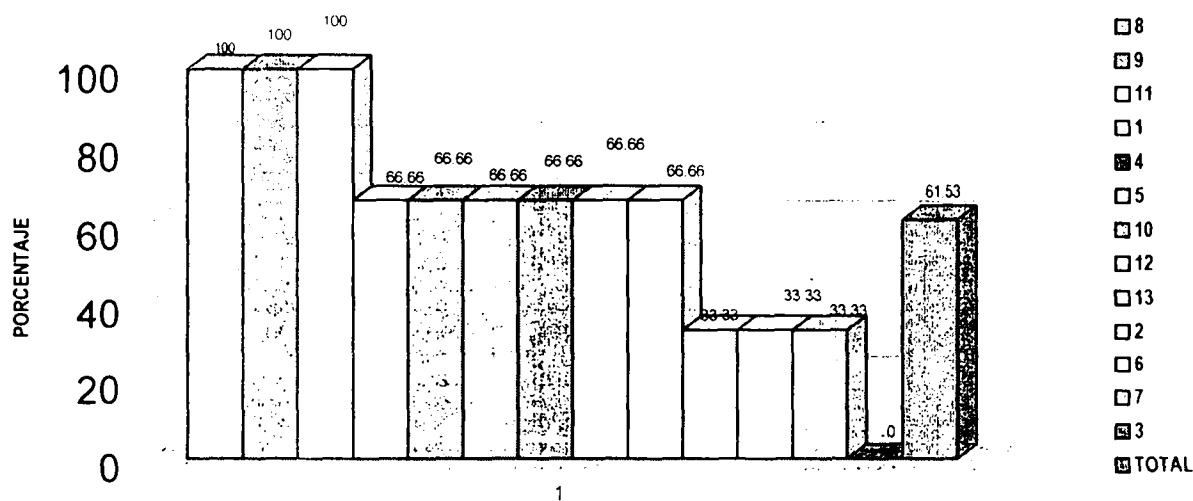
Este es otro de los servicios que se encuentra muy insatisfecho por no contar con el equipo y material necesario para realizar su trabajo, no reciben reconocimiento por sus labores desarrolladas, su salario no cubre sus necesidades básicas, no tienen posibilidades de desarrollo en su trabajo, no hay participación con su jefe sobre las labores que realiza, no han recibido capacitación, nunca se enteró si se lograron los objetivos realizados con sus labores, los procedimientos administrativos retrasan sus labores y consideran que los sistemas de trabajo no son los mas adecuados para alcanzar los objetivos de su trabajo. Se sugiere que capaciten a los chóferes sobre calidad en el servicio, técnicas de manejo, rescate y primeros auxilios, ya que en algunas ocasiones ellos podrían auxiliar al personal paramédico que va en la unidad, así como mejorar la comunicación con el personal médico y de enfermería sobre algunos pacientes en los que se halla reflejado el adecuado o inadecuado desempeño del los chóferes, organizar sesiones clínicas en las que involucren el desempeños de los diferentes servicios que atendieron a los pacientes

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA PARA EVALUAR LA SATISFACCION
DE LOS TRABAJADORES (CHOFERES) CAM 43

PREGUNTA	SI		NO		CALIFICACION
	N° ENCUESTADOS	%	N° ENCUESTADOS	%	
1.- ¿CUENTA CON EL EQUIPO, INSTRUMENTAL Y MATERIAL PARA HACER SU TRABAJO CON CALIDAD?	3	60.00	2	40	DEFICIENTE
2.- ¿RECIBE UD. RECONOCIMIENTO DE SU INMEDIATO SUPERIOR, POR EL TRABAJO REALIZADO CON CALIDAD?	3	60.00	2	40	DEFICIENTE
3.- ¿EL SALARIO QUE UD. PERCIBE ES CONGRUENTE CON LA MAGNITUD, CALIDAD Y RESPONSABILIDAD CON QUE REALIZA SU TRABAJO?	2	40.00	3	60	DEFICIENTE
4.- ¿TIENE UD. POSIBILIDADES DE PROGRESO Y DESARROLLO PERSONAL EN SU TRABAJO?	3	60.00	2	40	DEFICIENTE
5.- ¿TIENE UD. SEGURIDAD LABORAL FISICA Y ECONOMICA EN EL TRABAJO QUE DESEMPEÑA?	2	40.00	3	60	DEFICIENTE
6.- ¿PARTICIPA UD. CON SU JEFE INMEDIATO Y SUS COMPAÑEROS EN LAS DECISIONES QUE AFECTAN SU TRABAJO?	3	60.00	2	40	DEFICIENTE
7.- ¿SE LE HA DADO A UD. SUFICIENTE CAPACITACION DE SU TRABAJO?	1	20.00	4	80	DEFICIENTE
8.- ¿ES BUENO EL AMBIENTE INTERPERSONAL EN EL AREA DONDE UD. REALIZA SU TRABAJO?	5	100.00	0	0	EXCELENTE
9.- ¿CONOCE UD. EL OBJETIVO QUE PERSIGUE LA INSTITUCION Y ESTA DE ACUERDO CON EL?	3	60.00	2	40	DEFICIENTE
10.- ¿SE ENTERA SI SE LOGRARON LOS RESULTADOS QUE USTED ESPERABA CON LA REALIZACION DE SU TRABAJO?	3	60.00	2	40	DEFICIENTE
11.- ¿EL TRABAJO QUE UD. REALIZA ES CONGRUENTE CON EL NIVEL DE ESCOLARIDAD Y PREPARACION QUE TIENE?	4	80.00	1	20	SUFICIENTE
12.- ¿LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FACILITAN LA REALIZACION DE SU TRABAJO?	3	60.00	2	40	DEFICIENTE
13.- ¿LOS SISTEMAS DE TRABAJO QUE SE RELACIONAN CON EL LOGRO DE SUS OBJETIVOS SON LOS MAS ADECUADOS?	3	60.00	2	40	DEFICIENTE
TOTAL	2.92	58.46	2.08	41.54	DEFICIENTE

FUENTE. ENCUESTA DIRECTA

RESULTADO DE LA ENCUESTA APLICADA PARA VALORAR LA SATISFACCION DEL PERSONAL DE CHOFERES,
TRABAJADORES DEL HOSPITAL GENERAL SSA DE TLAXCALA



FUENTE. ENCUESTA DIRECTA

9.3.9. INTENDENCIA

La satisfacción del servicio de Intendencia resultó:

1.- ¿CUENTA CON EL EQUIPO, INSTRUMENTAL Y MATERIAL PARA HACER SU TRABAJO CON CALIDAD?

El 60% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 3 encuestados su calificación es DEFICIENTE; el 40% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 2 encuestados. El personal de la jornada acumulada, refiere que en ocasiones no les dejan el material suficiente, ya que cuando necesitan realizar la desinfección de un área que se encontraba contaminada no pueden realizarlo adecuadamente por falta de material, ya que todo se queda bajo llave y nadie tiene acceso a ello o no hay encargados, ni dejan la llave al subdirector o jefa de enfermeras.

2.- ¿RECIBE UD. RECONOCIMIENTO DE SU INMEDIATO SUPERIOR, POR EL TRABAJO REALIZADO CON CALIDAD?

El 60% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 3 encuestados su calificación es DEFICIENTE; el 40% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 2 encuestados.

3.- ¿EL SALARIO QUE UD. PERCIBE ES CONGRUENTE CON LA MAGNITUD, CALIDAD Y RESPONSABILIDAD CON QUE REALIZA SU TRABAJO?

El 40% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 2 encuestados, su calificación es DEFICIENTE; el 60% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 3 encuestados.

Refieren que es mucho el trabajo y no es equitativo a su salario.

4.- ¿TIENE UD. POSIBILIDADES DE PROGRESO Y DESARROLLO PERSONAL EN SU TRABAJO?

El 60% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 3 encuestados su calificación es DEFICIENTE; el 40% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 2 encuestados.

5.- ¿TIENE UD. SEGURIDAD LABORAL, FISICA Y ECONOMICA EN EL TRABAJO QUE DESEMPEÑA?

El 40% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 2 encuestados, su calificación es DEFICIENTE; el 60% de los encuestados respondió que NO lo que corresponde a 3 encuestados.

6.- ¿PARTICIPA UD. CON SU JEFE INMEDIATO Y SUS COMPAÑEROS EN LAS DECISIONES QUE AFECTAN SU TRABAJO?

El 60% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 3 encuestados su calificación es DEFICIENTE; el 40% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 2 encuestados.

7.- ¿SE LE HA DADO A UD. SUFICIENTE INFORMACIÓN Y CAPACITACION DE SU TRABAJO?

El 20% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 1 persona, su calificación es DEFICIENTE; el 80% de los encuestados respondió que NO lo que corresponde a 4 personas.

8.- ¿ES BUENO EL AMBIENTE INTERPERSONAL EN EL AREA DONDE UD. REALIZA SU TRABAJO?

El 100% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 5 personas, su calificación es EXCELENTE.

9.- ¿CONOCE UD. EL OBJETIVO QUE PERSIGUE LA INSTITUCIÓN Y ESTA DE ACUERDO CON EL ?

El 60% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 3 encuestados su calificación es DEFICIENTE; el 40% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 2 encuestados.

10.- ¿SE ENTERA SI SE LOGRARON LOS RESULTADOS QUE USTED ESPERABA CON LA REALIZACIÓN DE SU TRABAJO?

El 60% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 3 encuestados su calificación es DEFICIENTE; el 40% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 2 encuestados.

11.-¿EL TRABAJO QUE UD. REALIZA ES CONGRUENTE CON EL NIVEL DE ESCOLARIDAD Y PREPARACIÓN QUE TIENE?

El 80% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 4 personas su calificación es SUFICIENTE; el 20% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 1 persona.

12.-LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FACILITAN SU TRABAJO?

El 60% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 3 encuestados su calificación es DEFICIENTE; el 40% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 2 encuestados.

13.- ¿LOS SISTEMAS DE TRABAJO QUE SE RELACIONAN CON EL LOGRO DE SUS OBJETIVOS SON LOS MAS ADECUADOS?

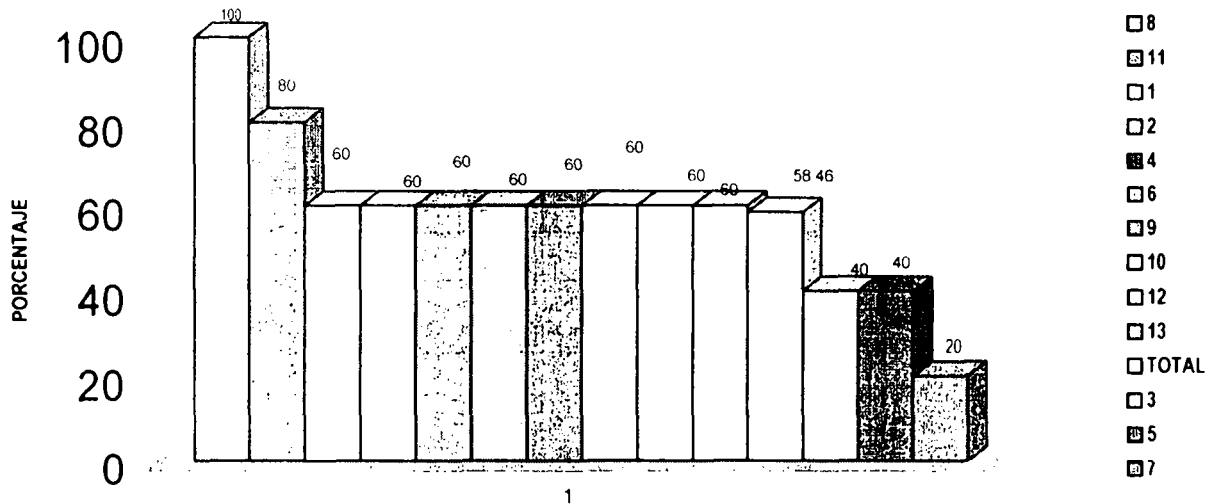
El 60% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 3 encuestados su calificación es DEFICIENTE; el 40% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 2 encuestados.

Este es otro de los servicios que se encuentra insatisfecho por su trabajo insatisfecho por no contar con el equipo y material necesario para realizar su trabajo, no reciben reconocimiento por sus labores desarrolladas, su salario no cubre sus necesidades básicas, no tienen posibilidades de desarrollo en su trabajo, no hay participación con su jefe sobre las labores que realiza, no han recibido capacitación, nunca se entera si se lograron los objetivos realizados con sus labores, los procedimientos administrativos retrasan sus labores y consideran que los sistemas de trabajo no son los mas adecuados para alcanzar los objetivos de su trabajo. Se sugiere que exista mayor comunicación con su jefe inmediato y contemple la posibilidad de capacitarles sobre mejores técnicas de limpieza y esterilización para las zonas de mayor contaminación, además de formar un stock de material de limpieza y dejarlo a cargo de un responsable del turno o de la supervisora, ya que en ocasiones que es necesario esterilizar algunas áreas que no se había dado la indicación aún cuando estaba el supervisor, el intendente no cuenta con el material necesario para realizarlo y la supervisora o las enfermeras le exigen que realice tal servicio y no se puede realizar adecuadamente por falta del material.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN
DE LOS TRABAJADORES (INTENDENTES) CAM 43

PREGUNTA	SI		NO		CALIFICACION
	N° ENCUESTADOS	%	N° ENCUESTADOS	%	
1.-¿CUENTA CON EL EQUIPO INSTRUMENTAL Y MATERIAL PARA HACER SU TRABAJO CON CALIDAD?	3	60.00	2	40	DEFICIENTE
2.-¿RECIBE UD. RECONOCIMIENTO DE SU INMEDIATO SUPERIOR, POR EL TRABAJO REALIZADO CON CALIDAD?	3	60.00	2	40	DEFICIENTE
3.-¿EL SALARIO QUE UD. PERCIBE ES CONGRUENTE CON LA MAGNITUD, CALIDAD Y RESPONSABILIDAD CON QUE REALIZA SU TRABAJO?	2	40.00	3	60	DEFICIENTE
4.- ¿TIENE UD. POSIBILIDADES DE PROGRESO Y DESARROLLO PERSONAL EN SU TRABAJO?	3	60.00	2	40	DEFICIENTE
5.-¿TIENE UD. SEGURIDAD LABORAL, FISICA Y ECONOMICA EN EL TRABAJO QUE DESEMPEÑA?	2	40.00	3	60	DEFICIENTE
6.-¿PARTICIPA UD. CON SU JEFE INMEDIATO Y SUS COMPAÑEROS EN LAS DECISIONES QUE AFECTAN SU TRABAJO?	3	60.00	2	40	DEFICIENTE
7.-¿SE LE HA DADO A UD. SUFICIENTE CAPACITACION DE SU TRABAJO?	1	20.00	4	80	DEFICIENTE
8.-ES BUENO EL AMBIENTE INTERPERSONAL EN EL AREA DONDE UD. REALIZA SU TRABAJO?	5	100.00	0	0	EXCELENTE
9.-¿CONOCE UD. EL OBJETIVO QUE PERSIGUE LA INSTITUCIÓN Y ESTA DE ACUERDO CON EL?	3	60.00	2	40	DEFICIENTE
10.-¿SE ENTERA SI SE LOGRARON LOS RESULTADOS QUE USTED ESPERABA CON LA REALIZACION DE SU TRABAJO?	3	60.00	2	40	DEFICIENTE
11.-¿EL TRABAJO QUE UD. REALIZA ES CONGRUENTE CON EL NIVEL DE ESCOLARIDAD Y PREPARACION QUE TIENE?	4	80.00	1	20	SUFICIENTE
12.-¿LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FACILITAN LA REALIZACION DE SU TRABAJO?	3	60.00	2	40	DEFICIENTE
13.-¿LOS SISTEMAS DE TRABAJO QUE SE RELACIONAN CON EL LOGRO DE SUS OBJETIVOS SON LOS MAS ADECUADOS?	3	60.00	2	40	DEFICIENTE
TOTAL	2.92	58.46	2.08	41.54	DEFICIENTE

RESULTADO DE LA ENCUESTA APLICADA PARA VALORAR LA SATISFACCION DEL PERSONAL DE INTENDENCIA,
TRABAJADORES DEL HOSPITAL GENERAL SSA DE TLAXCALA



9.3.10. CAMILLEROS

La satisfacción del personal de Camilleros resultó:

1.- ¿CUENTA CON EL EQUIPO, INSTRUMENTAL Y MATERIAL PARA HACER SU TRABAJO CON CALIDAD?

El 100% del personal encuestado respondió que NO, lo que corresponde a 1 persona.

2.- ¿RECIBE UD. RECONOCIMIENTO DE SU INMEDIATO SUPERIOR, POR EL TRABAJO REALIZADO CON CALIDAD?

El 100% del personal encuestado respondió que NO, lo que corresponde a 1 persona.

3.- ¿EL SALARIO QUE UD. PERCIBE ES CONGRUENTE CON LA MAGNITUD, CALIDAD Y RESPONSABILIDAD CON QUE REALIZA SU TRABAJO?

El 100% del personal encuestado respondió que SI, lo que corresponde a 1 persona, su calificación es EXCELENTE.

4.- ¿TIENE UD. POSIBILIDADES DE PROGRESO Y DESARROLLO PERSONAL EN SU TRABAJO?

El 100% del personal encuestado respondió que NO, lo que corresponde a 1 persona.

5.- ¿TIENE UD. SEGURIDAD LABORAL, FISICA Y ECONOMICA EN EL TRABAJO QUE DESEMPEÑA?

El 100% del personal encuestado respondió que NO, lo que corresponde a 1 persona.

6.- ¿PARTICIPA UD. CON SU JEFE INMEDIATO Y SUS COMPAÑEROS EN LAS DECISIONES QUE AFECTAN SU TRABAJO?

El 100% del personal encuestado respondió que NO, lo que corresponde a 1 persona.

7.-¿SE LE HA DADO A UD. SUFICIENTE INFORMACIÓN Y CAPACITACION DE SU TRABAJO?

El 100% del personal encuestado respondió que NO, lo que corresponde a 1 persona.

8.-¿ES BUENO EL AMBIENTE INTERPERSONAL EN EL AREA DONDE UD. REALIZA SU TRABAJO?

El 100% del personal encuestado respondió que SI, lo que corresponde a 1 persona, su calificación es EXCELENTE.

9.-¿CONOCE UD. EL OBJETIVO QUE PERSIGUE LA INSTITUCIÓN Y ESTA DE ACUERDO CON EL ?

El 100% del personal encuestado respondió que SI, lo que corresponde a 1 persona, su calificación es EXCELENTE.

10.-¿ SE ENTERA SI SE LOGRARON LOS RESULTADOS QUE USTED ESPERABA CON LA REALIZACIÓN DE SU TRABAJO?

El 100% del personal encuestado respondió que NO, lo que corresponde a 1 persona.

11.-¿EL TRABAJO QUE UD. REALIZA ES CONGRUENTE CON EL NIVEL DE ESCOLARIDAD Y PREPARACIÓN QUE TIENE?

El 100% del personal encuestado respondió que NO, lo que corresponde a 1 persona.

12.-LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FACILITAN SU TRABAJO?

El 100% del personal encuestado respondió que NO, lo que corresponde a 1 persona.

13.- ¿LOS SISTEMAS DE TRABAJO QUE SE RELACIONAN CON EL LOGRO DE SUS OBJETIVOS SON LOS MAS ADECUADOS?

El 100% del personal encuestado respondió que NO, lo que corresponde a 1 persona.

El personal refleja su insatisfacción por no contar con el equipo y material necesario para realizar su trabajo, no reciben reconocimiento por sus labores desarrolladas, su salario no cubre sus necesidades básicas, no hay participación con su jefe sobre las labores que realiza, no han recibido capacitación, el trabajo que realiza no es congruente con su nivel académico. nunca se entera si se lograron los objetivos realizados con sus labores, los procedimientos administrativos retrasan sus labores y consideran que los sistemas de trabajo no son los mas adecuados para alcanzar los objetivos de su trabajo. Se sugiere que se capacite al personal sobre el manejo de los pacientes, traslado, que mejore la comunicación con las enfermeras sobre el padecimiento de los pacientes que traslada a fin de que no empeore el estado de salud del paciente o puedan ocasionar accidentes, así mismo se les capacite sobre medidas higiénicas para evitar el contagio de enfermedades y se les proporcione equipo de seguridad a fin de que se eviten accidentes en los trabajadores.

MAESTRIA EN ADMINISTRACION Y DIRECCION DE HOSPITALES

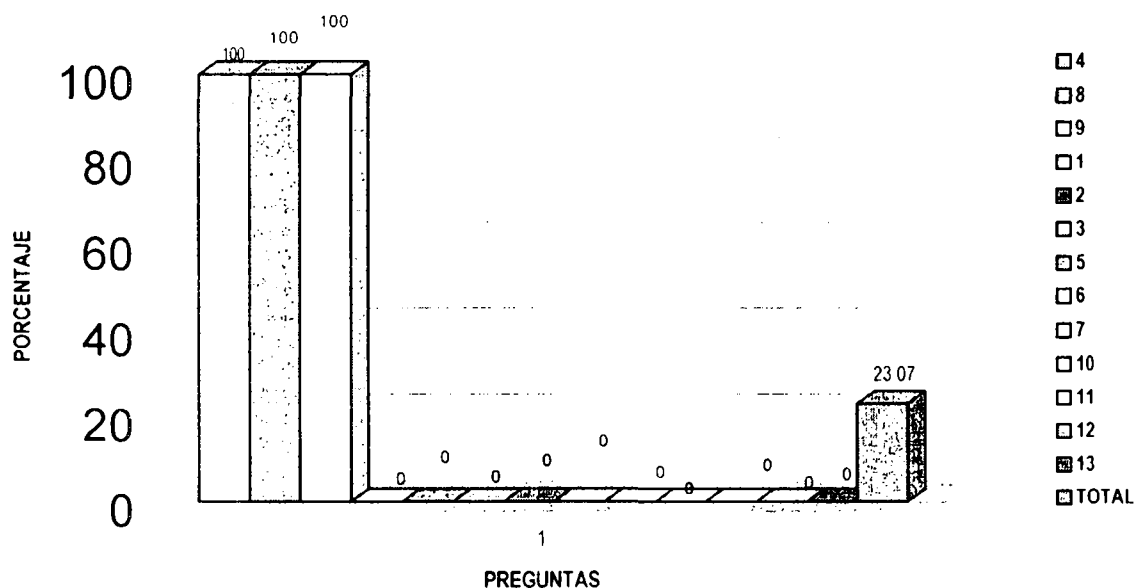
INFORME DEL DIAGNOSTICO SITUACIONAL INTEGRAL DE UN HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA EN LA CD. DE TLAXCALA

**RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA PARA EVALUAR LA SATISFACCION
DE LOS TRABAJADORES (CAMILLEROS) CAM 43**

PREGUNTA	SI		NO		CALIFICACION
	N° ENCUESTADOS	%	N° ENCUESTADOS	%	
1.-¿CUENTA CON EL EQUIPO INSTRUMENTAL Y MATERIAL PARA HACER SU TRABAJO CON CALIDAD?	0	0.00	1	100	DEFICIENTE
2.-¿RECIBE UD. RECONOCIMIENTO DE SU INMEDIATO SUPERIOR, POR EL TRABAJO REALIZADO CON CALIDAD?	0	0.00	1	100	DEFICIENTE
3.-¿EL SALARIO QUE UD. PERCIBE ES CONGRUENTE CON LA MAGNITUD, CALIDAD Y RESPONSABILIDAD CON QUE REALIZA SU TRABAJO?	0	0.00	1	100	DEFICIENTE
4.-¿TIENE UD. POSIBILIDADES DE PROGRESO Y DESARROLLO PERSONAL EN SU TRABAJO?	1	100.00	0	0	EXCELENTE
5.-¿TIENE UD. SEGURIDAD LABORAL, FISICA Y ECONOMICA EN EL TRABAJO QUE DESEMPEÑA?	0	0.00	1	100	DEFICIENTE
6.-¿PARTICIPA UD. CON SU JEFE INMEDIATO Y SUS COMPAÑEROS EN LAS DECISIONES QUE AFECTAN SU TRABAJO?	0	0.00	1	100	DEFICIENTE
7.-¿SE LE HA DADO A UD. SUFICIENTE CAPACITACION DE SU TRABAJO?	0	0.00	1	100	DEFICIENTE
8.-¿ES BUENO EL AMBIENTE INTERPERSONAL EN EL AREA DONDE UD. REALIZA SU TRABAJO?	1	100.00	0	0	EXCELENTE
9.-¿CONOCE UD. EL OBJETIVO QUE PERSIGUE LA INSTITUCION Y ESTA DE ACUERDO CON EL?	1	100.00	0	0	EXCELENTE
10.-¿SE ENTERA SI SE LOGRARON LOS RESULTADOS QUE USTED ESPERABA CON LA REALIZACION DE SU TRABAJO?	0	0.00	1	100	DEFICIENTE
11.-¿EL TRABAJO QUE UD. REALIZA ES CONGRUENTE CON EL NIVEL DE ESCOLARIDAD Y PREPARACION QUE TIENE?	0	0.00	1	100	DEFICIENTE
12.-¿LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FACILITAN LA REALIZACION DE SU TRABAJO?	0	0.00	1	100	DEFICIENTE
13.-¿LOS SISTEMAS DE TRABAJO QUE SE RELACIONAN CON EL LOGRO DE SUS OBJETIVOS SON LOS MAS ADECUADOS?	0	0.00	1	100	DEFICIENTE
TOTAL	0.23	23.08	0.77	76.92	DEFICIENTE

FUENTE. ENCUESTA DIRECTA

**RESULTADO DE LA ENCUESTA APLICADA PARA VALORAR LA SATISFACCION DEL PERSONAL
DE CAMILLEROS, TRABAJADORES DEL HOSPITAL GENERAL SSA DE TLAXCALA**



FUENTE. ENCUESTA DIRECTA

9.3.11. QUÍMICOS

La satisfacción del personal Químicos resultó:

- 1.- ¿CUENTA CON EL EQUIPO, INSTRUMENTAL Y MATERIAL PARA HACER SU TRABAJO CON CALIDAD?
El 100% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 3 personas. Refieren que el área de laboratorio no es la adecuada, están amontonados, los refrigeradores son insuficientes y no enfrían adecuadamente, etc.
- 2.-¿RECIBE UD. RECONOCIMIENTO DE SU INMEDIATO SUPERIOR, POR EL TRABAJO REALIZADO CON CALIDAD?
El 100% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 3 personas.
- 3.-¿EL SALARIO QUE UD. PERCIBE ES CONGRUENTE CON LA MAGNITUD, CALIDAD Y RESPONSABILIDAD CON QUE REALIZA SU TRABAJO?
El 33.33% de los encuestados respondieron que SI, lo que corresponde a 1 encuestado, su calificación es DEFICIENTE; el 66.66% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 2 encuestados.
- 4.-¿TIENE UD. POSIBILIDADES DE PROGRESO Y DESARROLLO PERSONAL EN SU TRABAJO?
El 66.66% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 2 encuestados su calificación es DEFICIENTE; el 33.33% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 1 encuestado.
- 5.-¿TIENE UD. SEGURIDAD LABORAL, FISICA Y ECONOMICA EN EL TRABAJO QUE DESEMPEÑA?
El 100% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 3 personas.
- 6.-¿PARTICIPA UD. CON SU JEFE INMEDIATO Y SUS COMPAÑEROS EN LAS DECISIONES QUE AFECTAN SU TRABAJO?
El 66.66% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 2 encuestados su calificación es DEFICIENTE; el 33.33% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 1 encuestado.
- 7.-¿SE LE HA DADO A UD. SUFICIENTE INFORMACION Y CAPACITACION DE SU TRABAJO?
El 100% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 3 personas, su calificación es EXCELENTE.
- 8.-¿ES BUENO EL AMBIENTE INTERPERSONAL EN EL AREA DONDE UD. REALIZA SU TRABAJO?
El 100% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 3 personas, su calificación es EXCELENTE.
- 9.-¿CONOCE UD. EL OBJETIVO QUE PERSIGUE LA INSTITUCION Y ESTA DE ACUERDO CON EL ?
El 66.66% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 2 encuestados; el 33.33% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 1 encuestado, su calificación es DEFICIENTE.
- 10.-¿ SE ENTERA SI SE LOGRARON LOS RESULTADOS QUE USTED ESPERABA CON LA REALIZACION DE SU TRABAJO?
El 66.66% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 2 encuestados su calificación es DEFICIENTE; el 33.33% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 1 encuestado.

11.-¿EL TRABAJO QUE UD. REALIZA ES CONGRUENTE CON EL NIVEL DE ESCOLARIDAD Y PREPARACION QUE TIENE?

El 100% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 3 personas.

12.-LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FACILITAN SU TRABAJO?

El 100% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 3 personas, su calificación es EXCELENTE.

13.- ¿LOS SISTEMAS DE TRABAJO QUE SE RELACIONAN CON EL LOGRO DE SUS OBJETIVOS SON LOS MAS ADECUADOS?

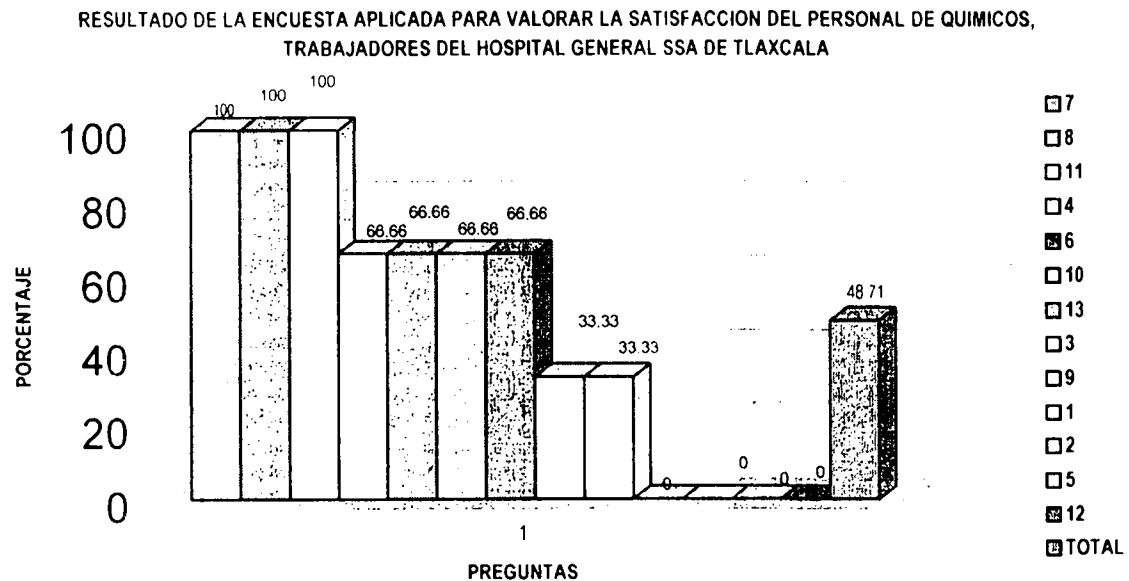
El 66.66% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 2 encuestados su calificación es DEFICIENTE; el 33.33% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 1 encuestado.

Es impresionante las respuestas de los Químicos, ya que su trabajo es de gran apoyo para las decisiones del tratamiento de los médicos, el personal se encuentra insatisfecho por no contar con el equipo y material necesario para realizar su trabajo, ya que tienen que ir adecuándolo a las necesidades del hospital, no reciben reconocimiento por sus labores desarrolladas, su salario no cubre sus necesidades básicas, no tienen posibilidades de desarrollo en su trabajo, no hay participación con su jefe sobre las labores que realiza, no han recibido capacitación, nunca se enteran si se lograron los objetivos realizados con sus labores, no existe comunicación directa con los médicos, en ocasiones se enteran de la evolución de los padecimientos por comentarios con las enfermeras o por preguntarle a los médicos; los procedimientos administrativos retrasan sus labores y consideran que los sistemas de trabajo no son los mas adecuados para alcanzar los objetivos de su trabajo. Se sugiere que se modernicen los equipos, se reparen los que no funcionan y se adopten medidas para adquirir los reactivos necesarios para brindar un mejor servicio a los pacientes y usuarios. Además que se establezca un programa de capacitación sobre actualización para el personal a fin.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN
DE LOS TRABAJADORES (QUIMICOS) CAM 43

PREGUNTA	SI		NO		CALIFICACION
	N° ENCUESTADOS	%	N° ENCUESTADOS	%	
1.-¿CUENTA CON EL EQUIPO INSTRUMENTAL Y MATERIAL PARA HACER SU TRABAJO CON CALIDAD?	0	0.00	3	100	DEFICIENTE
2.-¿RECIBE UD. RECONOCIMIENTO DE SU INMEDIATO SUPERIOR, POR EL TRABAJO REALIZADO CON CALIDAD?	0	0.00	3	100	DEFICIENTE
3.-¿EL SALARIO QUE UD. PERCIBE ES CONGRUENTE CON LA MAGNITUD, CALIDAD Y RESPONSABILIDAD CON QUE REALIZA SU TRABAJO?	1	33.33	2	66.66	DEFICIENTE
4.- ¿TIENE UD. POSIBILIDADES DE PROGRESO Y DESARROLLO PERSONAL EN SU TRABAJO?	2	66.66	1	33.33	DEFICIENTE
5.-¿TIENE UD. SEGURIDAD LABORAL, FISICA Y ECONOMICA EN EL TRABAJO QUE DESEMPEÑA?	0	0.00	3	100	DEFICIENTE
6.-¿PARTICIPA UD. CON SU JEFE INMEDIATO Y SUS COMPAÑEROS EN LAS DECISIONES QUE AFECTAN SU TRABAJO?	2	66.66	1	33.33	DEFICIENTE
7.-¿SE LE HA DADO A UD. SUFICIENTE CAPACITACION DE SU TRABAJO?	3	100.00	0	0	EXCELENTE
8.-¿ES BUENO EL AMBIENTE INTERPERSONAL EN EL AREA DONDE UD. REALIZA SU TRABAJO?	3	100.00	0	0	EXCELENTE
9.-¿CONOCE UD. EL OBJETIVO QUE PERSIGUE LA INSTITUCION Y ESTA DE ACUERDO CON EL?	1	33.33	2	66.66	DEFICIENTE
10.-¿SE ENTERA SI SE LOGRAN LOS RESULTADOS QUE USTED ESPERABA CON LA REALIZACION DE SU TRABAJO?	2	66.66	1	33.33	DEFICIENTE
11.-¿EL TRABAJO QUE UD. REALIZA ES CONGRUENTE CON EL NIVEL DE ESCOLARIDAD Y PREPARACION QUE TIENE?	3	100.00	0	0	EXCELENTE
12.-¿LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FACILITAN LA REALIZACION DE SU TRABAJO?	0	0.00	3	100	DEFICIENTE
13.-¿LOS SISTEMAS DE TRABAJO QUE SE RELACIONAN CON EL LOGRO DE SUS OBJETIVOS SON LOS MAS ADECUADOS?	2	66.66	1	33.33	DEFICIENTE
TOTAL	146	48.72	154	51.28	DEFICIENTE

FUENTE. ENCUESTA DIRECTA



FUENTE. ENCUESTA DIRECTA

9.3.12. AFANADORAS

La satisfacción de las afanadoras resultó:

- 1.- ¿CUENTA CON EL EQUIPO, INSTRUMENTAL Y MATERIAL PARA HACER SU TRABAJO CON CALIDAD?
El 100% de las encuestadas respondieron que NO, lo que corresponde a 2 personas.
- 2.- ¿RECIBE UD. RECONOCIMIENTO DE SU INMEDIATO SUPERIOR, POR EL TRABAJO REALIZADO CON CALIDAD?
El 100% de las encuestadas respondieron que NO, lo que corresponde a 2 personas.
- 3.- ¿EL SALARIO QUE UD. PERCIBE ES CONGRUENTE CON LA MAGNITUD, CALIDAD Y RESPONSABILIDAD CON QUE REALIZA SU TRABAJO?
El 50% de las encuestadas respondió que SI, lo que corresponde a 1 persona, su calificación es DEFICIENTE; El 50% de las encuestadas respondió que NO, lo que corresponde a 1 persona.
- 4.- ¿TIENE UD. POSIBILIDADES DE PROGRESO Y DESARROLLO PERSONAL EN SU TRABAJO?
El 100% de las encuestadas respondieron que SI, lo que corresponde a 2 personas, su calificación es EXCELENTE.
- 5.- ¿TIENE UD. SEGURIDAD LABORAL, FISICA Y ECONOMICA EN EL TRABAJO QUE DESEMPEÑA?
El 50% de las encuestadas respondió que SI, lo que corresponde a 1 persona, su calificación es DEFICIENTE; El 50% de las encuestadas respondió que NO, lo que corresponde a 1 persona.

6.-¿PARTICIPA UD. CON SU JEFE INMEDIATO Y SUS COMPAÑEROS EN LAS DECISIONES QUE AFECTAN SU TRABAJO?

El 100% de las encuestadas respondieron que NO, lo que corresponde a 2 personas.

7.-¿SE LE HA DADO A UD. SUFICIENTE INFORMACIÓN Y CAPACITACION DE SU TRABAJO?

El 50% de las encuestadas respondió que SI, lo que corresponde a 1 persona, su calificación es DEFICIENTE; El 50% de las encuestadas respondió que NO, lo que corresponde a 1 persona.

8.-¿ES BUENO EL AMBIENTE INTERPERSONAL EN EL AREA DONDE UD. REALIZA SU TRABAJO?

El 100% de las encuestadas respondieron que SI, lo que corresponde a 2 personas, su calificación es EXCELENTE.

9.-¿CONOCE UD. EL OBJETIVO QUE PERSIGUE LA INSTITUCION Y ESTA DE ACUERDO CON EL ?

El 50% de las encuestadas respondió que SI, lo que corresponde a 1 persona, su calificación es DEFICIENTE; El 50% de las encuestadas respondió que NO, lo que corresponde a 1 persona.

10.-¿ SE ENTERA SI SE LOGRARON LOS RESULTADOS QUE USTED ESPERABA CON LA REALIZACIÓN DE SU TRABAJO?

El 50% de las encuestadas respondió que SI, lo que corresponde a 1 persona, su calificación es DEFICIENTE; El 50% de las encuestadas respondió que NO, lo que corresponde a 1 persona.

11.-¿EL TRABAJO QUE UD. REALIZA ES CONGRUENTE CON EL NIVEL DE ESCOLARIDAD Y PREPARACION QUE TIENE?

El 100% de las encuestadas respondieron que SI, lo que corresponde a 2 personas, su calificación es EXCELENTE.

12.-LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FACILITAN SU TRABAJO?

El 100% de las encuestadas respondieron que NO, lo que corresponde a 2 personas.

13.- ¿LOS SISTEMAS DE TRABAJO QUE SE RELACIONAN CON EL LOGRO DE SUS OBJETIVOS SON LOS MAS ADECUADOS?

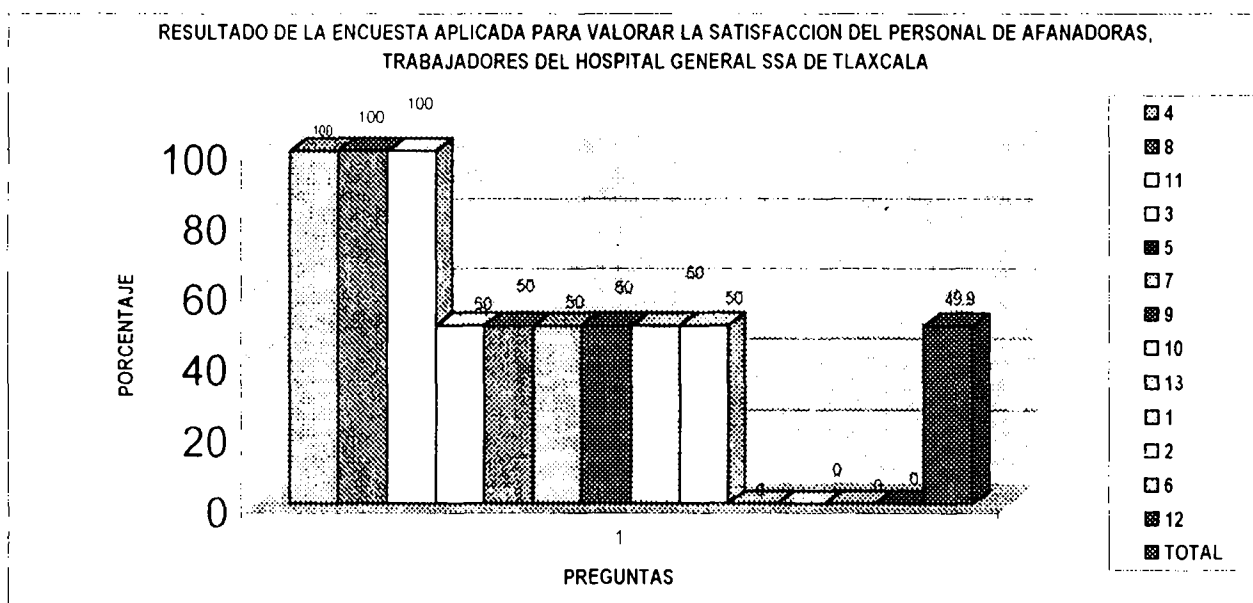
El 50% de las encuestadas respondió que SI, lo que corresponde a 1 persona, su calificación es DEFICIENTE; El 50% de las encuestadas respondió que NO, lo que corresponde a 1 persona.

Los resultados de la encuesta muestran la insatisfacción por no contar con el equipo y material necesario para realizar su trabajo, no reciben reconocimiento por sus labores desarrolladas, su salario no cubre sus necesidades básicas, no hay participación con su jefe sobre las labores que realiza, no han recibido capacitación, nunca se enteran si se lograron los objetivos realizados con sus labores, los procedimientos administrativos retrasan sus labores y consideran que los sistemas de trabajo no son los mas adecuados para alcanzar los objetivos de su trabajo. Se sugiere se implemente un programa de capacitación al personal a fin de establecer y mejorar las técnicas de limpieza, así como el darles a conocer sobre los objetivos que persigue la institución y la importancia de estos trabajadores para el hospital. Además de mejorar la comunicación con su jefe inmediato para resolver las dificultades que se van presentando.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN
DE LOS TRABAJADORES (AFANADORAS) CAM 43

PREGUNTA	SI		NO		CALIFICACION
	Nº ENCUESTADOS	%	Nº ENCUESTADOS	%	
1.-¿CUENTA CON EL EQUIPO INSTRUMENTAL Y MATERIAL PARA HACER SU TRABAJO CON CALIDAD?	0	0.00	2	100	DEFICIENTE
2.-¿RECIBE UD. RECONOCIMIENTO DE SU INMEDIATO SUPERIOR, POR EL TRABAJO REALIZADO CON CALIDAD?	0	0.00	2	100	DEFICIENTE
3.-¿EL SALARIO QUE UD. PERCIBE ES CONGRUENTE CON LA MAGNITUD, CALIDAD Y RESPONSABILIDAD CON QUE REALIZA SU TRABAJO?	1	50.00	1	50	DEFICIENTE
4.-¿TIENE UD. POSIBILIDADES DE PROGRESO Y DESARROLLO PERSONAL EN SU TRABAJO?	2	100.00	0	0	EXCELENTE
5.-¿TIENE UD. SEGURIDAD LABORAL, FISICA Y ECONOMICA EN EL TRABAJO QUE DESEMPEÑA?	1	50.00	1	50	DEFICIENTE
6.-¿PARTICIPA UD. CON SU JEFE INMEDIATO Y SUS COMPAÑEROS EN LAS DECISIONES QUE AFECTAN SU TRABAJO?	0	0.00	2	100	DEFICIENTE
7.-¿SE LE HA DADO A UD. SUFICIENTE CAPACITACION DE SU TRABAJO?	1	50.00	1	50	DEFICIENTE
8.-¿ES BUENO EL AMBIENTE INTERPERSONAL EN EL AREA DONDE UD. REALIZA SU TRABAJO?	2	100.00	0	0	EXCELENTE
9.-¿CONOCE UD. EL OBJETIVO QUE PERSEGUE LA INSTITUCION Y ESTA DE ACUERDO CON EL?	1	50.00	1	50	DEFICIENTE
10.-¿SE ENTERA SI SE LOGRAN LOS RESULTADOS QUE USTED ESPERABA CON LA REALIZACION DE SU TRABAJO?	1	50.00	1	50	DEFICIENTE
11.-¿EL TRABAJO QUE UD. REALIZA ES CONGRUENTE CON EL NIVEL DE ESCOLARIDAD Y PREPARACION QUE TIENE?	2	100.00	0	0	EXCELENTE
12.-¿LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FACILITAN LA REALIZACION DE SU TRABAJO?	0	0.00	2	100	DEFICIENTE
13.-¿LOS SISTEMAS DE TRABAJO QUE SE RELACIONAN CON EL LOGRO DE SUS OBJETIVOS SON LOS MAS ADECUADOS?	1	50.00	1	50	DEFICIENTE
TOTAL	0.92	46.15	1.08	53.85	DEFICIENTE

FUENTE: ENCUESTA DIRECTA



FUENTE: ENCUESTA DIRECTA

9.3.13. FARMACIA

La satisfacción del servicio de Farmacia resultó:

1.- ¿CUENTA CON EL EQUIPO, INSTRUMENTAL Y MATERIAL PARA HACER SU TRABAJO CON CALIDAD?

El 66.66% de los encuestados respondieron que SI, lo que corresponde a 2 personas, su calificación es DEFICIENTE. El 33.33% de los encuestados respondió que NO. Refieren que no cuentan con todo el material (medicamentos, material de curación, etc.), que el abasto del material es retrasado y en ocasiones se junta con el del mes siguiente, por lo que no pueden surtir a tiempo a las necesidades del hospital.

2.-¿RECIBE UD. RECONOCIMIENTO DE SU INMEDIATO SUPERIOR, POR EL TRABAJO REALIZADO CON CALIDAD?

El 66.66% de los encuestados respondieron que NO, lo que corresponde a 2 personas; El 33.33% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 1 persona, su calificación es DEFICIENTE.

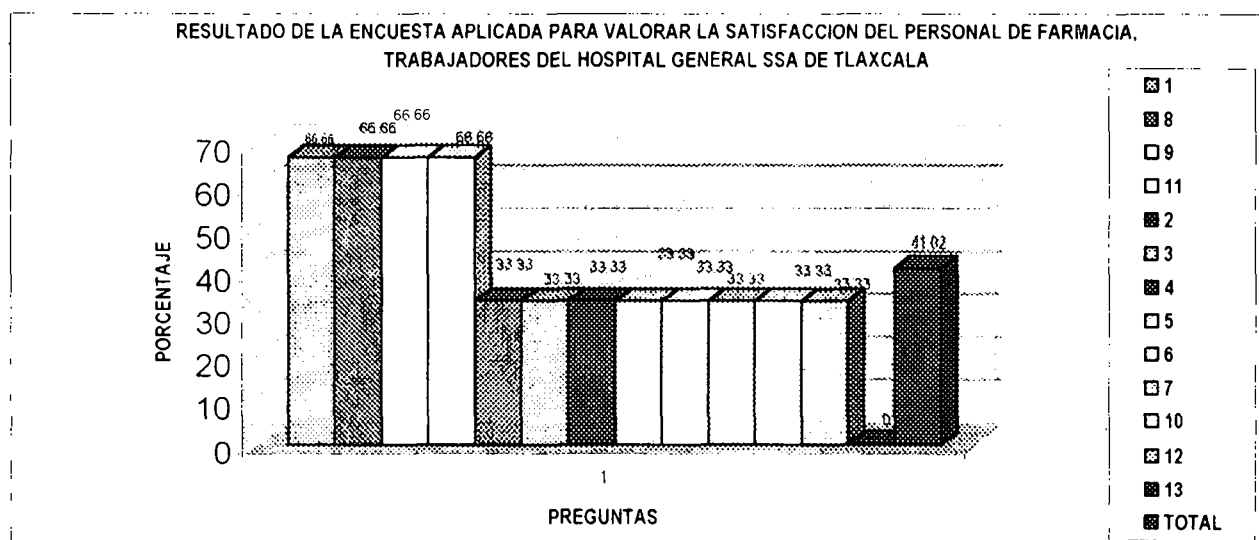
- 3.-¿EL SALARIO QUE UD. PERCIBE ES CONGRUENTE CON LA MAGNITUD, CALIDAD Y RESPONSABILIDAD CON QUE REALIZA SU TRABAJO?
El 66.66% de los encuestados respondieron que NO, lo que corresponde a 2 personas; El 33.33% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 1 persona, su calificación es DEFICIENTE.
- 4.-¿TIENE UD. POSIBILIDADES DE PROGRESO Y DESARROLLO PERSONAL EN SU TRABAJO?
El 66.66% de los encuestados respondieron que NO, lo que corresponde a 2 personas; El 33.33% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 1 persona, su calificación es DEFICIENTE.
- 5.-¿TIENE UD. SEGURIDAD LABORAL, FISICA Y ECONOMICA EN EL TRABAJO QUE DESEMPEÑA?
El 66.66% de los encuestados respondieron que NO, lo que corresponde a 2 personas; El 33.33% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 1 persona, su calificación es DEFICIENTE.
- 6.-¿PARTICIPA UD. CON SU JEFE INMEDIATO Y SUS COMPAÑEROS EN LAS DECISIONES QUE AFECTAN SU TRABAJO?
El 66.66% de los encuestados respondieron que NO, lo que corresponde a 2 personas; El 33.33% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 1 persona, su calificación es DEFICIENTE.
- 7.-¿SE LE HA DADO A UD. SUFICIENTE INFORMACIÓN Y CAPACITACION DE SU TRABAJO?
El 66.66% de los encuestados respondieron que NO, lo que corresponde a 2 personas; El 33.33% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 1 persona, su calificación es DEFICIENTE.
- 8.-¿ES BUENO EL AMBIENTE INTERPERSONAL EN EL AREA DONDE UD. REALIZA SU TRABAJO?
El 66.66% de los encuestados respondieron que SI, lo que corresponde a 2 personas, su calificación es DEFICIENTE. El 33.33% de los encuestados respondió que NO.
- 9.-¿CONOCE UD. EL OBJETIVO QUE PERSIGUE LA INSTITUCIÓN Y ESTA DE ACUERDO CON EL ?
El 66.66% de los encuestados respondieron que SI, lo que corresponde a 2 personas, su calificación es DEFICIENTE. El 33.33% de los encuestados respondió que NO.
- 10.-¿ SE ENTERA SI SE LOGRARON LOS RESULTADOS QUE USTED ESPERABA CON LA REALIZACIÓN DE SU TRABAJO?
El 66.66% de los encuestados respondieron que NO, lo que corresponde a 2 personas; El 33.33% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 1 persona, su calificación es DEFICIENTE.
- 11.-¿EL TRABAJO QUE UD. REALIZA ES CONGRUENTE CON EL NIVEL DE ESCOLARIDAD Y PREPARACION QUE TIENE?
El 66.66% de los encuestados respondieron que SI, lo que corresponde a 2 personas, su calificación es DEFICIENTE. El 33.33% de los encuestados respondió que NO, ya que es contador pero consiguió su puesto con un código inferior a su escolaridad.
- 12.-LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FACILITAN SU TRABAJO?
El 66.66% de los encuestados respondieron que NO, lo que corresponde a 2 personas; El 33.33% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 1 persona, su calificación es DEFICIENTE. Refieren que retrasan la entrega de medicamento, cuando no les surten el material más urgente, el hospital lo compra pero en ocasiones al siguiente mes se duplica el material debido a que oficina central les surte el mismo material que compró el hospital.
- 13.- ¿LOS SISTEMAS DE TRABAJO QUE SE RELACIONAN CON EL LOGRO DE SUS OBJETIVOS SON LOS MAS ADECUADOS?
El 100% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 3 personas.

El personal de farmacia relejó su insatisfacción por no contar con todo el material y equipo necesario para desarrollar sus labores, no reciben reconocimientos de su jefe inmediato por las labores realizadas, su sueldo no cubre sus necesidades básicas, no tienen posibilidades de desarrollo laboral, ni seguridad laboral, no participa con su jefe en las decisiones para resolver los problemas suscitados en el servicio ni para tratar de solucionar el desabasto de medicamentos, no han recibido capacitación, no existe un buen ambiente de trabajo, desconocen los objetivos que persigue la institución, no se entera si se logran los objetivos de su trabajo, el trabajo que realiza no es congruente con el nivel de escolaridad que tiene, los procedimientos administrativos retrasan la realización de su trabajo, y no esta de acuerdo con los sistemas de trabajo, ya que con ellos no logra el objetivo de su área. Se sugiere que se capacite al personal sobre nuevos métodos de manejo de almacenes, clasificación de los medicamentos de acuerdo a su utilización y fecha de caducidad, así mismo se les de a conocer los objetivos que persigue la institución y se implementen métodos que permitan detectar rápidamente los medicamentos que no fueron abastecidos a tiempo, a fin de solicitarlos lo antes posible y evitar perdidas de tiempo que repercuten en el tratamiento de los padecimientos de los pacientes.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN
DE LOS TRABAJADORES (FARMACIA) CAM. 43

PREGUNTA	SI		NO		CALIFICACIÓN
	Nº ENCUESTADOS	%	Nº ENCUESTADOS	%	
1. ¿CUENTA CON EL EQUIPO INSTRUMENTAL Y MATERIAL PARA HACER SU TRABAJO CON CALIDAD?	2	66.66	1	33.33	DEFICIENTE
2. ¿RECIBE UD. RECONOCIMIENTO DE SU JEFE INMEDIATO SUPERIOR, POR EL TRABAJO REALIZADO CON CALIDAD?	1	33.33	2	66.66	DEFICIENTE
3. ¿EL SALARIO QUE UD. PERCIBE ES CONGRUENTE CON LA MAGNITUD, CALIDAD Y RESPONSABILIDAD CON QUE REALIZA SU TRABAJO?	1	33.33	2	66.66	DEFICIENTE
4. ¿TIENE UD. POSIBILIDADES DE PROGRESO Y DESARROLLO PERSONAL EN SU TRABAJO?	1	33.33	2	66.66	DEFICIENTE
5. ¿TIENE UD. SEGURIDAD LABORAL FÍSICA Y ECONOMICA EN EL TRABAJO QUE DESEMPEÑA?	1	33.33	2	66.66	DEFICIENTE
6. ¿PARTICIPA UD. CON SU JEFE INMEDIATO Y SUS COMPAÑEROS EN LAS DECISIONES QUE AFECTAN SU TRABAJO?	1	33.33	2	66.66	DEFICIENTE
7. ¿SE LE HA DADO A UD. SUFICIENTE CAPACITACION DE SU TRABAJO?	1	33.33	2	66.66	DEFICIENTE
8. ¿ES BUENO EL AMBIENTE INTERPERSONAL EN EL AREA DONDE UD. REALIZA SU TRABAJO?	2	66.66	1	33.33	DEFICIENTE
9. ¿CONOCE UD. EL OBJETIVO QUE PERSIGUE LA INSTITUCION Y ESTA DE ACUERDO CON EL?	2	66.66	1	33.33	DEFICIENTE
10. ¿SE ENTERA SI SE LOGRAN LOS RESULTADOS QUE USTED ESPERABA CON LA REALIZACION DE SU TRABAJO?	1	33.33	2	66.66	DEFICIENTE
11. ¿EL TRABAJO QUE UD. REALIZA ES CONGRUENTE CON EL NIVEL DE ESCOLARIDAD Y PREPARACION QUE TIENE?	2	66.66	1	33.33	DEFICIENTE
12. ¿LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FACILITAN LA REALIZACION DE SU TRABAJO?	1	33.33	2	66.66	DEFICIENTE
13. ¿LOS SISTEMAS DE TRABAJO QUE SE RELACIONAN CON EL LOGRO DE SUS OBJETIVOS SON LOS MAS ADECUADOS?	0	0.00	3	100	DEFICIENTE
TOTAL	123	41.02	177	58.97	DEFICIENTE

FUENTE: ENCUESTA DIRECTA



FUENTE: ENCUESTA DIRECTA

9.3.14. LAVANDERIA

La satisfacción del personal de Lavandería resultó:

- 1.- ¿CUENTA CON EL EQUIPO, INSTRUMENTAL Y MATERIAL PARA HACER SU TRABAJO CON CALIDAD?
El 50% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 1 persona su calificación es DEFICIENTE. El 50% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 1 persona.
- 2.- ¿RECIBE UD. RECONOCIMIENTO DE SU INMEDIATO SUPERIOR, POR EL TRABAJO REALIZADO CON CALIDAD?
El 50% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 1 persona su calificación es DEFICIENTE. El 50% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 1 persona.
- 3.- ¿EL SALARIO QUE UD. PERCIBE ES CONGRUENTE CON LA MAGNITUD, CALIDAD Y RESPONSABILIDAD CON QUE REALIZA SU TRABAJO?
El 100% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 2 encuestados.
- 4.- ¿TIENE UD. POSIBILIDADES DE PROGRESO Y DESARROLLO PERSONAL EN SU TRABAJO?
El 50% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 1 persona su calificación es DEFICIENTE. El 50% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 1 persona.
- 5.- ¿TIENE UD. SEGURIDAD LABORAL, FISICA Y ECONOMICA EN EL TRABAJO QUE DESEMPEÑA?
El 100% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 2 encuestados.
- 6.- ¿PARTICIPA UD. CON SU JEFE INMEDIATO Y SUS COMPAÑEROS EN LAS DECISIONES QUE AFECTAN SU TRABAJO?
El 50% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 1 persona su calificación es DEFICIENTE. El 50% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 1 persona.
- 7.- ¿SE LE HA DADO A UD. SUFICIENTE INFORMACIÓN Y CAPACITACION DE SU TRABAJO?
El 50% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 1 persona su calificación es DEFICIENTE. El 50% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 1 persona.
- 8.- ¿ES BUENO EL AMBIENTE INTERPERSONAL EN EL AREA DONDE UD. REALIZA SU TRABAJO?
El 100% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 2 encuestados, su calificación es EXCELENTE.
- 9.- ¿CONOCE UD. EL OBJETIVO QUE PERSIGUE LA INSTITUCION Y ESTA DE ACUERDO CON EL ?
El 100% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 2 encuestados.
- 10.- ¿SE ENTERA SI SE LOGRARON LOS RESULTADOS QUE USTED ESPERABA CON LA REALIZACION DE SU TRABAJO?
El 50% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 1 persona su calificación es DEFICIENTE. El 50% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 1 persona.
- 11.- ¿EL TRABAJO QUE UD. REALIZA ES CONGRUENTE CON EL NIVEL DE ESCOLARIDAD Y PREPARACION QUE TIENE?
El 50% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 1 persona su calificación es DEFICIENTE. El 50% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 1 persona.
- 12.- ¿LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FACILITAN SU TRABAJO?

El 100% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 2 encuestados, su calificación es EXCELENTE.

13.- ¿LOS SISTEMAS DE TRABAJO QUE SE RELACIONAN CON EL LOGRO DE SUS OBJETIVOS SON LOS MAS ADECUADOS?

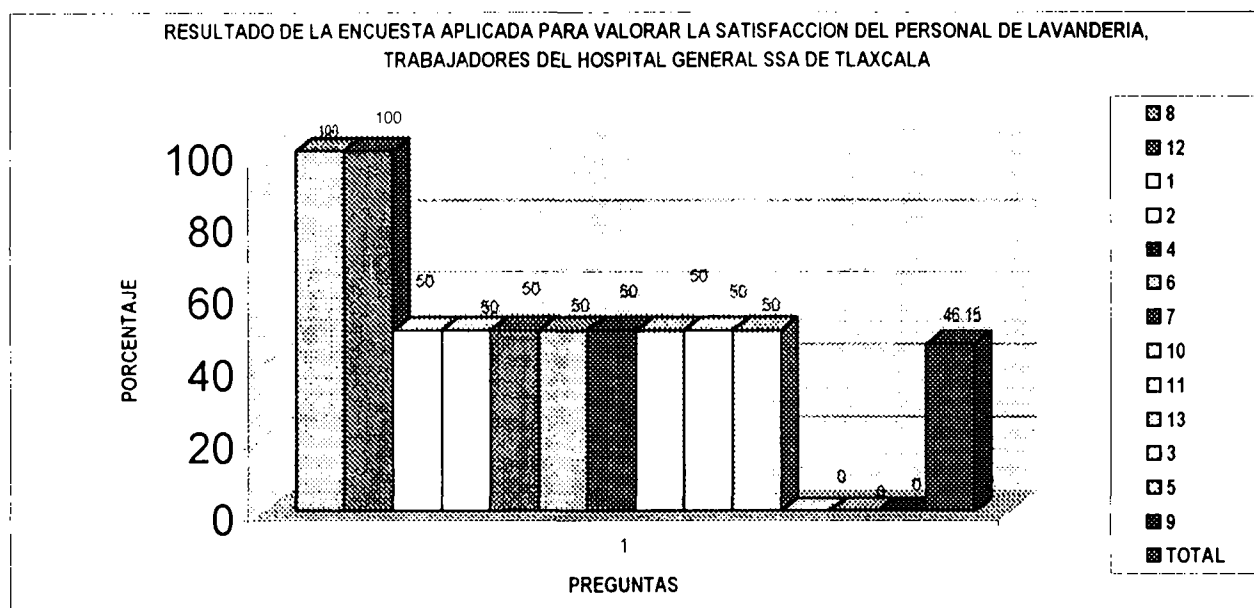
El 50% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 1 persona su calificación es DEFICIENTE. El 50% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 1 persona.

El personal de lavandería relejó su insatisfacción en los datos contestados a la encuesta en por no contar con todo el material y equipo necesario para desarrollar sus labores, no reciben reconocimientos de su jefe inmediato por las labores realizadas, su sueldo no cubre sus necesidades básicas, no tienen posibilidades de desarrollo laboral, ni seguridad laboral, no participa con su jefe en las decisiones para resolver los problemas suscitados en el servicio, no han recibido capacitación, desconocen los objetivos que persigue la institución, no se entera si se logran los objetivos de su trabajo, el trabajo que realiza no es congruente con el nivel de escolaridad que tiene, los procedimientos administrativos retrasan la realización de su trabajo, y no esta de acuerdo con los sistemas de trabajo, ya que con ellos no logra el objetivo de su área. Se sugiere se capacite al personal sobre el aprovechamiento de los recursos, la utilización adecuada de los recursos y la utilización de nuevas técnicas de lavado, nuevos productos, técnicas de prevención para evitar el contagio de infecciones.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES (LAVANDERIA) CAM 43

PREGUNTA	SI		NO		CALIFICACION
	N° ENCUESTADOS	%	N° ENCUESTADOS	%	
1.-¿CUENTA CON EL EQUIPO INSTRUMENTAL Y MATERIAL PARA HACER SU TRABAJO CON CALIDAD?	1	50.00	1	50	DEFICIENTE
2.-¿RECIBE UD. RECONOCIMIENTO DE SU JEFE INMEDIATO SUPERIOR, POR EL TRABAJO REALIZADO CON CALIDAD?	1	50.00	1	50	DEFICIENTE
3.-¿EL SALARIO QUE UD. PERCIBE ES CONGRUENTE CON LA MAGNITUD, CALIDAD Y RESPONSABILIDAD CON QUE REALIZA SU TRABAJO?	0	0.00	2	100	DEFICIENTE
4.-¿TIENE UD. POSIBILIDADES DE PROGRESO Y DESARROLLO PERSONAL EN SU TRABAJO?	1	50.00	1	50	DEFICIENTE
5.-¿TIENE UD. SEGURIDAD LABORAL, FISICA Y ECONOMICA EN EL TRABAJO QUE DESEMPEÑA?	0	0.00	2	100	DEFICIENTE
6.-¿PARTICIPA UD. CON SU JEFE INMEDIATO Y SUS COMPAÑEROS EN LAS DECISIONES QUE AFECTAN SU TRABAJO?	1	50.00	1	50	DEFICIENTE
7.-¿SE LE HA DADO A UD. SUFICIENTE CAPACITACION DE SU TRABAJO?	1	50.00	1	50	DEFICIENTE
8.-¿ES BUENO EL AMBIENTE INTERPERSONAL EN EL AREA DONDE UD. REALIZA SU TRABAJO?	2	100.00	0	0	EXCELENTE
9.-¿CONOCE UD. EL OBJETIVO QUE PERSIGUE LA INSTITUCION Y ESTA DE ACUERDO CON EL?	0	0.00	2	100	DEFICIENTE
10.-¿SE ENTERA SI SE LOGRARON LOS RESULTADOS QUE USTED ESPERABA CON LA REALIZACION DE SU TRABAJO?	1	50.00	1	50	DEFICIENTE
11.-¿EL TRABAJO QUE UD. REALIZA ES CONGRUENTE CON EL NIVEL DE ESCOLARIDAD Y PREPARACION QUE TIENE?	1	50.00	1	50	DEFICIENTE
12.-¿LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FACILITAN LA REALIZACION DE SU TRABAJO?	2	100.00	0	0	EXCELENTE
13.-¿LOS SISTEMAS DE TRABAJO QUE SE RELACIONAN CON EL LOGRO DE SUS OBJETIVOS SON LOS MAS ADECUADOS?	1	50.00	1	50	DEFICIENTE
TOTAL	0.92	46.15	1.08	53.85	DEFICIENTE

FUENTE: ENCUESTA DIRECTA



FUENTE ENCUESTA DIRECTA

9.3.15 CONCLUSION DE LA SATISFACCION DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS

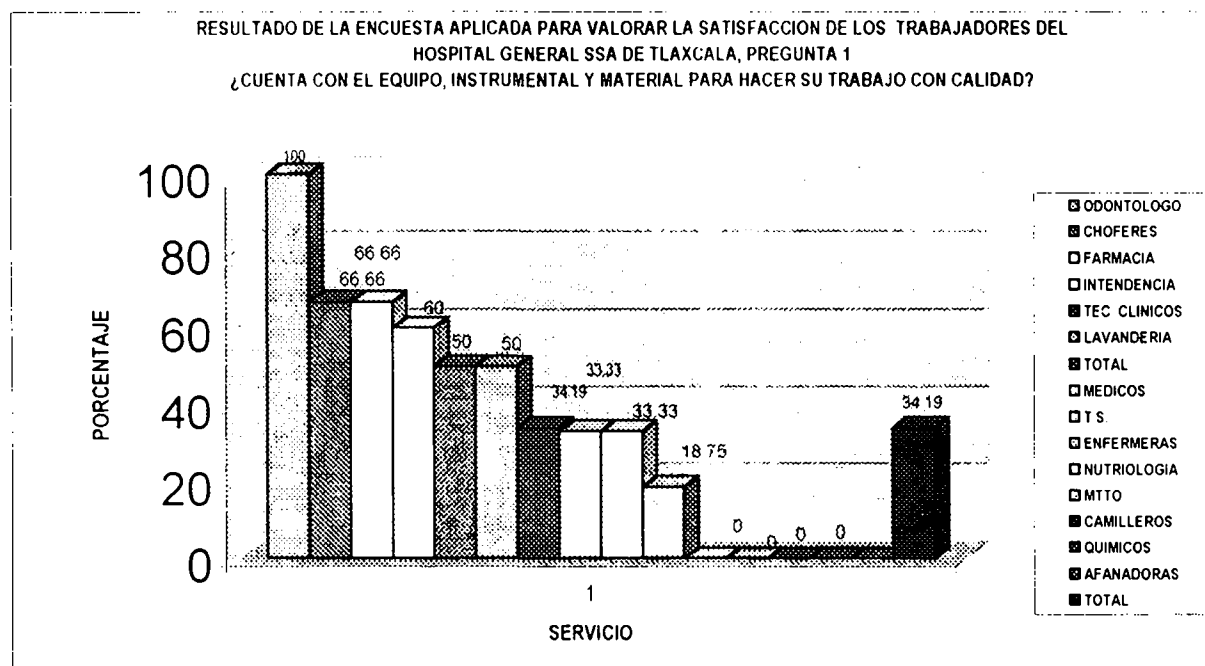
CONCLUSIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE TRABAJADORES DEL HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA DE TLAXCALA.

N°	SERVICIO														TOTAL
	MEDICOS	ENFERMERAS	1 S	NUTRIOLOGIA	TECNICOS CLINICOS	ODONTOLOGOS	MANTENIMIENTO	CHOFERES	INTENDENCIA	CAMILLEROS	QUIMICOS	SAFANADORAS	FARMACIA	LAVANDERIA	
PREGUNTA	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
1	33.33	18.75	33.33	0	50	100	0	66.66	60	0	0	0	66.66	50	34.19
2	25	18.75	0	0	50	100	0	33.33	60	0	0	0	33.33	50	26.45
3	50	50	0	66.66	50	100	66.66	0	40	0	33.33	50	33.33	0	38.57
4	75	90.62	66.66	100	75	100	66.66	66.66	60	100	66.66	100	33.33	50	75.04
5	50	34.37	0	100	50	100	33.33	66.66	40	0	0	50	33.33	0	39.83
6	50	28.12	33.33	33.33	75	100	0	33.33	60	0	66.66	0	33.33	50	40.22
7	75	31.25	66.66	33.33	75	100	66.66	33.33	20	0	100	50	33.33	50	52.46
8	100	90.62	100	66.66	100	100	100	100	100	100	100	100	66.66	100	94.56
9	75	37.5	66.66	66.66	25	100	33.33	100	60	100	33.33	50	66.66	0	58.15
10	33.33	40.62	66.66	33.33	25	100	0	66.66	60	0	66.66	50	33.33	50	44.68
11	83.33	71.87	66.66	100	75	100	66.66	100	80	0	100	100	66.66	50	75.72
12	83.33	53.12	0	33.33	75	100	100	66.66	60	0	0	0	33.33	100	50.34
13	83.33	53.12	33.33	66.66	25	100	33.33	66.66	60	0	66.66	50	0	50	49.14
TOTAL	62.82	47.59	41.02	53.84	57.64	100.00	43.59	61.53	58.46	23.08	48.72	46.15	41.02	46.15	52.26

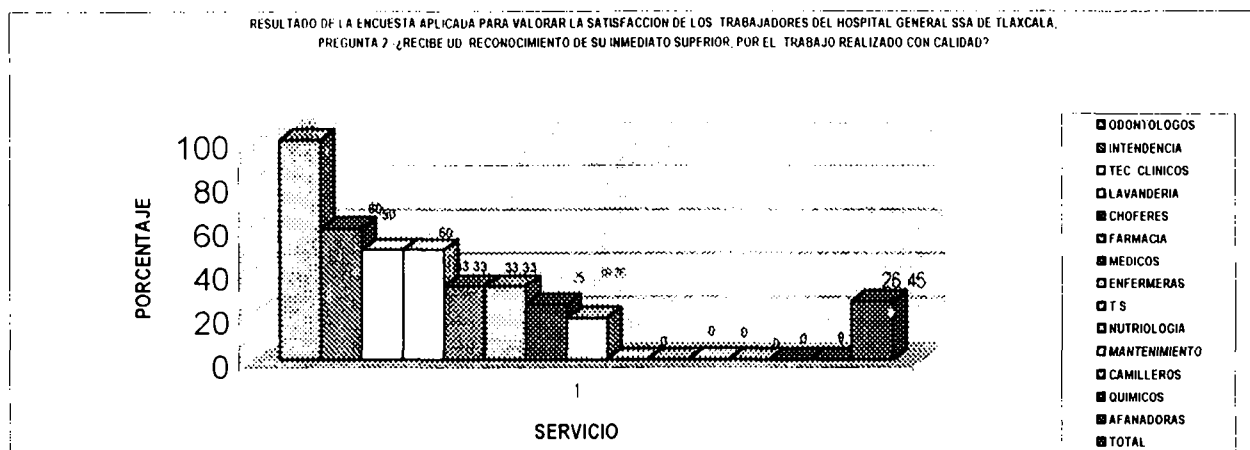
CONCLUSIONES DE LA SATISFACCION DE LOS TRABAJADORES:

Se evaluaron las respuestas de la evaluación de la satisfacción de los trabajadores, en general y se obtuvo una conclusión por servicio y N° de pregunta para identificar que servicios estas satisfechos con el hospital y en que grado, por lo que podemos concluir:

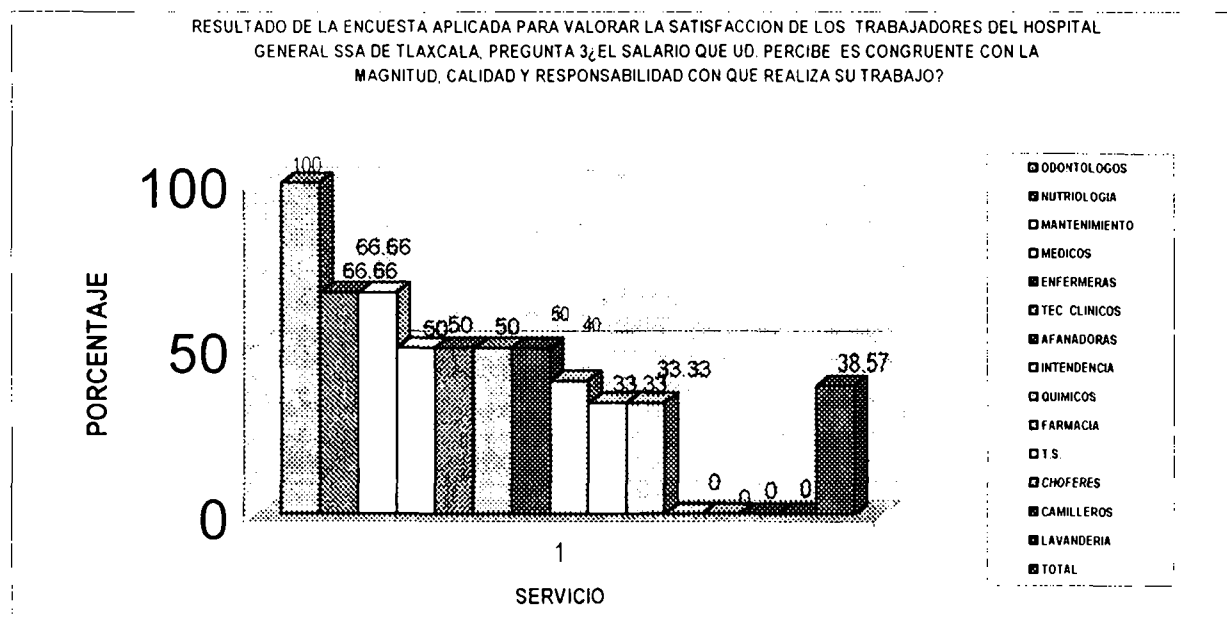
Se graficaron las respuestas de los trabajadores por N° de pregunta, y pudimos observar que sólo el servicio de odontología cuenta con el equipo, instrumental y material para realizar su trabajo, su satisfacción está cubierta al 100%, de manera EXCELENTE, el servicio de chóferes, y farmacia NO están satisfechos su calificación es 66.66%, su satisfacción es DEFICIENTE, el servicio de Intendencia (su calificación es 60%), Técnicos clínicos y lavandería (su calificación es 50%), Médicos y Trabajadoras Social (su calificación es 33.33%), Enfermeras (su calificación es 18.75%), Nutriología, Mantenimiento, Camilleros, Químicos y Afanadoras (su calificación es 0%) NO ESTAN SATISFECHOS ya que su calificación es DEFICIENTE. En General la satisfacción de los trabajadores con respecto a que contar con el equipo, instrumental y material para realizar su trabajo es DEFICIENTE, solo se satisface al 34.19%.



Concluyendo las respuesta de la pregunta N° 2 en la que evaluamos si el personal recibe reconocimiento de su inmediato superior por el trabajo que realiza con calidad, podemos decir que Exclusivamente el servicio de Odontología está satisfecho al 100%, y su Satisfacción es EXCELENTE, para los servicios de Intendencia (su calificación es 60%), Técnicos clínicos (Su calificación es 50%), Lavandería (su calificación es 50%), Chóferes (su calificación es 33.33%), Farmacia (su calificación es 33.33%), Médicos (su calificación es 25%), Enfermeras (su calificación es 18.75%), Trabajadoras social, Personal de Nutriología, Mantenimiento, camilleros, Químicos, Afanadoras (su calificación es 0%). En conclusión los trabajadores del Hospital General de Tlaxcala, SSA. No están satisfechos con respecto a que no reciben un reconocimiento por parte de su superior inmediato, por el trabajo que realiza con calidad, su satisfacción es DEFICIENTE, ya que su satisfacción es del 26.45%



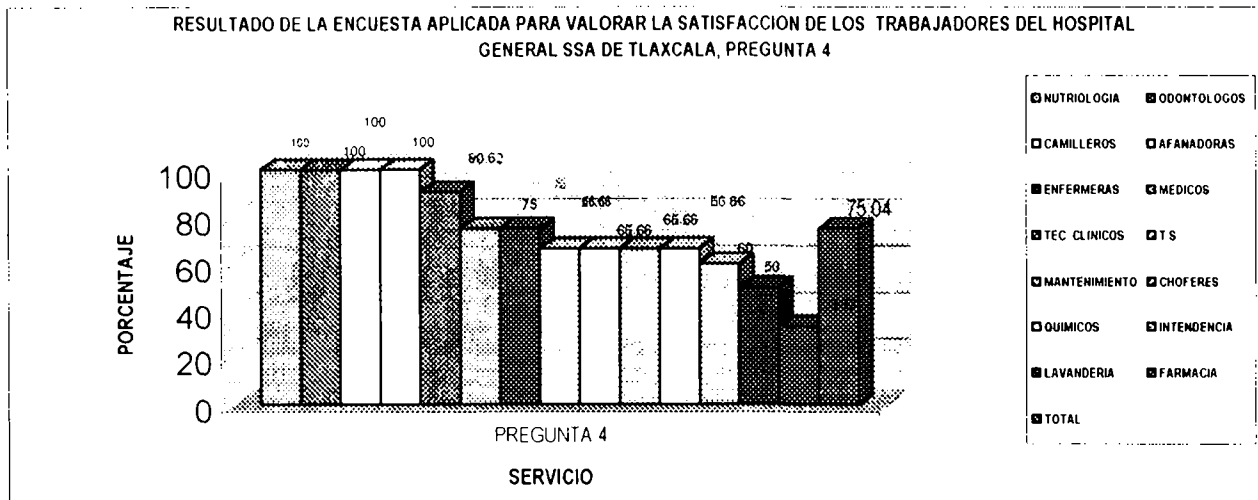
Al evaluar con la pregunta N°3 la satisfacción de los trabajadores con respecto a que si el salario que reciben es congruente con la magnitud, calidad y responsabilidad con que realiza su trabajo, podemos concluir que exclusivamente el servicio de odontología está satisfecho con su salario ya que su satisfacción está cubierta al 100%, siendo EXCELENTE, el personal del servicio de Nutriología y Mantenimiento (su satisfacción es del 66.66%), Médicos, Enfermeras, Técnicos clínicos y afanadoras (Su satisfacción es del 50%), Intendencia (su satisfacción es del 40%), Químicos y Farmacia (Su satisfacción es del 33.33%), Trabajadoras Social, Chóferes, Camilleros, Lavandería (Su satisfacción es del 0%), NO están SATISFECHOS, por lo que reflejan en sus porcentajes. En General podemos concluir que los Trabajadores NO ESTAN SATISFECHOS, con la congruencia de su salario respecto a su carga de trabajo, ya que éste sólo los satisface al 38.57%,



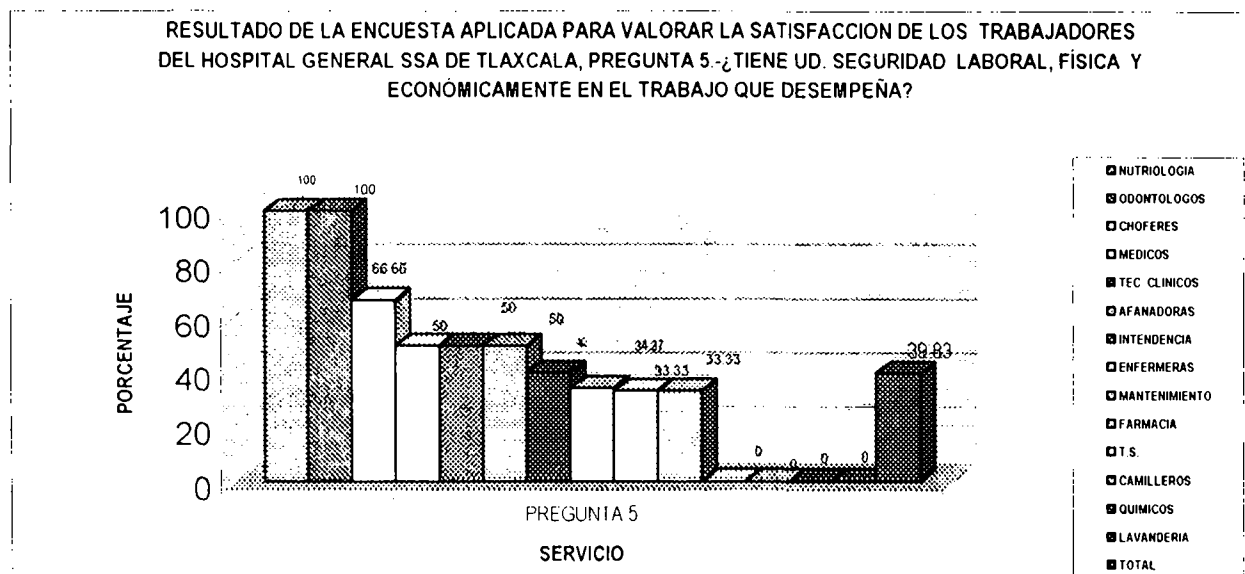
Acerca de las posibilidades de progreso y desarrollo personal en su trabajo, lo que se investigó con los resultados de la pregunta N° 4, podemos resumir que el personal de NUTRIOLOGIA, ODONTOLOGIA, CAMILLEROS, Y AFANADORAS, se encuentran satisfechos al 100%, lo cual es EXCELENTE, las enfermeras tienen satisfecho sólo el 90.62%, su satisfacción es BUENA, los médicos y los Técnicos clínicos se encuentran satisfechos en un 75%, su satisfacción es SUFICIENTE, la trabajadoras sociales, el personal de Mantenimiento, los Chóferes, y los Químicos solo se encuentran satisfechos en un 66.66%, el personal de Intendencia se encuentra satisfecho en un 60%, el personal de lavandería se encuentra satisfecho en un

50%, el personal de Farmacia está satisfecho en un 33.33%, su satisfacción es DEFICIENTE, por lo que NO ESTAN SATISFECHOS.

En conclusión de las respuestas del personal del Hospital General del Tlaxcala SSA, tienen posibilidades de progreso y desarrollo en un 75.04%, su satisfacción es SUFICIENTE.

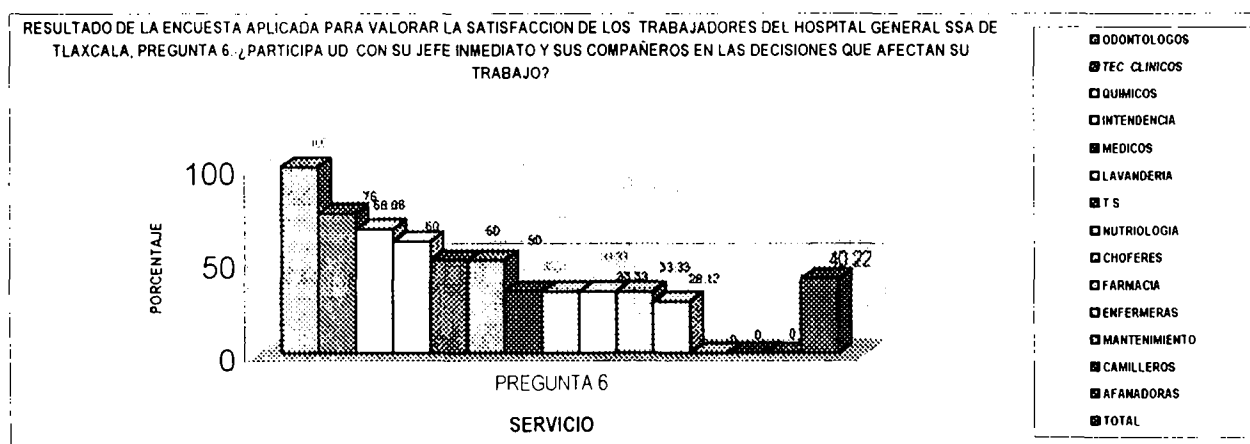


La satisfacción de los trabajadores respecto a su seguridad laboral, física y económica en el trabajo que desempeñan, ellos reflejan en sus respuestas de la pregunta N° 5, que el personal de Nutriología y los Odontólogos se encuentran SATISFECHOS al 100%, es EXCELENTE; el personal de Chóferes, (satisfacción al 66.66%), Médicos, Técnicos clínicos, y afanadoras (satisfacción al 50%), el personal de intendencia (satisfacción al 40%), las enfermeras (satisfacción al 34.37%), Personal de Mantenimiento y Farmacia (Satisfacción al 33.33%), las trabajadoras sociales, los camilleros, los químicos y el personal de lavandería (satisfacción al 0%), NO se encuentran SATISFECHOS, ya que su satisfacción es DEFICIENTE de acuerdo a la calificación de su porcentaje de respuestas. Podemos concluir que la satisfacción de los trabajadores NO ESTA SATISFECHA con respecto a su seguridad laboral, física y económica en el trabajo que desempeñan, ya que sólo los satisface en un 39.83%, DEFICIENTE.



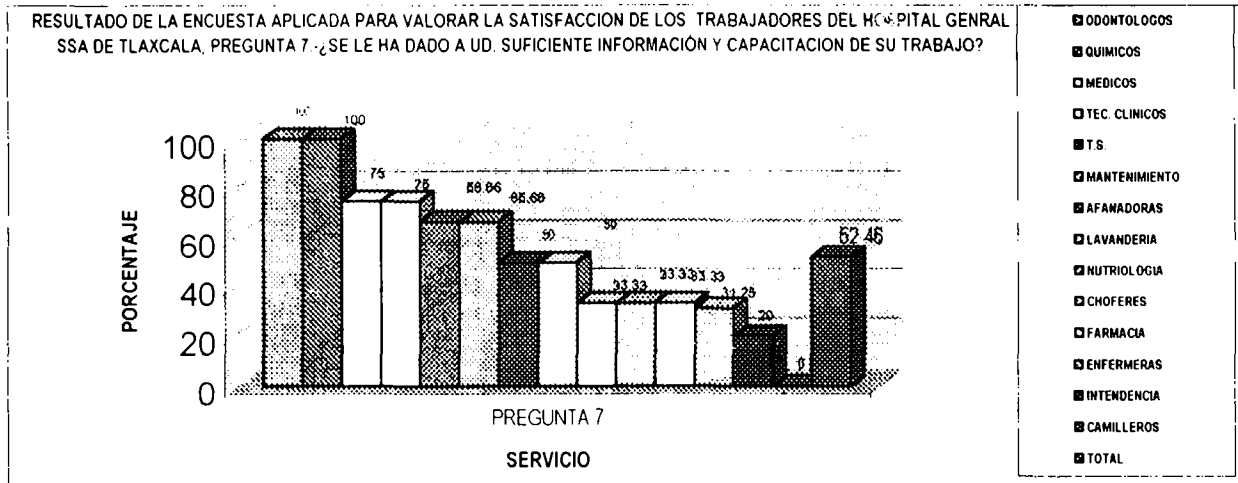
Al evaluar la participación del trabajador con su jefe inmediato y sus compañeros en las decisiones que afectan su trabajo, de acuerdo a las respuestas obtenidas en la pregunta N°. 6 podemos concluir que sólo los Odontólogos se encuentran satisfechos al 100%, su SATISFACCIÓN es EXCELENTE; los técnicos clínicos se encuentran satisfechos en un 75%, lo que es SUFICIENTE; los Químicos (satisfechos sólo al 66.66%), el personal de Intendencia y los Médicos(satisfechos al 50%), las trabajadoras Sociales, el personal de Nutriología, los Chóferes, el personal de Farmacia, (se encuentran satisfechas al 33.33%) las Enfermeras (satisfechas al 28.12%), el personal de Mantenimiento, Intendencia y Afanadoras (Satisfechas al 0%), lo que nos refleja que su SATISFACCIÓN es DEFICIENTE, lo que nos hace pensar que las decisiones son tomadas exclusivamente por los jefes y no toman en cuenta las opiniones de sus trabajadores.

En conclusión los trabajadores NO se encuentran SATISFECHOS debido a que no participan con su Jefe inmediato en la toma de decisiones que afectan su trabajo, ya que el porcentaje global de sus respuestas fue del 40.92%.

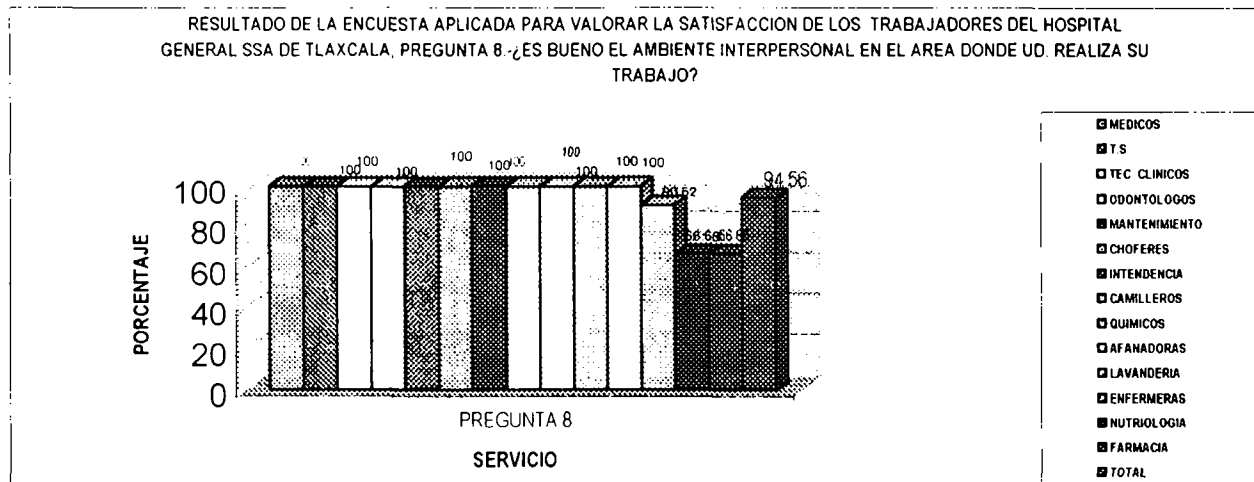


Respecto a la satisfacción de los trabajadores por la información y capacitación que reciben por su trabajo. Sus respuestas reflejadas por la pregunta N° 7, nos hace concluir que sólo el personal de Odontología y los Químicos se encuentran satisfechos al 100%, su SATISFACCIÓN ES EXCELENTE, los médicos y Técnicos Clínicos se encuentran satisfechos al 75%, es SUFICIENTE; sin embargo el personal de Trabajo Social y Mantenimiento (se encuentran satisfechos al 66.66%), las Afanadoras y el personal de Lavandería (Satisfechos al 50%), Nutriología, Chóferes, y Farmacia, (satisfechos al 33.33%), Enfermeras (satisfechas al 31.25%), el personal de Intendencia (satisfecho al 20%), y los Camilleros (satisfechos al 0%), NO se encuentran SATISFECHOS, ya que su satisfacción es DEFICIENTE, de acuerdo al porcentaje de sus respuestas.

En conclusión con respecto a la Satisfacción general de los trabajadores respecto a la capacitación e información que reciben por su trabajo, podemos decir que NO SE ENCUENTRAN SATISFECHOS, ya que la satisfacción general es del 52.46%, que es DEFICIENTE.

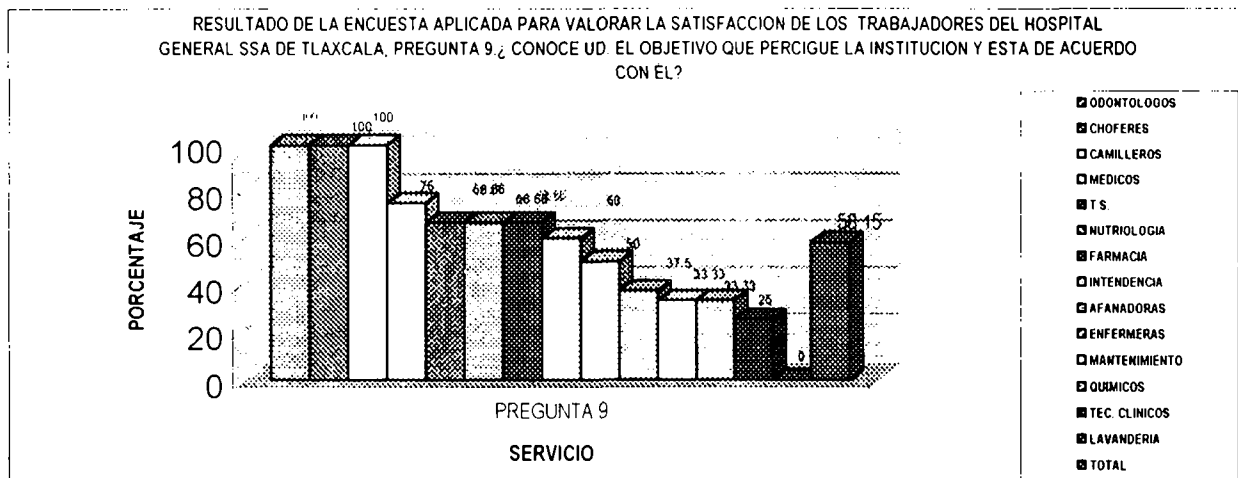


Podemos decir que el ambiente interpersonal en las área de trabajo es Bueno, respecto a las respuestas de la pregunta N° 8, con lo que se encuentran SATISFECHOS al 100%, con una Calificación EXCELENTE el personal Médico, Trabajadoras sociales, Técnicos Clínicos, Odontólogos, Mantenimiento, Chóferes, Intendencia, Camilleros, Químicos, Afanadoras, Lavandería; las Enfermeras se encuentran satisfechas al 90.62% su satisfacción es BUENA; el Personal de Nutriología, y Farmacia NO se encuentran SATISFECHOS ya que su calificación es del 66.66%, su satisfacción es DEFICIENTE, los únicas área donde ellos refieren que no existe un Buen ambiente laboral. En conclusión el ambiente interpersonal de las área de trabajo es BUENO, su calificación es del 94.56%.

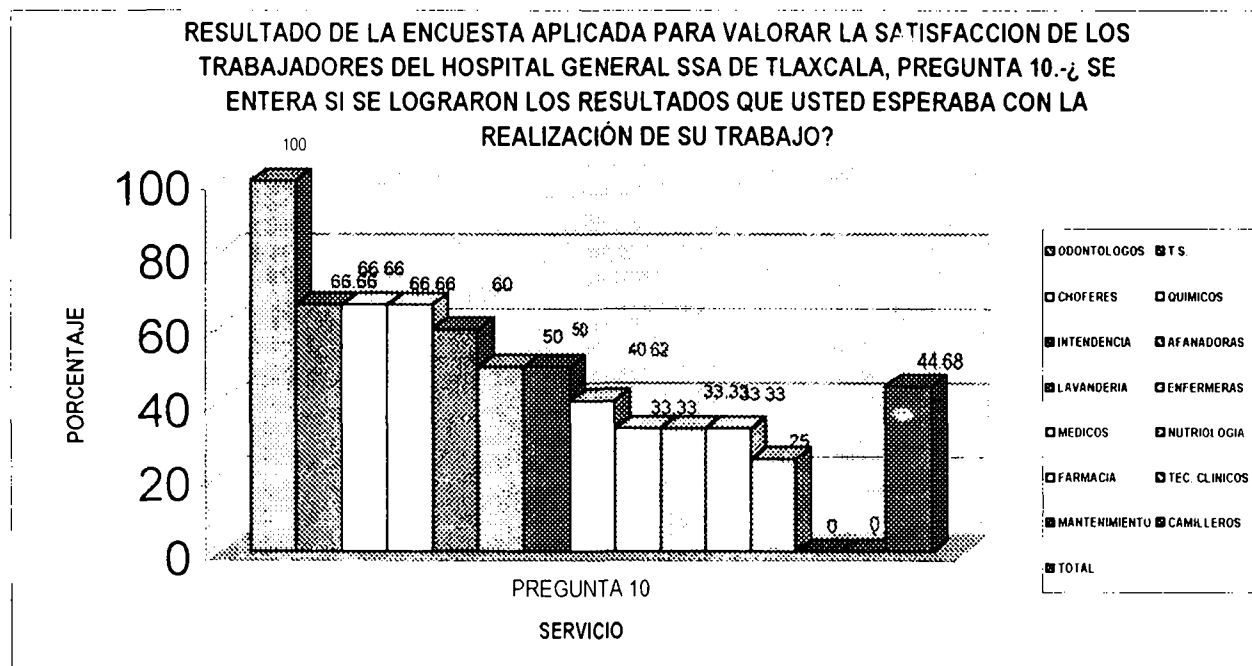


Toda institución tiene un Objetivo, el cuál debería de ser conocido por su personal, así que en la pregunta N°9 tratamos de investigar si el personal lo conocía y estaba de acuerdo con él, con las respuestas que nos brindaron podemos explicar que la satisfacción de los trabajadores respecto a esta pregunta se encontró que sólo los Odontólogos, Chóferes y Camilleros lo conocen y están de acuerdo con él, su satisfacción es al 100%, su satisfacción es EXCELENTE. Los Médicos cubren su satisfacción al 75% su satisfacción es SUFICIENTE. Las trabajadoras sociales, el personal de Nutriología y Farmacia (su satisfacción al 66.66%), el personal de Intendencia (su satisfacción al 60%), el personal de Afanadoras (su satisfacción al 50%), las Enfermeras (satisfacción al 37.50%), el personal de Mantenimiento y Químicos (su satisfacción al 33.33%), los químicos clínicos (satisfacción al 25%), y el personal de lavandería (satisfechos al 0%), NO Se encuentran Satisfechos, ya que su satisfacción es DEFICIENTE.

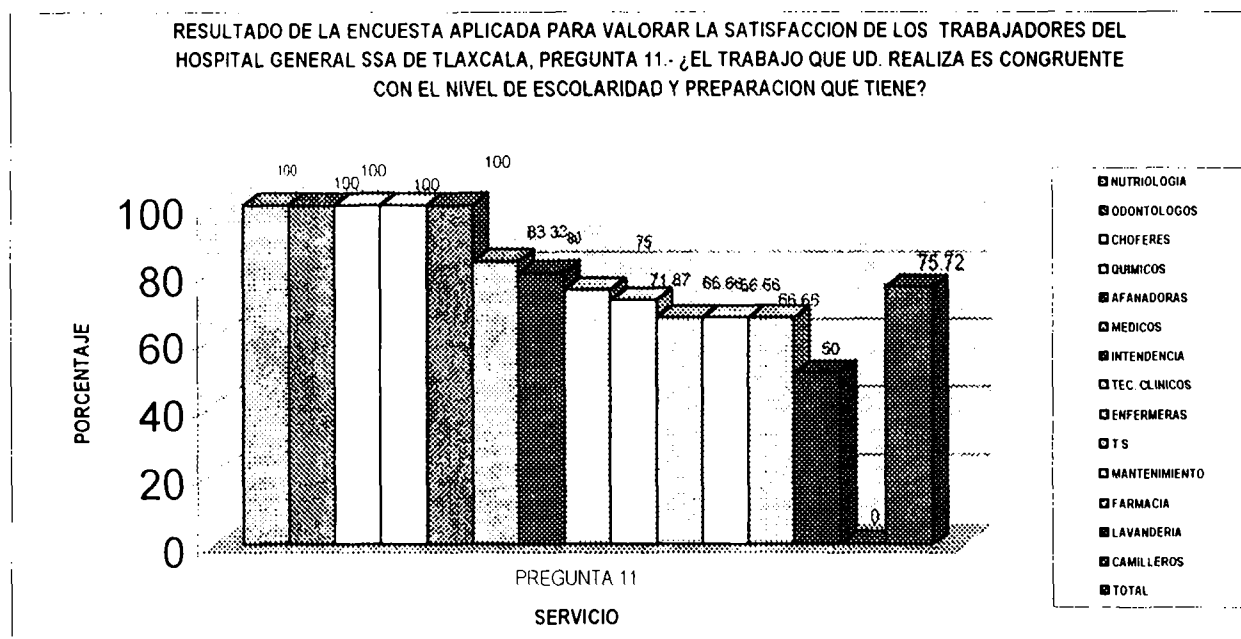
Con lo que podemos concluir que la institución no los ha capacitado lo suficiente para que los trabajadores conozcan su objetivo y trabajen de acuerdo a dicho objetivo.



En la pregunta N° 10 se investigó la satisfacción de los trabajadores respecto a saber si se enteran del logro de los resultados que ellos esperaban respecto a la realización de su trabajo, de acuerdo a las respuesta podemos concluir que sólo el servicio de Odontología se encuentra satisfecho con respecto a esta pregunta al 100%, ya que su satisfacción es EXCELENTE; las Trabajadoras Sociales, Chóferes, y Químicos se encuentran satisfechos en un 66.66%, el personal de intendencia en un 60%, las afanadoras y el personal de Lavandería en un 50%, las enfermeras en un 40.62%, los Médicos, Personal de Nutriología, y Farmacia en un 33.33%, los Técnicos Clínicos en un 25%, el personal de Mantenimiento y Camilleros en un 0%, con lo que podemos concluir que este personal NO se encuentran SATISFECHOS, de acuerdo al porcentaje de sus respuestas. En General la satisfacción de los trabajadores con respecto a enterarse si se lograron los resultados que ellos esperaban con la realización de su trabajo es del 44.68%, por lo que NO se encuentran SATISFECHOS, su calificación es DEFICIENTE.

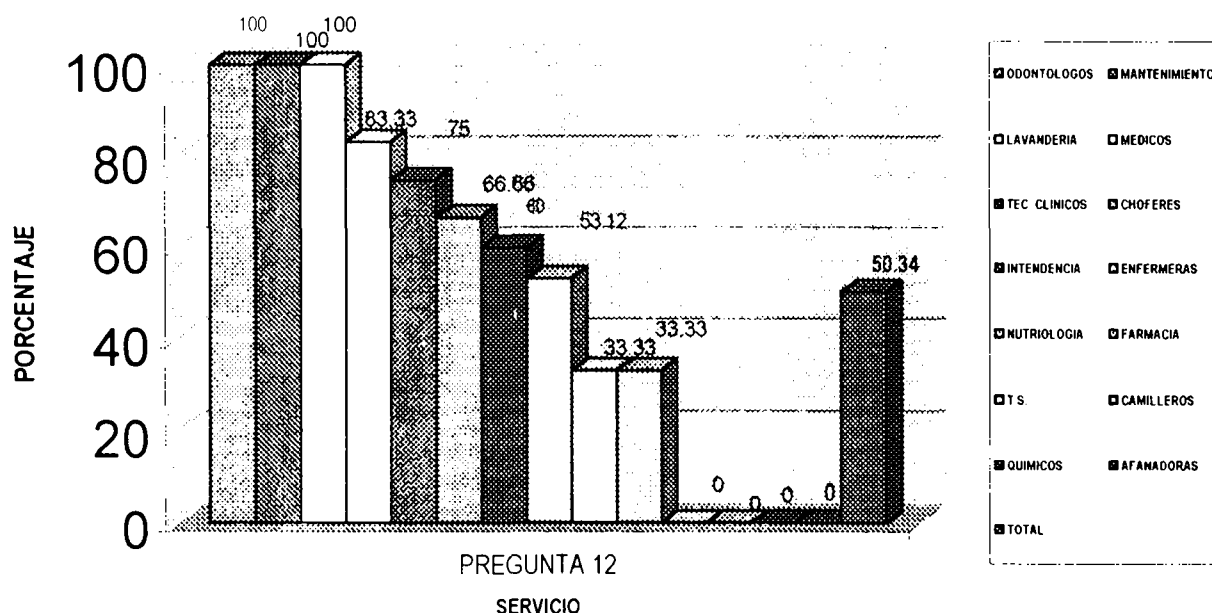


Es importante saber si los trabajadores se encuentran satisfechos al realizar su trabajo de acuerdo al nivel de escolaridad que tienen, por lo que con la pregunta N° 11, ya que es cada trabajador deberían tener su código y salario de acuerdo a su escolaridad, pero obtuvimos los siguientes resultados. El personal de Dietología, Odontólogos, chóferes, Químicos y Afanadoras se encuentra satisfecho al 100%, son los únicos que se encuentran satisfechos en forma EXCELENTE; los Médicos se encuentran satisfechos en un 83.33%, su satisfacción es BUENA; el personal de intendencia se encuentra satisfecho en un 80 %, su satisfacción es BUENA; los Técnicos Clínicos se encuentran satisfechos en un 75%, su satisfacción es BUENA, las enfermeras se encuentran satisfechas en un 71.85%, su satisfacción es BUENA, el personal de Mantenimiento, Trabajadoras Sociales, y Farmacia se encuentran satisfechos al 66.66%, su satisfacción es DEFICIENTE; el personal de Lavandería se encuentra satisfecho al 50%, su satisfacción es DEFICIENTE; Los camilleros No se encuentran satisfechos ya que la presentan al 0%, siendo DEFICIENTE. En general los trabajadores con respecto a esta pregunta se encuentran satisfechos al 75.72%, por lo que su satisfacción es SUFICIENTE.

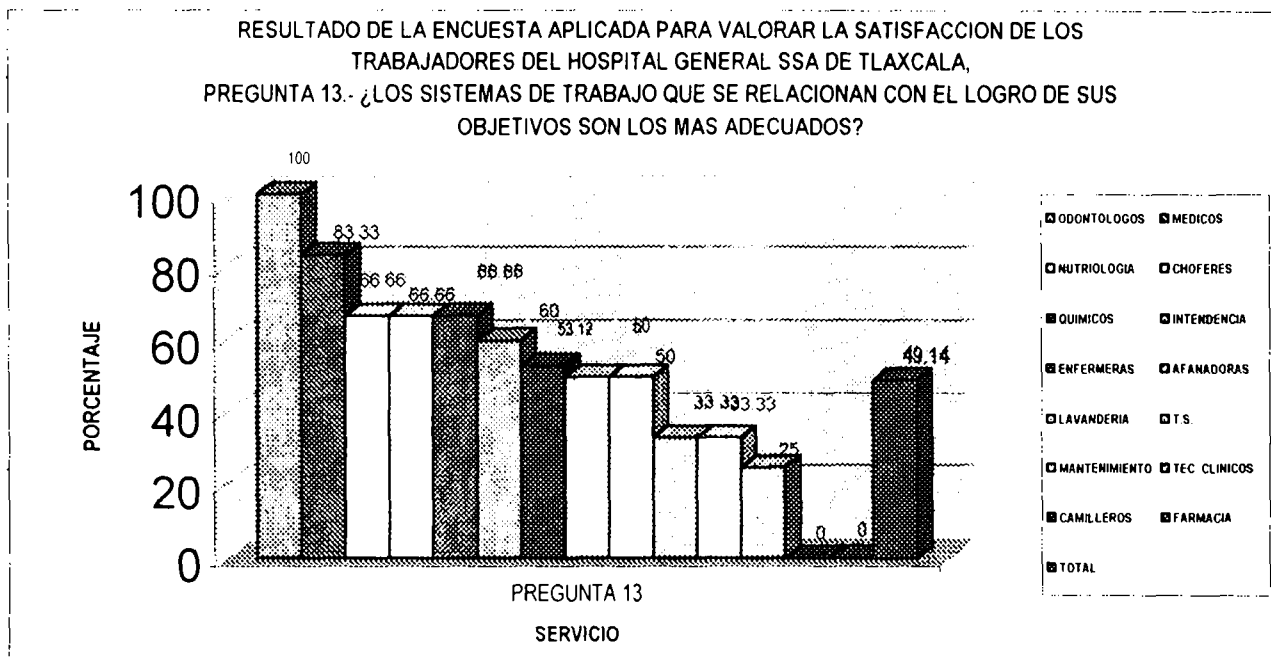


En toda dependencia de Gobierno se deben seguir ciertos procedimientos administrativos los cuales deberían estar encaminados a facilitar el trabajo, por lo que en la pregunta N° 12 tratamos de investigar si el personal está satisfecho con los procedimientos administrativos que deben realizar y estos les facilitan su trabajo. Sin embargo obtuvimos las siguientes conclusiones: El personal de Odontología, Mantenimiento, Lavandería se encuentra satisfecho al 100%, su satisfacción es EXCELENTE. Los Médicos se encuentran satisfechos al 83.33%, siendo su satisfacción BUENA. Los técnicos clínicos se encuentran satisfechos sólo en un 75%, obteniendo una satisfacción SUFICIENTE. Los chóferes sólo están satisfechos en un 66.66%, teniendo una Satisfacción DEFICIENTE. El personal de intendencia está satisfecho al 60%, Teniendo una satisfacción DEFICIENTE. La enfermeras están satisfechas al 53.12%, teniendo una satisfacción DEFICIENTE, ya que para ellas los procedimientos administrativos les retrasa su trabajo. El personal de Dietología y Farmacia están satisfechos al 33.33%, teniendo una satisfacción DEFICIENTE. El personal de Trabajadoras Sociales, Camilleros, Químicos, y Afanadoras no están satisfechos, ya que su satisfacción es al 0%, siendo DEFICIENTE. En general los trabajadores respecto a esta pregunta se encuentran satisfechos al 50.34%, teniendo una satisfacción DEFICIENTE.

RESULTADO DE LA ENCUESTA APLICADA PARA VALORAR LA SATISFACCION DE LOS TRABAJADORES DEL
HOSPITAL GENERAL SSA DE TLAXCALA,
PREGUNTA 12-¿ LOS PRODEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FACILITAN LA REALIZACION DE SU TRABAJO?

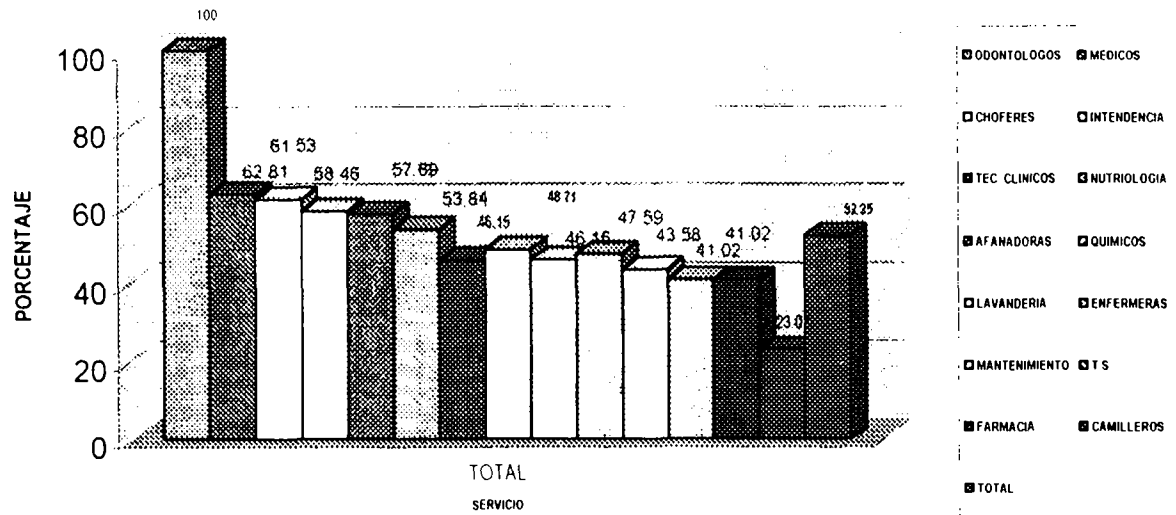


En toda institución debemos seguir unos procedimientos o sistemas de trabajo que nos llevaran a lograr los objetivos que persigue la institución, por lo que en la pregunta N° 13 se investigó si los sistemas de trabajo que se siguen en el Hospital son los más adecuados para lograr los objetivos, y si esto cumple con la satisfacción de los trabajadores. Por lo que pudimos obtener que el personal de odontología se encuentra satisfecho al 100%, siendo su satisfacción EXCELENTE. Los médicos se encuentran satisfechos al 83.33%, siendo su satisfacción BUENA. El personal de dietología, chóferes, Químicos, se encuentra satisfecho al 66.66%, siendo su satisfacción DEFICIENTE. El personal de intendencia está satisfecho al 60%, su satisfacción es DEFICIENTE, ya que refieren que cuando necesitan el material, sobretodo el personal de jornada acumulada, no puede obtenerlo si no se encuentra el encargado y en caso de emergencias no tienen acceso al material de almacén y deben trabajar sólo con el material que les dejan. Las enfermeras se encuentran satisfechas sólo en un 53.12%, su satisfacción es DEFICIENTE. Las afanadoras y el personal de lavandería se encuentra satisfecho solo al 50%, su satisfacción es DEFICIENTE. Las trabajadoras sociales y el personal de Mantenimiento están satisfechos solo al 33.33%, por lo que su satisfacción es DEFICIENTE. Los técnicos clínicos están satisfechos solo al 25 %, su satisfacción es DEFICIENTE. Los camilleros y personal de Farmacia NO se encuentran satisfechos ya que su satisfacción es de 0%, su satisfacción es DEFICIENTE. En general la satisfacción del personal es del 49.14%, siendo su satisfacción es DEFICIENTE.



Al evaluar la satisfacción de los trabajadores con la encuesta respecto a las condiciones en las que realiza su trabajo, el equipo e instrumental, el reconocimientos que recibe de parte a de su jefe inmediato, su salario, las posibilidades de desarrollo, su seguridad laboral, su participación en las decisiones de su área laboral, capacitación recibida, el ambiente de su área de trabajo, afinidad con el objetivo de la institución, congruencia entre su nivel de escolaridad y el trabajo que realiza, retroalimentación de los objetivos logrados con su trabajo, podemos concluir que el sólo el personal de Odontología se encuentra satisfechos, congruencia entre los sistemas de trabajo y el logro de los objetivos, facilidad para realizar su trabajo con los procedimientos administrativos, podemos concluir que sólo el personal de Odontología se encuentra **satisfecho** al 100%, siendo su satisfacción EXCELENTE. Los Médicos se encuentran satisfechos al 62.82%, su satisfacción es DEFICIENTE, los chóferes están satisfechos al 61.53% su satisfacción es DEFICIENTE. El personal de intendencia esta satisfecho sólo al 58.46%, su satisfacción es DEFICIENTE. Los técnicos clínicos están satisfechos al 57.69%, su satisfacción es DEFICIENTE. El personal de Dietología está satisfecho al 53.84% su satisfacción es DEFICIENTE. Las afanadoras están satisfechas al 49.90%, su satisfacción es DEFICIENTE. Los Químicos están satisfechos al 48.71% su satisfacción es DEFICIENTE. El personal de lavandería está satisfecho al 46.15%, su satisfacción es DEFICIENTE. Las enfermeras están satisfechas al 45.59% su satisfacción es DEFICIENTE. El personal de Mantenimiento está satisfecho al 43.59%, su satisfacción es DEFICIENTE. Las trabajadoras sociales y Farmacia están satisfechas al 41.02%, su satisfacción es DEFICIENTE. Los camilleros están satisfechos al 23.08%, su satisfacción es DEFICIENTE. En general la satisfacción de los trabajadores del Hospital General de SSA de Tlaxcala es DEFICIENTE, del 52.26%.

RESULTADO DE LA ENCUESTA APLICADA PARA VALORAR LA SATISFACCION DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL
GENERAL SSA DE TLAXCALA,
TOTAL



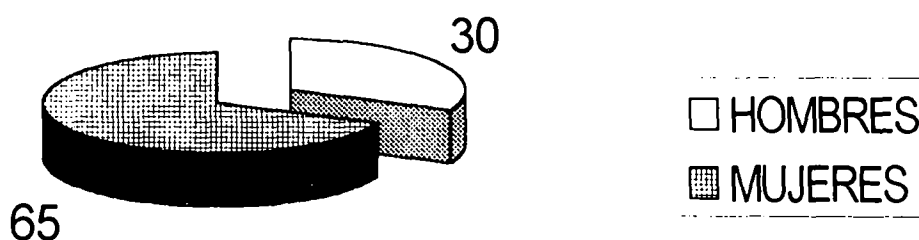
9.4. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA POR SERVICIOS

CONCLUSIONES DE LAS 95 ENCUESTAS APLICADAS EN EL AREA DE CONSULTA EXTERNA

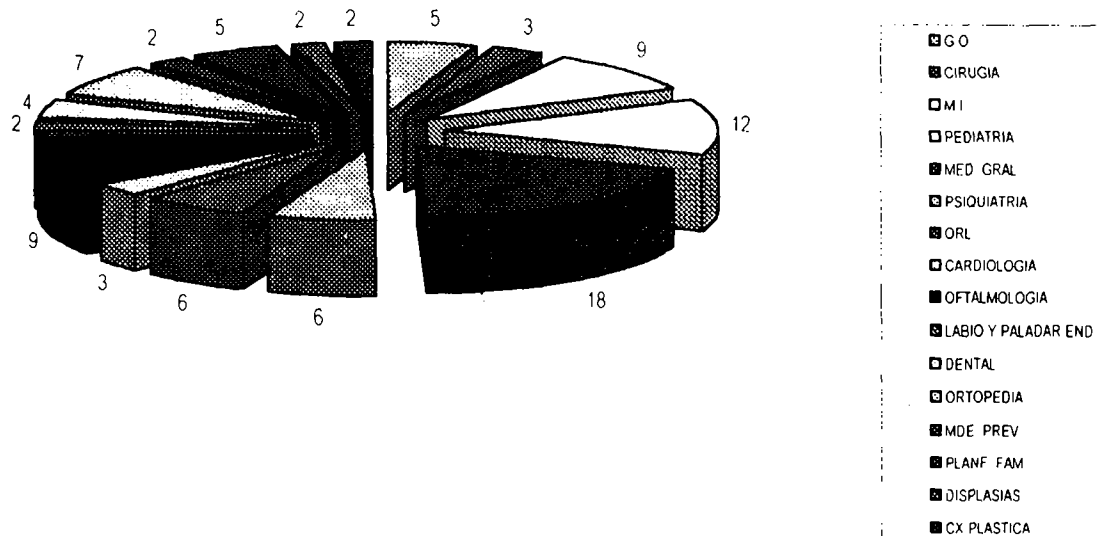
Se aplicaron 95 encuestas, enfocando 3 áreas: Recepción (Cam 36), Trabajo Social (Cam 40), Atención Médica (cam 37). Se encuestó a los pacientes al azar, en la consulta del turno matutino y vespertino, preguntándoles a que servicio habían solicitado la atención. De los resultados obtenidos se puede concluir:

Se encuestaron 95 pacientes de los cuales 55 (68.42%), fueron mujeres, 30 (31.57%) fueron Hombres, la atención que solicitada a los diferentes servicios varió de la siguiente manera: a Pediatría acudieron 12 pacientes, a Cirugía acudieron 3 pacientes, a Medicina interna acudieron 9 pacientes, a Gineco-Obstetricia acudieron 5 pacientes, a Medicina General acudieron 18 pacientes, a Psiquiatría acudieron 6 pacientes, a Otorrinolaringología acudieron 6 pacientes, a Cardiología acudieron 3 pacientes, a la consulta de Labio y Paladar hendido acudieron 2 pacientes, al servicio de Dental acudieron 4 pacientes, al servicio de Ortopedia acudieron 7 pacientes, a Medicina preventiva acudieron 2 pacientes, a Planificación Familiar acudieron 5 pacientes, a Clínica de Displasias acudieron 2 pacientes, a Cirugía Plástica acudieron 2 pacientes.

ENCUESTA A APLICADA A LOS USUARIOS DEL
HOSPITAL GENERAL SSA DE TLAXCALA EN EL
AREA DE CONSULTA EXTERNA, POR SEXO



RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DEL HOSPITAL GENERAL SSA DE TLAXCALA, EN CONSULTA EXTERNA de DE ACUERDO A LA CONSULTA SOLICITADA POR SERVICIOS



En cuanto la procedencia de los encuestados se detectó que acuden de diferentes poblaciones del estado de Tlaxcala: De Zacatelco (5), Tenancingo (4), Temazcaleca (1), Nativitas(3), Atotonilco(3), Sta. Ana (6), San Baltasar (1), Domingo Arenas(1), San Pablo del Monte (5), Sta. Isabel Xiloxtla (1), de la Cd. De Tlaxcala (6), Panotla (4), Antonio Arenas (1), San Marcos Tepetitla (3), San Matias (1), Xicotzingo (1), Ayometla (1), Atlamajac (1), San Jorge Tezoquepa (1), Tlaxco (1), Tepeyanco, San Dionisio (1), Sta. Cruz (2), Los Reyes (1), San Jerónimo (1), Ocotoxco(1), San Pablo Xitlaltepec (1) Apizaco (2), San Bernardino (1), Ocotlan (1), La Trinidad Ximalpa (1), San Antonio Hueyotlipan (1), Acuitlapilco (2). Del Estado de Puebla acudieron personas de San Martín Texmelucán (4).

9.4.1. RECEPCIÓN

En cuanto a la atención en Consulta Externa por parte del personal de Recepción, los encuestados respondieron:

1.-¿ATENDIO SU SOLICITUD EL PERSONAL DE RECEPCIÓN?

El 69.47% respondió que SI, lo equivalente a 66 encuestados, su calificación es DEFICIENTE; el 3.16% respondieron que NO, lo que corresponde a 3 encuestados; el 27.37% de los encuestados respondió que PASO DIRECTO a consulta, lo que corresponde a 26 encuestados, dentro de los motivos por los que pasaron directo fueron por que ya tenían cita, entregaron su carnet de citas en el consultorio donde solicitaban la atención y la Srita. Enfermera solicitaría su expediente al Archivo.

2.-¿LO ATENDIERON CON OPORTUNIDAD?

El 65.26% de los encuestados, lo equivalente a 62 encuestados, respondió que SI, su calificación es DEFICIENTE. El 7.37% de los encuestados respondió que NO, lo equivalente a 7 encuestados, el 27.37% de los encuestados respondió que PASO DIRECTO a consulta.

3.-¿EL PERSONAL DE RECEPCIÓN DIO TRAMITE A SU SOLICITUD?

El 67.37% respondió que SI, lo equivalente a 64 encuestados, su calificación es DEFICIENTE, el 5.26% de los encuestados respondió que NO, lo equivalente a 5 encuestados. El 27.37% de los encuestados respondió que PASO DIRECTO a consulta.

4.-¿EL TRATO FUE AMABLE?

El 67.37% respondió que SI, lo equivalente a 64 encuestados, su calificación es DEFICIENTE, el 5.26% de los encuestados respondió que NO, lo equivalente a 5 encuestados. El 27.37% de los encuestados respondió que PASO DIRECTO a consulta.

5.-¿SE LE DIO LA INFORMACION NECESARIA PARA LA UTILIZACION DE LOS SERVICIOS Y TRAMITES A REALIZAR?

El 56.84% de los encuestados respondió que SI, lo equivalente a 54 encuestados, su calificación es DEFICIENTE, el 15.79% de los encuestados respondió que NO, lo equivalente a 15 encuestados. El 27.37% de los encuestados respondió que PASO DIRECTO a consulta.

6.-¿LLEGA FACILMENTE A LA UNIDAD PARA RECIBIR ATENCION MEDICA?

El 55.79% de los encuestados respondió que SI, lo equivalente a 53 encuestados, su calificación es DEFICIENTE, el 44.21% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 42 encuestados. Dentro De los comentarios de los encuestados refirieron que el transporte tarda para pasar por sus comunidades, hay mucho tráfico para llegar a Tlaxcala, algunos deben tomar 2 ó 3 combis para llegar, también debemos tomar en cuenta que acuden pacientes de diferentes lugares como lo mencionamos anteriormente, el promedio del Tiempo en que tardan en llegar los pacientes es de 30 min.

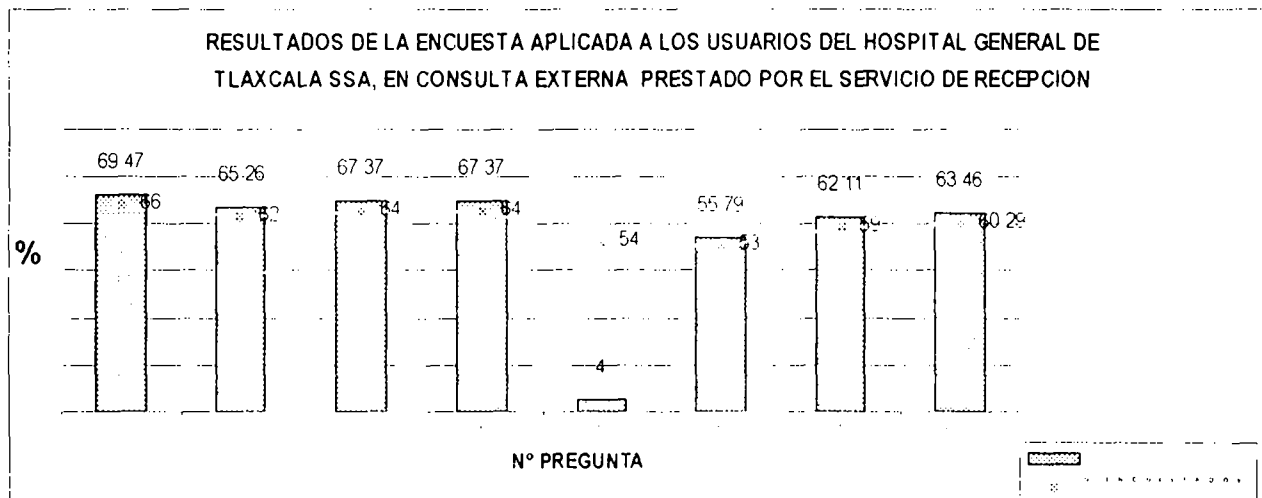
7.-¿LA ATENCION QUE SE LE OTORGO FUE COMO UD. ESPERABA?

El 62.11% de los encuestados respondió que SI, lo equivalente a 59 encuestados, su calificación es DEFICIENTE, el 10.53% de los encuestados respondió que NO, lo equivalente a 10 encuestados. El 27.37% de los encuestados respondió que PASO DIRECTO a consulta.

En general el servicio de Recepción para los Pacientes que acudieron a Consulta Externa es DEFICIENTE, lo equivalente al 63.43 %, de los encuestados que respondieron que SI a las preguntas, pudimos observar que el básicamente no existe un módulo de recepción, Existe un módulo de Informes atendido por el personal de Vigilancia, en el cuál se dan informes de los pacientes hospitalizados, se controla el acceso al área de Hospitalización, sin embargo el área de archivo funciona como Recepción ya que ahí los pacientes solicitan la consulta, les entregan sus expedientes, les informan la ubicación del consultorio al que deben acudir, etc. Esto crea confusión en los pacientes que acuden por primera vez al ya que no conocen el funcionamiento del hospital y tienen que esperar al hacer fila para que los atiendan en el área de Archivo. Por lo que se sugiere Modificar este módulo para de informes y crear el módulo de Recepción para orientar adecuadamente a los Usuarios.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA PARA EVALUAR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS
DE CONSULTA EXTERNA, ATENDIDOS POR EL PERSONAL DE RECEPCION CAM 37

PREGUNTA	SI		NO		CALIFICACION
	N° ENCUESTADOS	%	N° ENCUESTADOS	%	
1.-¿LO RECIBE SU MEDICO EN LA PUERTA DEL CONSULTORIO, LO SALUDA DE MANO POR SU NOMBRE, SE PRESENTA CON UD. Y LO HA ATENDIDO EL MISMO?	69	72.63	26	27.37	SUFICIENTE
2.-¿LO ATIENDE SU MEDICO EL DIA DE SU CITA O CUANDO UD. SOLICITA SU ATENCION Y NO LO HACE ESPERAR MAS DE 30 MINUTOS?	42	44.21	53	55.79	DEFICIENTE
3.-¿EN CADA CONSULTA LE PREGUNTO EL MEDICO ACERCA DE SUS MOLESTIAS, LE REALIZO UN EXAMEN MEDICO Y LE PRESCRIBIO ESTUDIOS Y MEDICAMENTOS REQUERIDOS?	77	81.05	18	18.95	BUENO
4.-¿EL TRATO DE SU MEDICO FUE AMABLE?	85	89.47	10	10.53	BUENO
5.-¿CONSIDERA USTED QUE EL CONSULTORIO ES COMODO Y PERMITE PRIVACIA EN LA ATENCION?	86	90.53	9	9.47	BUENO
6.-¿LE INFORMO SU MEDICO ACERCA DE SU PADECIMIENTO Y LOS CUIDADOS QUE DEBERIA TENER EN SU DOMICILIO?	85	89.47	10	10.53	BUENO
7.-¿ESTA UD. SATISFECHO (A) CON LA ATENCION RECIBIDA?	89	93.68	6	6.32	BUENO
TOTAL	76.14	80.15	18.86	19.85	SUFICIENTE



9.4.2. TRABAJO SOCIAL

En cuanto a la atención en Consulta Externa por parte de Trabajo Social los encuestados respondieron:

1.-¿SE PRESENTO CON UD. LA TRABAJADORA SOCIAL, LE DIO SU NOMBRE Y LE DIJO DONDE LOCALIZARLA?

El 17.89% de los encuestados respondió que SI, lo equivalente a 17 encuestados, su calificación es DEFICIENTE; el 9.47% de los encuestados respondieron que NO, lo correspondiente a 9 encuestados, el 52.63% respondió que NO SABIA que debía pasar al servicio de trabajo Social, el 20% de los encuestados, lo equivalente a 19 encuestados respondió que NO ERA NECESARIO acudir a este servicio.

2.-¿SE LE OTORGO ATENCION CON UN RETRASO NO MAYOR DE 30 MINUTOS Y EN EL DIA QUE ESTABA PROGRAMADA O SE REQUERIA?

El 27.37% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 26 encuestados, su calificación es DEFICIENTE; el 0% respondió que NO, el 52.63% respondió que NO SABIA que debía pasar al servicio de trabajo Social, el 20% de los encuestados, lo equivalente a 19 encuestados respondió que NO ERA NECESARIO acudir a este servicio.

3.-¿LA PARTICIPACION DE LA TRABAJADORA SOCIAL LE AYUDO A RESOLVER LOS PROBLEMAS DE SU CASA O TRABAJO QUE UD. PLANTEO?

El 23.16% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 22 encuestados. Su calificación es DEFICIENTE. El 4.21% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 4 encuestados. El 52.63% respondió que NO SABIA que debía pasar al servicio de trabajo Social, el 20% de los encuestados, lo equivalente a 19 encuestados respondió que NO ERA NECESARIO acudir a este servicio.

4.-¿SE DIRIGIO A USTED EN FORMA CORDIAL Y MANIFESTO SUS DESEOS DE SERVIRLE?

El 24.21% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 23 encuestados, su calificación es DEFICIENTE. El 3.16% de los encuestados respondió que NO. El 52.63% respondió que NO SABIA que debía pasar al servicio de trabajo Social, el 20% de los encuestados, lo equivalente a 19 encuestados respondió que NO ERA NECESARIO acudir a este servicio.

5.-¿SE GANO SU CONFIANZA PARA PROPICIAR QUE USTED EXPUSIERA SUS PROBLEMAS?

El 21.05% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 20 encuestados, su calificación es DEFICIENTE. El 6.32% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 6 encuestados. El 52.63% respondió que NO SABIA que debía pasar al servicio de trabajo Social, el 20% de los encuestados, lo equivalente a 19 encuestados respondió que NO ERA NECESARIO acudir a este servicio.

6.-¿EL LUGAR EN EL QUE LO ENTREVISTO REUNIA CONDICIONES DE PRIVACIA Y COMODIDAD?

El 23.16% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 22 encuestados, su calificación es DEFICIENTE; el 4.21% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 4 encuestados. El 52.63% respondió que NO SABIA que debía pasar al servicio de trabajo Social, el 20% de los encuestados, lo equivalente a 19 encuestados respondió que NO ERA NECESARIO acudir a este servicio.

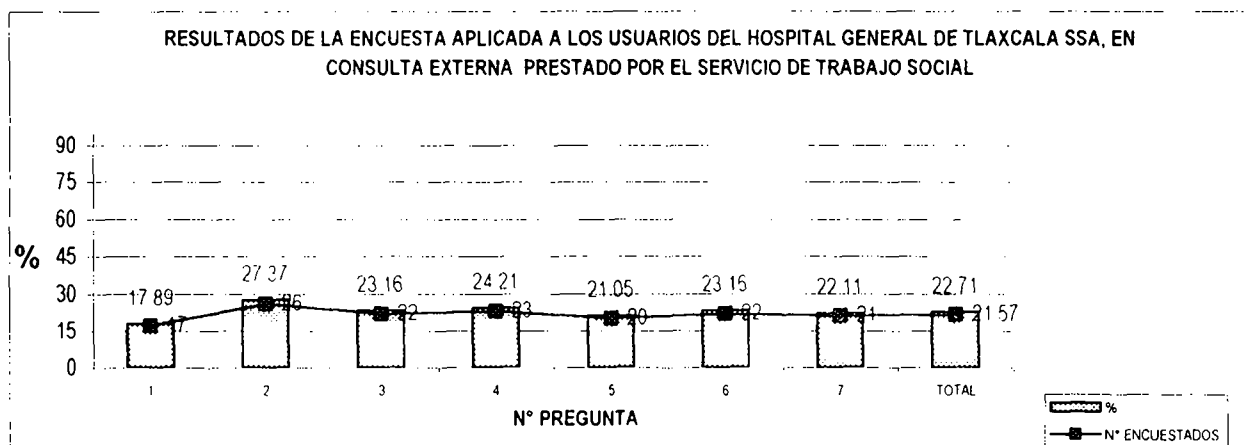
7.-¿LA SOLUCION QUE LE DIO A SUS PROBLEMAS PLANTEADOS POR USTED FUERON ACORDES A LO QUE ESPERABA?

El 22.11% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 21 encuestados, su calificación es DEFICIENTE. El 5.26% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 5 encuestados. El 52.63% respondió que NO SABIA que debía pasar al servicio de trabajo Social, el 20% de los encuestados, lo equivalente a 19 encuestados respondió que NO ERA NECESARIO acudir a este servicio.

En general la atención de trabajo social es DEFICIENTE, ya que sólo el 21.57% de los encuestados respondió que SI estaba satisfecho con la atención brindada por el personal de trabajo Social, El 52.63% respondió que NO SABIA que debía pasar al servicio de trabajo Social, el 20% de los encuestados, lo equivalente a 19 encuestados respondió que NO ERA NECESARIO acudir a este servicio. Existe falta de información a los usuarios del trabajo que debe realizar la Trabajadora Social, la mayoría de ellos desconoce que existe el servicio, otros lo toman como recurso para que les solucione el problema de disminución en el costo de los servicios. Sería recomendable que el personal informe a los usuarios sus funciones para brindar un mejor servicio a los mismo y que los usuarios aprovechen al máximo las funciones de dicho personal.

**RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA,
RESPECTO A LA ATENCION DE TRABAJO SOCIAL CAM 40**

PREGUNTA	SI		NO		NO PASO (NO SABIA)		NO ERA NECESARIO		CALIFICACION
	N° ENCUESTADOS	%	N° ENCUESTADOS	%	N° ENCUESTADOS	%	N° ENCUESTADOS	%	
1.-¿SE PRESENTO CON UD. LA TRABAJADORA SOCIAL LE DIO SU NOMBRE Y LE INFORMO DONDE LOCALIZARLA?	17	17.89	9	9.47	50.00	52.63	19	20.00	DEFICIENTE
2.-¿SE LE OTORGO ATENCION CON UN RETRASO NO MAYOR DE 30 MINUTOS Y EN EL DIA QUE ESTABA PROGRAMADA O SE REQUERIA?	26	27.37	0	0.00	50.00	52.63	19	20.00	DEFICIENTE
3.-¿LA PARTICIPACION DE LA TRABAJADORA SOCIAL LE AYUDO A RESOLVER LOS PROBLEMAS DE SU CASA O TRABAJO QUE USTED PLANTEO?	22	23.16	4	4.21	50.00	52.63	19	20.00	DEFICIENTE
4.-¿SE DIRIGIO A USTED EN FORMA CORDIAL Y MANIFESTO SUS DESEOS DE SERVIRLE?	23	24.21	3	3.16	50.00	52.63	19	20.00	DEFICIENTE
5.-¿SE GANO SU CONFIANZA PARA PROPICIAR QUE USTED EXPUSIERA SUS PROBLEMAS?	20	21.05	6	6.32	50.00	52.63	19	20.00	DEFICIENTE
6.-¿EL LUGAR EN EL QUE LO ENTREVISTO REUNIA CONDICIONES DE PRIVACIA Y COMODIDAD?	22	23.16	4	4.21	50.00	52.63	19	20.00	DEFICIENTE
7.-¿LA SOLUCION QUE LE DIO A SUS PROBLEMAS PLANTEADOS POR USTED FUERON ACORDES A LO QUE ESPERABA?	21	22.11	5	5.26	50.00	52.63	19	20.00	DEFICIENTE
TOTAL	21.57	22.71	4.43	4.66	50.00	52.63	19.00	20.00	DEFICIENTE



9.4.3. MEDICOS

En cuanto a la atención en Consulta Externa por parte de los Médicos, los encuestados respondieron:

1.-¿LO RECIBE SU MEDICO EN LA PUERTA DEL CONSULTORIO, LO SALUDA DE MANO POR SU NOMBRE, SE PRESENTA CON UD. Y LO HA ATENDIDO EL MISMO?

El 72.63% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 69 encuestados, su calificación es SUFICIENTE, el 27.37% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 26 encuestados. Refieren que generalmente su médico no lo saluda de mano o por su nombre, sin embargo él médico si se presenta con el usuario.

2.-¿LO ATIENDE SU MEDICO EL DIA DE SU CITA O CUANDO UD. SOLICITA SU ATENCIÓN Y NO LO HACE ESPERAR MAS DE 30 MINUTOS?

El 44.21% de los encuestados respondió que SI, correspondiendo a 42 encuestados, su calificación es DEFICIENTE. El 55.79% de los encuestados respondió que NO, lo correspondiente a 53 encuestados

3.-¿EN CADA CONSULTA LE PREGUNTO EL MEDICO ACERCA DE SUS MOLESTIAS, LE REALIZO UN EXAMEN MEDICO Y LE PRESCRIBIO ESTUDIOS Y MEDICAMENTOS REQUERIDOS?

El 81.05% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 77 encuestados, su calificación es BUENA. El 18.95% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 18 encuestados.

4.-¿EL TRATO DE SU MEDICO FUE AMABLE?

El 89.47% de los encuestados respondió que SI, lo correspondiente a 85 encuestados, su calificación de satisfacción es BUENA. El 10.53% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 10 encuestados.

5.-¿CONSIDERA USTED QUE EL CONSULTORIO ES COMODO Y PERMITE PRIVACIDAD EN LA ATENCIÓN?

El 90.53% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 86 encuestados, su calificación de satisfacción es BUENA. El 9.47% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 9 encuestados.

6.-¿LE INFORMO SU MEDICO ACERCA DE SU PADECIMIENTO Y LOS CUIDADOS QUE DEBERIA TENER EN SU DOMICILIO?

El 89.47% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 85 encuestados, su calificación de satisfacción es BUENA. El 10.53% de los encuestados, respondió que NO, lo que corresponde a 10 encuestados.

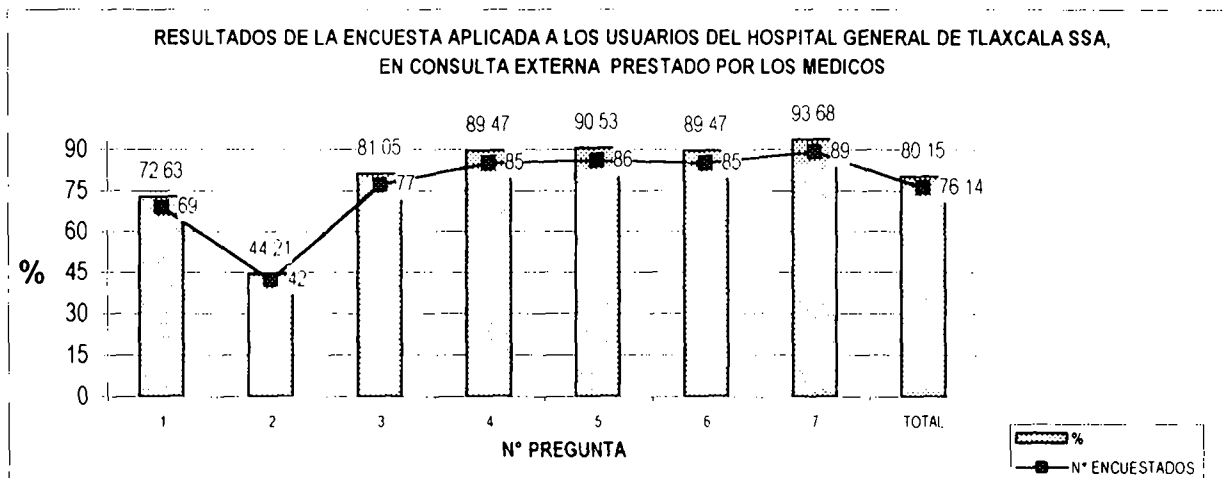
7.-¿ESTA UD. SATISFECHO (A) CON LA ATENCION RECIBIDA?

El 93.68% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 89 encuestados, su calificación es BUENA. El 6.32% de los encuestados respondió que NO, lo correspondiente a 6 encuestados.

En general la atención que brinda el personal Médico a los usuarios les crea una satisfacción del 80.15%, es decir están satisfechos 76.14 usuarios de 95 encuestados, 19.85 encuestados NO están satisfechos es decir 18.86 encuestados, en general la satisfacción de los usuarios es SUFICIENTE. del servicio que recibimos mejores comentarios es del Médico General, ya que comentan que es muy amable. Respecto al servicio de Oftalmología refieren que el Médico es muy amable el problema es que tardan en ocasiones hasta 1 mes para poder acudir a consulta debido a que tienen muchos pacientes y ese tiempo les tardan para darles la cita.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA PARA EVALUAR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS
DE CONSULTA EXTERNA, ATENDIDOS POR EL PERSONAL MEDICO CAM 37

PREGUNTA	SI		NO		CALIFICACION
	N° ENCUESTADOS	%	N° ENCUESTADOS	%	
1.- ¿LO RECIBE SU MEDICO EN LA PUERTA DEL CONSULTORIO. LO SALUDA DE MANO POR SU NOMBRE. SE PRESENTA CON UD. Y LO HA ATENDIDO EL MISMO?	69	72.63	26	27.37	SUFICIENTE
2.-¿LO ATIENDE SU MEDICO EL DIA DE SU CITA O CUANDO UD. SOLICITA SU ATENCION Y NO LO HACE ESPERAR MAS DE 30 MINUTOS?	42	44.21	53	55.79	DEFICIENTE
3.-¿EN CADA CONSULTA LE PREGUNTO EL MEDICO ACERCA DE SUS MOLESTIAS, LE REALIZO UN EXAMEN MEDICO Y LE PRESCRIBIO ESTUDIOS Y MEDICAMENTOS REQUERIDOS?	77	81.05	18	18.95	BUENO
4.-¿EL TRATO DE SU MEDICO FUE AMABLE?	85	89.47	10	10.53	BUENO
5.-¿CONSIDERA USTED QUE EL CONSULTORIO ES COMODO Y PERMITE PRIVACIDAD EN LA ATENCION?	86	90.53	9	9.47	BUENO
6.-¿LE INFORMO SU MEDICO ACERCA DE SU PADECIMIENTO Y LOS CUIDADOS QUE DEBERIA TENER EN SU DOMICILIO?	85	89.47	10	10.53	BUENO
7.-¿ESTA UD. SATISFECHO (A) CON LA ATENCION RECIBIDA?	89	93.68	6	6.32	BUENO
TOTAL	76.14	80.15	18.86	19.85	SUFICIENTE



Al realizar una comparación de la satisfacción de los usuarios en el servicio de Consulta externa, al tener contacto con Recepción, Trabajo Social y Atención médica, pudimos observar que de acuerdo a sus respuestas sobre la encuesta el área de Atención médica cumple con una BUENA satisfacción a los usuarios al obtener una satisfacción del 80.15%, el área de Recepción y Trabajo social no satisfacen a los usuarios ya que en Recepción presentan una satisfacción del 63.46%, en Trabajo Social del 22.71%. Sin embargo la satisfacción del servicio de consulta para los usuarios es del 55.44%, por lo que se deberán de tratar los servicios de Recepción y Trabajo Social para dar una adecuada atención a los usuarios y cumplir con su satisfacción.

COMPARACION DE LOS RESULTADOS LA SATISFACCION OBTENIDA POR LA ENCUESTA EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

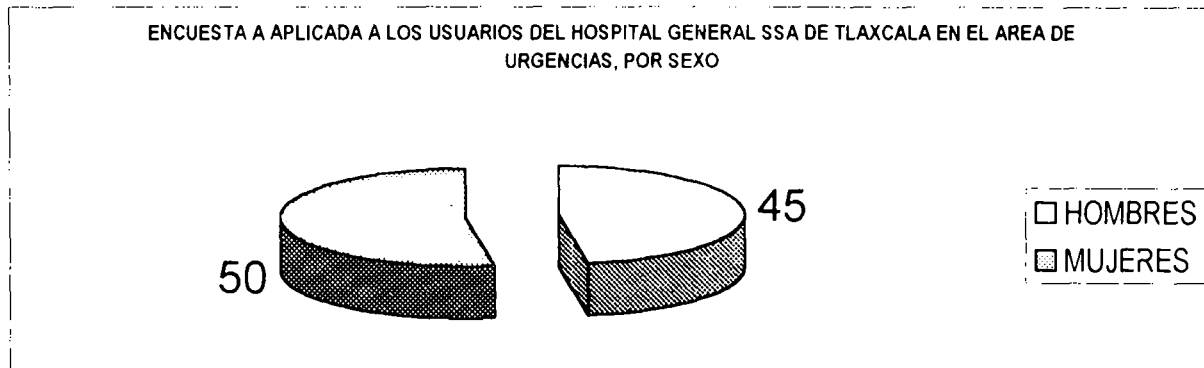
SERVICIO	%
MEDICOS	80.15
RECEPCION	63.46
TRABAJO SOCIAL	22.71
TOTAL	55.44

9.5 SATISFACCION DEL USUARIO EN URGENCIAS POR SERVICIOS.

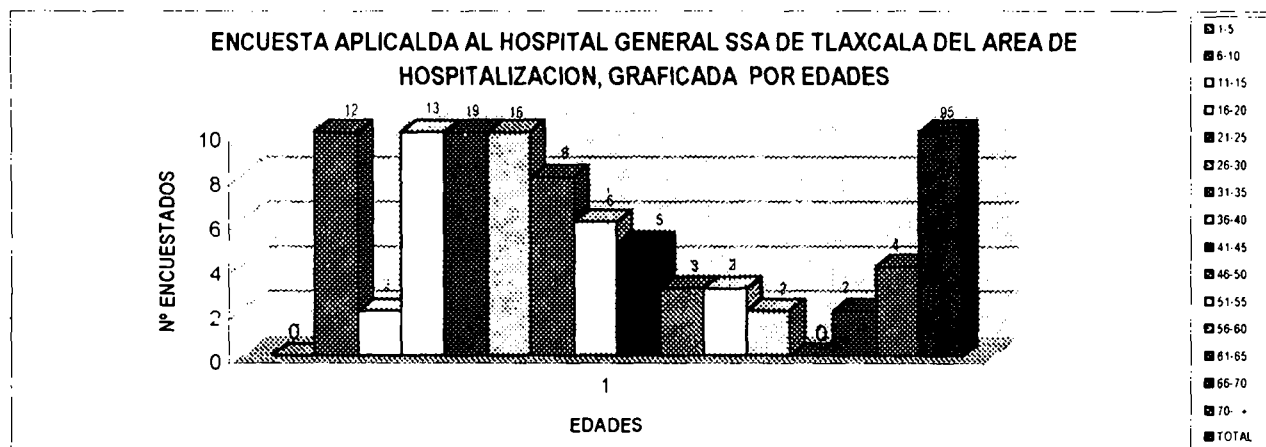
CONCLUSIONES DE LAS 95 ENCUESTAS APLICADAS EN EL AREA DE URGENCIAS

Se aplicaron 95 encuestas, enfocando 3 áreas: Recepción (Cam 36), Trabajo Social (Cam 40), Y la atención brindada por el personal de Urgencias (médicos, enfermeras, camilleros, etc.) (Cam 35). Se encuestó a los pacientes al Azar, en los turnos matutino, vespertino, Guardia A, Guardia B y Jornada Acumulada. De los resultados obtenidos se puede concluir:

Se encuestaron 95 pacientes de los cuales 50 (52.63 %), fueron mujeres, 45 (47.36 %) fueron Hombres.



En cuanto a las edades de los encuestados varió de la siguiente manera:



La procedencia de los encuestados varió nuevamente, ya que este Hospital acuden pacientes de toda la región de Tlaxcala, algunos de Puebla y Veracruz., como podemos observar: De San Luis teolocholco (6), Apizaco (1), Gpe. Ixcocla (1), San Gabriel (2), Santa Ana (9), de la Cd. De Tlaxcala (22), San Pablo Ayepetitla (1), San Hipólito (1), Ixtulco (1), San Pablo del Monte (7), San Bernardo Contla (4), Acuitlapilco (2), San Sebastián Aclapa (2), Panotla (5), San Miguel Tenancingo (1), San Cosme (1), Ayometla (3), Santa Cruz (2), Tizatlán (2), Sto. Toribio (1), Diaz Ordaz (2), Atotonilco (2), Axotla del Rio (2), Tizosto (1), San Miguel Analco (3), Flores Magón (1). Refieren que acuden al Hospital porque el servicio es más barato que en otros hospitales.

9.5.1. RECEPCIÓN

En cuanto a la atención en Urgencias por parte del personal de Recepción, los encuestados respondieron:

Existe un módulo de informes que funciona como recepción de pacientes para urgencias y como módulo de información de los pacientes hospitalizados.

1.-¿ATENDIO SU SOLICITUD EL PERSONAL DE RECEPCIÓN?

El 45.26% de los pacientes respondió que SI, lo que corresponde a 43 encuestados, su calificación de satisfacción es DEFICIENTE. El 16.84% respondió que NO, lo que corresponde a 16 encuestados. El 37.89% de los pacientes que acuden a este servicio es decir 36 encuestados no acudieron a este servicio y se fueron directo a solicitar la atención en el consultorio.

2.-¿LO ATENDIERON CON OPORTUNIDAD?

El 38.95% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 37 encuestados, el 23.16% de los encuestados respondió que NO, lo correspondiente a 22 encuestados. El 37.89% de los pacientes que acuden a este servicio es decir 36 encuestados no acudieron a este servicio y se fueron directo a solicitar la atención en el consultorio.

3.-¿EL PERSONAL DE RECEPCION DIO TRAMITE A SU SOLICITUD?

El 36.84% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 35 encuestados. Su calificación de satisfacción es DEFICIENTE. EL 25.26% de los encuestados respondió que NO, lo correspondiente a 24 encuestados. El 37.89% de los pacientes que acuden a este servicio es decir 36 encuestados no acudieron a este servicio y se fueron directo a solicitar la atención en el consultorio.

4.-¿EL TRATO FUE AMABLE?

El 43.16% de los encuestados respondió que SI, lo correspondiente a 41 encuestados, su calificación de satisfacción es DEFICIENTE. El 18.95% de los encuestados lo correspondiente a 18 encuestados respondió que NO. El 37.89% de los pacientes que acuden a este servicio es decir 36 encuestados no acudieron a este servicio y se fueron directo a solicitar la atención en el consultorio.

5.-¿SE LE DIO LA INFORMACION NECESARIA PARA LA UTILIZACION DE LOS SERVICIOS Y TRAMITES A REALIZAR?

El 31.58% de los encuestados, es decir 30 encuestados respondió que SI, su calificación de satisfacción es DEFICIENTE. El 30.53% de los encuestados respondió que NO, es decir 29 encuestados. El 37.89% de los pacientes que acuden a este servicio es decir 36 encuestados no acudieron a este servicio y se fueron directo a solicitar la atención en el consultorio.

6.-¿LLEGA FACILMENTE A LA UNIDAD PARA RECIBIR ATENCION MEDICA?

El 65.26% de los encuestados respondió que SI, lo correspondiente a 62 encuestados, su calificación de satisfacción es DEFICIENTE. EL 34.74% de los encuestados respondió que NO, lo correspondiente a 33 encuestados.

El promedio de distancia del domicilio de los encuestados al Hospital es de 30 min. Sin embargo es más difícil para ellos trasladarse en la noche, ya que no existe transporte público a esa hora y deben pagar Taxi o conseguir a alguna persona que les haga el favor de llevarlo.

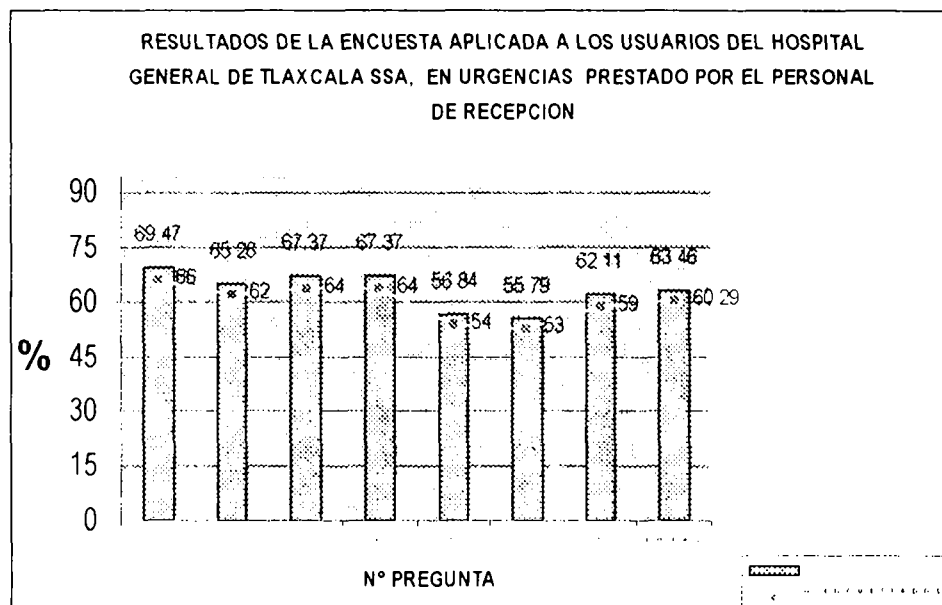
7.-¿LA ATENCION QUE SE LE OTORGO FUE COMO UD. ESPERABA?

El 38.95% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 37 encuestados, el 23.16% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 22 encuestados. El 37.89% de los pacientes que acuden a este servicio es decir 36 encuestados no acudieron a este servicio y se fueron directo a solicitar la atención en el consultorio.

En general el servicio de Recepción para los Pacientes que acudieron a Urgencias es DEFICIENTE, lo equivalente al 42.86 % , de los encuestados que respondieron que SI a las preguntas, pudimos observar que el básicamente el módulo de recepción no está funcionando como filtro para los pacientes que acuden a este servicio, ya que no llevan un control en este módulo de los pacientes, el control se lleva en cada consultorio. Es alarmante que el 32.48% de los encuestados es decir 30.86 encuestados pasan directo al consultorio, sin solicitar previamente la atención en el módulo de recepción lo que ocasiona que en muchas de las ocasiones los pacientes deben esperar más de lo debido ya que nadie se entera que el paciente continua esperando o los pacientes no saben el motivo del porqué no los atienden rápido.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DEL SERVICIO
DE URGENCIAS, EN EL AREA DE RECEPCION CAM 36

PREGUNTA	SI		NO		NO PASO		CALIFICACION
	N° ENCUESTADOS	%	N° ENCUESTADOS	%	N° ENCUESTADOS	%	
1 - ATENDIO SU SOLICITUD EL PERSONAL DE RECEPCION	43	45.26	16	16.84	36	37.89	DEFICIENTE
2 - ¿LO ATENDIERON CON OPORTUNIDAD?	37	38.95	22	23.16	36	37.89	DEFICIENTE
3 - ¿EL PERSONAL DE RECEPCION DIO TRAMITE A SU SOLICITUD?	35	36.84	24	25.26	36	37.89	DEFICIENTE
4 - ¿EL TRATO FUE AMABLE?	41	43.16	18	18.95	36	37.89	DEFICIENTE
5 - ¿SE LE DIO LA INFORMACION NECESARIA PARA LA UTILIZACION DE LOS SERVICIOS Y TRAMITES A REALIZAR?	30	31.58	29	30.53	36	37.89	DEFICIENTE
6 - ¿LLEGA FACILMENTE A LA UNIDAD PARA RECIBIR ATENCION MEDICA?	62	65.26	33	34.74			DEFICIENTE
7 - ¿LA ATENCION QUE SE LE OTORGO FUE COMO UD ESPERABA?	37	38.95	22	23.16	36	37.89	DEFICIENTE
TOTAL	40.71	42.86	23.43	24.66	30.86	32.48	DEFICIENTE



9.5.2. TRABAJO SOCIAL

En cuanto a la atención en Urgencias por parte de Trabajo Social los encuestados respondieron:

En el área de sala de espera de consulta externa, se encuentra un módulo de trabajo Social, con su identificación donde se encuentra una trabajadora Social, en todo el turno.

1.-¿SE PRESENTO CON UD. LA TRABAJADORA SOCIAL, LE DIO SU NOBRE Y LE DIJO DONDE LOCALIZARLA?

El 6.32% de los encuestados respondió que SI, lo que corresponde a 6 encuestados, su calificación de satisfacción es DEFICIENTE, el 22.11%, lo equivalente a 21 encuestados respondió que NO. EL 71.58% de los encuestados respondió que no tuvo contacto con la trabajadora social, PASO DIRECTO al consultorio,

2.-¿SE LE OTORGO ATENCION CON UN RETRASO NO MAYOR DE 30 MINUTOS Y EN EL DIA QUE ESTABA PROGRAMADA O SE REQUERIA?

El 12.63% de los encuestados respondió que SI, lo equivalente a 12 encuestados, el 15.79% de los encuestados respondió que NO, lo que corresponde a 15 encuestados. EL 71.58% de los encuestados respondió que no tuvo contacto con la trabajadora social, PASO DIRECTO al consultorio.

3.-¿LA PARTICIPACIÓN DE LA TRABAJADORA SOCIAL LE AYUDO A RESOLVER LOS PROBLEMAS DE SU CAS O TRABAJO QUE UD. PLANTEO?

El 10.53% de los encuestados, es decir 10 encuestados respondieron que SI, su calificación de satisfacción es DEFICIENTE. El 17.89% de los encuestados es decir 17 encuestados, respondieron que NO. EL 71.58% de los encuestados respondió que no tuvo contacto con la trabajadora social, PASO DIRECTO al consultorio.

4.-¿SE DIRIGIO A USTED EN FORMA CORDIAL Y MANIFESTO SUS DESEOS DE SERVIRLE?

El 13.68% de los encuestados es decir 13 encuestados respondieron que SI, su calificación de satisfacción es DEFICIENTE. El 14.74% de los encuestados respondió que NO, es decir 14 encuestados. EL 71.58% de los encuestados respondió que no tuvo contacto con la trabajadora social, PASO DIRECTO al consultorio.

5.-¿SE GANO SU CONFIANZA PARA PROPICIAR QUE USTED EXPUSIERA SUS PROBLEMAS?

El 12.63% de los encuestados respondió que SI, es decir 12 encuestados, el 15.79% de los encuestados respondió que NO, es decir 15 encuestados. EL 71.58% de los encuestados respondió que no tuvo contacto con la trabajadora social, PASO DIRECTO al consultorio.

6.-¿EL LUGAR EN EL QUE LO ENTREVISTO REUNIA CONDICIONES DE PRIVACIDAD Y COMODIDAD?

El 6.32 % de los encuestados respondió que SI, es decir 6 encuestados, su calificación de satisfacción es DEFICIENTE. El 22.11% de los encuestados es decir 21 encuestados respondió que NO. EL 71.58% de los encuestados respondió que no tuvo contacto con la trabajadora social, PASO DIRECTO al consultorio.

7.-¿LA SOLUCION QUE LE DIO A SUS PROBLEMAS PLANTEADOS POR USTED FUERON ACORDES A LO QUE ESPERABA?

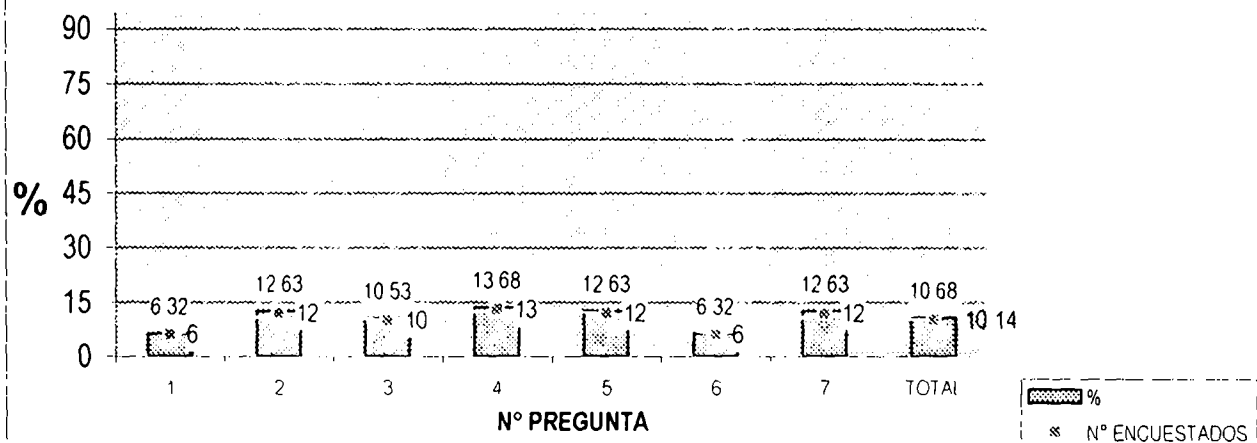
El 12.63% de los encuestados respondió que SI, es decir 12 encuestados, su calificación de satisfacción es DEFICIENTE, el 15.79%, es decir 15 encuestados respondieron que NO. EL 71.58% de los encuestados respondió que no tuvo contacto con la trabajadora social, PASO DIRECTO al consultorio.

En conclusión el servicio de Trabajo Social del área de Urgencias sólo satisface a los usuarios en un 10.68%, cuya satisfacción es DEFICIENTE, es decir que solo satisface a 10.14 encuestados. Dicho Módulo a pesar de que se encuentra en el área de sala de espera de urgencia a la vista de todos los usuarios, no tiene contacto con todos los pacientes que acuden a consulta, ya que los usuarios lo identifican como medio para resolverles su problema económico es decir para la disminución del pago de sus cuotas, en el Turno de Jornada acumulada la consulta no tiene costo lo que disminuye el número de usuarios que se acercan al módulo de trabajo social. Cabe señalar que el 71.58% de los usuarios, es decir 68 encuestados no acuden a este módulo. Se sugiere que el personal de trabajo social no se quede durante todo el turno dentro de su modulo, que se acerque a los pacientes y a sus familiares para informarles sobre los servicios que brinda el departamento de trabajo social, además se sugiere modificar la estructura del módulo, el cual cuenta con un mueble de madera y en la parte superior tiene un vidrio opaco, se sugiere cambiarle la imagen para hacerlo más visible y colocar un tríptico informativo con las funciones y obligaciones del departamento de trabajo social.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE URGENCIAS,
RESPECTO A LA ATENCION DE TRABAJO SOCIAL CAM 40

PREGUNTA	SI		NO		NO PASO		CALIFICACION
	Nº ENCUESTADOS	%	Nº ENCUESTADOS	%	Nº ENCUESTADOS	%	
1.-¿SE PRESENTO CON UD. LA TRABAJADORA SOCIAL, LE DIO SU NOMBRE Y LE INFORMO DONDE LOCALIZARLA?	6	6.32	21	22.11	68	71.58	DEFICIENTE
2.-¿SE LE OTORGO ATENCION CON UN RETRASO NO MAYOR DE 30 MINUTOS Y EN EL DIA QUE ESTABA PROGRAMADA O SE REQUERIA?	12	12.63	15	15.79	68	71.58	DEFICIENTE
3.-¿LA PARTICIPACION DE LA TRABAJADORA SOCIAL LE AYUDO A RESOLVER LOS PROBLEMAS DE SU CASA O TRABAJO QUE USTED PLANTEO?	10	10.53	17	17.89	68	71.58	DEFICIENTE
4.-¿SE DIRIGIO A USTED EN FORMA CORDIAL Y MANIFESTO SUS DESEOS DE SERVIRLE?	13	13.68	14	14.74	68	71.58	DEFICIENTE
5.-¿SE GANO SU CONFIANZA PARA PROPICIAR QUE USTED EXPUSIERA SUS PROBLEMAS?	12	12.63	15	15.79	68	71.58	DEFICIENTE
6.-¿EL LUGAR EN EL QUE LO ENTREVISTO REUNIA CONDICIONES DE PRIVACIA Y COMODIDAD?	6	6.32	21	22.11	68	71.58	DEFICIENTE
7.-¿LA SOLUCION QUE LE DIO A SUS PROBLEMAS PLANTEADOS POR USTED FUERON ACORDES A LO QUE ESPERABA?	12	12.63	15	15.79	68	71.58	DEFICIENTE
TOTAL	10.14	10.68	16.86	17.74	68.00	71.58	DEFICIENTE

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DEL HOSPITAL
GENERAL DE TLAXCALA SSA, EN URGENCIAS PRESTADO POR EL PERSONAL DE
TRABAJO SOCIAL



9.5.3. MEDICOS

En cuanto a la atención en Urgencias por parte del personal Médico, Enfermeras, etc. los encuestados respondieron:

1.-¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIO SE PRESENTO CON UD. Y LO IDENTIFICO POR SU NOMBRE?

El 51.58% de los encuestados respondió que SI, es decir 49 encuestados. Su calificación de satisfacción es DEFICIENTE. El 48.42% de los encuestados respondió que NO, es decir 46 encuestados.

2.-¿SE LE OTORGO ATENCION CON UN RETRASO NO MAYOR A 30 MINUTOS Y EN EL DIA QUE ESTABA PROGRAMADA O SE REQUERIA?

El 61.05% de los encuestados es decir 58 encuestados respondieron que SI, su calificación de satisfacción es DEFICIENTE. El 38.95% de los encuestados es decir 37 encuestados respondieron que NO.

3.-¿RECIBIO UD. EL SERVICIO O LA ATENCION REQUERIDOS, COMO UD. LO ESPERABA?

El 84.21% de los encuestados respondieron que SI, es decir 80 encuestados, su calificación de satisfacción es BUENA, el 15.79% de los encuestados es decir 15 encuestados respondieron que NO.

4.-¿FUE AMABLE EL TRATO DEL PERSONAL QUE LO ATENDIO?

El 88.42% de los encuestados respondió que SI, es decir 84 encuestados, su calificación de satisfacción es BUENA. El 11.58% de los encuestados respondió que NO, es decir 11 encuestados.

5.-¿SE LE INFORMO A CERCA DE LOS PROCEDIMIENTOS QUE LE REALIZARIAN, POSIBLES MOLESTIAS Y CONSECUENCIAS?

El 74.74% de los encuestados respondieron que SI, es decir 71 encuestados, su calificación de satisfacción es SUFICIENTE. El 25.26% de los encuestados, es decir 24 encuestados respondieron que NO.

6.-¿EL LUGAR DONDE LO ATENDIERON ERA COMODO Y AGRADABLE?

El 82.11% de los encuestados es decir 78% respondió que SI, su calificación de satisfacción es BUENA. El 17.89% de los encuestados es decir 17 encuestados respondieron que NO.

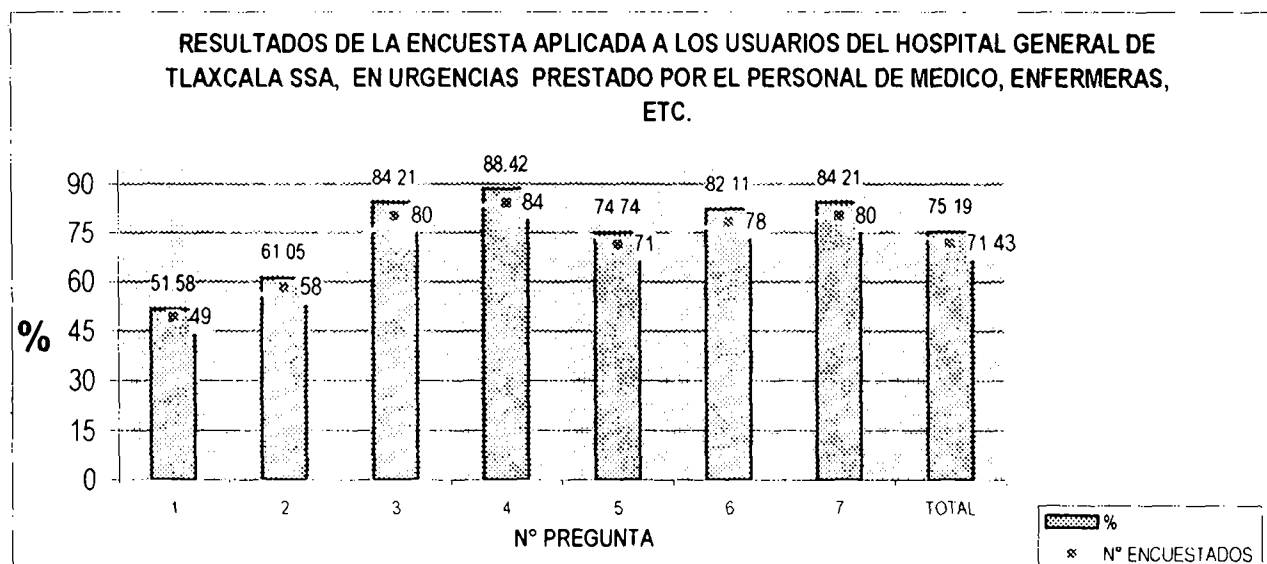
7.-¿ESTA UD. SATISFECHO (A) CON LA ATENCION RECIBIDA?

El 84.21% de los encuestados es decir 80 encuestados respondieron que SI, su calificación de satisfacción es BUENA. El 15.79% de los encuestados respondió que NO, es decir 15 encuestados.

En general los usuarios están satisfechos con la atención por parte del personal de urgencias (Médicos, Enfermeras, etc.) en un 75.19%, es decir 71.43 encuestados están satisfechos con una calificación SUFICIENTE. Destacando que lo que más les satisface es el trato del personal, en segundo lugar es que la atención que recibieron es como ellos esperaban y quedaron satisfechos con dicha atención. Se sugiere que se les reconozca a el personal de esta área su labor con los pacientes y se les continúen mejorando su trato hacia los pacientes y a sus familiares, que reciban capacitación sobre relaciones humanas que les apoye en los servicios que tratan .

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA PARA EVALUAR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS POR EL PERSONAL DEL SERVICIO DE URGENCIAS (MEDICOS , ENFERMERAS, ETC.) CAM 35

PREGUNTA	SI		NO		CALIFICACION
	Nº ENCUESTADOS	%	Nº ENCUESTADOS	%	
1.-¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIO, SE PRESENTO CON UD. Y LO IDENTIFICO POR SU NOMBRE?	49	51.58	46	48.42	DEFICIENTE
2.-SE LE OTORGO ATENCION CON UN RETRASO NO MAYOR A 30 MIN Y EN EL DIA QUE ESTABA PROGRAMADA O SE REQUERIA	58	61.05	37	38.95	DEFICIENTE
3.-¿RECIBIO UD. EL SERVICIO O LA ATENCION REQUERIDOS, COMO UD. LO ESPERABA?	80	84.21	15	15.79	BUENO
4.-¿FUE AMABLE EL TRATO DEL PERSONAL QUE LO ATENDIO?	84	88.42	11	11.58	BUENO
5.-¿SE LE INFORMO A CERCA DE LOS PROCEDIMIENTOS QUE LE REALIZARIAN, POSIBLES MOLESTIAS Y CONSECUENCIAS?	71	74.74	24	25.26	SUFICIENTE
6.-¿EL LUGAR DONDE LO ATENDIERON ERA COMODO Y AGRADEBLE?	78	82.11	17	17.89	BUENO
7.-¿ESTA UD. SATISFECHO(A) CON LA ATENCION RECIBIDA?	80	84.21	15	15.79	BUENO
TOTAL	71.43	75.19	23.57	24.81	SUFICIENTE

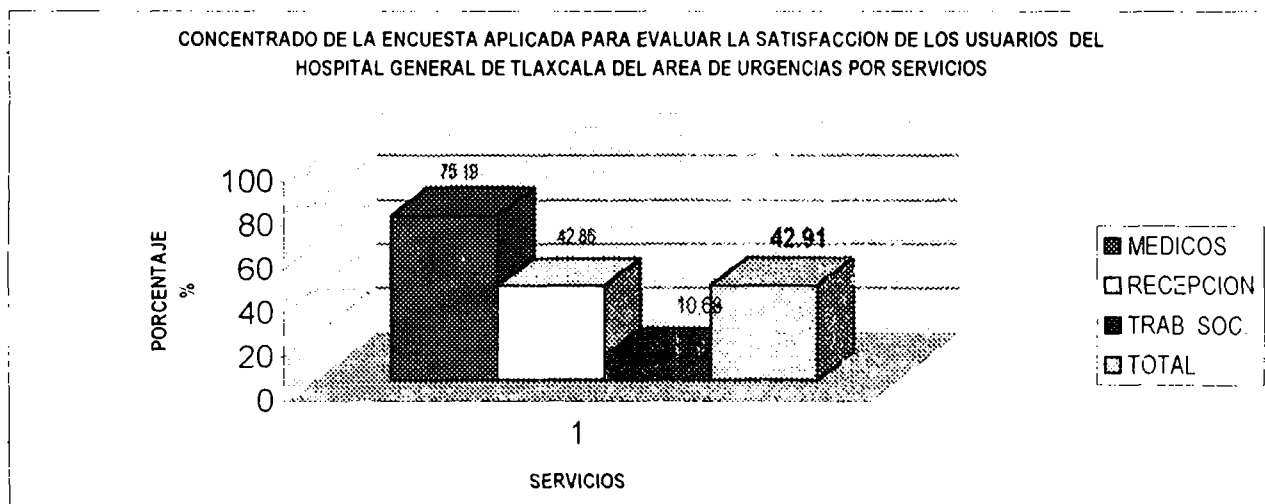


9.5.4. CONCLUSIONES DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN URGENCIAS.

Al realizar una comparación de la satisfacción de los usuarios en el servicio de Urgencias, al tener contacto con Recepción, Trabajo Social y Personal Médico o de Enfermería, pudimos observar que de acuerdo a sus respuestas sobre la encuesta el área del personal de Urgencias (médicos, Enfermeras, etc) cumple con una satisfacción SUFICIENTE, de acuerdo a la escala de calificación antes mencionada, para los usuarios al obtener una satisfacción del 75.19 %, el área de Recepción y Trabajo social no satisfacen a los usuarios ya que en Recepción presentan una satisfacción del 42.86 %, en Trabajo Social del 10.68 %. Sin embargo la satisfacción global de este servicio hacia los usuarios es del 42.91%, es decir que no satisfacen a los usuarios

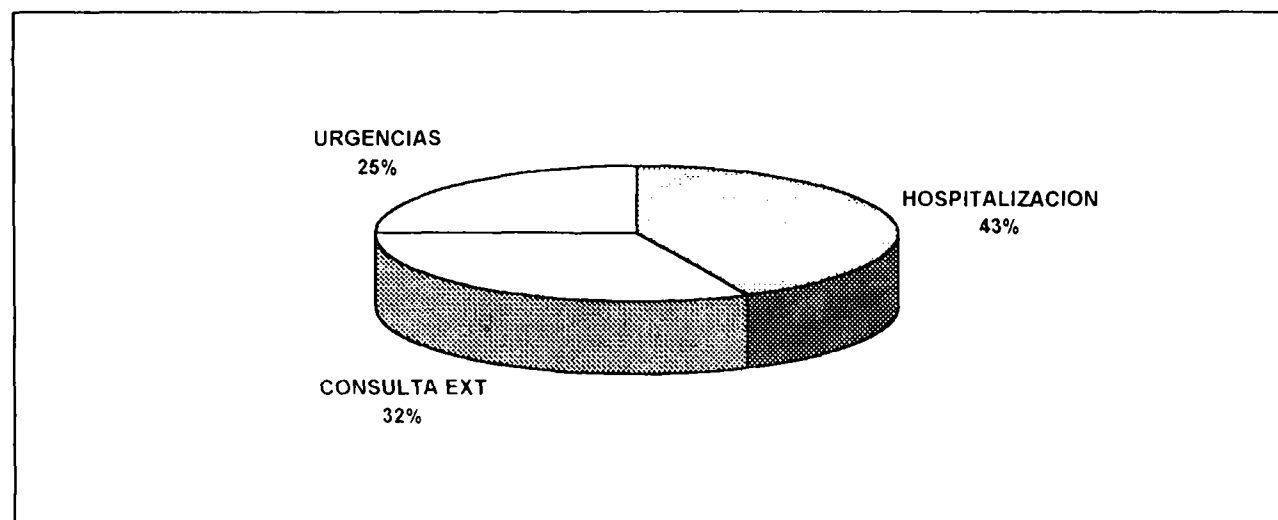
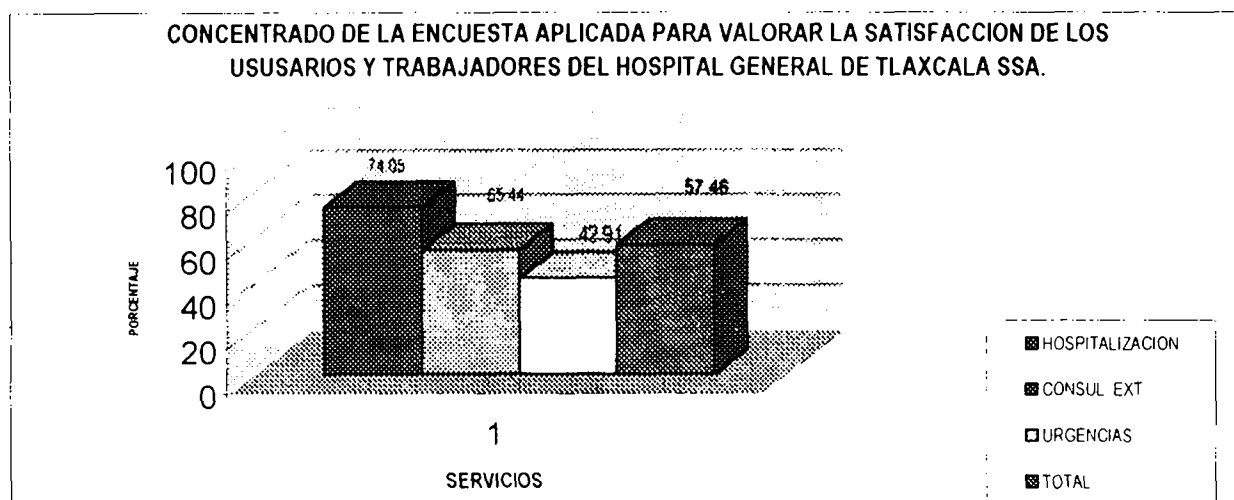
satisfacción global de este servicio hacia los usuarios es del 42.91%, es decir que no satisfacen a los usuarios ya que obtienen una DEFICIENTE SATISFACCION. Se sugiere que se establezca un módulo de información a los usuarios que sea el primer contacto con los pacientes y sus familiares al ingreso a este Servicio, en dicho módulo se darán instrucciones para acudir a consulta, se llevará un registro de los pacientes hospitalizados en esta área, de los pacientes que acudieron a consulta y se vigilará que los pacientes en espera pasen a consulta, disminuyendo con ello los tiempos de espera, es decir será el que lleve el control del área, en este módulo se trabajará en conjunto con el departamento de trabajo social para que ellos estén enterados de los pacientes y les orienten sobre sus servicios. Además este módulo de urgencias se coordinará con el módulo de consulta externa para brindar informes sobre los pacientes que se encuentran en el área de Hospitalización.

COMPARACION DE LOS RESULTADOS LA SATISFACCION OBTENIDA POR LA ENCUESTA EN EL SERVICIO DE URGENCIAS



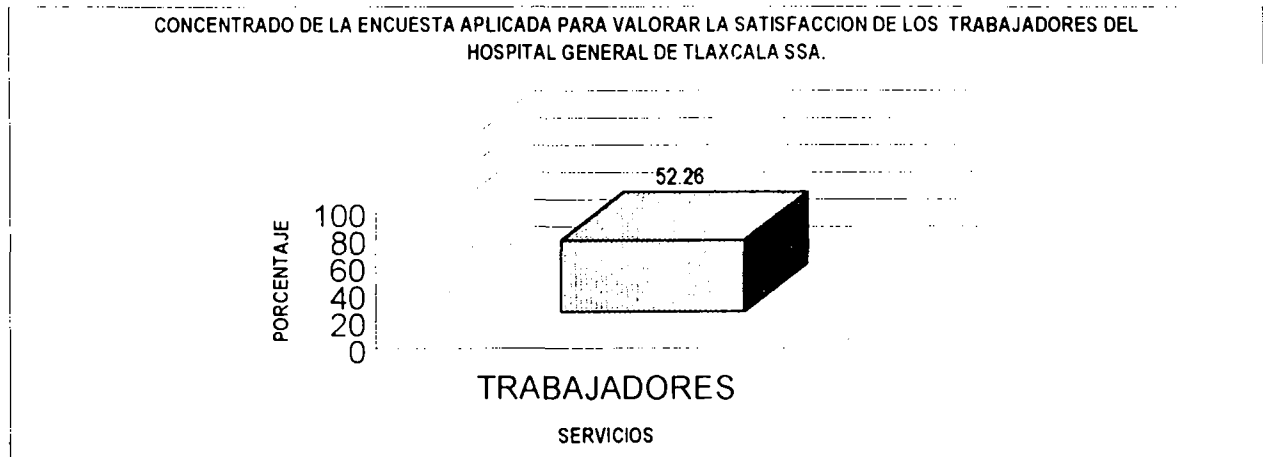
9.6. CONCLUSIONES DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR SERVICIOS Y GENERAL.

Al comparar los datos obtenidos en las encuestas aplicadas a los usuarios del Hospital General de SSA de Tlaxcala en los 3 servicios: Urgencias :42.9%, su satisfacción es DEFICIENTE, Consulta Externa 55.44%, su satisfacción es DEFICIENTE; En Hospitalización 74.05% su satisfacción es suficiente. Observamos que el servicio proporciona mayor satisfacción es el área de Hospitalización. En General el Hospital General de Tlaxcala brinda una satisfacción a los usuarios del 57.46 % es decir una satisfacción DEFICIENTE, a los usuarios del Hospital General de Tlaxcala SSA.



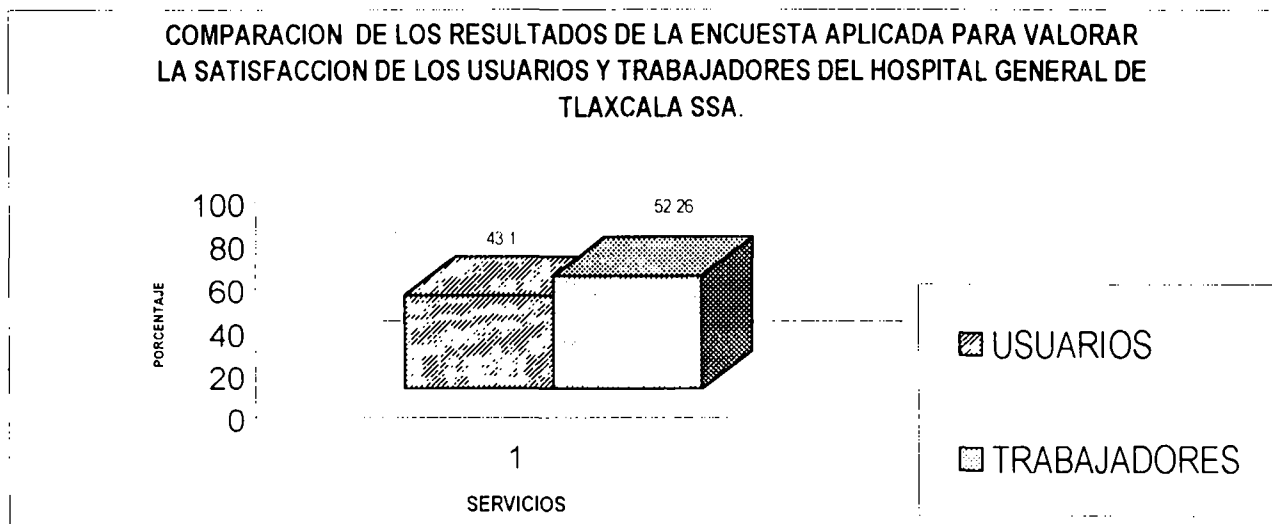
9.7. COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y DEL PRESTADOR DE SERVICIOS

La Satisfacción de los Trabajadores del Hospital General de Tlaxcala, de SSA Fue:



Comparación de la satisfacción de los Usuarios y Trabajadores del Hospital General de Tlaxcala, SSA:

De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas para valorar la satisfacción de los usuarios y trabajadores del Hospital, pudimos observar que los Trabajadores Presentan mayor porcentaje de satisfacción del 52.26%, su satisfacción es DEFICIENTE, los usuarios presentan una satisfacción del 43.10 %, sin embargo su satisfacción también es DEFICIENTE.



CAPITULO 10

RESIDUOS PELIGROSOS

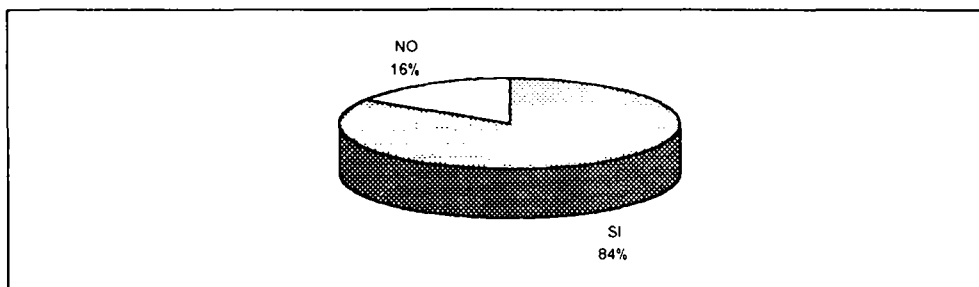
APLICACIÓN DE LA NOM. 087-ECOL-95 RESIDUOS PELIGROSOS BIOLÓGICO INFECCIOSOS.

CUESTIONARIO

	<u>SI</u>	<u>NO</u>
1.- Se utilizan bolsas de plastico color rojo para depositar residuos sólidos no anatómicos derivados de la atención a pacientes y los laboratorios.	<u>X</u>	<u> </u>
2.- Los residuos peligrosos punzocortantes se depositan en recipientes rígidos rojos con etiquetas de "Residuos Peligrosos Biológico Infecciosos" y con el símbolo universal de riesgo biológico?	<u>X</u>	<u> </u>
3.- Se utilizan contenedores herméticos de color amarillo para los liquidos y fluidos derivados de la atención a pacientes y los laboratorios?	<u>X</u>	<u> </u>
4.- Se utilizan bolsas de plástico de color amarillo para residuos patológicos?	<u>X</u>	<u> </u>
5.- Se utilizan carritos manuales de recolección exclusivamente para recolección y depósito en el área de almacenamiento?	<u>X</u>	<u> </u>
6.- Se desinfectan diariamente los carritos recolectores después del recorrido de recolección?	<u>X</u>	<u> </u>
7.- Los carritos recolectores cuentan con la leyenda "Uso Exclusivo para Residuos Peligrosos Biológico Infecciosos" y con el símbolo universal de riesgo biológico?	<u>X</u>	<u> </u>
8.- Se tiene establecida la ruta de recolección interna de los RPBI?	<u>X</u>	<u> </u>
9.- El personal que efectúa la recolección interna utiliza equipo de protección como guantes, mascarilla, cubrebocas o lentes de protección en su caso durante la recolección interna?	<u>X</u>	<u> </u>
10.- Se cuenta con almacén temporal de RPBI?	<u>X</u>	<u> </u>
11.- Los RPBI se almacenan en contenedores con tapa y rotulados con el símbolo universal de riesgo biológico con la leyenda "Residuos Peligrosos Biológico Infecciosos"?	<u>X</u>	<u> </u>
12.- El periodo de almacenamiento temporal de los RPBI a temperatura ambiente es hasta por 96 hrs de acuerdo con la norma?	<u>X</u>	<u> </u>

13.- Los residuos patológicos se conservan a una temperatura no mayor de 4°C ¿	<u> </u>	<u> X </u>
14.- El almacén temporal se encuentra separado de las áreas de pacientes?	<u> X </u>	<u> </u>
15.- El almacén temporal se encuentra separado de las áreas de visitas?	<u> X </u>	<u> </u>
16.- El almacén temporal se encuentra separado de las áreas de Cocina?	<u> X </u>	<u> </u>
17.- El almacén temporal se encuentra separado de las áreas de Comedor?	<u> X </u>	<u> </u>
18.- El almacén temporal se encuentra separado de las áreas de Lavandería?	<u> X </u>	<u> </u>
19.- El almacén temporal se encuentra separado de las áreas de Instalaciones Sanitarias?	<u> X </u>	<u> </u>
20.- El almacén temporal se encuentra separado de las áreas de Sitios de reunión ?	<u> X </u>	<u> </u>
21.- El almacén temporal se encuentra separado de las áreas de Áreas de esparcimiento ?	<u> X </u>	<u> </u>
22.- El almacén temporal se encuentra separado de las áreas de Oficinas ?	<u> </u>	<u> X </u>
23.- El almacén temporal se encuentra separado de las áreas de talleres ?	<u> </u>	<u> X </u>
24.- El almacén temporal cuenta con extintores ?	<u> X </u>	<u> </u>
25.- El almacén temporal se encuentra techado y ubicado donde no existe riesgo de inundaciones y es de fácil acceso ?	<u> X </u>	<u> </u>
26.- Cuenta con pendiente de 2% en sentido contrario a la entrada de acuerdo con la norma?	<u> X </u>	<u> </u>
27.- Su construcción cuenta con autorización de la SEMARNAP a través del Instituto Nacional de Ecología para su diseño, construcción y ubicación de áreas de almacenamiento temporal de los RPBI ?	<u> X </u>	<u> </u>
28.- Se cuenta con bitácora de producción de RPBI?	<u> X </u>	<u> </u>
29.- Se cuenta con horario de recolección de RPBI?	<u> X </u>	<u> </u>
30.- Existe capacitación del personal sobre la separación, recolección y manejo de los RPBI?	<u> </u>	<u> X </u>
31.- Existe manual de contingencias para casos de accidentes?	<u> </u>	<u> X </u>

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LA NOM. 087-ECOL-95 RESIDUOS PELIGROSOS BIOLÓGICO INFECCIOSOS APLICADA AL HOSPITAL GENERAL DE TLAXCALA.



Se observó que el Hospital cumple con el 84% de los aspectos señalados por la NOM 087- ECOL-95, incumpliendo el 16 %, debido a que carecen de refrigerador para mantener y conservar los restos patológicos a una temperatura no mayor de 4°C. , el almacén se encuentra ubicado en área contigua al almacén general, y al área de mantenimiento, se observa la existencia de insumos pero el personal carece de conocimiento para el manejo y separación de los RPBI, por falta de capacitación y desconocimiento e inexistencia de manuales de contingencia para casos de accidentes. Los contenedores ubicados dentro del almacén temporal se encuentran destapados y el almacén abierto. Se sugiere que se capacite al personal dándole a conocer la NOM 087- ECOL-95, a fin de que al conocerla la apliquen, y se concienticen de la importancia de su aplicación, se adquiera un refrigerador para mantener y conservar los restos patológicos y evitar la contaminación del ambiente y malos olores, se mantenga cerrada la puerta para evitar que los perros se lleven los restos patológicos, o que el personal de otros departamentos que circula por afuera de esta área tenga contacto con dicho almacén, se debe abastecer al personal con todos los insumos necesarios para el manejo de dichos residuos, se deben elaborar los manuales de manejo de dichos residuos, manuales de organización y establecer un programa de capacitación y seguimiento a la NOM 087- ECOL-95.

CAPITULO 11.

DISCUSIÓN

Existen 4 estándares de indicadores emitidos por la dirección general de hospitales de la S.S.A con los que se realiza la evaluación de los Hospitales de dicha dependencia a nivel nacional, estos son:

1. Porcentaje de ocupación hospitalaria: del 80%
2. Relación de nacimientos por partos vs. Cesáreas: el 20% de los nacimientos serán por cesárea, es decir de cada 5 nacimientos: 4 deberán ser por parto vaginal y 1 por cesárea.
3. Consultas por especialidad: deberán brindarse 3 consultas por Hora, las consulta de 1ª. Vez deberán durar 30 minutos, las consultas subsecuentes deberán durar 15 minutos.
4. tiempo de duración de las intervenciones quirúrgicas: 2 hrs. Por intervención = 0.5 cirugías por hora, se deberán realizar 6 cirugías por/ día/ quirófano.

En relación al estándar del indicador Porcentaje de ocupación hospitalaria nos señala que es del 80%, en el Hospital General de Tlaxcala en 1998 fue de 61.70%, en 1999 fue del 64.46% y en el 2000 fue de 70.80%, en promedio de estos 3 años fue de 65.65%, se encuentra por abajo del estándar con una diferencia del 14.35%, es equivalente a 11.48 camas desocupadas.

Respecto a la relación de nacimientos por partos vs. Cesáreas el estándar señala que el 20% de los nacimientos serán por cesárea, es decir de cada 5 nacimientos: 4 deberán ser por parto vaginal y 1 por cesárea, sin embargo en el Hospital General de Tlaxcala la relación de nacimientos presentada fue: en 1998 1.34 partos y 1 cesárea, en 1999 1.20 partos y 1 cesárea y en el 2000: 1.58 partos y 1 cesárea, dando un promedio de estos 3 años de 1.37 partos y 1 cesárea, se encuentra muy por arriba del estándar con una diferencia del 2.63%, es alarmante que la relación de nacimientos parto cesárea son casi similares con una diferencia del 0.37 %, es oportuno revisar los casos que se van presentando en el hospital para evitar cesárea innecesarias.

El indicador de las Consultas por especialidad señala que deberán brindarse 3 consultas por Hora, las consulta de 1ª. Vez deberán durar 30 minutos, las consultas subsecuentes deberán durar 15 minutos. Los resultados obtenidos en el Hospital General de Tlaxcala respecto a las consultas por especialidad brindadas por Hora se obtuvo que durante 1998 se brindaron 1.16 consultas por hora, en 1999 1.15 consultas por hora y en el 2000 1.17 consultas por hora con un promedio durante estos 3 años del 1.30 consultas otorgadas por año, se encuentran 1.7 consultas, (43.33 %) por debajo del estándar, es decir dejan de brindar 1.7 consultas por hora, por medico especialista. Respecto a las consultas de primera vez en 1998 se otorgaron cada 30 minutos 1.3 consultas, en 1999 se otorgaron .89 consultas, y en el 2000 se otorgaron 0.62 consultas, con un

promedio durante estos 3 años de 0.93 consultas se encuentran muy cercanos al indicador con una diferencia del 0.07 consultas (7 %),

El estándar del indicador del tiempo de duración de las intervenciones quirúrgicas es de 2 hrs. por intervención = 0.5 cirugías por hora, se deberán realizar 6 cirugías por/ día/ quirófano, el Hospital General de Tlaxcala cuenta con 3 quirófanos, y de acuerdo al estándar antes mencionado deberán realizar 18 cirugías al día, sin embargo durante 1998 se realizaron en promedio 9.51 cirugías promedio por día, con una diferencia respecto al estándar de 8.41 cirugías promedio no realizadas por día, en 1999 se realizaron 9.84 cirugías promedio por día, con una diferencia respecto al estándar de 8.16 cirugías promedio no realizadas al día, y en el año 2000 se realizaron 10.61 cirugías promedio por día, con una diferencia respecto al estándar de 7.39 cirugías promedio no realizadas al día, en promedio durante estos 3 años se realizaron 9.98 cirugías promedio al día, con una diferencia respecto al estándar de 8.02 cirugías promedio no realizadas, Respecto al promedio de cirugías a realizar por hora, el estándar señala que se deben realizar 0.5 cirugías por hora, y en el Hospital General de Tlaxcala durante 1998 se realizaron 0.26 cirugías por hora, en 1999 se realizaron 0.27 cirugías por hora, en el año 2000 se realizaron 0.29 cirugías por hora, dando un promedio de estos 3 años de 0.27 cirugías por hora, con una diferencia respecto al estándar de 0.23 cirugías no realizadas por hora. Por lo que se observa que el Hospital General de Tlaxcala no esta cumpliendo con dicho estándar y se están desaprovechando los 3 quirófanos de dicho hospital.

El libro de Dirección de Hospitales del autor Manuel Barquin, señala otros estándares con los que se compararon los estándares que maneja el Hospital General de Tlaxcala estos son:

- % Distribución de camas por servicio
- Estudios de Rayos X realizados por Egreso hospitalario
- Estudios de Análisis realizados por egreso hospitalario

Respecto al estándar del indicador del % Distribución de camas por servicio nos señala que se distribuirá: el 15% para el servicio de Medicina Interna, el 45% para el servicio de Cirugia, el 20% para el servicio de Gineco - Obstetricia y el 20% restante para el servicio de Pediatría. Se encontró que el Hospital General de Tlaxcala, sus camas están distribuidas el 13% para el servicio de Medicina Interna, el 37% para el servicio de Cirugia, el 31% para el servicio de Gineco – Obstetricia y el 19% restante para el servicio de Pediatría. Se observó una gran diferencia en dicha distribución de camas respecto al estándar.

El estándar del indicador de los Estudios de Rayos X realizados por Egreso nos señala que se deben realizar 2 estudios de Rayos X por egreso hospitalario, en el Hospital General de Tlaxcala se realizaron en 1998 .44 estudios por egreso hospitalario, en 1999 se realizaron .32 estudios por egreso hospitalario, y en el año 2000 se realizaron .34 estudios por egreso hospitalario, dándonos un promedio de estos 3 años de 0.36 estudios por egreso hospitalario. Por lo anterior el hospital no está cumpliendo con dicho estándar y se observó que los servicios de consulta externa, urgencias y otras unidades solicitan en similar proporción estos estudios y para el área de pacientes hospitalizados es en donde menos se realizan este tipo de estudios.

El estándar del indicador de los Estudios de Análisis realizados por egreso hospitalario señala que deben realizarse 20 análisis por egreso hospitalario, sin embargo en el Hospital General de Tlaxcala durante 1998 se realizaron 11.44 análisis, en 1999 se realizaron 7.4 análisis y durante el año 2000 se realizaron 8.6 análisis, dando un promedio de estos 3 años de 9.15 análisis por egreso con una diferencia respecto al estándar de 10.85 análisis no realizados por egreso hospitalario

CAPITULO 12

CONCLUSIONES

El Hospital General de Tlaxcala es una unidad hospitalaria que ha ido creciendo en base a las necesidades de la población y aunque se hacen esfuerzos continuos por parte de las autoridades del hospital estas rebasan su poder de resolución, ya que se han adicionado áreas de trabajo que no cuentan con las especificaciones normadas ni en infraestructura ni en recursos humanos, lo que dificulta otorgar un servicio adecuado a los usuarios y un esfuerzo adicional al trabajador. El aumento en el número de servicios ha reducido el espacio al resto de las áreas, tanto para los usuarios como para el personal que labora en el mismo.

Por tradición en la población el Hospital General de Tlaxcala trabaja como unidad de 1er. Nivel, como Hospital General y atiende algunas especialidades de 3er. Nivel.

De 1998 al 2000 se ha mantenido el porcentaje de ocupación del 61.7% al 64.46% en 1999 y al mes de septiembre del 2000 alcanzó el 64.46% reflejando un incremento de 2.76% sin embargo no alcanza el 80 % de ocupación como cifra óptima, el servicio de mayor porcentaje de ocupación es Medicina Interna, seguida de Cirugía, Pediatría y por último Gineco-Obstetricia. Los días de estancia general se ha incrementado en 1% con relación a 1998 con un promedio general de 3.22 a 3.45 ocupando el servicio de pediatría el mayor tiempo de hospitalización con 4.88 en 1998; para 1999 de 3.73 y en 2000 de 4.2 seguidos por el servicio de Cirugía, con 3.73; 3.54 y 3.7, Medicina Interna 3.4; 3.02 y 3.2. Gineco-Obstetricia 1.79; 2.8 y 1.8 en los años respectivos. Por su Morbilidad se identifica como un hospital de Gineco-Obstetricia seguido por casos de cirugía.

La relación de consultas de primera vez vs. subsecuentes se encuentra muy por debajo de los establecido (3 subsecuentes) encontrando 1.3; .89 y .61 por una consulta de subsecuente. En consulta externa de especialidad se produce 1.6 consultas por hora con solvencia de tiempo para alcanzar 3 consultas de primera vez y una subsecuente por hora apoyados por la capacidad de recursos y la necesidades de programar las metas de acuerdo a la capacidad física instalada, hora medico en consulta externa de especialidad y población de responsabilidad.

Se observa el decremento de numero de partos atendidos, contra nacimientos por cesárea que de 2.34 han disminuido a 1.58 partos por 1 cesárea y de acuerdo con el indicador se marcan hasta 5 a 1 (20%)

Se observa que el promedio de cirugía por hora es de .5 y de acuerdo con el indicador y en el hospital se encontró que el promedio de intervenciones quirúrgicas es mayor a 3 horas.

Es importante hacer notar que la tasa de mortalidad ajustada se encuentra por debajo del indicador (5 por 100 ingresos) sin embargo, se observa que la tasa de mortalidad mayor a este indicador en el servicio de Pediatría durante los años de 1998 con 5.27 por 100 ingresos y Medicina Interna con 6.81 por 100 ingresos durante 1999 y de 5.07 en el 2000.

Las infecciones intra hospitalarias no pueden evaluarse ya que no se registran los reingresos por infecciones encontrándose de acuerdo a los datos obtenidos dentro del estándar que marca 5 a 10 por cada 100 ingresos.

Los recursos humanos se observa el exceso de recursos en algunos servicios, la carencia o limitación de éstos en otros, funciones diferentes a los contratos, plazas insuficientes, jefes de servicio sin nombramiento o falta de contratos para cubrir funciones.

La estructura física se ha venido modificando con el crecimiento de la población asignada y de acuerdo con sus necesidades, por lo que han habilitado áreas que quedan reducidas y poco funcionales o servicios que carecen de oficinas, baños, controles. De esta forma se crece el hospital a 90 camas con la adecuación de un espacio que originalmente fue concebido para cirugía de corta estancia y carece de baños, vestidores, control de enfermería y así fueron habilitados espacios para diálisis, clínica de labio y paladar hendido, oftalmología, ORL, Cirugía Plástica, Psiquiatría, Atención del paciente con VIH-SIDA, Hipertensión Arterial, y Diabetes Mellitus ocasionando trasgresiones de normas.

El área de Rayos X se localiza en la planta baja en espacio reducido y con carencias en protección radiológica para médicos, paramédicos y personal administrativo ya que es utilizado como pasaje para ingresar al área de circulación técnica y urgencias.

El servicio de urgencias pediátricas se le anexa el programa de EDIRAS atendido en el turno matutino por médicos generales y responsabilizándose de las urgencias pediátricas situación que ha motivado la desatención de pacientes con otras patologías hasta el cambio de turno. Este servicio se encuentra habilitado sin ventilación, sin área de trabajo de enfermería, sala de médicos, cuarto séptico,

El equipamiento básico de consulta externa es insuficiente para satisfacer las necesidades de médicos y pacientes, así como en las áreas de Rayos X, Anatomía patológica, Urgencias, Hospitalización y Quirófanos, ya que considerando el desabasto de medicamentos calculado en 55.04 % sobre las solicitudes, y el 5.47% sobre el cuadro establecido por la norma se concluye que la deficiencia en la prestación de este servicio es de 42.3%; Estructura 22%; Funciones de Apoyo a la Atención 9.0% por lo que del 100% de indicadores se acreditaron el 30%.

De acuerdo a las encuestas realizadas a los usuarios de hospitalización solo el personal médico obtiene un 77.00 % de satisfacción lo que de una calificación de suficiente por lo que toca al servicio de enfermería solo satisfizo al 63.9 % de los usuarios y el de recepción en un 51.11 % y el servicio de trabajo social solo dio satisfacción al 34.21 % de los usuarios del hospital.

En las encuestas aplicadas en consulta externa solo la atención médica cumple con un 80.15 % lo que equivale a una calificación de buena, el área de recepción presenta una satisfacción del 63.43 % y trabajo social del 22.71 %.

En el servicio de urgencias la satisfacción de la atención médica (médicos y enfermeras) es del 75.19 % con una calificación de suficiente. El área de recepción obtiene un 42.86 % y trabajo social el 10.68 % dando en promedio de satisfacción del 42.91 % obteniendo una calificación deficiente en esta área de servicio.

Por lo que se concluye que al realizar una revisión de la satisfacción de los usuarios en los 3 servicios.

- a) Urgencias
- b) Hospitalización
- c) Consulta Externa

Obtienen las siguientes calificaciones.

Urgencias satisface al 42.9 % y obtiene una calificación deficiente, consulta externa satisface al 55.44 % y su calificación es deficiente, hospitalización satisface al 74.05 % y su calificación es suficiente, lo que nos da un promedio hospitalario de satisfacción al usuario del 57.46 % lo que da una calificación deficiente a todo el hospital.

En cuanto al personal encuestado por diferentes servicios se encontraron los siguientes resultados.

En odontología se satisfizo el 100 % con una calificación de excelente. El personal médico se encuentra satisfecho en un 62.82% y su calificación es deficiente el personal de transporte se encuentra satisfecho en un 61.53 % y su calificación es deficiente, el personal de intendencia tiene el 58.46 %, los técnicos clínicos con 57.69, el personal de dietología con 53.84 %, Las afanadoras 49.90 %, los químicos 48.71 %, el personal de lavandería con 46.15 %, las enfermeras refieren el 45.59 % de satisfacción, mantenimiento con 43.59 %, las trabajadoras sociales y personal de farmacia el 41.02 %, los camilleros con 23.08 %, todos con calificación deficiente, en promedio el personal del Hospital General de Tlaxcala se encuentra satisfecho con el 52.26 % y una calificación deficiente según la escala de valores utilizada.

Concluyendo los trabajadores están un 9 % más satisfechos que los usuarios pero ambas partes tienen calificación deficiente.

Con relación a la aplicación de la NOM 087 ECOL.95 residuos peligrosos biológico-infeccioso el hospital de cumplimiento al 84 % de ella por lo que se deberá hacer hincapié en que se cumpla el 16 % restante.

Sabemos que la mayoría de los problemas encontrados en el Hospital General de Tlaxcala van en relación directa al presupuesto limitado para el desarrollo de las funciones, pero no se debe dejar de realizar las gestiones necesarias para ir resolviendo los problemas, pero lo que sí se puede hacer con el personal es motivarlo para obtener cambios de conducta con el fin de contribuir a diseminar una actitud proactiva en el trabajo cotidiano.

CAPITULO 13

RECOMENDACIONES GENERALES

Reasignación de camas por servicio de acuerdo a la productividad hospitalaria.

La programación de consulta externa en el hospital se deberá realizar de acuerdo al potencial de los trabajadores. Se recomienda aprovechar al máximo los recursos, a fin de proporcionar el mayor número de consultas, ya que se cuenta con el personal para proporcionarlas, se debe concienciar al personal que al realizar adecuadamente su trabajo contribuirán a mejorar el estado de salud de la población y que cuentan con todos los elementos necesarios para proporcionar dichas consultas. Es necesario buscar las causas del porqué no se están proporcionando las consultas establecidas por el estándar a fin de encontrar una solución para cumplir y proporcionar lo establecido con el estándar, recordando que los servicios son en beneficio de la población.

Aunque va a mejorando la relación de consulta de 1ª vez con la subsecuente. Se debe promover estas últimas con más corresponsabilidad entre los trabajadores y usuarios con la finalidad de tener un mejor seguimiento.

Realizar análisis sobre los días de estancia de las diferentes especialidades ya que esta no es congruente con la complejidad de cada uno de ellas. Debido a que se encontró que el servicio de Pediatría ocupa el primer lugar de ocupación de días de estancia, el segundo lugar lo ocupa el Servicio de Cirugía, el tercer lugar el servicio de Medicina Interna y el último lugar el servicio de Gineco – Obstetricia, se recomienda revisar los diagnósticos a fin de detectar cuales son los padecimientos que ocasionan el aumento en el promedio de días de estancia, ya que Generalmente en los Hospitales el servicio de Medicina ocupa el primer lugar de ocupación en el promedio de Días de estancia.

Se está desaprovechando la infraestructura en el área de quirófanos ya que existe mucho tiempo muerto, se deberá incrementar la consulta subsecuente, ya que el hospital refleja la imagen de funcionar como un hospital de urgencias y casi no se realiza cirugía programada.

El hospital no cuenta con la información financiera en torno a la presupuestación y al gasto y no se puede hacer un análisis completo.

Se debe promover la instauración de los comités intra hospitalarios así como su debido funcionamiento. Es recomendable promover la instauración de los comités: Auditoría Médica, Seguridad e Higiene laboral, Enseñanza, Investigación, Capacitación y ética, Insumos, es necesario que dichos comités sean resolutivos.

En cuanto a los recursos humanos se debe gestionar ante la autoridad correspondiente los cambios de códigos funcionales de acuerdo al perfil del puesto que desempeñan, así como a la preparación de los trabajadores y a las necesidades hospitalarias de acuerdo a los turnos y a las áreas de servicios.

El hospital no cuenta con una oficina del Ministerio Público y esto demora los tramites legales de los familiares y usuarios del servicio, ya que recordemos que más del 80% de los pacientes hospitalizados son via urgencias.

El abastecimiento de medicamentos es deficiente y esto influye en la eficacia de los tratamientos médicos a los pacientes.

El número de medicamentos del cuadro básico según NOM 15-96 (603 medicamentos) y el cuadro básico del Hospital General de Tlaxcala (258 medicamentos) solo coincide en 33 (5.47 %). Se recomienda que el abasto de medicamentos de surta al 100%, y se someta a evaluación por los directivos del Hospital el cuadro básico de la NOM 15-96 para seleccionar los medicamentos que podrían utilizarse en dicho Hospital y contemplar la posibilidad de solicitar a la S.S.A que se incluyan en su actual cuadro básico de Medicamentos.

Establecer programas de capacitación permanente al personal médico y paramédico sobre las Normas Oficiales Mexicanas: Manejo de expediente clínico, Residuos Peligrosos Biológico Infecciosos, manuales de procedimientos, técnicas de asepsia y antisepsia, lavado de manos.

CAPITULO14

BIBLIOGRAFÍA

1. Calidad en la atención Médica,
Bases para la evaluación, mejoramiento continuo y acreditación.
Dr. Héctor Aguirre Gas,
Serie de estudios 2
Conferencia interamericana de seguridad social.
Secretaria General
Comisión americana médico social
1993
Paginas 1- 269
2. Administración de personal y Recursos Humanos,
William B. Wertehar, Jr.
4a. Edición, 1997
Editorial Mc Grawhill- México
3. 10 reglas de Oro para trabajar en equipo
Randolph/ Posher,
Editorial Grijalbo ,
México 1991.
4. Planeación estratégica y control total de la calidad,
Editorial Grijalbo 1990,
México
5. Los 7 hábitos de la gente Eficaz,
Stephen R. Covey
8° reimpresión 1993
1° edición en México 1991,
Editorial Paidos Mexicana.

6. Tipificación de especificaciones de Proyectos de unidades de 2° nivel de atención para la S.S.A ,
Tomo I, II
S.S.A. Oficialia mayor
Coordinación general de obras, conservación y equipamiento,
Dirección general de obras,
Dirección de proyectos 1996.
7. Tesis “ Creación del área de Calidad en el servicio al paciente:
Clave para el éxito en el Hospital U.P.A.E.P.”,
Valeria Martinez Martinez,
Puebla, Pue. Septiembre 1996,
U.P.A.E.P.
8. Administración de personal de instituciones Hospitalarias,
William J. Morgan Jr.
Editorial Limusa,
1er. Edición, Mex.
9. Metodología de la investigación,
Roberto Hernández Sampieri,
Mc Graw Hill,
Colombia 1er. Edición
10. Guía de titulación U.P.A.E.P.
1999, 3er. Edición,
Puebla. Pue.
11. Administración en Salud,
René Bustos Castros
2ª. Edición, México
Editorial Méndez Otero.
12. Manual de Gestión Hospitalaria,
J.L. Temes
1ª. Edición – España
Mc Grawhill.
13. Administración de Hospitales
C. Clifford Attkisson,
Editorial Trillas – México,
2ª. Reimpresión.
14. Administración Hospitalaria,
Gustavo Malagón
Editorial Panamericana,

1ª. Edición, Colombia.

15. Manual de contenido múltiple del Hospital General de 180 camas
S.S.A.
16. Manual de contenido múltiple del Hospital General de 120 camas
S.S.A.
17. Manual de contenido múltiple del Hospital General de 60 camas
S.S.A. 1989
Dirección de normas de infraestructura y equipamiento.
18. Guía para la operación de Hospitales generales de 120 camas 1998.
S.S.A.
Dirección general de evaluación.
19. Proyecto de N.O.M. PROY-NOM-197 SSA 1-2000
"Que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de hospitales generales y consultorios de atención médica especializada"
20. Tesis propuesta administrativa para el Hospital de Cuernavaca,
Esther Aragón Jiménez
1996
21. Administración de Hospitales
Fundamentos y Evaluación
Paginas 1 – 650
22. Manual de gestión Hospitalaria
J.L. Temes, V. Pastor
23. Dirección de hospitales
Manuel Barquín C. Editorial Interamericana Mc Graw – Hill
6ª. Edición 1992.
Páginas 1 –783
24. El médico en la administración de hospitales
Victor de la Rosa Morales
1ª. Edición,
Editorial Trillas
Páginas 1- 171
25. Dirección de la Salud
Susana Drovetta
Ediciones Macchi
Páginas 1 – 393

26. J.M. Juran
Juran y la planificación de la calidad
Ediciones Dias de Santos, S.A.
Páginas 1- 299
27. Teoría y práctica de la administración de la atención médica y de hospitales
Guillermo Fajardo Ortiz
2ª. Edición
Prensa médica
28. Bustos
Pág. 259
29. El protocolo de investigación,
Ignacio Méndez Ramírez,
Editorial Trillas,
2ª. Edición, 1990
Página 11
30. Calidad sin lagrimas
Philip. B. Crosby
Ed. CECS 12ª impresión 1999.
31. Administración James a. F. Stones
6ª. Edición Ed. Pretice – may hispanoamericana S.A. 1996
32. Planeación estratégica y control de calidad
Alfredo Acle Tomasini Ed. Grijalbo 1990
33. Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva
Franklin Covey Ed. Paidós 1999
34. ABC del desarrollo organizacional
Carlos agosto audirac Camarena
Editorial Trillas 1996
35. Las Diez reglas de Oro para trabajar en equipo
Randoloh/ Posner
Editorial Grijalbo 1991.
36. La Quinta disciplina
Peter M. Senge
Editorial Granica 1998
1ª edición Mexicana

37. Concepto de administración estratégica
Fred. R. David
Editorial Pretice Hall, 5ta. Edición 1997
38. Metodología de la investigación
Roberto Hernández Sampieri
Editorial Mc Graw Hill 2°. Edición 1998
39. Norma Técnica 313,
Para la Presentación de proyectos e informes técnicos de Investigación
en las instituciones de atención de la Salud.
40. Norma Técnica 314,
Para la el Registro y seguimiento en materia de investigación para la salud.
41. Desarrollo organizacional
Luis Ferrer Pérez
Editorial Trillas 3° edición 1995
42. Administración de personal y recursos humanos
Editorial Mc Graw- Hill
4° edición William B. Werther Jr.
43. Introducción a la Teoría General de la Administración
Idalberto Chiavenato 4° Edición 1997
44. Hablan los Gurus
Joseph Boyett /Jimmie Boyet
Editorial Norma 1999.
45. SISPA (Sistema de Información de Salud de Población Abierta)
Global durante 1998, 1999 y de enero a Septiembre del año 2000.
Del Hospital General de Tlaxcala de S.S.A.
46. Programa anual de Trabajo del Hospital General de Tlaxcala de S.S.A.
47. Plantilla para un hospital de 30, 60, 80, 120, 180 camas censables.

CAPITULO 15

ANEXOS

- a. PLANTILLA DE PERSONAL
- b. INFRAESTRUCTURA
- c. CUADRO BASICO DE MEDICAMENTOS
- d. CALIDAD DE LA ATENCION

CAPITULO 15

ANEXOS

a. PLANTILLA DE PERSONAL

AREA	RECURSO	PLANTILLA TOTAL																				
		TURNOS																				
		NUM	NUM	M	M		V	V		A	A		B	B		SDF	SDF		6a.	6a.		DIFERENCIA
ENFERMERIA																						
	Jefe	1																				
	Secretaria	1		1																		
	Supervisora	7																				
	Enfermera Jefe de Sala	9																				
	Enfermera Quirúrgica	3																				
	Enfermera General	101																				
	Auxiliar de Enfermería	57																				
MEDICINA PREVENTIVA																						
	Jefe (Esp. En Epidemiología)	1		1																		
	Enfermera Sanitarista	1		1																		
	Auxiliar de enfermería	1					1															
LABORATORIO DE PATOLOGIA CLINICA																						
	Jefe Q.F.B.O Patologo Clínico	1		1																		
	Secretaria (compartida con Rayos X)	1		1																		
	Químico	2					1															
	Tecnico laboratorio clínico	8		2			2			1			1			2						
RADIOLOGICO (IMAGENOLOGIA)																						
	Secretaria(común con anoatomi patologica)	1		1																		
	Med. Esp. Radiólogo	1		1																		
	Técnico Radiólogo	5		1			1			1			1			1						
ANATOMIA PATOLOGICA																						
	Médico Anatómo patólogo	1		1																		
	Citotecnólogo	1		1																		
	auxiliar Administrativo	1		1																		
TRABAJO SOCIAL																						
	Jefe (Trabajo Social en Area Médica)	1		1																		
	Trabajador Social	6		3			2									1						
FARMACIA																						
	Preparador y despachador	2		1			1															
ENSEÑANZA E INVESTIGACION																						
	Jefe	1		1																		
	Secretaria	1		1																		
DIETETICA																						
	Dietista	4		2			1									1						
	Cocinera	4		2			1									1						
	Auxiliar de Cocina	12		5			4									3						
ADMINISTRACION																						
	Secretaría	1		1																		
RECURSOS HUMANOS																						
	Jefe (L.A.E.)	1		1																		
	Secretaria	1		1																		
	Administrativo especializado	1		1																		
	Kardista	1		1																		

ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA PLANTILLA CONTROL DE UN HOSPITAL DE 90 CAMAS CONTRA LA PLANTILLA DEL HOSPITAL EN ESTUDIO

[illegible]

CAPITULO 15

ANEXOS

b. INFRAESTRUCTURA

MAESTRIA EN ADMINISTRACION Y DIRECCION DE HOSPITALES
 INFORME DEL DIAGNOSTICO SITUACIONAL INTEGRAL DE UN HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA. EN LA CD.
 DE TLAXCALA
 ANEXO b INFRAESTRUCTURA

VARIABLES DE INFRAESTRUCTURA PARA UN HOSPITAL
 GENERAL DE 90 CAMAS

A.1. URGENCIAS

LOCALES	90 CAMAS		INDICADOR	HOSPITAL GRAL. PUE. 90 CAMAS
	CANTIDAD SUP.	MTS2		
A. SERVICIOS MEDICOS				
A.1. URGENCIAS				
A 1.1 CONTROL	1	7.20	UNA ASISTENTE MEDICA POR UNIDAD DE SERVICIO DOS A PARTIR DE 120 CAMAS	100
A 1.1.1 SANITARIO	1	2.70	UN LOCAL A PARTIR DE 120 CAMAS	100
A 1.2 CAJA AUXILIAR	1	4.86	UN LOCAL A A PARTIR DE 120 CAMAS	100
A 1.3 OFICINA DEL MINISTERIO PUBLICO	1	9.72	UN LOCAL A PARTIR DE 180 CAMAS	0
A 1.4 OFICINA DE TRABAJO SOCIAL	1	9.72	UN LOCAL A PARTIR DE 120 CAMAS	100
A 1.5 DESCANSO DE AMBULANTES Y CONTROL DE RADIO			UN LOCAL A PARTIR DE 120 CAMAS	100
A 1.5.1 BAÑO	1	5.94	UN BAÑO POR MODULO DE AMBULANTES	100
A 1.6 ESTACION DE CAMILLAS Y SILLAS DE RUEDAS	1	4.84	UN LOCAL POR UNIDAD	0
A 1.7 DESCONTAMINACION	1	5.94	UN LOCAL POR UNIDAD	100
A 1.8 OFICINA JEFATURA	1	9.72	UN LOCAL A PARTIR DE 60 CAMAS	0
A 1.9 TRABAJO DE MEDICOS	1	17.82	UN LOCAL A PARTIR DE 90 CAMAS	100
A 1.10. SALA DE ESPERA	2	14.40	UN MODULO POR CUBICULO DE VALORACION, CURACIONES Y YESOS	100
A 1.10.1 SANITARIO PUBLICO HOMBRES	1	8.91	UN MODULO POR SEXO A PARTIR DE 60 CAMAS EN RANGOS UN	100
A 1.10.2 SANITARIO PUBLICO MUJERES	1	9.70	MODULO POR UNIDAD	100
A 1.11 CONSULTORIO DE VALORACION			UN LOCAL POR CADA 60 CAMAS	100
A 1.12 CURACIONES			UN LOCAL POR UNIDAD	0
A 1.13 YESOS			UN LOCAL POR UNIDAD	0
A 1.14 SALA DE CHOQUE			UN MODULO POR UNIDAD A PARTIR DE 60 CAMAS	100
A 1.15 OBSERVACION ADULTOS				
A 1.15.1 CUBICULO AISLADO			UN CUBICULO A PARTIR DE 60 CAMAS	0
A 1.15.2 CUBICULO DE OBSERVACION (CAMAS)			UNO POR CADA 20 CAMAS	100
A 1.15.3 BAÑO PACIENTES			UNO POR AREA DE OBSERVACION A PARTIR DE 60 CAMAS	100
A 1.16 ESTACION DE ENFERMERAS				
A 1.16.1 TRABAJO DE ENFERMERAS			UN LOCAL POR UNIDAD	0
A 1.17 ROPERIA			UN LOCAL A PARTIR DE 60 CAMAS	50
A 1.18 GUARDA DE MEDICAMENTOS			UN LOCAL A PARTIR DE 60 CAMAS	100
A 1.19 ROPA SUCIA			UN LOCAL A PARTIR DE 60 CAMAS	0
A 1.20 SEPTICO			UN LOCAL POR UNIDAD	50
A 1.21 ASEO			UN LOCAL POR UNIDAD	0
A 1.22 SANITARIO PERSONAL			UN LOCAL A PARTIR DE 60 CAMAS	0
A 1.23 OBSERVACION PEDIATRICA				
A 1.23.1 FILTRO			UNO POR SALA A PARTIR DE 60 CAMAS	100
A 1.23.2 CUBICULO AISLADO			UNO POR SALA A PARTIR DE 60 CAMAS	0
A 1.23.3 CUBICULO DE OBSERV (CAMAS)			UN CUBICULO CADA 30 CAMAS DE HOSPITALIZACION	100
A 1.23.4 BAÑO DE ATESA			UN LOCAL POR UNIDAD	100
A 1.23.5 TRABAJO DE ENFERMERAS			UN LOCAL POR UNIDAD	0
A 1.24 HIDRATACION ORAL			UN LOCAL POR UNIDAD	0
CALIFICACION				55.5%

VARIABLES DE INFRAESTRUCTURA PARA UN HOSPITAL
GENERAL DE 90 CAMAS

A.2. HOSPITALIZACION				
LOCALES	90 CAMAS		INDICADOR	HOSPITAL GRAL. PUE. 90 CAMAS
	CANTIDAD SUP.	MTS2		
A. SERVICIOS MEDICOS				
A.2 HOSPITALIZACION				
A.2.1 HOSPITALIZACION ADULTOS				
A.2.1.1 SALA DE DIA	3	3.267	UN LOCAL DE 60 CAMAS EN RANGOS MENORES UN LOCAL POR UNIDAD	0
A.2.1.2 OFICINA DE JEFAURA	3	2.673	UNA OFICINA POR SERVICIO A PARTIR DE 30 CAMAS	0
A.2.1.2.1 SECRETARIA	3	1.458	UN LOCAL POR JEFAURA DE SERVICIO	0
A.2.1.3 TRABAJO DE MEDICOS	3	1.782	UN LOCAL POR SERVICIO A PARTIR DE 30 CAMAS	50
A.2.1.4 CURACIONES	3	1.452	UN LOCAL CADA 50 CAMAS	0
A.2.1.5 ENCAMADOS				
A.2.1.5.1 CIRUGIA GENERAL	51	33.048	30.00% DEL TOTAL DE CAMAS CENSABLES	0
A.2.1.5.2 MEDICINA INTERNA	41	26.568	24.00% DEL TOTAL DE CAMAS CENSABLES	0
A.2.1.5.3 GINECO OBSTETRICIA	51	33.048	30.00% DEL TOTAL DE CAMAS CENSABLES	100
A.2.1.6 AISLADO	8	79	5% DEL TOTAL DE CAMAS CENSABLES	0
A.2.1.6.1 BAÑO	8	48	UN LOCAL POR CUARTO AISLADO	100
A.2.1.7 CUIDADOS CONTINUOS	12	8.640	UN LOCAL CADA 12 CAMAS	0
A.2.1.8 ESTACION DE ENFERMERAS				
A.2.1.8.1 TRABAJO DE ENFERMERAS	12	173	UN MODULO CADA 12 CAMAS	0
A.2.1.9 CENTRAL DE DISTRIBUCION	3	7.290	UN LOCAL POR SERVICIO A PARTIR DE 90 CAMAS	0
A.2.1.10 SEPTICO	5	1.458	UN LOCAL CADA 30 CAMAS	0
A.2.1.11 ROPA SUCIA	5	1.458	UN LOCAL CADA 30 CAMAS	0
A.2.1.12 ASEO	3	1.323	UN LOCAL CADA 60 CAMAS	0
A.2.1.13 SANITARIO PERSONAL	5	1.350	UN LOCAL CADA 30 CAMAS	0
A.2.1.14 BAÑOS PACIENTES HOMBRES	12	7.128	1 WC 1 LAVABO 1 REGADERA CADA 5 CAMAS	0
A.2.1.15 BAÑOS PACIENTES MUJERES	12	7.128	1 WC 1 LAVABO 1 REGADERA CADA 6 CAMAS	0
A.2.1.16 DISTRIBUCION DE ALIMENTOS	1	2.178	UN LOCAL POR UNIDAD	0
A. SERVICIOS MEDICOS				
A.2 HOSPITALIZACION				
A.2.2 HOSPITALIZACION PEDIATRICA				
A.2.2.1 SALA DE DIA			UN LOCAL CADA 60 CAMAS	0
A.2.2.2 OFICINA JEFAURA	1	891	UN LOCAL POR SERVICIO A PARTIR DE 90 CAMAS	0
A.2.2.2.1 SECRETARIA	1	486	UN LOCAL POR JEFAURA DE SERVICIO	0
A.2.2.3 TRABAJO DE MEDICOS	1	1.782	UN LOCAL A PARTIR DE 90 CAMAS	0
A.2.2.4 CURACIONES	0		UN LOCAL CADA 50 CAMAS	0
A.2.2.5 LACTANTES Y PREESCOLARES			a) COMPARTE CON CIRUGIA, MI Y GINECOOBSTETRICIA b) COMPARTE CON GINECOOBSTETRICIA	
A.2.2.5.1 TECNICA DE ASIAMIENTO	1	441	UN LOCAL POR UNIDAD	100
A.2.2.5.2 AISLADO (CUIDADOS CONTI)	2	1.188	1 AISLADO POR UNIDAD 2 A PARTIR DE 120 CAMAS	100
A.2.2.5.3 CUNAS	16	5.184	60.00% DEL TOTAL DE CAMAS DEL SERVICIO	100
A.2.2.5.4 CAMAS PEDIATRICAS	7	2.268	25.00% DEL TOTAL DE CAMAS DEL SERVICIO	100
A.2.2.5.5 TRABAJO DE ENFERMERAS	1	1.638	UN LOCAL POR UNIDAD	100
A.2.2.5.6 BAÑO DE ARTESANIA	1	486	UN LOCAL POR UNIDAD	100
A.2.2.5.7 INCUBADORAS	6	1.944	UNA INCUBADORA CADA 30 CAMAS	0
A.2.2.6 ESCOLARES	4	2.592	15.00% DEL TOTAL DE CAMAS DEL SERVICIO	0
A.2.2.7 CUIDADOS CONTINUOS		0	UN LOCAL CADA 12 CAMAS	0
A.2.2.8 ESTACION DE ENFERMERAS				
A.2.2.8.1 TRABAJO DE ENFERMERAS		0	UN MODULO CADA 12 CAMAS	0
A.2.2.9 CENTRAL DE DISTRIBUCION	1	2.430	UN LOCAL A PARTIR DE 90 CAMAS	0
A.2.2.10 SEPTICO	1	7	UN LOCAL CADA 30 CAMAS	100
A.2.2.11 ROPA SUCIA	1	378	UN LOCAL CADA 30 CAMAS	0
A.2.2.12 ASEO	1	441	UN LOCAL CADA 60 CAMAS	0
A.2.2.13 SANITARIO PERSONAL	1	270	UN LOCAL CADA 60 CAMAS	0
A.2.2.15 DISTRIBUCION DE ALIMENTOS	1	2.178	UN LOCAL POR ESPECIALIDAD A PARTIR DE 90 CAMAS	0
OBSERVACIONES			GINECO-OBSTETRICIA	
A.2.2.16 BAÑOS PACIENTES NIÑAS	1	594	UN NUCLEO POR UNIDAD	0
A.2.2.17 BAÑOS PACIENTES NIÑOS	1	594	UN NUCLEO A PARTIR DE 30 CAMAS	0
A.2.2.18 NEONATOLOGIA				
A.2.2.18.1 PREMATUROS	10	3.300	UNA INCUBADORA CADA 16 CAMAS CENSABLES	0
A.2.2.18.2 PACIENTES CONTAMINADOS	5	1.980	UNA INCUBADORA CADA 30 CAMAS CENSABLES	0
A.2.2.19 CLINICA DE LACTANCIA MATER	1	1.089	UN BACINETE CADA 60 CAMAS CENSABLES	100
		1.584	UN LOCAL A PARTIR DE 90 CAMAS	100
			CALIFICACION 23.9 %	

**VARIABLES DE INFRAESTRUCTURA PARA UN HOSPITAL
GENERAL DE 90 CAMAS**

A.3. TERAPIA INTENSIVA

LOCALES	90 CAMAS		INDICADOR	HOSPITAL GRAL. PUE. 90 CAMAS
	CANTIDAD SUP.	MTS2		
A SERVICIOS MEDICOS				
A 3 TERAPIA INTENSIVA				
A 3 1 TENICA DE AISLAMIENTO	1	441	UN LOCAL POR UNIDAD A PARTIR DE 90 CAMAS	100
A 32 OFICINA JEFATURA	1	972	UNA OFICINA POR SERVICIO A PARTIR DE 90 CAMAS	0
A 3 2 1 SECRETARIA	1	486	UN LOCAL POR OFICINA JEFATURA	0
A 3 3 TRABAJO DE MEDICOS	1	1.782	UN LOCAL POR UNIDAD A PARTIR DE 90 CAMAS	100
A 3 4 LABORATORIO	1	1.440	UN LOCAL POR UNIDAD A PARTIR DE 90 CAMAS	0
A 35 GUARDA DE EQUIPO MEDICO RODABLE	1	1.188	UN LOCAL POR UNIDAD A PARTIR DE 90 CAMAS	
A 36 CUBICULO DE AISLAMIENTO	2	2.574	UN CUBICULO CADA 90 CAMAS	100
A 37 CUBICULO DE OBSERVACION	6	6.534	UN CUBICULO CADA 30 CAMAS	100
A 38 ESTACION DE ENFERMERAS				
A 3 8 1 AREA DE MONITOREO	1	756	UN LOCAL POR UNIDAD A PARTIR DE 90 CAMAS	0
A 3 82 TRABAJO DE ENFERMERAS	1	756	UN LOCAL POR UNIDAD A PARTIR DE 90 CAMAS	100
A 3 9 ROPERIA	1	378	UN LOCAL POR UNIDAD A PARTIR DE 90 CAMAS	0
A 3 10 SEPTICO	1	891	UN LOCAL POR UNIDAD A PARTIR DE 90 CAMAS	100
A 3 11 SANITARIO PERSONAL	1	270	UN LOCAL POR UNIDAD A PARTIR DE 90 CAMAS	100
A 3 12 GUARDA MEDICAMENTOS	1	378	UN LOCAL POR UNIDAD A PARTIR DE 90 CAMAS	0
A 3 13 ROPA SUCIA	1	378	UN LOCAL POR UNIDAD A PARTIR DE 90 CAMAS	0
A 3 14 VESTIDORES HOMBRES	1	1.089	UN LOCAL POR UNIDAD A PARTIR DE 90 CAMAS	0
A 3 15 VESTIDORES MUJERES	1	1.089	UN LOCAL POR UNIDAD A PARTIR DE 90 CAMAS	0
			CALIFICACION 50%	

**VARIABLES DE INFRAESTRUCTURA PARA UN HOSPITAL
GENERAL DE 90 CAMAS**

A.3. LABORATORIO DE PATOLOGIA CLINICA

LOCALES	90 CAMAS		INDICADOR	HOSPITAL GRAL. PUE. 90 CAMAS
	CANTIDAD SUP.	MTS2		
B AUXILIARES DE DIAGNOSTICO				
B 1 LAB. DE PATOLOGIA CLINICA				
B 1 1 CONTROL	1	720	UNA ASISTENTE MEDICA POR UNIDAD DE SERVICIO DOS A PARTIR DE 120 CAMAS	100
B 1 2 OFICINA JEFATURA	1	972	UNA OFICINA A PARTIR DE 60 CAMAS	0
B 1 2 1 SECRETARIA	1	486	UNA OFICINA DE JEFE DE SERVICIO A PARTIR DE 90 CAMAS	0
B 1 3 SALA DE ESPERA	1	2 520	UNO POR UNIDAD MODULO MINIMO DE 6 LUGARES	0
B 2 3 1 SANITARIO PUBLICO HOMBRES	1	891	UN MODULO POR UNIDAD	0
B 1 3 2 SANITARIO PUBLICO MUJERES	1	891	UN MODULO POR UNIDAD	0
B 1 4 CUBICULO TOMA MUESTRAS	2	1 456	UN CUBICULO CADA 60 CAMAS EN RANGOS MENORES	0
			UN CUBICULO POR UNIDAD	
B 1 4 1 SANITARIO	2	540	UN LOCAL POR CUBICULO DE TMG	0
B 1 5 CUBICULO TOMA MUESTRAS DE	5	2 835	UN CUBICULO CADA 30 CAMAS	0
B 1 6 LAVADO Y DISTRIBUCION DE MUESTRAS	1	990	UN LOCAL POR UNIDAD	100
B 1 7 SECCIONES DE LABORATORIO (PEINES)	9			0
B 1 7 1 HEMATOLOGIA	1	1 440	1/2 SECCION EN MODELO DE 12 CAMAS (COMPARTE CON QUIMICA CLINICA) UN SECCION A PARTIR DE 30 CAMAS	100
B 1 7 2 QUIMICA CLINICA			1/2 SECCION EN MODELO DE 12 CAMAS (COMPARTE CON HEMATOLOGIA) UNA SECCION A PARTIR DE 30 CAMAS	100
B 1 7 3 MICROBIOLOGIA	5	720	1/2 SECCION A PARTIR DE 12 CAMAS (COMPARTE CON ESTERILIZACION EN MODELO DE 12 Y 30 CAMAS Y CON BACTERIOLOGIA EN MODELO DE 60, 90, 120, 180 CAMAS)	100
B 1 7 4 ESTERILIZACION Y PREPARACION DE MEDIOS DE CULTIVO	1	2 376	1/2 SECCION EN MODELOS DE 12 Y 30 CAMAS (COMPARTE CON MICROBIOLOGIA) UNA SECCION A PARTIR DE 60 CAMAS	0
B 1 7 5 SUEROS	1	1 440	1/2 SECCION EN MODELO DE 60, 90 Y 120 CAMAS (COMPARTE CON GASOMETRIAS)	100
			UNA SECCION EN MODELO DE 180 CAMAS	
B 1 7 6 GASOMETRIAS Y ELECTROLITOS	1	1 440	1/2 SECCION A PARTIR DE 60 CAMAS (COMPARTE CON SUEROS)	100
			UNA SECCION DE 180 CAMAS	
B 1 7 5 SUEROS	1	1 440	1/2 SECCION EN MODELOS DE 60, 90 Y 120 CAMAS (COMPARTE CON GASOMETRIAS)	100
			UNA SECCION EN MODELO DE 180 CAMAS	
B 1 7 6 GASOMETRIAS Y ELECTROLITOS	1	1 440	1/2 SECCION A PARTIR DE 60 CAMAS (COMPARTE CON SUEROS)	100
			UNA SECCION A PARTIR DE 180 CAMAS	
B 1 7 7 URGENCIAS	1	1 440	1/2 SECCION A PARTIR DE 60 CAMAS (COMPARTE CON SUEROS)	0
			UNA SECCION A PARTIR DE 180 CAMAS	
B 1 7 8 BANCO DE SANGRE			1/2 SECCION EN MODELO DE 90 Y 120 CAMAS (COMPARTE CON URGENCIAS)	100
B 1 7 9 BACTERIOLOGIA	5	720	1/2 SECCION A PARTIR DE 90 CAMAS (COMPARTE CON MICROBIOLOGIA)	100
B 1 7 10 PARASITOLOGIA	1	1 440	UNA SECCION A PARTIR DE 180 CAMAS	100
B 1 7 12 COAGULACION Y PRUEBAS ESP	1	1 440	UNA SECCION A PARTIR DE 90 CAMAS	100
B 1 8 ALMACEN DE REACTIVOS	1	810	UN LOCAL POR UNIDAD	100
B 1 9 SANITARIO PERSONAL MUJERES	1	270	UN LOCAL H Y M A PARTIR DE 12 CAMAS	100
			UN LOCAL PARA MUJERES A PARTIR DE 120 CAMAS	
B 1 10 SANITARIO PERSONAL HOMBRES	1	270	UN LOCAL A PARTIR DE 120 CAMAS	100
B 1 11 ASEO	1	441	UN LOCAL POR UNIDAD	0
			CALIFICACION 48.2 %	

VARIABLES DE INFRAESTRUCTURA PARA UN HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS

B.2. RADIODIAGNOSTICO E IMAGEN

LOCALES	90 CAMAS		INDICADOR	HOSPITAL GRAL. PUE. 90 CAMAS
	CANTIDAD SUP.	MYS2		
B AUXILIARES DE DIAGNOSTICO				
B 2 RADIODIAGNOSTICO E IMAGEN				
B 2 1 CONTROL	1	720	UNA ASISTENTE MEDICA POR UNIDAD DE SERVICIO DOS A PARTIR DE 120 CAMAS	0
B 2 1 1 ESTACION DE CAMILLAS Y SILLAS DE RUEDAS	1	729	UNA CAMILLA Y UNA SILLA DE RUEDAS POR CADA 2 SALAS DE RAYOS X	0
B 2 2 OFICINA JEFATURA	1	972	UNA OFICINA A PARTIR DE 60 CAMAS	0
B 2 2 1 SECRETARIA	1	486	UNA PARA OFICINA DE JEFE DE SERVICIO A PARTIR DE 90 CAMAS	0
B 2 3 SALA DE ESPERA	1	2 520	UNO POR UNIDAD MODULO MINIMO DE 6 LUGARES	0
B 2 3 1 SANITARIO PUBLICO HOMBRES	1	891	UN MODULO POR UNIDAD	0
B 2 3 2 SANITARIO PUBLICO MUJERES	1	970	UN MODULO POR UNIDAD	0
B 2 4 ARCHIVO DE RADIOGRAFIAS	1	1 728	UN LOCAL POR UNIDAD	0
B 2 5 MEDIOS DE CONTRASTE	1	486	UN LOCAL POR UNIDAD	0
B 2 6 CUARTO OSCURO	1	972	UN LOCAL POR UNIDAD	100
B 2 7 CRITERIO	1	810	UN LOCAL POR UNIDAD	0
B 2 8 INTERPRETACION	1	972	UN LOCAL POR UNIDAD	0
B 2 9 SALA DE RAYOS X ESTUDIOS SIMPLES	1	2 430	UNA SALA POR UNIDAD CON EXCEPCION DE LOS MODELOS DE 30 Y 60 CAMAS	100
B 2 9 1 CONTROL (DISPARO)	1	374	UNO POR SALA	100
B 2 9 2 VESTIDOR	2	540	DOS POR SALA	50
B 2 9 3 SANITARIO	1	270	UNO POR SALA	100
B 2 10 SALA DE RAYOS X FLUOROSCOPIA	1	2 430	UNA SALA POR UNIDAD	100
B 2 10 1 CONTROL (DISPARO)	1	374	UNO POR SALA	100
B 2 10 3 VESTIDOR	2	540	DOS POR SALA	100
B AUXILIARES DE DIAGNOSTICO				
B 2 11 3 SANITARIO	1	270	UNO POR SALA	0
B 2 12 1 CONTROL (COMPUTO)	1	810	UNO POR SALA	0
B 2 12 2 TECNICA (GENERADORES)	1	810	UNO POR SALA	0
B 2 12 3 VESTIDOR	2	540	DOS POR SALA	0
B 2 12 4 SANITARIO	1	270	UNO POR SALA	0
B 2 13 1 VESTIDOR	2	540	DOS POR SALA	0
B 2 13 SALA DE ULTRASONIDO	2	2 392	UNA SALA A PARTIR DE 30 CAMAS DOS SALAS EN MODELO DE 180 CAMAS	100
B 2 14 1 VESTIDOR	4	864	DOS POR SALA	0
B 2 14 2 SANITARIO	2	540	UNO POR SALA	0
B 2 15 SANITARIO PERSONAL	1	270	UNO POR UNIDAD	0
B 2 16 ASEO	1	441	UNA A PARTIR DE 90 CAMAS	0
B 2 17 ROPERIA	1	378	UNO POR UNIDAD	0
B 2 18 UTILERIA	1	378	UNO POR UNIDAD	0
B 2 19 ALMACEN REACTIVOS	1	378	UNO POR UNIDAD	0
B 2 20 EQUIPO RODABLE	1	567	UNO POR UNIDAD	100
CALIFICACION 25 %				

VARIABLES DE INFRAESTRUCTURA PARA UN HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS

B.3. ANATOMIA PATOLOGICA

LOCALES	90 CAMAS		INDICADOR	HOSPITAL GRAL. PUE. 90 CAMAS
	CANTIDAD SUP.	MTS2		
AUXILIARES DE DIAGNOSTICO				
B 3 ANATOMIA PATOLOGICA				
B 3 1 CONTROL	1	720	UN LOCAL A PARTIR DE 90 CAMAS	NA
B 3 2 OFICINA JEFATURA	1	972	UNA OFICINA A PARTIR DE 90 CAMAS	NA
B 3 1 SECRETARIA	1	486	UNA OFICINA A PARTIR DE 90 CAMAS	NA
B 3 3 DESCRIPCION MICROSCOPICA	2	1 458	UN CUBICULO CADA 100 CAMAS	NA
B 3 4 ARCHIVO LAMINILLAS Y PROTOCO	1	972	UN LOCAL POR UNIDAD A PARTIR DE 90 CAMAS	NA
B 3 5 LABORATORIO DE HISTOPATOLOGIA	1	1 440	UN LOCAL POR UNIDAD A PARTIR DE 90 CAMAS	NA
B 3 6 LABORATORIO DE CITOLOGIA	1	1 440	UN LOCAL POR UNIDAD A PARTIR DE 90 CAMAS	
B 3 7 SALA DE AUTOPSIAS	1	2 376	UN LOCAL POR UNIDAD A PARTIR DE 90 CAMAS	NA
B 3 7 1 DESCRIPCION MACROSCOPICA				
B 3 7 2 FOTOGRAFIA MACROSCOPICA	1	504	UN LOCAL POR UNIDAD A PARTIR DE 90 CAMAS	NA
B 3 7 3 BAÑO VESTIDOR	1	594	UN LOCAL POR UNIDAD A PARTIR DE 90 CAMAS	NA
B 3 8 ALMACEN DE REACTIVOS	1	576	UN LOCAL POR UNIDAD A PARTIR DE 90 CAMAS	NA
B 3 9 MUSEO	1	729	UN LOCAL POR UNIDAD A PARTIR DE 90 CAMAS	NA
B 3 10 AULA	1	2 106	UNA AULA P/15 PERSONAS A PARTIR DE 120 CAMAS	NA
B 3 11 SANITARIO PERSONAL	1	270	UN LOCAL POR UNIDAD A PARTIR DE 90 CAMAS	NA
B 3 12 ASEO	1	441	UN LOCAL POR UNIDAD A PARTIR DE 90 CAMAS	NA
B 3 13 REFRIGER E IDENTIF DE CADAVERES	2	1 440	UN REFRIGERADOR DIF 2 GAVETAS CADA 120 CAMAS	NA
			EN RANGOS MENORES UN REFRIGERADOR POR UNIDAD	NA
B 3 14 ESPERA DEUDOS	2	720	UN MODULO DE 3 LUGARES CADA 100 CAMAS EN	NA
			RANGOS MENORES UN MODULO POR UNIDAD	NA
B 3 15 SANITARIO PUBLICO	1	270	UN LOCAL POR UNIDAD	NA
			CALIFICACION 33.3 %	

**VARIABLES DE INFRAESTRUCTURA PARA UN HOSPITAL
GENERAL DE 90 CAMAS**
C.1 TOCOCIRUGIA

LOCALES	90 CAMAS		INDICADOR	HOSPITAL GRAL. PUE. 90 CAMAS
	CANTIDAD SUP.	MTS2		
AUXILIARES DE TRATAMIENTO				
C.1 TOCOCIRUGIA				
C.1.1 CONTROL	1		UNA ASISTENTE MEDICA POR UNIDAD DE SERVICIO. DOS A PARTIR DE 120 CAMAS	100
C.1.1.1 SALA DE ESPERA INTERNA	1		UN LUGAR POR CAMA DE TRABAJO DE PARTO A PARTIR DE 90 CAMAS	NA
C.1.1.2 ESTACION DE CAMILLAS Y SILLAS DE RUEDA	1		UNA OFICINA POR SERVICIO	0
C.1.2 OFICINA JEFATURA	1		UNA OFICINA POR SERVICIO	0
C.1.2.1 SECRETARIA	1		UNA PARA OFICINA DE JEFE DER SERVICIO A PARTIR DE 90 CAMAS	NA
C.1.3 TRABAJO DE MEDICOS	1		UNO A PARTIR DE 90 CAMAS	NA
C.1.4 SALA DE ESPERA	1		DOS LUGARES POR CAMA DE TRABAJO DE PARTO DE PARTO EN RANGOS MENORES UNO POR UNIDAD	100
C.1.4.1 SANITARIO PUBLICO HOMBRES	1		UN MODULO POR SEXO A PARTIR DE 60 CAMAS	100
C.1.4.2 SANITARIO PUBLICO MUJERES	1			100
C.1.5 CONSULTORIO DE VALORACION	2		UNO POR CADA 4 CAMAS DE LABOR DE PARTO EN RANGOS MENORES UNO POR UNIDAD	100
C.1.5.1 BAÑO PACIENTES	2		UNO POR LOCAL DE VALORACION	100
C.1.6 LABOR DE PARTO (CAMAS)	6		DOS CAMAS DE LABOR POR SALA DE EXPULSION	100
C.1.6.1 TRABAJO DE ENFERMERAS			UN MODULO POR UNIDAD	100
C.1.7 SALA DE ESPULSION			UNA SALA CADA 60 CAMAS CENSABLES EN RANGOS MENORES UNA SALA POR SERVICIO	100
C.1 TOCOCIRUGIA				
C.1.8 SALA MIXTA			UNA SALA POR UNIDAD A PARTIR DE 60 CAMAS	0
C.1.9 BAÑOS Y VESTIDORES HOMBRES			UNO POR UNIDAD	0
C.1.10 BAÑOS Y VESTIDORES MUJERES			UNO POR UNIDAD	0
C.1.11 LAVABO DE CIRUJANOS			UNO POR UNIDAD	100
C.1.12 PRELAVADO DE INSTRUMENTAL			UNO POR UNIDAD	100
C.1.13 CIRCULACIONES				
C.1.13.1 NEGRA			UNO POR UNIDAD	100
C.1.13.2 GRIS			UNO POR UNIDAD	0
C.1.13.3 BLANCA			UNO POR UNIDAD	100
C.1.14 RECUPERACION POST-PARTO (CAMAS)			DOS CAMAS POR SALA DE EXPULSION	0
C.1.14.1 TRABAJO DE ENFERMERAS			UN MODULO POR UNIDAD	100
C.1.15 ATENCION AL RECIEN NACIDO	1	990	UN MODULO POR UNIDAD	0
C.1.16 RECUP POST.TOCOQUIRURGICA (CAMAS)	2	1,188	DOS CAMAS POR SALA DE CIRUGIA	0
C.1.16.1 TRABAJO DE ENFERMERAS	1	1,512	UN MODULO POR UNIDAD	0
C.1.17 TRANSFER DE CAMILLAS	1	720	UN MODULO POR UNIDAD	100
C.1.18 ROPERIA	1	378	UN LOCAL POR UNIDAD	100
C.1.19 SEPTICO	1	891	UN LOCAL POR UNIDAD	100
C.1.20 SANITARIO PERSONAL	1	270	UN LOCAL POR UNIDAD	100
C.1.21 GUARDA DE MEDICAMENTOS	1	378	UN LOCAL POR UNIDAD	100
C.1.22 ROPA SUCIA			UN LOCAL POR UNIDAD	0
C.1.23 ASEO			UN LOCAL POR UNIDAD	0
			CALIFICACION 57.57 %	

MAESTRIA EN ADMINISTRACION Y DIRECCION DE HOSPITALES
 INFORME DEL DIAGNOSTICO SITUACIONAL INTEGRAL DE UN HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA. EN LA CD. DE TLAXCALA
 ANEXO b INFRAESTRUCTURA

VARIABLES DE INFRAESTRUCTURA PARA UN HOSPITAL
 GENERAL DE 90 CAMAS

C.2 QUIROFANO

LOCALES	90 CAMAS		INDICADOR	HOSPITAL GRAL. PUE. 90 CAMAS
	CANTIDAD SUP.	MTS2		
C AUXILIARES DE TRATAMIENTO				
C 2 QUIROFANO				
C 2 1 CONTROL	1	720	UN LOCAL POR UNIDAD	0
C 2 2 OFICINA JEFATURA	1	972	UNA OFICINA POR SERVICIO A PARTIR DE 90 CAMAS	0
C 2 2 1 SECRETARIA	1	486	UNA OFICINA POR SERVICIO A PARTIR DE 90 CAMAS	0
C 2 3 TRABAJO DE MEDICOS	1	1.782	UNO A PARTIR DE 90 CAMAS	0
C 2 4 TRANSFER DE CAMILLAS	1	720	UN LOCAL POR UNIDAD	100
C 2 5 SALA DE CIRUGIA GENERAL	4	12.960	UNA SALA CADA 40 CAMAS EN RANGOS MENORES UNA SALA POR	100
C 2 6 SALA DE CIRUGIA TRAUMATOLOGICA	1	3.240	UNA SALA A PARTIR DE 180 CAMAS	0
C 2 7 RECUPERACION POST-QUIRURGICA (CAMAS)	10	5.940	DOS CAMILLAS POR SALA DE CIRUGIA	100
C 2 7 1 TRABAJO DE ENFERMERAS	1	1.512	UN MODULO POR UNIDAD	0
C 2 8 BAÑOS Y VESTIDORES HOMBRES	1	2.178	UNO POR UNIDAD	100
C 2 9 BAÑOS Y VESTIDORES MUJERES	1	2.178	UNO POR UNIDAD	100
C 2 10 LAVABO DE CIRUJANOS	5	1.350	UNO POR SALA DE CIRUGIA	100
C 2 11 PRELAVADO DE INSTRUMENTAL	1	324	UNO POR UNIDAD	100
C 2 12 TALLER DE ANESTESIA	1	726	UN LOCAL A PARTIR DE 90 CAMAS	0
C 2 13 ROPERIA	1	378	UN LOCAL POR UNIDAD	100
C 2 14 SEPTICO	1	891	UN LOCAL POR UNIDAD	100
C 2 15 SANITARIO PERSONAL	1	270	UN LOCAL POR UNIDAD	100
C 2 16 GUARDA DE MEDICAMENTOS	1	378	UN LOCAL POR UNIDAD	0
C 2 17 ROPA SUCIA	1	378	UN LOCAL POR UNIDAD	0
C 2 18 ASEO	1	441	UN LOCAL POR UNIDAD	0
C 2 19 RAYOS X PORTATIL	1	972	UN LOCAL POR UNIDAD	100
			CALIFICACION 45 %	

**VARIABLES DE INFRAESTRUCTURA PARA UN HOSPITAL
GENERAL DE 90 CAMAS**

D.1. ADMISION, ALTAS Y CIRUGIA DE CORTA ESTANCIA

LOCALES	90 CAMAS		INDICADOR	HOSPITAL GRAL. PUE. 90 CAMAS
	CANTIDAD SUP.	MTS2		
D SERVICIOS PARAMEDICOS				
D 1 ADMISION, ALTAS Y CIRUGIA DE CORTA ESTANCIA				
D 1 1 SALA DE ESPERA	3		UN MODULO DE 6 LUGARES CADA 30 CAMAS EN RANGOS MENORES SE COMPARTE CON C EXT	100
D 1 2 CONTROL Y CAJA	1	720	UN LOCAL POR UNIDAD A PARTIR DE 60 CAMAS	50
D 1 2 1 GUARDA ROPA PACIENTES	1	243	UN LOCAL POR UNIDAD A PARTIR DE 60 CAMAS	0
D 1 4 ENTREVISTAS TRABAJO SOCIAL	3	1 728	UN LOCAL POR SERVICIO A PARTIR DE 60 CAMAS	0
D 1 5 SALA DE ALTAS (ESPERA INTERNA)	15	1.500	UN LUGAR CADA 12 CAMAS A PARTIR DE 60 CAMAS	0
D 1 6 ORIENTACION SOCIAL	3	972	UN LOCAL POR UNIDAD	0
D 1 7 CUBICULO PREPARACION	1	528	UN CUBICULO POR UNIDAD	0
D 1 8 CUBICULO OBSERVACION	6	3.168	UN CUBICULO CADA 30 CAMAS	100
D 1 9 BAÑO PACIENTES M	1	594	1 WC 1 LAVABO 1 REGADERA CADA 60 CAMAS	100
D 1 10 SANITARIO PERSONAL	1	270	UN LOCAL POR UNIDAD A PARTIR DE 60 CAMAS	0
D 1 11 BAÑO PACIENTES H	1	594	1 WC 1 LAVABO 1 REGADERA CADA 60 CAMAS	0
D 1 12 VESTIDORES PACIENTES	3	810	UN LOCAL CADA 60 CAMAS	0
D 1 13 ESTACION DE ENFERMERAS				
D 1 13 1 TRABAJO DE ENFERMERAS	1	540	UN LOCAL POR UNIDAD A PARTIR DE 60 CAMAS	100
D 1 14 ROPERIA	1	378	UN LOCAL POR UNIDAD A PARTIR DE 60 CAMAS	100
D 1 15 SEPTICO	1	891	UN LOCAL POR UNIDAD A PARTIR DE 60 CAMAS	100
D 1 16 ASEO	1	441	UN LOCAL POR UNIDAD A PARTIR DE 60 CAMAS	0
D 1 17 GUARDA DE MEDICAMENTOS	1	378	UN LOCAL POR UNIDAD A PARTIR DE 60 CAMAS	0
D 1 18 ROPA SUCIA	1	378	UN LOCAL POR UNIDAD A PARTIR DE 60 CAMAS	0
			CALIFICACION 33.3 %	

MAESTRIA EN ADMINISTRACION Y DIRECCION DE HOSPITALES

INFORME DEL DIAGNOSTICO SITUACIONAL INTEGRAL DE UN HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA. EN LA CD. DE TLAXCALA

ANEXO b INFRAESTRUCTURA

**VARIABLES DE INFRAESTRUCTURA PARA UN HOSPITAL
GENERAL DE 90 CAMAS**

D2 CENTRAL DE EQUIPOS Y ESTERILIZACION

LOCALES	90 CAMAS		INDICADOR	HOSPITAL GRAL. PUE. 90 CAMAS
	CANTIDAD SUP.	MTS\$2		
D. SERVICIOS PARAMEDICOS				
D 2 CENTRAL DE EQUIPOS Y ESTERILIZACION (C E Y E)				
D 2 1 FILTRO (VESTIDOR)	1	594	UN LOCAL POR SERVICIO	0
D 2 2 OFICINA JEFATURA	1	972	UN LOCAL A PARTIR DE 90 CAMAS	100
D 2 3 LAVABO DE INSTRUMENTAL	1	972	UN LOCAL POR SERVICIO	100
D 2 4 PREPARACION Y ENSAMBLE	1	972	UN LOCAL POR SERVICIO	100
D 2 5 PREPARACION DE GUANTES	1	1 056	UN LOCAL POR SERVICIO	100
D 2 6 ZONA DE ESTERILIZACION	1	2 187	UN LOCAL POR SERVICIO	100
D 2 8 TECNICA DE AISLAMIENTO ALMACEN ESTERIL	1	398	UN LOCAL A PARTIR DE 60 CAMAS	0
D 2 9 GUARDA DE MATERIAL ESTERIL	1	1 844	UN LOCAL POR SERVICIO	100
D 2 10 GUARDA DE MATERIAL DE CONSUMO	1	2 178	UN LOCAL POR SERVICIO	100
D 2 11 GUARDA DE ROPA LIMPIA	1	1 584	UN LOCAL POR SERVICIO	0
			CALIFICACION 63.6 %	

MAESTRIA EN ADMINISTRACION Y DIRECCION DE HOSPITALES

INFORME DEL DIAGNOSTICO SITUACIONAL INTEGRAL DE UN HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA. EN LA CD. DE TLAXCALA

ANEXO b INFRAESTRUCTURA

VARIABLES DE INFRAESTRUCTURA PARA UN HOSPITAL
GENERAL DE 90 CAMAS

D3 DIETOLOGIA

LOCALES	90 CAMAS		INDICADOR	HOSPITAL GRAL. PUE. 90 CAMAS
	CANTIDAD SUP.	MTS2		
D. SERVICIOS PARAMEDICOS				
D 3 DIETOLOGIA				
D 3 1 CONTROL Y RECEPCION DE VIVERES	1	1.089	UN LOCAL POR UNIDAD	100
D 3 2 ALMACEN DE VIVERES	9	1.080	UN ANAQUEL POR CADA 20 CAMAS EN RANGOS MENORES 2	100
			ANAQUELES POR UNIDAD	100
D 3 3 REFRIGERACION	1	1.215	UN LOCAL POR UNIDAD	0
D 3 4 ALMACEN DE ENSERES	1	600	UN LOCAL POR UNIDAD	100
D 3 5 PREPARACION PREVIA	1	1.485	UN LOCAL POR UNIDAD	100
D 3 6 ZONA DE COCCION Y ADEREZO	1	4.752	UN LOCAL POR UNIDAD	100
D 3 7 ENSAMBLE DE CARROS O CHAROLAS A HOSP	1	1.782	UN LOCAL POR UNIDAD	100
D 3 8 AUTOSERVICIO A COMEDOR	1	792	UN LOCAL POR UNIDAD	100
D 3 9 LAVADO DE LOZA	1	1.080	UN LOCAL POR UNIDAD	100
D 3 10 LAVADO DE OLLAS	1	819	UN LOCAL POR UNIDAD	100
D 3 11 ESTACION Y LIMPIEZA DE CARROS	1	729	UN LOCAL POR UNIDAD	0
D 3 12 JEFATURA DE SERVICIO	1	972	UN LOCAL A PARTIR DE 30 CAMAS	100
D 3 13 TRABAJO DE DIETISTAS	1	1.089	UN LOCAL A PARTIR DE 90 CAMAS	100
D 3 14 SALA DE JUNTAS (AULA)	1	3.168	UN LOCAL A PARTIR DE 90 CAMAS	0
D 3 15 CUARTO DE ASEO Y BASURA	1	441	UN LOCAL POR UNIDAD	0
D 3 16 COMEDOR	1	15.120	UN LOCAL POR UNIDAD	100
			CALIFICACION 75 %	

VARIABLES DE INFRAESTRUCTURA PARA UN HOSPITAL
GENERAL DE 90 CAMAS

E.1 INGENIERIA Y MANTENIMIENTO

LOCALES	90 CAMAS		INDICADOR	HOSPITAL GRAL. PUE. 90 CAMAS
	CANTIDAD SUP.	MTS2		
E SERVICIOS GENERALES				
E 1 INGENIERIA Y MANTENIMIENTO				
E 1 1 OFICINA JEFATURA	1	972	UN LOCAL POR UNIDAD A PARTIR DE 30 CAMAS	100
E 1 1 1 SECRETARIA	1	485	UN LOCAL POR UNIDAD A PARTIR DE 30 CAMAS	0
E 1 2 TALLERES				
E 1 2 1 USOS MULTIPLES				
E 1 2 2 PLOMERIA	1	1.485	UN LOCAL A PARTIR DE 90 CAMAS	0
E 1 2 3 ELECTRICIDAD	1	1.485	UN LOCAL A PARTIR DE 60 CAMAS	0
E 1 2 4 EQUIPO MEDICO	1	1.485	UN LOCAL A PARTIR DE 120 CAMAS	0
E 1 2 5 ACONDICIONADO Y REFRIGERACION	1	1.485	UN LOCAL A PARTIR DE 60 CAMAS	0
E 1 2 6 PINTURA	1	1.485	UN LOCAL A PARTIR DE 120 CAMAS	0
E 1 2 7 MECANICA	1	1.485	UN LOCAL A PARTIR DE 60 CAMAS	0
E 1 2 8 BODEGA DE REFACCIONES	1	729	UN LOCAL A PARTIR DE 60 CAMAS	0
E 1 3 GUARDA DE EQUIPO MEDICO EN TRANSITO	1	1.089	UN LOCAL A PARTIR DE 120 CAMAS	0
E 1 4 CASA DE MAQUINAS	1	21.780	UN LOCAL POR UNIDAD	100
E 1 5 ASEO	1	441	UN LOCAL POR UNIDAD	0
			CALIFICACION 15.3 %	

VARIABLES DE INFRAESTRUCTURA PARA UN HOSPITAL
GENERAL DE 90 CAMAS

E.2. ALMACEN GENERAL

LOCALES	90 CAMAS		INDICADOR	HOSPITAL GRAL. PÚE. 90 CAMAS
	CANTIDAD SUP.	MTS2		
E SERVICIOS GENERALES				
E 2 ALMACEN GENERAL				
E 2 1 OFICINA JEFATURA	1	972	UN LOCAL POR UNIDAD	0
E 2 1 SECRETARIA	1	486	UN LOCAL A PARTIR DE 90 CAMAS	100
E 2 2 RECEPCION Y ESTIBA	1	1.800	UNA TARIMA CADA 10 CAMAS	0
E 2 3 GUARDA	1	9.720	UN ANAQUEL CADA 15 CAMAS	25
E 2 4 DESPACHO	1	495	UN LOCAL POR UNIDAD	0
E 2 5 REFRIGERACION	1	216	UN LOCAL POR UNIDAD	0
E 2 6 MATERIAL INFLAMABLE	1	243	UN ANAQUEL CADA 60 CAMAS EN RANGOS MENORES 1 ANAQUEL	0
			POR UNIDAD	
			CALIFICACION 16 6 %	

VARIABLES DE INFRAESTRUCTURA PARA UN HOSPITAL
 GENERAL DE 90 CAMAS

E.3. BAÑOS Y VESTIDORES DE PERSONAL

LOCALES	90 CAMAS		INDICADOR	HOSPITAL GRAL. PUE. 90 CAMAS
	CANTIDAD SUP.	MTS2		
E SERVICIOS GENERALES				
E 3 BAÑOS Y VESTIDORES DE PERSONAL				
E 3 1 PERSONAL HOMBRES			UN LOCAL PARA MODELO DE 12 Y 30 CAMAS	0
E 3 2 PERSONAL MUJERES			UN LOCAL PARA MODELO DE 12 Y 30 CAMAS	0
E 3 3 PROFESIONAL Y TECNICO HOMBRES	1	5.814	1 EXCUSADO POR CADA 60 EMPLEADOS	100
			1 MIGITORIO POR CADA 60 EMPLEADOS	0
E 3 4 PROFESIONAL Y TECNICO MUJERES	1	3.496	1 LAVABO POR CADA 60 EMPLEADOS	100
			1 REGADERA POR CADA 45 EMPLEADOS	100
E 35 ENFERMERAS	1	9.310	PARA CASILLEROS SE CONSIDERA EL 110% DEL TOTAL DE EMPLEAD	100
			EN MODELO DE 12 Y 30 CAMAS EN MODELOS DE 60 A 180 CAMAS SE	
E 36 INTENDENCIA HOMBRES	1	1.862	CONSIDERA EL 85% DEL TOTAL DE EMPLEADOS (UN CASILLERO	100
E 37 INTENDENCIA MUJERES	1	2.774	DOBLE POR CADA DOS EMPLEADOS	100
E 38 ASEO	1	441		
20 00% PROFESIONAL TECNICO H		155		
10 00% PROFESIONAL Y TECNICO M		77		
45 00% ENFERMERAS		348		
12 00% INTENDENCIA HOMBRES		93		
80 00% INTENDENCIA MUJERES		62		
100 00 TOTAL		774		
			CALIFICACION 70 %	

MAESTRIA EN ADMINISTRACION Y DIRECCION DE HOSPITALES

INFORME DEL DIAGNOSTICO SITUACIONAL INTEGRAL DE UN HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA. EN LA CD. DE TLAXCALA

ANEXO b INFRAESTRUCTURA

**VARIABLES DE INFRAESTRUCTURA PARA UN HOSPITAL
GENERAL DE 90 CAMAS**

E.4. LAVANDERIA

LOCALES	90 CAMAS		INDICADOR	HOSPITAL GRAL. PUE. 90 CAMAS
	CANTIDAD SUP.	MTS2		
E SERVICIOS GENERALES				
E 4 LAVANDERIA				
E 4 1 RECEPCION Y SELECCION DE ROPA SUCIA			UN LOCAL POR UNIDAD	0
E 4 2 GUARDA DE DETERGENTES			UN LOCAL POR UNIDAD	0
E 4 3 LAVADO Y EXTRACCION			UN LOCAL POR UNIDAD	100
E 4 4 SECADO			UN LOCAL POR UNIDAD	100
E 4 5 DOBLADO DE ROPA PLANA			UN LOCAL POR UNIDAD	100
E 4 6 ALMACEN DE ROPA LIMPIA			UN ANAQUEL CADA 10 CAMAS	100
E 4 7 ENTREGA DE ROPA LIMPIA			UN LOCAL POR UNIDAD	0
E 4 8 TALLER DE COSTURA			UN LOCAL A PARTIR DE 90 CAMAS	100
E 4 9 OFICINA JEFATURA			UN LOCAL A PARTIR DE 90 CAMAS	0
E 4 9 SANITARIO PERSONAL			UN LOCAL A PARTIR DE 90 CAMAS	0
E 4 10 ASEO			UN LOCAL A PARTIR DE 90 CAMAS	0
			CALIFICACION 36.6 %	

MAESTRIA EN ADMINISTRACION Y DIRECCION DE HOSPITALES
 INFORME DEL DIAGNOSTICO SITUACIONAL INTEGRAL DE UN HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA. EN LA CD. DE TLAXCALA
 ANEXO b INFRAESTRUCTURA

VARIABLES DE INFRAESTRUCTURA PARA UN HOSPITAL
 GENERAL DE 90 CAMAS

AA. AREA DE GOBIERNO

LOCALES	90 CAMAS		INDICADOR	HOSPITAL GRAL. PUE. 90 CAMAS
	CANTIDAD SUP.	MTS2		
AA 1 1 VESTIBULO PRINCIPAL	1	120		100
AA 1 2 MODULO DE INFORMACION ORIENTACION Y QUEJAS	1	9		0
AA 1 3 OFICINA DEL DIRECTOR CON SANITARIO	1	33		100
AA 1 4 LOCAL SECRETARIA	1	6		100
AA 1 5 LOCAL SALA DE JUNTAS	1	24		100
AA 1 6 LOCAL SALA DE ESPERA PARA DIRECCION Y SUBDIRECCION	1	12		100
AA 1 7 LOCAL DE ASISTENTES DE LA DIREC Y SUBDIRECCION CON SANITARIO	1	22		0
AA 1 8 OFNA DEL SUBDIREC C/ SANITARIO	1	22		100
AA 1 9 AREA PARA SECRETARIA DE SUBDIRECTOR	1	6		100
AA 1 10 JEFATURA DE DX Y TRATAMIENTO	1	1		0
AA 1 11 AREA PARA SECRETARIA (DE DX Y TR)	1	6		0
AA 1 12 JEFATURA DE SERVICIO PARAMEDICO	1	11		0
AA 1 13 AREA PARA SECRETARIA DE SERV PAHAME	1	6		0
AA 1 14 AREA PARA JEFATURA DE ENFERMERIA	1	11		100
AA 1 14 1 OFICINA SUBJEFATURA DE ENFERMERIA	1	9		100
AA 1 15 AREA PARA SUPERVISORAS DE ENFER	1	21		100
AA 1 16 AREA PARA LA COORDINADORA DE ENSE ÑANZA DE LA JEFATURA DE ENFERMERIA	1	9		100
AA 1 15 AREA PARA SECRETARIA DE SERVICIO DE ENFERMERIA	1	6		100
AA 1 16 OFICINA DEL SUBDIRECTOR ADMINISTRA TIVO CON SANITARIO	1	22		100
AA 1 17 SECRETARIA DE SUBDIRECTOR ADMINIS TRATIVO	1	6		100
AA 1 18 SALA DE ESPERA DE SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	1	6		0
AA 1 16 OFICINA JEFATURA PERSONAL (R H)	1	12		100
AA 1 17 SECRETARIA DE LA JEFATURA DE PERSONA	1	6		100
AA 1 18 AREA DE ADMINISTRACION DE PERSONAL	1	48		0
AA 1 19 OFICINA DE RECURSOS FINANCIEROS	1	12		0
AA 1 20 SECRETARIA DE RECURSOS FINANCIEROS	1	6		0
AA 1 21 AREA DE CONTABILIDAD	1	12		0
AA 1 22 OFICINA JEFATURA DE SERVICIOS GRALES	1	12		0
AA 1 23 SECRETARIA DE JEFATURA DE SERV GRAI	1	6		0
AA 1 24 AREA DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO	1	12		100
AA 1 25 CAJA	1	4		100
AA 1 26 AREA DE ESPERA	1	12		0
AA 1 27 AREA DE RADIOTELEFONIA	1	4 5		100
AA 1 28 AREA DE SONIDO Y BOCINAS	1	4 5		100
AA 1 29 SANITARIO SPERSONAL HOMBRES	1	7 25		0
AA 1 30 SANITARIO PERSONAL MUJERES	1	7 25		0
AA 1 31 CUARTO DE ASEO	1	3		0
AA 1 32 AREA DE CIRCULACION	1	150		100
				CALIFICACION 59 45 %

INFORME DEL DIAGNOSTICO SITUACIONAL INTEGRAL DE UN HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA. EN LA CD. DE TLAXCALA.

VARIABLES DE INFRAESTRUCTURA PARA UN HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS

LOCALES	90 CAMAS		INDICADOR	HOSPITAL GRAL. PUE
	CANTIDAD SUP.	MTS2		90 CAMAS
AA 1.1 OFICINA DE JEFATURA DE ENSEÑANZA				100
AA 1.2 AREA DE SECRETARIA DE JEFATURA DE ENS				0
AA 1.3 AULA MAGNA				100
AA 1.4 AULAS 45 PLAZAS				0
AA 1.5 BIBLIOHEMEROTECA				100
AA 1.6 OFICINA DE DIVULGACION				0
AA 1.7 SANITARIOS ALUMNOS				0
AA 1.8 SANITARIOS ALUMNAS				0
AA 1.9 CUARTO DE ASEO				0
AA 1.10 CIRCULACIONES				
			CALIFICACION: 33.3 %	

MAESTRIA EN ADMINISTRACION Y DIRECCION DE HOSPITALES
 INFORME DEL DIAGNOSTICO SITUACIONAL INTEGRAL DE UN HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA EN LA CD. DE TLAXCALA
 ANEXO b INFRAESTRUCTURA

VARIABLES DE INFRAESTRUCTURA PARA UN HOSPITAL
 GENERAL DE 90 CAMAS

A.B CONSULTA EXTERNA

LOCALES	90 CAMAS		INDICADOR	HOSPITAL GRAL. PUE. 90 CAMAS
	CANTIDAD SUP.	MTS2		
AB 1 CONSULTA EXTERNA				
AB 2 CONSULTORIO DE CARDIOLOGIA				100
AB 3 CONSULTORIO DE DERMATOLOGIA				0
AB 4 CONSULTORIO DE ENDOCRINOLOGIA				0
AB 5 CONSULTORIO DE ESTOMATOLOGIA				100
AB 6 CONSULTORIO DE GASTROENTEROLOGIA				0
AB 7 CONSULTORIO DE MEDICINA INTERNA				100
AB 8 CONSULTORIO DE NEFROLOGIA				0
AB 9 CONSULTORIO DE PSICOLOGIA				100
AB 10 CONSULTORIO DE PSIQUIATRIA				100
AB 11 CONSULTORIO DE GINECOOBSTETRICIA				100
AB 12 CONSULTORIO DE PEDIATRIA				100
AB 13 CONSULTORIO DE MEDICINA PREVENTIVA				100
AB 14 CONSULTORIO DE CIRUGIA				100
AB 15 CONSULTORIO DE OFTALMOLOGIA				100
AB 16 CONSULTORIO DE OTORINOLARINGOLOGIA				100
AB 17 CONSULTORIO DE UROLOGIA				0
AB 18 CONSULTORIO DE ORTOPEDIA				100
AB 19 AREA DE TRABAJO DE MODULO DE ENFERMERIA				0
AB 20 ROPERIA DEL MODULO DE NEFERMERIA				0
AB 21 ALMACEN GUARDAMATERIAL DE ENFERMERIA				0
AB 22 AREA DE SALA DE ESPERA				100
AB 23 SANITARIO USUARIOS HOMBRES				100
AB 24 SANITARIO USUARIOS MUJERES				100
AB 25 CUARTO DE ASEO				0
A 26 CIRCULACION TECNICA				100
A 27 SANITARIO PERSONAL HOMBRES				100
A 28 SANITARIO PERSONAL MUJERES				100
A 29 CUARTO DE ASEO				0
A 30 CIRCULACIONES				100
A 31 TRABAJO SOCIAL				100
A 32 FARMACIA				100
A 33 CAJA DE ATENCION AL PUBLICO				100
A 34 OFICINA DE JEFATURA DE CON EXTERNA				100
A 35 AREA PARA SECRETARIA				100
A 36 SALA DE JUNTAS				100
A 37 CONTROL Y RECEPCION DE CONSULTA EXTERNA				100
				CALIFICACION 72.9%

MAESTRIA EN ADMINISTRACION Y DIRECCION DE HOSPITALES

INFORME DEL DIAGNOSTICO SITUACIONAL INTEGRAL DE UN HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA. EN LA CD. DE TLAXCALA

ANEXO b INFRAESTRUCTURA

**VARIABLES DE INFRAESTRUCTURA PARA UN HOSPITAL
GENERAL DE 90 CAMAS**

A.C. LABORATORIO DE ANALISIS CLINICOS

LOCALES	90 CAMAS		INDICADOR	HOSPITAL GRAL. PUE. 90 CAMAS
	CANTIDAD SUP.	MTS2		
AC 0 CONTROL Y RECEPCION				0
AC 1 OFICINA DE LA JEFATURA				0
AC 2 AREA DE SECRETARIA				100
AC 3 CUBICULO TOMA DE MUESTRAS GINECOLOGI				100
AC 4 SANITARIO USUARIAS				100
AC 5 CUBICULO DE MUESTRAS SANGUINEAS				0
AC 6 ZONA DE LAVADO Y DISTRUCION DE MUESTRA				100
AC 7 PEINE (SECCIONES ESPECIALIZADAS)				0
AC 8 ALMACEN GUARDA REACTIVOS				100
AC 10 AREA DE ESPERA				0
AC 11 SANITARIO HOMBRES +				0
AC12 SANITARIO MUJERES +				100
AC 13 ASEO +				0
(+) PUEDE SER COMUN PARA LABORATORIO				
DE ANALISIS CLINICOS Y RADIOLOGIA				
SEGUN PROYECTO				CALIFICACION 50 %

MAESTRIA EN ADMINISTRACION Y DIRECCION DE HOSPITALES

INFORME DEL DIAGNOSTICO SITUACIONAL INTEGRAL DE UN HOSPITAL GENERAL DE 90 CAMAS DE LA SSA. EN LA CD. DE TLAXCALA

ANEXO b INFRAESTRUCTURA

**VARIABLES DE INFRAESTRUCTURA PARA UN HOSPITAL
GENERAL DE 90 CAMAS**

A.D. ELECTROCARDIOGRAFIA Y ULTRASONOGRAFIA

LOCALES	90 CAMAS		INDICADOR	HOSPITAL GRAL. PUE. 90 CAMAS
	CANTIDAD SUP.	MTS2		
AD 01 ELECTROCARDIOGRAFIA				
AD 2 VESTIDOR DE USUARIOS DE EKG				0
AD 3 CUBICULO ELECTROCARDIOGRAFIA				100
AD 4 VESTIDOR DE USUARIOS DE ULTRASONOGRAFIA				0
AD 5 SALA DE ULTRASONIDO				0
AD 6 SALA DE ESPERA (+)				100
AD 7 SANITARIO USUARIO HOMBRES				0
AD 8 SANITARIO USUARIOS MUJERES				0
AD 9 ASEO (+)				0
(+) SE RECOMIENDA SEA COMUN CON LABORATORIO DE ANALISIS CLINICO. SEGUN PROYECTO				CALIFICACION 28.5 %

VARIABLES DE INFRAESTRUCTURA PARA UN HOSPITAL
GENERAL DE 90 CAMAS

A.F. TRANSPORTES Y VIGILANCIA

LOCALES	90 CAMAS		INDICADOR	HOSPITAL GRAL. PUE. 90 CAMAS
	CANTIDAD SUP.	MTS2		
AF TRANSPORTES				0
AF 1 OFICINA DE JEFATURA DE TRANSPORTES				0
AF 2 DESCANSO CAMILLEROS Y CHOFERES				0
AF 3 CASETA DE CONTROL DE VIGILANCIA				0
LAS AREAS PARA ESTACIONAMIENTO SERAN DE				
ACUERDO A LOS REGLAMENTOS DE CADA				
LOCALIDAD Y EI AREA PARA EI PATIO DE MANIOBRAS				
OBEDECERA A LOS PROYECTOS ESPECIFICOS Y AL				
ANALISIS DE FLUJOS DE LAS CIRCULACIONES				
				CALIFICACION 0 %

CAPITULO 15

ANEXOS

c. CUADRO BASICO DE MEDICAMENTOS

CATALOGO DE MEDICAMENTOS SEGUN NORMA OFICIAL DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 1996

CUADRO BASICO DE MEDICAMENTOS EN ANALGESIA

CLAVE	NOMBRE GENERICO	FORMA FARMACEUTICA	CANTIDAD	PRESENTACION
101	ACIDO ACETILSALICILICO	TABLETAS	500 MG	20 TABLETAS
103	ACIDO ACETILSALICILICO	TABLETAS SOLUBLE	300 MG	20 TABLETAS
3401	ACIDO ACETILSALICILICO	GRAGEA O TABLETA CON CAPA ENTERICA	500 MG	20 GRAGEAS O TABLETAS CON CAPA ENTERICA
108	METAMIZOL SODICO (DIPIRONA)	COMPRIMIDOS	500 MG	10 COMPRIMIDOS
109	METAMIZOL SODICO (DIPIRONA)	SOLUCIÓN INYECTABLE	1 G/ 2 ML	3 AMPOLLETAS CON 2 ML
104	PARACETAMOL (ACATAMINOFÉN)	TABLETAS	500 MG	10 TABLETAS
b	PARACETAMOL (ACATAMINOFÉN)	SOLUCIÓN ORAL	100 MG/ML	FRASCO CON GOTERO 15 ML
105	PARACETAMOL (ACATAMINOFÉN)	SUPOSITORIOS	300 MG	3 SUPOSITORIOS
4026	BUPRENORFINA	SOLUCION INYECTABLE	0.30 MG/ ML	FRASCO ÁMPULA CON 1 ML
2100	BUPRENORFINA	TABLETAS SUBLINGUAL	0.2 MG	10 TABLETAS
2101	CLONIDINA	COMPRIMIDOS	0.100 MG	30 COMPRIMIDOS
2102	CLONIXINATO DE TISINA	AMPOLLETAS	100 MG / 2 ML	5 AMPOLLETAS
107	DEXTROPROPOXIFENO	CAPSULAS O COMPRIMIDOS	65 MG	20 CAPSULAS O COMPRIMIDOS
4027	FENTANILA	DISPOSITIVO ADHESIVO	2.5 MG	5 DISPOSITIVOS
2103	MORFINA	SOLUCION INYECTABLE	10 MG	AMPOLLETA
2104	MORFINA	TABLETAS O CAPSULAS DE LIBERACIÓN PROLONGADAS	100 MG	14 TABLETAS
2105	MORFINA	TABLETAS O CÁPSULAS DE LIBERACION PROLONGADAS	60 MG	14 TABLETAS
132	NALBUFINA	SOLUCIÓN INYECTABLE	10 MG/ML	5 AMPOLLETAS
131	PETIDINA (MEPENDINA)	AMPOLLETAS	100 MG/ 2 ML	AMPOLLETA CON 2 ML
2406	TRAMADOL	SOLUCIÓN INYECTABLE	100 MG/ 2 ML	5 AMPOLLETAS

CATALOGO DE MEDICAMENTOS SEGUN NORMA OFICIAL DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 1996

CUADRO BASICO DE MEDICAMENTOS EN ANESTESIA				
CLAVE	NOMBRE GENERICO	FORMA FARMACEUTICA	CANTIDAD	PRESENTACION
204	ATROPINA	SOLUCION INYECTABLE	1 MG/ ML	50 AMPOLLETAS CON 1 ML
202	DIÁZEPAM	SOLUCION INYECTABLE	10 MG/ 2 ML	50 AMPOLLETAS
261	LIDOCAINA 1 %	SOLUCION INYECTABLE	500 MG/ 50 ML	5 FRASCOS AMPULA CON 50 ML
262	LIDOCAINA 2 %	SOLUCION INYECTABLE	1 G/50 ML	5 FRASCOS AMPULA CON 50 ML
264	LIDOCAINA 10 %	SOLUCION	11.567 G	FRASCO ROCIADOR CON BOMBA DE 10 MG/ DOSIS
263	LIDOCAINA 5%	SOLUCION INYECTABLE	100 MG/ 2 ML	50 AMPOLLETAS
265	LIDOCAINA 2% CON EPINEFRINA	SOLUCION INYECTABLE	LIDOCAINA 1G/ EPINEFRINA 0.25 MG	5 FRASCOS AMPULA CON 50 ML
267	LIDOCAINA 2 % CON EPINEFRINA	SOLUCION INYECTABLE EN CARTUCHO DENTAL	LIDOCAINA 36 MG/1.8 ML EPINEFRINA (1:100,000) 0.018 MG	ENVASE CON 50 CARTUCHOS DENTALES DE 1.8 ML
271	BUPIVACAINA	SOLUCION INYECTABLE	5 MG/ML	FRASCO AMPULA CON 30 ML
273	BUPIVACAINA CON EPINEFRINA	SOLUCION INYECTABLE	BUPIVACAINA 5 MG EPINEFRINA 0.005 MG/ML	FRASCO AMPULA CON 30 ML
2107	EFEDRINA	SOLUCION INYECTABLE	50 MG/ 2 ML	100 AMPOLLETAS
224	ENFLURANO	LIQUIDO	250 ML	ENVASE CON 250 ML
243	ETOMIDATO	SOLUCION INYECTABLE	20 MG/ 10 ML	5 AMPOLLETAS
242	FENTANILO (FENTANIL)	SOLUCION INYECTABLE	0.5 MG/ 10 ML	6 AMPOLLETAS O FRASCO AMPULA
4054	FLUMAZENIL	SOLUCION INYECTABLE	0.5 MG/ 5 ML	1 AMPOLLETA
206	FLUNITRAZEPAM	SOLUCION INYECTABLES 2 MG/ ML	2 MG/ ML	5 AMPOLLETAS CON 1 ML
222	HALOTANO	LIQUIDO	250 ML	ENVASE CON 250 ML
232	ISOFLURANO	LIQUIDO	100 ML	ENVASE CON 100 ML
226	KETAMINA	SOLUCION INYECTABLE	500 MG/ 10 ML	FRASCO AMPULA CON 10 ML
275	MEPIVACAINA	SOLUCION INYECTABLE EN CARTUCHO DENTAL	54 MG/ 1.8 ML	ENVASE CON 50 CARTUCHOS DENTALES
2108	MIDAZOLAM	AMPOLLETAS	5 MG/ 5 ML	5 AMPOLLETAS CON 5 ML
2109	MIDAZOLAM	TABLETAS	7.5 MG	30 TABLETAS
302	NALOXONA	SOLUCION INYECTABLE	0.4 MG/ ML	ENVASE CON 10 AMPOLLETAS
2110	NEOSTIGMINA	TABLETAS	15 MG	20 TABLETAS
291	NEOSTIGMINA	SOLUCION INYECTABLE	0.5 MG/ ML	ENVASE CON 6 AMPOLLETAS
253	PANCURONIO	SOLUCION INYECTABLE	4 MG/ 2 ML	50 AMPOLLETAS
131	PETIDINA (MEPERIDINA)	AMPOLLETA	100 MG/ 2 ML	AMPOLLETA CON 2 ML
244	PROPOFOL	EMULSION INYECTABLE	200 MG/ 20 ML	5 AMPOLLETAS
252	SUXAMETONIO (SUCCINILCOLINA)	SOLUCION INYECTABLE	40 MG/ 2 ML	5 AMPOLLETAS
221	TIOPENTAL SODICO	POLVO PARA SOLUCION INYECTABLE	0.5 G	FRASCO AMPULA 20 ML
254	VECURONIO BROMURO DE	LIOFILIZADO PARA SOLUCION INYECTABLE	4 MG/ ML	50 AMPOLLETAS O FRASCOS AMPULAS

CATALOGO DE MEDICAMENTOS SEGUN NORMA OFICIAL DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 1996

CUADRO BASICO DE MEDICAMENTOS EN ANESTESIA (CONTINUACION)				
CLAVE	NOMBRE GENERICO	FORMA FARMACEUTICA	CANTIDAD	PRESENTACION
574	CAPTOPRIL	TABLETAS	25 MG	30 TABLETAS
561	CLORTALIDONA	TABLETAS RANURADAS	50 MG	20 TABLETAS
502	DIGOXINA	TABLETAS RANURADAS	0.25 MG	20 TABLETAS
503	DIGOXINA	ELIXIR	0.05 MG/ ML	FRASCO CON 60 ML
504	DIGOXINA	SOLUCION INYECTABLE	0.5 MG/ 2 ML	6 AMPOLLETAS
4116	ENALAPRIL	TABLETAS	10 MG	30 TABLETAS
611	EPINEFRINA (ADRENALINA)	SOLUCION INYECTABLE	1.1 000/ ML	50 AMPOLLETAS
593	ISOSORBIDA	TABLETAS	10 MG	20 TABLETAS
592	ISOSORBIDA	TABLETAS SUBLINGUALES	5 MG	20 TABLETAS
572	METOPROLOL	TABLETAS	100 MG	20 TABLETAS
523	POTASIO SALES DE	TABLETAS SOLUBLES	BICARBONATO DE K 766 MG BITARTRATO DE K 460 MG	50 TABLETAS SOLUBLES
539	PROPRANOLOL	TABLETAS	10 MG	30 TABLETAS
530	PROPRANOLOL	TABLETAS	40 MG	30 TABLETAS
591	TRINITRATO DE GLICERILO	CAPSULAS O TABLETAS MASTICABLES	0.8 MG	24 CAPSULAS O TABLETAS
4110	AMIODARONA	TABLETAS	200 MG	20 TABLETAS
2111	AMIODIPINA, BESILATO DE	TABLETAS	5 MG	10 TABLETAS
5102	AMMONIA	SOLUCION INYECTABLE	100 MG/ 20 ML	5 AMPOLLETAS
664	BUFENINA (****)	TABLETAS	6 MG	50 TABLETAS
2101	CLONIDINA	COMPRIMIDOS	0.1 MG	30 COMPRIMIDOS
505	DESLANOSIDO	SOLUCION INYECTABLE	0.4 MG/ 2ML	12 AMPOLLETAS
566	DIAZOXIDO	SOLUCION INYECTABLE	300 MG/ 20 ML	1 AMPOLLETA
2112	DILTIAZEM	TABLETAS	30 MG	30 TABLETAS
642	DIPINDAMOL	SOLUCION INYECTABLE	10 MG/ 10 ML	3 AMPOLLETAS
642	DIPINDAMOL	GRAGEAS	75 MG	20 GRAGEAS
535	DISOPIRAMIDA	CAPSULAS O COMPRIMIDOS	100 MG	20 CAPSULAS O COMPRIMIDOS
615	DOBUTAMINA	SOLUCION INYECTABLE	250 MG	1 FRASCO AMPULA O 5 AMPOLLETAS
614	DOPAMINA	SOLUCION INYECTABLE	200 MG/ 5 ML	5 AMPOLLETAS
2107	EFEDRINA	SOLUCION INYECTABLE	50 MG/ 2 ML	100 AMPOLLETAS
5104	ESMOLOL	SOLUCION INYECTABLE	100 MG/ 10 ML	1 FRASCO AMPULA
5105	ESMOLOL	SOLUCION INYECTABLE	2.5 G / 10 ML	2 AMPOLLETAS
1735	ESTREPTOCINASA	LIOFILIZADO PARA SOLUCION INYECTABLE	750 000 UI/ 5 ML	1 FRASCO AMPULA
1734	ESTREPTOCINASA	LIOFILIZADO PARA SOLUCION INYECTABLE	250 000 UI/ 5 ML	1 FRASCO AMPULA
2114	FELODIPINO	TABLETAS	5 MG	10 TABLETAS

CATALOGO DE MEDICAMENTOS SEGUN NORMA OFICIAL DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 1996

CUADRO BASICO DE MEDICAMENTOS EN ANESTESIA (CONTINUACION)

[illegible]

CATALOGO DE MEDICAMENTOS SEGUN NORMA OFICIAL DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 1996

CUADRO BASICO DE MEDICAMENTOS EN DERMATOLOGIA

[illegible]

CATALOGO DE MEDICAMENTOS SEGUN NORMA OFICIAL DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 1996

CUADRO BASICO DE MEDICAMENTOS EN ENDOCRINOLOGIA				
CLAVE	NOMBRE GENERICO	FORMA FARMACEUTICA	CANTIDAD	PRESENTACION
1096	BROMOCRIPTINA	TABLETAS RANURADAS	2.5 MG	14 TABLETAS
1042	GLIBENCLAMIDA	TABLETAS	5 MG	50 TABLETAS
1050	INSULINA HUMANA ACCION INTERMEDIA NPH	SUSPENSION INYECTABLE	100 UI/ML	FRASCO AMPULA CON 10 ML
1051	INSULINA HUMANA ACCION RAPIDA REGULAR	SOLUCIÓN INYECTABLE	100 UI/ML	FRASCO AMPULA CON 10 ML
4157	INSULINA HUMANA DE ACCION INTERMEDIA LENTA	SUSPENSION INYECTABLE	100 UI/ML	FRASCO AMPULA CON 10 ML
472	PREDNISONA	TABLETAS RANURADAS	5 MG	20 TABLETAS
473	PREDNISONA	TABLETAS RANURADAS	50 MG	20 TABLETAS RANURADAS
1041	TOLBUTAMIDA	TABLETAS	500 MG	50 TABLETAS
656	ACIDO NICOTINICO	TABLETAS RANURADAS	500 MG	50 TABLETAS
655	BEZAFIBRATO	TABLETAS	20 MG	30 TABLETAS
1006	CALCIO	CONPRIMIDOS EFERVESCENTES	500 MG	12 CONPRIMIDOS
1095	CALCITRIOL (1 ALFA 25 DIHIDROXICO COLECALCIFEROL)	CAPSULAS DE GELATINA BLANDAS	0.25 MCG	50 CAPSULAS
4159	CORTICOTROPINA	SOLUCIÓN INYECTABLE	40 UI	FRASCO AMPULA
1097	DESMOPRESINA	SOLUCIÓN NASAL	0.1 MG/ML	FRASCO CON 2.5 ML
3432	DEXAMETASONA	TABLETAS	0.5 MG	30 TABLETAS
2125	GLUCAGON	SOLUCION INYECTABLE	1 MG	AMPOLLETA
1081	GONADOTROPINA CORTÓNICA	LIOFILIZADO PARA SOLUCIÓN INYECTABLE	5000 UI / 2 ML	1 FRASCO AMPULA
1007	LEVOTIROXINA (LEVOTIROXINA SODICA)	TABLETAS	100 MCG	100 TABLETAS
1062	MESTEROLONA	TABLETAS	25 MG	10 TABLETAS
476	METILPREDNISOLONA	LIOFILIZADO PARA SOLUCIÓN INYECTABLE	500 MG / 8 ML	50 FRASCOS AMPULA
3433	METILPREDNISOLONA, ACETATO DE	SUSPENSION INYECTABLE	40 MG / ML	FRASCO AMPULA
657	PRAVASTATINA	TABLETAS	10 MG	30 TABLETAS
1061	TESTOSTERONA	SOLUCION INYECTABLE	250 MG / ML	1 AMPOLLETA
1022	TIAMAZOL (METIMAZOL)	TABLETAS	5 MG	20 TABLETAS
1005	TIROXINA / TRIYODO TIRONINA	TABLETAS	100 MCG / 20 MCG	50 TABLETAS
4154	VASOPRESINA	SOLUCIÓN INYECTABLE	20 UI	AMPOLLETA

CATALOGO DE MEDICAMENTOS SEGUN NORMA OFICIAL DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 1996

CUADRO BASICO DE MEDICAMENTOS EN ENF. INFECCIOSAS Y PARASITARIAS				
CLAVE	NOMBRE GENERICO	FORMA FARMACEUTICA	CANTIDAD	PRESENTACION
1344	ALBENDAZOL	TABLETAS	200 MG	2 TABLETAS
1345	ALBENDAZOL	SUSPENSION ORAL	20 MG / ML	ENVASE CON 20 ML
1347	ALBENDAZOL	TABLETAS	200 MG	100 TABLETAS
1930	AMPICILINA	POLVO PARA SUSPENSION ORAL	250 MG / 5 ML	ENVASE CON 60 ML
1929	AMPICILINA	TABLETAS O CÁPSULAS	500 MG	20 TABLETAS O CÁPSULAS
1938	BENCIL PENICILINA BENZATINICA COMPUSTA	POLVO PARA SUSPENSION INYECTABLE	BENZATINICA 600 000 UI SODICA 300 000 UI PROCAINICA 300 000 UI	FRASCO ÁMPULA Y DILUYENTE CON 3 ML
1923	BENCIL PENICILINA PROCAÍNICA CON BENCIL PENICILINA CRISTALINA	POLVO PARA SUSPENSION INYECTABLE	300 000 UI / 100 000 UI	FRASCO ÁMPULA Y DILUYENTE CON 2 ML
1924	BENCIL PENICILINA PROCAÍNICA CON BENCIL PENICILINA CRISTALINA	POLVO PARA SUSPENSION INYECTABLE	600 000 UI / 200 000 UI	FRASCO ÁMPULA Y DILUYENTE CON 2 ML
1925	BENZATINA BENCIL PENICILINA	POLVO PARA SUSPENSION INYECTABLE	1200 000 UI	FRASCO ÁMPULA Y DILUYENTE CON 5 ML
1939	CEFALEXINA	CAPSULAS	500 MG	20 CÁPSULAS
5260	CLORANFENICOL	SUSPENSION ORAL	31.25 MG/ ML	1 FRASCO CON 65 ML
1991	CLORANFENICOL	CAPSULAS	500MG	20 CÁPSULAS
2030	CLOROQUINA	TABLETAS	150MG	1000 TABLETAS
906	DAPSONA (SULFONA)	TABLETA RANURADA	100MG	ENVASE CON 1000 TABLETAS
1926	DICLOXACILINA	CAPSULAS O COMPRIMIDOS	500MG	20 CÁPSULAS O COMPRIMIDOS
1927	DICLOXACILINA	POLVO PARA SUSPENSION ORAL	250MG/5ML	ENVASE CON 60ML
1301	DIYODOHIDROXIQUINOLEÍNA	TABLETAS	650MG	60 TABLETAS
1302	DIYODOHIDROXIQUINOLEÍNA	SUSPENSION	210MG/5ML	FRASCO 120ML
1941	DOXICICLINA	CAPSULAS	50MG	28 CÁPSULAS
1940	DOXICICLINA	CAPSULAS	100MG	10 CÁPSULAS
1972	ERITROMICINA	POLVO O GRANULOS PARA SUSPENSION ORAL	250MG/5ML	ENVASE CON 100ML
1971	ERITROMICINA	CAPSULAS O TABLETAS	500MG	20 CÁPSULAS O TABLETAS
2403	ESTREPTOMICINA	POLVO PARA SOLUCION INYECTABLE	1 G	FRASCO ÁMPULA
2405	ETAMBUTOL	TABLETAS	400MG	50 TABLETAS
2404	ISONIAZIDA	TABLETAS	100MG	200 TABLETAS
2416	ISONIAZIDA Y ETAMBUTO	COMPRIMIDOS Y GRAGEAS	100 MG/ 300 MG	100 COMPRIMIDOS O GRAGEAS
2415	ISONIAZIDA Y RIFAMPICINA	COMPRIMIDOS Y CÁPSULAS	200 MG/ 150 MG	120 COMPRIMIDOS O CÁPSULAS
2018	ITRACONAZOL	TABLETAS	100 MG	15 TABLETAS
2333	METENAMINA	TABLETAS	500 MG.	30 TABLETAS
1308	METRONIDAZOL	TABLETAS RANURADAS	500 MG.	30 TABLETAS

CATALOGO DE MEDICAMENTOS SEGUN NORMA OFICIAL DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 1996

CUADRO BASICO DE MEDICAMENTOS EN ENFERMEDADES INFECCIOSAS Y PARASITARIAS (CONTINUACION)

CLAVE	NOMBRE GENERICO	FORMA FARMACEUTICA	CANTIDAD	PRESENTACION
1310	MFTRONIDAZOL	SUSPENSION ORAL	250 MG/ 5 ML	FRASCO CON 120 ML
1331	NICLOSAMIDA (CLOROSALICIAMIDA)	TABLETAS MASTICABLES	500 MG	4 TABLETAS
4260	NISTATINA	POLVO/SUSPENSION ORAL	100 000 UI/ ML	FRASCO CON 24 ML
2413	PIRAZINAMIDA	TABLETAS	500 MG	50 TABLETAS
2040	PRAZICUANTEL	TABLETAS	600 MG	25 TABLETAS
1346	PRAZICUANTEL	TABLETAS	150 MG	1 000 TABLETAS
2031	PRIMAQUINA	TABLETAS RANURADAS	5 MG	20 TABLETAS
2032	PRIMAQUINA	TABLETAS RANURADAS	15 MG	20 TABLETAS
2409	RIFAMPICINA	CAPSULAS O COMPRIMIDOS	300 MG	1 000 CAPSULAS O COMPRIMIDOS
2410	RIFAMPICINA	SUSPENSION ORAL	100 MG/ 5 ML	ENVASE DE 120 ML
2414	RIFAMPICINA, ISONIAZIDA Y PIRAZINAMIDA	TABLETAS O GRAGEAS	150 MG/ 75 MG/ 400MG	240 TABLETAS O GRAGEAS
2042	TINIDAZOL	TABLETAS	500 MG	8 TABLETAS
1904	TRIMETOPRIMA CON SULFA METOXAZOL	SUSPENSION ORAL	40 MG/ 5 ML 200 MG/ 5 ML	ENVASE CON 120 ML
1903	TRIMETOPRIMA CON SULFA METOXAZOL	TABLETAS	80 MG/ 400 MG	20 TABLETAS
4263	ACICLOVIR	COMPRIMIDOS	200 MG	25 COMPRIMIDOS
4264	ACICLOVIR	LIOFILIZADO PARA SOLUCION INYECTABLE	250 MG	5 FRASCOS AMPULA
2126	ACICLOVIR	TABLETAS	400 MG	35 TABLETAS
2322	ACIDO NALIDIXICO	TABLETAS	500 MG	30 TABLETAS
2012	AMFOTERICINA B	LIOFILIZADO PARA SOLUCION INYECTABLE	50 MG	FRASCO AMPULA
1957	AMIKACINA	SOLUCION INYECTABLE	100 MG/ 2 ML	FRASCO AMPULA O AMPOLLETA
1956	AMIKACINA	SOLUCION INYECTABLE	500 MG/ 2 ML	FRASCO AMPULA O AMPOLLETA
2127	AMOXICILINA	SUSPENSION ORAL	500 MG/ 5 ML	1 FRASCO CON 75 ML
2128	AMOXICILINA	CAPSULAS	500 MG	12 CAPSULAS
2129	AMOXICILINA/CLAVULANATO	SUSPENSION ORAL	125 MG/ 5 ML	FRASCO CON 60 ML
2130	AMOXICILINA/CLAVULANATO	POLVO PARA SUSPENSION INYECTABLE	500 MG/ 100 MG	10 FRASCOS AMPULA
1931	AMPICILINA	POLVO PARA SUSPENSION INYECTABLE	500 MG	FRASCO AMPULA Y DILUYENTE CON 2 ML
2510	BENCILPENICILINA PROCAINA	POLVO/SUSPENSION INYECTABLE	2 400 000 UI	1 FRASCO AMPULA
1921	BENCILPENICILINA SODICA CRISTALINA	POLVO PARA SOLUCION INYECTABLE	1 000 000 UI	FRASCO AMPULA Y DILUYENTE CON 2 ML
1933	BENCILPENICILINA SODICA CRISTALINA	POLVO PARA SOLUCION INYECTABLE	5 000 000 UI	1 FRASCO AMPULA
2509	BENZATINA BENCILPENICILINA	POLVO PARA SUSPENSION INYECTABLE	2 400 000 UI	1 FRASCO AMPULA

CATALOGO DE MEDICAMENTOS SEGUN NORMA OFICIAL DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 1996

CUADRO BASICO DE MEDICAMENTOS EN ENFERMEDADES INFECCIOSAS Y PARASITARIAS (CONTINUACION)				
CLAVE	NOMBRE GENERICO	FORMA FARMACEUTICA	CANTIDAD	PRESENTACION
71	BENZATINA BENICILPENICILINA	POLVO PARA SUSPENSION INYECTABLE	500 000 UI	1 FRASCO AMPULA
2131	CEFACLOR	CAPSULAS	250 MG	15 CAPSULAS
5256	CEFALOTINA	POLVO / SOLUCION INYECTABLE	1 G	1 FRASCO AMPULA
1935	CEFOTAXIMA	POLVO PARA SOLUCION INYECTABLE	1 G	FRASCO AMPULA Y DILUYENTE CON 4 ML
4254	CEFTAZIDIMA	POLVO PARA SOLUCION INYECTABLE	1 G	1 FRASCO AMPULA
1937	CEFTRIAXONA	POLVO PARA SOLUCION INYECTABLE	1 G	FRASCO AMPULA Y DILUYENTE CON 10 ML
5264	CEFUROXIMA	POLVO SUSPENSION INYECTABLE	750 MG	1 FRASCO AMPULA
4259	CIPROFLOXACINO	SOLUCION INYECTABLE	200 MG/ 100 ML	1 FRASCO AMPULA
4255	CIPROFLOXACINO	TABLETAS O CAPSULAS	250 MG	8 TABLETAS O CAPSULAS
2132	CLARITROMICINA	TABLETAS	250 MG	10 TABLETAS
1973	CLINDAMICINA	SOLUCION INYECTABLE	300 MG/ 2 ML	1 AMPOLLETA
2133	CLINDAMICINA	CAPSULAS	300 MG	16 CAPSULAS
1992	CLORAMFENICOL	POLVO PARA SOLUCION INYECTABLE	1 G	FRASCO AMPULA Y DILUYENTE CON 5 ML
1305	DEHIDROMETINA	SOLUCION INYECTABLE	60 MG/ 2 ML	5 AMPOLLETAS
1928	DICLOXACILINA	POLVO PARA SOLUCION INYECTABLE	250 MG	FRASCO AMPULA Y DILUYENTE DE 5 ML
5270	DIDANOSINA	TABLETAS MASTICABLES	100 MG	60 TABLETAS MASTICABLES
5271	DIDANOSINA	TABLETAS MASTICABLES	25 MG	60 TABLETAS MASTICABLES
2134	ERITROMICINA	SOLUCION INYECTABLE	1 G	FRASCO AMPULA
5267	FLUCONAZOL	CAPSULAS O TABLETAS	100 MG	10 CAPSULAS O TABLETAS
2135	FLUCONAZOL	SOLUCION INYECTABLE	2 MG/ ML	FRASCO 50 ML
5268	GANCICLOVIR	LIOFILIZADO SOLUCION INYECTABLE	500 MG	1 FRASCO AMPULA
1955	GENTAMICINA	SOLUCION INYECTABLE	20 MG/ 2 ML	1 AMPOLLETA
1954	GENTAMICINA	SOLUCION INYECTABLE	60 MG/ 2 ML	1 AMPOLLETA
5265	IMPANAM CILESTATINA	POLVO SOLUCION INYECTABLE	500 MG	1 FRASCO AMPULA
1951	KANAMICINA	SOLUCION INYECTABLE	1 G	1 FRASCO AMPULA
2016	KETOCONAZOL	TABLETAS	200 MG	10 TABLETAS
2136	MEBENDAZOL	TABLETAS	100 MG	6 TABLETAS
1309	METRONIDAZOL	SOLUCION INYECTABLE	200 MG/ 10 ML	2 AMPOLLETAS
1311	METRONIDAZOL	SOLUCION INYECTABLE	500 MG/ 100 ML	1 FRASCO AMPULA
4176	NEOMICINA	CAPSULAS O TABLETAS	250 MG	CAJA CON 10 CAPSULAS
5302	NITROFURANTOINA	SUSPENSION ORAL	5 MG/ ML	FRASCO CON 120 ML
1911	NITROFURANTOINA	CAPSULAS	100 MG	40 CAPSULAS
2137	OXITETRACICLINA	SOLUCION INYECTABLE	100 MG	AMPOLLETAS

CATALOGO DE MEDICAMENTOS SEGUN NORMA OFICIAL DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 1996

CUADRO BASICO DE MEDICAMENTOS EN ENFERMEDADES INFECCIOSAS Y PARASITARIAS
(CONTINUACION)

[illegible]

CATALOGO DE MEDICAMENTOS SEGUN NORMA OFICIAL DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 1996

[illegible]

CATALOGO DE MEDICAMENTOS SEGUN NORMA OFICIAL DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 1996

CUADRO BASICO DE MEDICAMENTOS EN GASTROENTEROLOGIA				
CLAVE	NOMBRE GENERICO	FORMA FARMACEUTICA	CANTIDAD	PRESENTACION
154	ACEITE MINERAL	EMULSION		FRASCO CON 265 ml
1223	ALUMINIO Y MAGNESIO	TABLETAS MASTICABLES	200 mg/447 3 mg	50 TABLETAS
1224	ALUMINIO Y MAGNESIO	SUSPENSION ORAL	200 mg/200 ml 200 mg/200 ml	ENVASE CON 240 ml
1263	BISMUTO SUBSALICILATO DE	SUSPENSION	1 750 g/100 ml	FRASCO CON 240 ml
1206	BUTILHIOSCINA	GRAGEAS	10 mg	10 GRAGEAS
1207	BUTILHIOSCINA	SOLUCION INYECTABLE	20 mg/ml	3 AMPOLLETAS
113	BUTILHIOSCINA/METAMIZOL	GRAGEAS	10 mg/250 mg	35 GRAGEAS
1209	CISAPRIDA	TABLETAS	5 mg	30 TABLETAS
1208	CISAPRIDA	SUSPENSION	1 mg/ml	FRASCON CON 60 ml
1282	GLICERINA INFANTIL	SUPOSITORIO	1 380 g	20 SUPOSITORIO
1278	GLICERINA ADULTO	SUPOSITORIO	2 632 g	6 SUPOSITORIO
1363	LIDOCAINA CON HIDROCORTISONA	UNGUENTO	50 mg/1g y 2 5 mg/ 1 g	TUBO CON 20 G
1364	LIDOCAINA CON HIDROCORTISONA	SUPOSITIOPI	60 mg/ 5 mg	6 SUPOSITORIO
4184	LOPERAMIDA	COMPRIMIDOS O GRAGEAS	2 mg	12 COMPRIMIDOS O GRA
1275	MAGNESIO	SUSPENSION ORAL	425 mg/5 ml	ENVASE CON 120 ml
1241	METOCLOPRAMIDA	SOLUCION INYECTABLE	10 mg/2 ml	6 AMPOLLETAS
1242	METOCLOPRAMIDA	TABLETAS	10 mg	20 TABLETAS
1243	METOCLOPRAMIDA	SOLUCION ORAL	4 mg/ml	FRASCO CON CON 20 ml
1271	PLANTAGO PSYLIUM	POLVO	49 7 g	ENVASE CON 400 g
1233	RANITIDINA	TABLETAS O GRAGEAS	150 mg	20 TABLETAS
1277	SODIO FOSFATO Y CITRATO DE	SOLUCION PARA ENEMA	12 g/100 ml y 10 g/100 ml	ENVASE CON 133 ml
1273	ACEITE DE RICINO	ACEITE		ENVASE DE 70 ml
1221	ALUMINIO	TABLETAS	200 mg	50 TABLETAS
1222	ALUMINIO	SUSPENSION ORAL	350 mg/5 ml	ENVASE CON 240 ml
2148	BUTILHIOSCINA/METAMIZOL	SOLUCION INYECTABLE	2 5g/0 20 g/5 ml	5 AMPOLLETAS C/ 5 ml
2147	CISAPRIDA	TABLETAS	10 mg	30 TABLETAS
1204	DICICLOVERINA	CAPSULAS	10 mg	30 CAPSULAS
2148	LIDOCAINA	UNGUENTO	50 mg/g	TUBO CON 35 g
4189	MESALAZINA	SUSPOSITORIO	250 mg	30 SUPOSITORIO
4186	MESALAZINA	GRAGEAS CAPA ENTERICA	500 mg	40 GRAGEAS
2149	MISOPROSTOL	TABLETAS	200 pg	28 TABLETAS
5180	OMEPRAZOL	CAPSULAS CON CAPA ENTERICA	20 mg	7 CAPSULAS
4181	PACREATINA	CAPSULAS	300 mg	50 CAPSULAS

CATALOGO DE MEDICAMENTOS SEGUN NORMA OFICIAL DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 1996

CUADRO BASICO DE MEDICAMENTOS EN GASTROENTEROLOGIA (CONTINUACION)

[illegible]

CATALOGO DE MEDICAMENTOS SEGUN NORMA OFICIAL DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 1996

[illegible]

CATALOGO DE MEDICAMENTOS SEGUN NORMA OFICIAL DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 1996

CUADRO BASICO DE MEDICAMENTOS EN HEMATOLOGIA				
CLAVE	NOMBRE GENERICO	FORMA FARMACEUTICA	CANTIDAD	PRESENTACION
1732	FITOMENADIONA	EMULSION ACUOSA INYECTAB	1mg/ 05 ml	3 AMPOLLETAS
524	ACONOCUMAZOL	TABLETA RANURADA	4 mg	20 TABLETAS
	(ACENOCUMARINA)			
626	FITOMENADIONA	EMULSION ACUOSA INYECTAB	10 mg/ml	3 AMPOLLETAS
1702	FUMARATO FERROSO	SUSPENSION ORAL	29 mg/ml	ENVASE CON 120 ml
1701	FUMARATO FERROSO	TABLETAS	200 mg	50 TABLES
4237	ACIDO AMINOCAPROICO	SOLUCION INYECTABLE	5g/20 ml	1 FRASCO AMPULA
1706	ACIDO FOLICO	TABLETAS RANURADAS	5 mg	20 TABLETAS RANURA
4241	DEXAMETASONA	SOLUCION INYECTABLE	4 mg/ml	1 AMPOLLETA CON 2 ml
642	DIPIRIDAMOL	SOLUCION INYECTABLE	10 mg/10 ml	3 AMPOLLETAS
643	DIPIRIDAMOL	GRAGEAS	75 mg	20 GRAGEAS
4242	ENOXAPARINA	SOLUCION INYECTABLE	20 mg	2 JERINGAS 2 ml
2154	ENOXAPARINA	SOLUCION INYECTABLE	40 mg	2 JERINGAS 4 ml
1735	ESTREPTOCINASA	LIOFILIZADO PARA SOL INY	750 000 UI/ 5 ml	1 FRASCO AMPULA
1734	ESTREPTOCINASA	LIOFILIZADO PARA SOL INY	150 000 UI/ 5 ml	1 FRASCO AMPULA
4239	FACT ANTIHEMOLITICO HUMANO	SOLUCION INYECTABLE	300 O 500 UI	1 FRASCO AMPULA
5238	FACTOR IX	LIOFILIZADO /SOL INYECT		
4234	GLOBULINA ANTIINFOCITO HUMAN	SOLUCION INYECTABLE	50 mg/ml	10 FRASCOS AMPULA
621	HEPARINA	SOLUCION INYECTABLE	10000 UI/10 ml (1000 UI/ml)	50 FRASCOS AMPULA
2155	HEPARINA GLICOSAMINOGLICANO	SOLUCION INYECTABLE	7500 UI	2 O 10 JERINGAS
1708	HIDROXICOBALAMINA	SOLUCION INYECTABLE O LIOF	100 pg/ 2 ml	3 AMPOLLETAS
5240	IgG NO MODIFICADA	LIOFILIZADO/SUSP INYEC	6 g/200 ml	
5241	INTERFERON ALFA 2 gamma	LIOFILIZADO/SOLUCION INYEC	3 mil UI	1 FRASCO AMPULA
5242	INTERFERON ALFA 2 gamma	LIOFILIZADO/SOLUCION INYEC	4 5 mil UI	1 FRASCO AMPULA
5243	INTERFERON ALFA 2 gamma	LIOFILIZADO/SOLUCION INYEC	9 milf UI	1 FRASCO AMPULA
5236	INTERFERON ALFA 2beta	LIOFILIZADO/SOLUCION INYEC	10 milf UI	1 FRASCO AMPULA
5227	INTERFERON ALFA 2 beta	LIOFILIZADO/SOLUCION INYEC	3 mil UI	1 FRASCO AMPULA
5228	INTERFERON ALFA 2 beta	LIOFILIZADO/SOLUCION INYEC	5 milf UI	1 FRASCO AMPULA
1709	OXIMETOLONA	TABLETAS RANURADAS	50 mg	20 TABLETAS
1703	SULFATO FERROSO	TABLETAS	200 mg	30 TABLETAS
1704	SULFATO FERROSO	SOLUCION ORAL	125 mg/ml	FRASCO CON 15 ml
623	WARFARINA	TABLETAS RANURADAS	5 mg	25 TABLETAS
204	ATROPINA	SOLUCION INYECTABLE	1 mg/1 ml	50 AMPOLLETAS C/ 1ml

CATALOGO DE MEDICAMENTOS SEGUN NORMA OFICIAL DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 1996

[illegible]

CATALOGO DE MEDICAMENTOS SEGUN NORMA OFICIAL DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 1996

CUADRO BASICO DE MEDICAMENTOS EN NEFROLOGIA Y UROLOGIA				
CLAVE	NOMBRE GENERICO	FORMA FARMACEUTICA	CANTIDAD	PRESENTACION
561	CLORTALIDONA	TABLETAS RANURADAS	50 mg	20 TABLETAS
2304	ESPIRONOLACTONA	TABLETAS	25 mg	20 TABLETAS
2321	FENAZOPIRIDINA	TABLETAS	100 mg	20 TABLETAS
2307	FLUROSEMIDA	TABLETAS	40 mg	20 TABLETAS
2306	FUROSEMIDA	SOLUCION INYECTABLE	20 mg/ 2 ml	5 AMPOLLETAS
2301	HIDROCLOROTIAZIDA	TABLETAS	25 mg	20 TABLETAS
472	PREDNISONA	TABLETAS RANURADAS	5 mg	20 TABLETAS
2303	ACETAZOLAMIDA	SOLUCION INYECTABLE	500 mg	FRASCO AMPULA
2302	ACETAZOLAMIDA	TABLETAS	250mg	20 TABLETAS
2305	AMILORIDA	TABLETAS	5 mg	20 TABLETAS
5304	ALFA CETOANALOGOS DE AMINOAC	GRAGEAS	630 mg	100 GRAGEAS
5239	ANTICUERPOS MONOCLONALES CD3	SOLUCION INYECTABLE	5 mg/5 ml	5 AMPOLLETAS
5235	ERITROPOYETINA HUMANA RECOMB	SOLUCION INYECTABLE	4000 UI / ml	6 FRASCOS AMPULA
2156	ESPIRONOLACTONA	TABLETAS	100 mg	20 o 30 TABLETAS
2157	FUROSEMIDA	SOLUCION ORAL	10 mg/ml	FRASCO GOTERO 60ml
2306	MANITOL 20%	SOLUCION INYECTABLE	5 g/250 ml	ENVASE CON 250 ml
2342	SOLUCION PARA DIALISIS PERITONEAL 1.5%	SOLUCION	GLUCOSA 1.5 g Na 132 meq Ca++ 3.5 meq mg 1.5 meq Cl- 102 meq lactaco 35 meq	BOLSA CON 1 000 ml
2341	SOLUCION PARA DIALISIS PERITONEAL 1.5%	SOLUCION	GLUCOSA 1.5 g Na 132 meq Ca++ 3.5 meq mg 1.5 meq Cl- 102 meq lactaco 35 meq	BOLSA CON 2 000 ml
2346	SOLUCION PARA DIALISIS PERITONEAL 1.5%	SOLUCION	GLUCOSA 1.5 g Na 132 meq Ca++ 3.5 meq mg 1.5 meq Cl- 102 meq lactaco 35 meq	BOLSA CON 5 000 ml Y 1 000 ml
2343		SOLUCION	1.5 meq Cl- 102 meq lactaco 35 meq	
2344	SOLUCION PARA DIALISIS PERITONEAL AL 4.25%	SOLUCION	GLUCOSA 4.25 g Na 132 meq Ca++ 3.5 meq mg 1.5 meq Cl- 102 meq lactaco 35 meq	BOLSA CON 2 000 ml
2347	SOLUCION PARA DIALISIS PERITONEAL AL 4.25%	SOLUCION	GLUCOSA 4.25 g Na 132 meq Ca++ 3.5 meq mg 1.5 meq Cl- 102 meq lactaco 35 meq	BOLSA CON 5 000 ml
	SOLUCION PARAHEMODIALISIS	SOLUCION	GLUCOSA 21.8 g Na 134 meq Ca++	EN VASE CON 3.67 L
2345	LIBRE DE POTASIO		2.5 meq mg 1.5 meq Cl- 102 meq acretatos 35 meq	

CATALOGO DE MEDICAMENTOS SEGUN NORMA OFICIAL DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 1996

CUADRO BASICO DE MEDICAMENTOS EN NEUMOLOGIA

[illegible]

CATALOGO DE MEDICAMENTOS SEGUN NORMA OFICIAL DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 1996

CUADRO BASICO DE MEDICAMENTOS EN NEUROLOGIA				
CLAVE	NOMBRE GENERICO	FORMA FARMACEUTICA	CANTIDAD	PRESENTACION
2609	CARBAMACEPINA	SUSPENSION ORAL	100 MG/5 ML	ENVASE CON 120 ML
2606	CARBAMACEPINA	TABLETAS	200 MG	20 TABLETAS
202	DIAZEPAM	SOLUCION INYECTABLE	10 MG/ 2 ML	50 AMPOLLETAS
3215	DIAZEPAM	TABLETAS RANURADAS	10 MG/ 2 ML	20 TABLETAS
2673	ERGOTAMINA Y CAFEINA	GRAGEAS	1 MG/ 100 MG	20 GRAGEAS
2611	FENITOINA (DIFENILHIDANTOINA)	SUSPENSION ORAL	37.5 /5 ML	FRASCO CON 120 ML
525	FENITOINA SODICA	TABLETAS O CAPSULAS	100 MG/5 ML	50 TABLETAS
2619	FENOBARBITAL	ETIXIR	20 MG / 5 ML	ENVASE CON 60 ML
2601	FENOBARBITAL	TABLETAS	100 MG/5 ML	20 TABLETAS
2622	VALPROATO DE MAGNESIO	TABLETAS CON CUBIERTA ENTERICA	200 MG (EQUIVALENTE A 167.4 MG DE ACIDO VALPROICO)	40 TABLETAS
2623	VALPROATO DE MAGNESIO	SOLUCION ORAL	186 MG/ML	FRASCO CON 40 ML
2620	ACIDO VALPROICO	CAPSULAS	250 MG	60 CAPSULAS
2652	BIPERIDENO	TABLETAS	2 MG	50 TABLETAS
2653	BIPERIDENO	SOLUCION INYECTABLE	5 MG/ML	5 AMPOLLETAS
2164	CARBAMACEPINA	TABLETAS	400 MG	20 TABLETAS
2165	CLONAZEPAM	TABLETAS	10 MG/ 2 ML	
2614	CLONAZEPAM	SOLUCION INYECTABLE	1 MG/ 100 MG	5 AMPOLLETAS
2612	CLONAZEPAM	TABLETAS	2 MG	30 TABLETAS
2613	CLONAZEPAM	SOLUCION ORAL	2.5 MG/ML	FRASCO GOTERO INTEGRADO CON 10 ML
5352	CLORAL	JARABE	500 MG/5 ML	FRASCO 120 ML
3213	CLORDIAZEPOXIDO	SOLUCION INYECTABLE	100 MG/5 ML	
3216	DIAZEPAM	SUSPENSION ORAL	2 MG	FRASCO 60 ML
2605	DIHIDROERGOTAMINA	TABLETAS	1 MG	20 TABLETAS
2624	FENITOINA SODICA	SOLUCION INYECTABLE	250 MG	25 FCOS. AMPULA
2610	FENITOINA SODICA	TABLETAS O CAPSULAS DE ACCION RAPIDA	30 MG	50 TABLETAS O CAPSULAS
2602	FENOBARBIAL	TABLETAS	15 MG	10 TABLETAS
2605	ENOBARBITAL SODICO	SOLUCION INYECTABLE	330 MG/2ML	5 AMPOLLETAS
5353	LUNARIZINA	CAPSULAS	5 MG/ML	20 CAPSULAS
2654	LEVODOPA Y CARBIDOPA	TABLETAS	250 MG/25 MG	100 TABLETAS
5351	MEILFNIDAO	COMPRIMIDOS	10 MG/ 2 ML	30 COMPRIMIDOS
5354	NIMODIPINO	SOLUCION INYECTABLE	10 MG/50 ML	1 FRASCO 50 ML
3247	PERFENACINA	SOLUCION INYECTABLE	5 MG/ML	3 AMPOLLETAS
	PIRIDOSTIGMINA	GRAGEAS O TABLETAS	60 MG	20 GRAGEAS O TABLETAS

CATALOGO DE MEDICAMENTOS SEGUN NORMA OFICIAL DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 1996

CUADRO BASICO DE MEDICAMENTOS EN NEUROLOGIA (CONTINUACION)

[illegible]

CATALOGO DE MEDICAMENTOS SEGUN NORMA OFICIAL DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 1996

CUADRO BASICO DE MEDICAMENTOS EN NUTRIOLOGIA				
CLAVE	NOMBRE GENERICO	FORMA FARMACEUTICA	CANTIDAD	PRESENTACION
2707	ACIDO ASCORBICO	TABLETAS	100 MG	20 TABLETAS
22	CASEINATO DE CALCIO	POLVO	PROTEINAS 90 G LIPIDOS 2 G	LATA CON 100 G
2714	COMPLEJO B	TABLETAS	VITAMINA 100 MG PIRIDOXINA 5MG CIANOCOBALAMINA 50 MICROGR	30 TABLETAS
5384	COMPLEJO B	LIOFILIZADO/SOLUCION INYECTABLE		1 FRASCO AMPULA
2739	DIETA POLIMERICA A BASE DE PROTEINAS DE CASEINATO DE CALCIO	POLVO	PROTEINAS 17.5 G LIPIDOS 9 G CARBOHIDRATOS 68 G	LATA 454 G
21	FORMULA CON PROTEINAS AISLADA DE SOYA	POLVO	PROTEINAS 16 G LIPIDOS 29 G CARBOHIDRATOS 53 G	LATA 450 G
13	FORMULA CON PROTEINAS HIDROLIZADAS SIN LACTOSA	POLVO	PROTEINAS 12 G LIPIDOS 17 G CARBOHIDRATOS 51 G	LATA CON 425 A 450 G
14	FORMULA DE SEGUIMIENTO	POLVO	PROTEINAS 15 G LIPIDOS 18.4 G CARBOHIDRATOS 47 G	LATA CON 400 A 454 G
91	MIEL DE MAIZ	SOLUCION ORAL		FRASCO CON 500 ML
3	SUCEDANEO DE LECHE HUMANA DE PRETERMINO	POLVO	PROTEINAS 15 G LIPIDOS 29 G CARBOHIDRATOS 58 G	LATA 454 G
11	SUCEDANEO DE LECHE HUMANA DE TERMINO	POLVO	PROTEINAS 13 GR LIPIDOS 29 G CARBOHIDRATOS 58 G	LATA 454 G
12	SUCEDANEO DE LECHE HUMANA SIN LACTOSA	POLVO	PROTEINAS 14 G LIPIDOS 29 G CARBOHIDRATOS 56 G	LATA CON 400 G
2715	VITAMINA E	GRAGEAS O CAPSULAS DE GELATINA	400 MG	100 O 99 GRAGEAS
1098	VITAMINAS A C D	SOLUCION ORAL	PALMITATO RETINOS 9000 UI AC ASCORBICO 125 MG COLECALCIFEROL 1800 UI	FRASCO CON 15 ML
1706	ACIDO FOLICO	TABLETAS RANURADAS	5 MG	20 TABLETAS RANURADAS
5393	AMINOACIDOS CON CADENA RAMIFICADA 8 % SIN ELECTROLITOS	SOLUCION INYECTABLE		1 FRASCO 500 ML
2738	AMINOACIDOS CRISTALINOS 10%	SOLUCION INYECTABLE		FRASCO CON 500 ML
2737	AMINOACIDOS CRISTALINOS AL 8.5% CON ELECTROLITOS	SOLUCION INYECTABLE		ENVASE DE 1 000 ML QUE CONTIENE 500 ML DE AAS
2168	AMINOACIDOS CRISTALINOS ESENCIALES 8.5% S/ELECTROLITOS	SOLUCION INYECTABLE		ENVASE DE 1 000 ML QUE CONTIENE 500 ML DE AAS
2169	CARNITINA	AMPOLLETAS	1 G/5 ML	5 AMPOLLETAS
2736	DIETA ELEMENTAL	POLVO	80.4 G	10 SOBRES
5392	DIETA POLIMERICA CON FIBRA	SUSPENSION ORAL	236 ML O 250 ML	1 LATA
5391	DIETA POLIMERICA SIN FIBRA	SUSPENSION ORAL	236 ML O 250 ML	1 LATA
1708	HIDROXICOBALAMINA	SOLUCION INYECTABLE O LIOFILIZADO	100 MICROGR /2 ML	3 AMPOLLETAS
2167	LECHE DESCREMADA	POLVO	LATA CON 450 A 500 GR	LATA
2731	LIPIDOS INTRAVENOSOS	EMULSION INYECTABLE	ACEITE DE SOYA 25 A 50 G /500 ML ACEITE DE CARTAMO 25 G/500 ML	ENVASE CON 500 ML
5382	LIPIDOS INTRAVENOSOS DE CADENA LARGA 20%	EMULSION INYECTABLE		1 ENVASE 500 ML
2740	LIPIDOS INTRAVENOSOS DE CADENA MEDIA Y LARGA 20%	EMULSION INYECTABLE	ACEITE DE SOYA 100 G/100 ML TRIGLICERIDOS DE CADENA MEDIA 100 G/1000 ML	ENVASE CON 500 ML
5378	MANGANESO	SOLUCION INYECTABLE	0.924 MG/3ML	25 AMPOLLETAS

CATALOGO DE MEDICAMENTOS SEGUN NORMA OFICIAL DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 1996

CUADRO BASICO DE MEDICAMENTOS EN OFTALMOLOGIA				
CLAVE	NOMBRE GENERICO	FORMA FARMACEUTICA	CANTIDAD	PRESENTACION
2821	CLORAMFENICOL	SOLUCION OFTALMICA	5 MG/ML	FRASCO 15 ML
2822	CLORAMFENICOL	UNGUENTO OFTALMICO	5 MG/ML	TUBO CON 5 G
2893	HIDROMELOSA 2% (METILCELULOSA)	SOLUCION OFTALMICA	20 MG/ML	FRASCO GOTERO INTEGRAL 5 ML
909	LANOLINA Y ACEITE MINERAL	UNGUENTO	3 G/100 G	FRASCO CON 100 G
2804	NAFAZOLINA	SOLUCION OFTALMICA	1 MG/ML ALCOHOL POLIVINIL 14MGO METILCE 5 MG	GOTERO INTEGRAL CON 15 ML
2891	PROXIMETACAINA (PROPARACAINA)	SOLUCION OFTALMICA	5 MG/ML	FRASCO GOTERO INTEGRAL CON 15 ML
2829	SULFACETAMIDA	SOLUCION OFTALMICA	0.1 G/ML	GOTERO INTEGRAL CON 15 ML
2801	ZINC Y FENILEFRINA	SOLUCION OFTALMICA	2.5 MG/ML 1.2 MG/ML	FRASCO CON 15 ML
2900	ACETILCOLINA CLORURO DE	LIOFILIZADO PARA SOLUCION OFTALMICA	ACETILCOLINA 20 MG/2 ML MENTOL 60 MG/2 ML	FRASCO AMPULA CON DILUYENTE DE 2 ML
2830	ACICLOVIR	UNGUENTO OFTALMICO	3G/100 G	TUBO CON 4.5G
2873	ALCOHOL POLIVINILICO	SOLUCION	1.4 G	FRASCO 15 ML
2872	ATROPINA	UNGUENTO OFTALMICO	10 MG/G	TUBO CON 3 GR
2173	ATROPINA	SOLUCION OFTALMICA	10 MG/ML	FRASCO GOTERO INTEGRAL CON 15 ML
2877	BETAXOLOL	SOLUCION OFTALMICA	0.50 G/100ML	
2174	CICLOPENTOLATO	SOLUCION OFTALMICA	10 MG/ML	FRASCO GOTERO INTEGRAL 3 ML
2175	CIPROFLOXACINO	SOLUCION OFTALMICA	300 MG/100ML	FRASCO 5 ML
2899	CLORAMFENICOL LEVOGIRO/ SULFACETAMIDA SODICA	SOLUCION OFTALMICA	0.50 G/100 ML 10 GR/100 ML	TUBO O FRASCO
2806	CLORURO DE SODIO	POMADA O SOLUCION OFTALMICA	5 GR /100 G	GOTERO INTEGRAL CON 5 ML
2176	DEXAMETASONA	SOLUCION OFTALMICA	40 MG/ML	FRASCO GOTERO INTEGRAL CON 5 ML
2177	DIPIVEFRIN	SOLUCION OFTALMICA	0.1 G/100 ML	
2871	FENILEFRINA	SOLUCION OFTALMICA	0.1 GR/ML	FRASCO GOTERO INTEGRAL 15 ML
2178	FENIRAMINA/NAFAZOLINA	SOLUCION OFTALMICA	300G/100 ML 0.015 G/100 ML	FRASCO 30 ML
2898	FLUORESCEINA	PAPELES ESTERILES	1 MG/ML ALCOHOL POLIVINIL 14MGO METILCE 5 MG	ENVASE CON 200 PAPELES ESTERILES
2898	FLUORESCEINA SODICA	SOLUCION INYECTABLE	100 MG/ ML	1 AMPOLLETA CON 5 ML
2179	FLUOROMETALONA	SOLUCION OFTALMICA	100 MG/100 ML	
2828	GENTAMICINA	SOLUCION OFTALMICA	3 MG/ ML	GOTERO INTEGRAL 5 ML
4402	HALURONATO DE SODIO	JERINGA OFTALMICA	4 ML	
2814	HIDROMELOSA AL 0.5%METILCELULOSA	SOLUCION OFTALMICA	5 MG/ML	GOTERO INTEGRAL CON 15 ML
2874	HOMATROPINA	SOLUCION OFTALMICA	2 G/100 ML	
2826	IDOXUDINA	UNGUENTO	5 MG	UNGUENTO
2827	IDOXUDINA	SOLUCION OFTALMICA	1 MG	FRASCO 10 ML

CATALOGO DE MEDICAMENTOS SEGUN NORMA OFICIAL DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 1996

CUADRO BASICO DE MEDICAMENTOS EN OFTALMOLOGIA (CONTINUACION)

[illegible]

CATALOGO DE MEDICAMENTOS SEGUN NORMA OFICIAL DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 1996

CUADRO BASICO DE MEDICAMENTOS EN OFTALMOLOGIA (CONTINUACION)				
CLAVE	NOMBRE GENERICO	FORMA FARMACEUTICA	CANTIDAD	PRESENTACION
2192	ACIDO FOLINICO	SOLUCION INYECTABLE	50MG	1 AMPOLLETA Y DILUYENTE DE 5 ML
1757	BLEOMICINA	LIOFILIZADO PARA SOLUCION INYECTABLE	15 UN/3 ML	25 TABLETAS
1755	BUSULFANO	TABLETAS	2 MG	1 FRASCO AMPOLLETA
4431	CARBOPLATINO	LIOFILIZADO PARA SOLUCION INYECTABLE	150 MG	FRASCO AMPULA Y DILUYENTE ESTERIL (ETANOL ABSOLUTO)
1758	CARMUSTINA	POLVO LIOFILIZADO PARA SOLUCION INYECTABLE	100 MG/3 ML	50 GRAGEAS
1751	CICLOFOSFAMIDA	TABLETAS	50 MG	5 FRASCOS AMPULA
1752	CICLOFOSFAMIDA	SOLUCION ORAL	200 MG	2 FRASCOS AMPULA
1753	CICLOFOSFAMIDA	SOLUCION INYECTABLE	500 MG	50 TABLETAS
4240	CICLOSPORINA	SOLUCION ORAL	100 MG/3 ML	FRASCO AMPULA CON 50 ML
4235	CICLOSPORINA	CAPSULAS GELATINA BLANDA	50 MG/ML	10 AMPOLLETAS
4236	CICLOSPORINA A	CAPSULAS GELATINA BLANDA	50 MG/ML	1 FRASCO 50 ML
4235	CICLOSPORINA A	LIOFILIZADO PARA SOLUCION INYECTABLE	100 MG/7 ML	50 CAPSULAS
4240	CICLOSPORINA A	SOLUCION INYECTABLE	100 MG	50 CAPSULAS
4303	CICLOSPORINA A	TABLETAS	25 MG	FRASCO AMPULA
3046	CISPLATINO	POLVO LIOFILIZADO PARA SOLUCION INYECTABLE	10 MG	FRASCO AMPULA
1775	CITARABINA	POLVO/SOLUCION INYECTABLE	500 MG/ML	25 TABLETAS
1754	CLORAMBUCILO	SOLUCION INYECTABLE	2 MG	FRASCO AMPULA
3003	DACARBAZINA	SOLUCION INYECTABLE	200 MG	1FRASCO AMPULA
4429	DACTINOMICINA (ACTINOMICINA D)	SOLUCION INYECTABLE	0.5 MG	
4228	DAUNORUBICINA	POLVO/SOLUCION INYECTABLE	20 MG	1FRASCO AMPULA
1764	DOXORRUBICINA	SOLUCION INYECTABLE	10 MG	FRASCO AMPULA
1765	DOXORRUBICINA	SOLUCION INYECTABLE	50 MG	FRASCO AMPULA
1773	EPIRUBICINA	LIOFILIZADO PARA SOLUCION INYECTABLE	10 MG	FRASCO AMPULA
1774	EPIRUBICINA	LIOFILIZADO PARA SOLUCION INYECTABLE	50 MG	FRASCO AMPULA
4230	ETOPOSIDO (VT /6)	SOLUCION INYECTABLE	100 MG	10 AMPOLLETAS
5432	FIGRATRIM	SOLUCION INYECTABLE	300 MCG/ML	5FRASCO AMPULA
3012	FLUORACILO	SOLUCION INYECTABLE	250MG/10ML	10 AMPOLLETAS
5426	FLUTAMIDA	TABLETAS	250 MG	90 TABLETAS
2193	GLICOFOSFOPAPTAL	CAPSULAS	500 MG	45 CAPSULAS
3048	GOSOFELINTIL	IMPLANTE DE LIBERACION PROLONGADA	3.6 MG	ENVASE CON IMPLANTE CILINDRICO ESTERIL EN JERINGA
4226	HIDROXICARBEMIDA(HIDROXIUREA)	CAPSULAS	500 MG	100 CAPSULAS
4434	IDARBUCINA	SOLUCION INYECTABLE (LIOFILIZADO)	5 MG	1FRASCO AMPULA
4432	IFOSFAMIDA	POLVO/SOLUCION INYECTABLE	1 G	1FRASCO AMPULA

CATALOGO DE MEDICAMENTOS SEGUN NORMA OFICIAL DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 1996

CUADRO BASICO DE MEDICAMENTOS EN OFTALMOLOGIA (CONTINUACION)

[illegible]

CUADRO DE EVALUACION DEL DESABASTO DE MEDICAMENTOS POR MESES SIN ABASTECIMIENTO Y PORCENTAJE, MEDICAMENTOS SEGUN NORMA OFICIAL MEXICANA DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 1996.			
CLAVE	DESCRIPCION	MESES	%
		SIN ABASTECIMIENTO	ABASTECIMIENTO
101	AC. ACETILSALICILICO TAB. SOLUB. 500 MG		
103	AC. ACETILSALICILICO TAB. SOLUB.		
104	PARACETAMOL TAB. 500 MG.		
105	PARACETAMOL SUPOS. 300 MG		
106	PARACETAMOL SOL. GOT. 100 MG		
108	METAMIZOL TABS. 500 MG		
109	METAMIZOL INY.		
132	NALBUFINA (NUBAIN) SOL. INY.		
202	DIAZEPAN SOL. INY. DE 10 MG		
204	ATROPINA SOL. INY. DE 1 ML		
206	FLUNITRAZEPAN SOL. INY. DE 2 ML		
221	TIOPENTAL SOD. PVO. SOL. INY. 5 GR.		
222	HALOTANO DE 250 ML		
224	ENFLURANO DE 250 ML		
226	KETAMINA SOL. INY. DE 10 ML		
228	PROPANIDOL SOL. INY.		
229	PROPOFOL (DIPRIVAN) AMP.		
241	DROPERIDOL SOL. INY. DE 10 ML		
243	ETOMIDA SOL. INY.		
244	PROPOFOL SOL. INY.		
252	SUCCINICOLINA SOL. INY. 2 ML		

CUADRO DE EVALUACION DEL DESABASTO DE MEDICAMENTOS POR MESES SIN ABASTECIMIENTO Y PORCENTAJE, MEDICAMENTOS SEGUN NORMA OFICIAL MEXICANA DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 1996.

CLAVE	DESCRIPCION	MESES	%
		SIN ABASTECIMIENTO	ABASTECIMIENTO
254	BROMURO DE VECURONIO SOL. INY.		
261	LIDOCAINA AL 1 % SOL. INY. DE 50 ML		
262	LIDOCAINA AL 2% SOL. INY. DE 50 ML		
263	LIDOCAINA AL 5% SOL. INY. DE 2 ML		
264	LIDOCAINA AL 10% AEROSOL		
265	LIDOCAINA AL 2% CON EPIF. SOL. INY.		
266	CITANEST CON OCTAPRESIN		
267	LIDOCAINA AL 2% C/EPINEF. CART. DENT.		
271	CLORHIDRATO DE BIPIVACAINA 5 MG		
291	NEOSTIGMINA SOL. INY. 0.5 MG 1 ML		
302	NALOXONA SOL. INY. 0.4 MG		
402	CLORFERINAMINA TAB. 4 MG		
405	DIFENHIDRAMINA JBE. DE 12.5 MG		
406	DIFENHIDRAMINA CLOR. SOL. INY.		
407	AVAPENA SOL. INY.		
407	CLOROPIRAMINA SOL. INY. 20 MG.2ML		
408	CLORFENIRAMINA JARABE 5 MG		
420	SALBUTAMOL SUS. AER. 20 MG.		
426	AMINOFILINA SOL. INY. 10 ML		
429	CLOR. DE FLUNITRAZEPAN		
431	SALBUTAMOL JARABE 2 MG 5 ML.		

CUADRO DE EVALUACION DEL DESABASTO DE MEDICAMENTOS POR MESES SIN ABASTECIMIENTO Y PORCENTAJE, MEDICAMENTOS SEGUN NORMA OFICIAL MEXICANA DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 1996

CLAVE	DESCRIPCION	MESES	%
		SIN ABASTECIMIENTO	ABASTECIMIENTO
432	TERBUTALINA SOL. INY. DE 1 ML		
433	TERBUTALINA SULFATO TAB. 5 MG		
472	PREDNISONA TABLETAS 5 MG		
474	HIDROCORTIZONA SOL. INY. DE 100 MG		
475	HIDROCORTIZONA 500 MG		
476	METILPREDNISOLONA SOL. INY. 500 MG		
502	DIGOXINA TAB. .25 MG		
503	DIGOXINA ELIXIR 0.05 MG		
504	DIGOXINA SOL. INY. 05 MG 2 ML.		
505	LANATOSIDO SOL. INY. 2 ML. 4 MG		
523	SALES DE POTASIO TAB. SOL.		
524	CLORURO DE POTASIO SOL. INY. 1.49 G.		
525	DIFENHIDANTOINATO SOD. TAB. AC. RAP.		
526	DIFENILHIDANTOINA SO. INY. 250 MG		
530	PROPANOLOL 40 CLORHIDRATO TAB.		
537	PROPAFENONA DE 150 MG		
561	CLORTALIDONA TABLETAS DE 50 MG		
561	CLORTALIDONA TAB. 50 MG		
562	CLOROTIAZIDA 500 MG TABS.		
566	ALFAMETILDOPA TAB.		
568	DIAZOXIDO SOL. INY. DE 300 MG		

CUADRO DE EVALUACION DEL DESABASTO DE MEDICAMENTOS POR MESES SIN ABASTECIMIENTO Y PORCENTAJE, MEDICAMENTOS SEGUN NORMA OFICIAL MEXICANA DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 1996.

CLAVE	DESCRIPCION	MESES	%
		SIN ABASTECIMIENTO	ABASTECIMIENTO
569	NITROP. DE SODIO SOL. INY. DE 500 MG		
570	HIDRALAZINA 10 TAB		
572	METOPROLOL DE 10 MG		
573	CLORHID. DE PRAZOSINA 1 MG. TAB.		
574	CAPTOPRIL TABLETAS 25 MG		
592	ISORBIDE 5 NITRATO TAB. SUBLING.		
593	ISORBIDE 10 DINIT. TAB. 10 MG		
596	VERAPAMILO DE 80 MG		
597	NIFEDIPINA 10 MG. CAP. GEL BCA.		
610	EFEDRINA SOL INY. DE 2 ML 25 MG		
611	ADRENALINA EPINEF. SOL. INY. 1:100		
614	DOPAMINA CLORH. 200 MG SOL. INY.		
615	DOBUTAMINA SOL. INY. DE 250 MG 5 ML		
622	HEPARINA SOD. EQ. 25000 U. SOL. INY.		
623	WARFARINA TABS. 5 MG		
626	FITOMENADIONA SINT. 10 MG. VIT. K. INY.		
641	DEXTRAN SOL. GLUC. 5%		
642	DIPIRIDAMOL SOL. INY. 10 ML. FCO.		
804	OXIDO DE ZINC (LASSAR)		
811	FLUOCINOLONA CREMA		
861	BENZOATO DE BENCILO		

CUADRO DE EVALUACION DEL DESABASTO DE MEDICAMENTOS POR MESES SIN ABASTECIMIENTO Y PORCENTAJE, MEDICAMENTOS SEGUN NORMA OFICIAL MEXICANA DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 1996.			
CLAVE	DESCRIPCION	MESES	%
		SIN ABASTECIMIENTO	ABASTECIMIENTO
872	CLIOQUINOL CREMA DE 20 G		
872	CLIOQUINOL CREMA DE 20 GR.		
891	MICONAZOL CREMA 20 MGS.		
1006	SALES DE CALCIO TABS. SOLUBLES		
1041	TOLBUTAMIDA TAB. DE 500 MG		
1042	GLIBENCLAMIDA TAB. DE 5 MG		
1050	INSULINA HUMANA DE ACC. INT. NPH.		
1051	INSULINA HUMANA ACC. RAP. 100 REC.		
1206	BUTILHIOSCINA TAB. 10 MG		
1207	BUTILHIOSCINA SOL. INY. 3ML.		
1224	GEL DE HIDROX. DE ALUM. 1856 MG		
1233	RANITIDINA 150 MG. TABLETAS		
1234	RANITIDINA 50 SOL. INY.		
1241	METOCLOPRAMIDA SOL. INY. 10 MG. 2 ML.		
1242	METOCLOPRAMIDA TABLETAS		
1271	PSYLLIUM PLANTAGO POLVO		
1277	FOSFATO Y CITRATO DE SODIO SOL.		
1305	DEHIDROHEMETINA CLOR. SOL. INY. 60		
1308	METRONIDAZOL TAB. DE 250 MG		
1309	METRONIDAZOL SOL. INY. DE 200 MG		
1310	METRONIDAZOL SUSP. ORAL 125 MG.		

CUADRO DE EVALUACION DEL DESABASTO DE MEDICAMENTOS POR MESES SIN ABASTECIMIENTO Y PORCENTAJE, MEDICAMENTOS SEGUN NORMA OFICIAL MEXICANA DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 1996.

CLAVE	DESCRIPCION	MESES	%
		SIN ABASTECIMIENTO	ABASTECIMIENTO
1311	METRONIDAZOL SOL. INY. DE 500 MG 10 ML		
1344	ALBENDAZOL TABLETAS 200 MG		
1363	LIDOCAINA CON HIDROC. UNG.		
1542	OXITOCINA SINT. SOL. INY. 1 ML		
1544	ERGONOVINA MAL. DE ERGOM. SOL. INY.		
1551	ORCIPRENALINA SOL. INY.		
1552	ORCIPRENALINA TAB.		
1561	METRONIDAZOL OV. TAB. VAG. 500 MG		
1562	NITROFURAZONA OV. VAG. 6 MG		
1566	NISTATINA OV. TAB. VAG. 1000 U.		
1701	FUMARATO FERROSO DE 200 MG. TAB		
1702	FUMARATO FERROSO SUSP. ORAL		
1703	SULFATO FERROSO DESECADO APROX. 200 CAJA		
1706	ACIDO FOLICO DE 5 MG TAB.		
1708	HIDROXICOBALAMINA SOL. INY.		
1732	FITOMENADIONA 1 MG INY.		
1903	TRIMETROPINA C/SULFAMETO. TAB. 80 MG		
1904	TRIMETROPINA C/SULFAMET. SUSP. OR.		
1921	PENICILINA G. SODICA CRIST. 100,000 U.		
1923	PENICILINA G. PROCA. 400,000 U		
1924	PENICILINA G. PROCA. 800,000 U		

CUADRO DE EVALUACION DEL DESABASTO DE MEDICAMENTOS POR MESES SIN ABASTECIMIENTO Y PORCENTAJE, MEDICAMENTOS SEGUN NORMA OFICIAL MEXICANA DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 1996.			
CLAVE	DESCRIPCION	MESES	%
		SIN ABASTECIMIENTO	ABASTECIMIENTO
1925	PENICILINA G. BENZAT. 1,200,000 U.		
1926	DICLOXACILINA CAP. DE 500 MG		
1927	DICLOXACILINA JBE. PVO. SUSP. ORAL		
1928	DICLOXACILINA PVO. SOL. INY. 250 MG		
1929	AMPICILINA CAP. 500 MG		
1930	AMPICILINA (TREHID.) PVO. SUSP. OR		
1931	AMPICILINA PVO. SOL. INY. DE 500 MG		
1933	PENICILINA G SODICA DE 5000,000 U		
1935	CEFOTAXIMA SOL. INY. (FORTUM)		
1937	CEFTRIAXONA SOL. INY. 1 GR.		
1937	CEFTRIAZONA SOL. INY. 1 GR.		
1954	GENTAMICINA DE 80 MG SOL. INY.		
1954	GENTAMICINA SOL. INY. 50 GR.		
1954	GENTAMICINA AMP. 60 MG		
1955	GENTAMICINA DE 20 MG. SOL. INY.		
1955	GENTAMICINA AMP. 20 MG		
1957	AMIKACINA DE 100 MG SOL. INY.		
1971	ERITROMICINA CAP. 200 MG		
1972	ERITROMICINA 125 MG SUSP. ORAL		
1991	CLORANFENICOL CAPS. 500 MG		
1992	CLORANFENICOL SUC. SOD. 1 GR. 5 ML		

CUADRO DE EVALUACION DEL DESABASTO DE MEDICAMENTOS POR MESES SIN ABASTECIMIENTO Y PORCENTAJE MEDICAMENTOS SEGUN NORMA OFICIAL MEXICANA DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 1996.			
CLAVE	DESCRIPCION	MESES	%
		SIN ABASTECIMIENTO	ABASTECIMIENTO
2016	KETOCONAZOL 200 MG TAB		
2108	MIDASOLAM		
2127	AMOXICILINA SUSP. ORAL 500 MG		
2127	AMOXICILINA AMP. 500 MG		
2128	AMOXICILINA CAP. DE 500 MG		
2128	AMOXICILINA CAP.		
2204	SULFATO DE MAGNESIO SOL. INY.		
2304	ESPIRONOLACTONA TAB 25 MG		
2304	ESPIRONOLACTONA TAB. 25 MG		
2306	MANITOL 20% SOL. INY. DE 50 MG		
2307	FUROSEMIDA TAB. DE 40 MG		
2308	FUROSEMIDA SOL. INY. DE 50 G.		
2331	FENAZOPIRIDINA TAB. DE 100 MG		
2341	SOLUCION P/DIALISIS PERITONEAL 1.5%		
2344	SOL. PARA DIALISIS PERIT. AL 4.25%		
2348	SOL. PARA DIALISIS AL 1.25		
2431	DEXTROMETORFANO JBE. 15 MG 5 ML		
2463	AMBROXOL DE 300 MG SOL. ORAL		
2463	AMBROXOL FCO.		
2471	CLOROFENIRAMINA COMP. TAB. 4 MG		
2500	ALPRAZOLAN 25 MG. TABLETAS		

CUADRO DE EVALUACION DEL DESABASTO DE MEDICAMENTOS POR MESES SIN ABASTECIMIENTO Y PORCENTAJE. MEDICAMENTOS SEGUN NORMA OFICIAL MEXICANA DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 1996.

CLAVE	DESCRIPCION	MESES	%
		SIN ABASTECIMIENTO	ABASTECIMIENTO
2601	FENOBARBITAL TAB. 100 MG		
2605	FENOBARBITAL SOD. SOL. INY. 330 MG		
2608	CARBAMACEPINA TAB. 200 MG		
2609	CARBAMAZEPINA SUSP. ORAL		
2609	CARBAMACEPINA SUSP. ORAL		
2611	FENITOINA SUSP. ORAL		
2612	CLONAZEPAN TAB. DE 2 MG		
2613	VALPROATO DE MAGNESIO SOL. ORAL		
2652	BIPERIDEN TAB. DE 2MG		
2653	BIPERIDEN SOL INY. DE 2MG		
2731	INTRALIPIDOS AL 10% DE 500 ML		
2736	DIETA ELEM. PVO. (VIVONEX)		
2738	AMINOACIDOS CRIT. AL 8.5%		
2801	ZINC Y FENILFRINA SOL. OFT. GOT.		
2814	HIDROMELOSA AL 0.5% SOL. OFTALMICA		
2821	CLORANFENICOL LEV. SOL. OFT. 5 MG		
2822	CLORANFENICOL LEV. UNG. OFT. 5 MG		
2823	NEOMICINA Y POLIM. V. GRAMIC. OFT.		
2828	GENTAMICINA SOL. OFTALMICA		
2829	SULFAZETAMIDA SODICA SOL. OFTALMICA		
2841	PREDNISONA SOL. OFTALMICA		

CUADRO DE EVALUACION DEL DESABASTO DE MEDICAMENTOS POR MESES SIN ABASTECIMIENTO Y PORCENTAJE, MEDICAMENTOS SEGUN NORMA OFICIAL MEXICANA DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 1996.			
CLAVE	DESCRIPCION	MESES	%
		SIN ABASTECIMIENTO	ABASTECIMIENTO
2851	PILOCARPINA AL 2% SOL. OFTALMICA		
2872	ATROPINA SOL. OFTALMICA		
3111	DIFENIDOL CLORH. TAB. 25 MG.		
3112	DIFENIDOL CLORH. SOL. INY. 40 MG		
3204	LEVOPROMAZINA 25 MG. TAB.		
3206	TIORIDACINA 25 MG GRAGEAS		
3215	DIAZEPAN TAB.		
3238	TIORIDAZINA DE 100 MG GRAGEAS		
3241	TRIFLUOPERAZINA 5 GR.		
3245	PERFENACINA 4 MG		
3251	HALOPERIDOL DE 5 MG TAB.		
3253	HALOPERIDOL DE SOL. INY. 5 MG		
3254	PENFLURIDOL 20 MG. TAB		
3303	CLORIMIPRAMINA TAB		
3304	CLORIMIPRAMINA 25 MG		
3305	AMITRIPTILINA 25 MG		
3407	NAPROXENO TAB. 275 MG.		
3417	DICLOFENACO TAB. 100 MG		
3431	DEXAMETAZONA		
3441	TRIFLUOPERAZINA 5 GR.		
3445	PERFENACINA DE 8 MG GRAGEAS		

CUADRO DE EVALUACION DEL DESABASTO DE MEDICAMENTOS POR MESES SIN ABASTECIMIENTO Y PORCENTAJE, MEDICAMENTOS SEGUN NORMA OFICIAL MEXICANA DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 1996.			
CLAVE	DESCRIPCION	MESES	%
		SIN ABASTECIMIENTO	ABASTECIMIENTO
3451	ALOPURINOL		
3601	GLUCOS AL 5% SOL. INY. 250 ML		
3602	GLUCOS AL 5% SOL. INY. 500 ML		
3603	GLUCOSA AL 5% SOL. INY. DE 1000 ML.		
3604	GLUCOS AL 10% SOL. INY. 500 ML		
3607	GLUCOS AL 50% SOL. INY. 50 ML		
3608	CLORURO DE SODIO AL 0.9% SOL. INY. 250 ML		
3609	CLORURO DE SODIO AL 0.9% 500 ML.		
3610	CLORURO DE SODIO AL 0.9% INY. 1000 ML		
3612	CLORURO DE SODIO 0.9% GLUCOSA INY. 500 ML.		
3615	HARTMAN SOL. INY. DE 500 ML		
3616	HARTMAN SOL. INY. DE 1000 ML		
3619	BICARBONATO DE SODIO 10 ML 7.5%		
3620	GLUCONATATO DE CALCIO 20% 10 ML		
3623	ELECTROLITOS ORALES PVO. SOL. OR.		
3661	POLIMERIZADO DE GELATINA 3.5% INY.		
3674	AGUA INYECTABLE DE 10 ML SOL. INY.		
3942	DEXTREVIT SOL. INY.		
3943	BROMURO DE VECURONIO		
3943	BROMURO DE VECURONIO		
3949	PARCHES PARA NITROGLICERINA		

CUADRO DE EVALUACION DEL DESABASTO DE MEDICAMENTOS POR MESES SIN ABASTECIMIENTO Y PORCENTAJE, MEDICAMENTOS SEGUN NORMA OFICIAL MEXICANA DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 1996			
CLAVE	DESCRIPCION	MESES	%
		SIN ABASTECIMIENTO	ABASTECIMIENTO
4241	DEXAMETAZONA SOL. INY. DE 8 MG		
4407	TETRACAINA OFTALMICA		
4478	LACTOSA POLVO		
5381	OLIGOMETALES ENDOVENOSOS 20 ML		
5476	LEVOPROMAZINA 25 MG. SOL. INY.		
5477	FLUFENAZINA 25 MG SOL. INY.		
	CLORURO DE SODIO HIPERTONICO		
	ETILADRIANO SOL. INY. (EFORTIL)		
	XILOCAINA SIN HEPARINA CARTUCHO DENTAL		
	SULFADIAZINA DE PLATA CREMA		
	VERAPAMIL SOL. INY.		
	NITRAZEPAN DE 3 MG TAB.		
	SULFADIAZINA DE PLATA		
	BUTRIPTILINA DE 25MG		
	PIPOTIAZINA DE 25 MG SOL. INY.		
	PIPOTIAZINA DE 100 MG SOL. INY.		

CAPITULO 15

ANEXOS

d. CALIDAD DE LA
ATENCION

UNIDAD MEDICA	
---------------	--

FUNCION	SATISFACCION DE LOS USUARIOS
---------	------------------------------

SEXO: _____	SEXO: _____	SEXO: _____	SEXO: _____	SEXO: _____
EDAD: _____	EDAD: _____	EDAD: _____	EDAD: _____	EDAD: _____
IMSE SSSTE SEDENA OTROS	IMSE SSSTE SEDENA OTROS	IMSE SSSTE SEDENA OTROS	IMSE SSSTE SEDENA OTROS	IMSE SSSTE SEDENA OTROS
PROCEDENCIA _____	PROCEDENCIA _____	PROCEDENCIA _____	PROCEDENCIA _____	PROCEDENCIA _____

[illegible]

DIA	MES	ANO

HOJA	CAM 36

UNIDAD MEDICA

ENCUESTA DE APLICACIÓN ESPECIFICA A LOS USUARIOS	
SERVICIO	
FUNCION	RECEPCION

	SEXO: _____ EDAD: _____ MSS ISSSTE SEDENA OTROS PROCEDECIA _____	SEXO: _____ EDAD: _____ MSS ISSSTE SEDENA OTROS PROCEDECIA _____	SEXO: _____ EDAD: _____ MSS ISSSTE SEDENA OTROS PROCEDECIA _____	SEXO: _____ EDAD: _____ MSS ISSSTE SEDENA OTROS PROCEDECIA _____	SEXO: _____ EDAD: _____ MSS ISSSTE SEDENA OTROS PROCEDECIA _____
PREGUNTA	N° SI NO	N° SI NO	N° SI NO	N° SI NO	N° SI NO
1.- ATENDIO SU SOLICITUD EL PERSONAL DE RECEPCION					
2.- ¿LO ATENDIERON CON OPORTUNIDAD					
3.-¿EL PERSONAL DE RECEPCION DIO TRAMITE A SU SOLICITUD?					
4.-¿EL TRATO FUE AMABLE?					
5.-¿SE LE DIO LA INFORMACION NECESARIA PARA LA UTILIZACION DE LOS SERVICIOS Y TRAMITES A REALIZAR?					
6.-¿LLEGA FACILMENTE A LA UNIDAD PARA RECIBIR ATENCION MEDICA?					
7.-¿LA ATENCION QUE SE LE OTORGO FUE COMO UD. ESPERABA?					

DIA	MES	ANO	HOJA	CAM 37

ENCUESTA DE APLICACIÓN ESPECIFICA A LOS USUARIOS

SERVICIO

FUNCION ATENCION MEDICA EN CONSULTA EXTERNA

UNIDAD MEDICA	
---------------	--

SEXO: _____	SEXO: _____	SEXO: _____	SEXO: _____	SEXO: _____
EDAD: _____	EDAD: _____	EDAD: _____	EDAD: _____	EDAD: _____
IMSS ISSSTE SEDENA OTROS	IMSS ISSSTE SEDENA OTROS	IMSS ISSSTE SEDENA OTROS	IMSS ISSSTE SEDENA OTROS	IMSS ISSSTE SEDENA OTROS
PROCEDECIA _____	PROCEDECIA _____	PROCEDECIA _____	PROCEDECIA _____	PROCEDECIA _____

[illegible]

DIA	MES	ANO	HOJA	CAM 38

ENCUESTA DE APLICACIÓN ESPECIFICA A LOS USUARIOS

SERVICIO

FUNCION ATENCION MEDICA EN HOSPITALIZACION

UNIDAD MEDICA

SEXO: _____	SEXO: _____	SEXO: _____	SEXO: _____	SEXO: _____
EDAD: _____	EDAD: _____	EDAD: _____	EDAD: _____	EDAD: _____
IMSS ISSSTE SEDENA OTROS	IMSS ISSSTE SEDENA OTROS	IMSS ISSSTE SEDENA OTROS	IMSS ISSSTE SEDENA OTROS	IMSS ISSSTE SEDENA OTROS
PROCEDENCIA: _____	PROCEDENCIA: _____	PROCEDENCIA: _____	PROCEDENCIA: _____	PROCEDENCIA: _____

[illegible]

DIA	MES	ANO	HOJA	CAM 39
ENCUESTA DE APLICACIÓN ESPECIFICA A LOS USUARIOS				
SERVICIO	ATENCION DE ENFERMERIA EN HOSPITALIZACION			
FUNCION				

UNIDAD MEDICA	
---------------	--

	SEXO: _____ EDAD: _____ IMSS ISSSTE SEDENA OTROS PROCEDENCIA: _____	SEXO: _____ EDAD: _____ IMSS ISSSTE SEDENA OTROS PROCEDENCIA: _____	SEXO: _____ EDAD: _____ IMSS ISSSTE SEDENA OTROS PROCEDENCIA: _____	SEXO: _____ EDAD: _____ IMSS ISSSTE SEDENA OTROS PROCEDENCIA: _____	SEXO: _____ EDAD: _____ IMSS ISSSTE SEDENA OTROS PROCEDENCIA: _____
	N° _____	N° _____	N° _____	N° _____	N° _____
PREGUNTA	SI NO	SI NO	SI NO	SI NO	SI NO
1.- ¿SE PRESENTO CON UD. LA ENFERMERA QUE LO ATENDERIA EN CADA TURNO?					
2.-¿ACUDIO LA ENFERMERA DE TURNO CON OPORTUNIDAD A SU LLAMADO?					
3.-¿LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA Y LA ADMINISTRACION DE MEDICAMENTOS FUERON CUMPLIDOS ADECUADAMENTE?					
4.-¿FUE AMABLE EL TRATO DE LAS ENFERMERAS?					
5.-¿LE INFORMO EL PERSONAL DE ENFERMERIA ACERCA DE LA UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS . EL TIMBRE PARA LLAMAR Y SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS DE ENF.ANTES DE REALIZARLOS?					
6.-¿CONSIDERA UD. FUNCIONALES LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACION?					
7.-¿ESTA UD. SATISFECHO(A) CON LA ATENCION QUE LE OTORGO ENFERMERIA?					

DIA	MES	ANO	HOJA	CAM 40

ENCUESTA DE APLICACION ESPECIFICA A LOS USUARIOS

SERVICIO

FUNCION TRABAJO SOCIAL

UNIDAD MEDICA

SEXO: _____	SEXO: _____	SEXO: _____	SEXO: _____	SEXO: _____
EDAD: _____	EDAD: _____	EDAD: _____	EDAD: _____	EDAD: _____
IMSS ISSSTE SEDENA OTROS _____	IMSS ISSSTE SEDENA OTROS _____	IMSS ISSSTE SEDENA OTROS _____	IMSS ISSSTE SEDENA OTROS _____	IMSS ISSSTE SEDENA OTROS _____
PROCEDENCIA _____	PROCEDENCIA _____	PROCEDENCIA _____	PROCEDENCIA _____	PROCEDENCIA _____

[illegible]

DIA	MES	AÑO	HOJA	CAM 41

ENCUESTA DE APLICACIÓN ESPECIFICA A LOS USUARIOS

SERVICIO ATENCION DE DIETOLOGIA EN HOSPITALIZACION

FUNCION

UNIDAD MEDICA _____

	SEXO: _____ EDAD: _____	SEXO: _____ EDAD: _____	SEXO: _____ EDAD: _____	SEXO: _____ EDAD: _____	SEXO: _____ EDAD: _____
	IMSS ISSSTE SEDENA OTROS	IMSS ISSSTE SEDENA OTROS	IMSS ISSSTE SEDENA OTROS	IMSS ISSSTE SEDENA OTROS	IMSS ISSSTE SEDENA OTROS
	PROCEDENCIA _____	PROCEDENCIA _____	PROCEDENCIA _____	PROCEDENCIA _____	PROCEDENCIA _____
PREGUNTA	N° SI NO	N° SI NO	N° SI NO	N° SI NO	N° SI NO
1.-¿SE PRESENTO CON UD. LA DIETISTA QUE LO ATENDERIA?					
2.-¿LE SIRVIERON SUS ALIMENTOS EN LOS HORARIOS ADECUADOS?					
3.-¿LOS ALIMENTOS QUE LE SIRVIERON CORRESPONDIERON CON LOS INDICADOS POR SU MEDICO Y CON SUS GUSTOS PERSONALES?					
4.-¿FUE AMABLE EL TRATO PERSONAL DE LA DIETOLOGA?					
5.-¿LE INFORMO LA DIETISTA ACERCA DE LOS HORARIOS EN QUE SE SIRVEN LOS ALIMENTOS, SOBRE LOS ALIMENTOS PERMITIDOS POR SU MEDICO Y LOS DISPONIBLES EN EL HOSPITAL?					
6.-¿EL MOBILIARIO, LA LOZA Y LOS CUBIERTOS PARA TOMAR SUS ALIMENTOS LE PERMITIERON HACERLO CON COMODIDAD?					
7.-¿ESTA UD. SATISFECHO CON LA COMIDA QUE LE SIRVIERON, EN CUANTO A TEMPERATURA, CANTIDAD Y PRESENTACION?					

DIA	MES	ANO	HOJA	CAM 42

ENCUESTA DE APLICACION ESPECIFICA A LOS USUARIOS

SERVICIO	SATISFACCION DE LOS USUARIOS
FUNCION	

UNIDAD MEDICA

SEXO: _____	SEXO: _____	SEXO: _____	SEXO: _____	SEXO: _____
EDAD: _____	EDAD: _____	EDAD: _____	EDAD: _____	EDAD: _____
IMSS ISSSTE SEDENA OTROS _____	IMSS ISSSTE SEDENA OTROS _____	IMSS ISSSTE SEDENA OTROS _____	IMSS ISSSTE SEDENA OTROS _____	IMSS ISSSTE SEDENA OTROS _____
PROCEDENCIA _____	PROCEDENCIA _____	PROCEDENCIA _____	PROCEDENCIA _____	PROCEDENCIA _____

[illegible]

DIA	MES	ANO	HOJA	CAM 42-2

ENCUESTA DE APLICACIÓN ESPECIFICA A LOS USUARIOS

SERVICIO SATISFACCION DE LOS USUARIOS

FUNCION _____

SEXO: _____	SEXO: _____	SEXO: _____	SEXO: _____	SEXO: _____
EDAD: _____	EDAD: _____	EDAD: _____	EDAD: _____	EDAD: _____
IMSS ISSSTE SEDENA OTROS _____	IMSS ISSSTE SEDENA OTROS _____	IMSS ISSSTE SEDENA OTROS _____	IMSS ISSSTE SEDENA OTROS _____	IMSS ISSSTE SEDENA OTROS _____
PROCEDENCIA _____	PROCEDENCIA _____	PROCEDENCIA _____	PROCEDENCIA _____	PROCEDENCIA _____

[illegible]

ENCUESTA DE APLICACION ESPECIFICA A LOS TRABAJADORES

SERVICIO SATISFACCION DE LOS TRABAJADORES

FUNCION _____

[illegible]

DIA	MES	ANO	HOJA	CAM 44

ENCUESTA DE APLICACION ESPECIFICA A LOS TRABAJADORES

SERVICIO SATISFACCION DE LOS TRABAJADORES

FUNCION _____

UNIDAD MEDICA	
---------------	--

	SEXO: _____ EDAD: _____	SEXO: _____ EDAD: _____	SEXO: _____ EDAD: _____	SEXO: _____ EDAD: _____	SEXO: _____ EDAD: _____
	IMSS ISSSTE SEDENA OTROS	IMSS ISSSTE SEDENA OTROS	IMSS ISSSTE SEDENA OTROS	IMSS ISSSTE SEDENA OTROS	IMSS ISSSTE SEDENA OTROS
	PROCEDENCIA _____	PROCEDENCIA _____	PROCEDENCIA _____	PROCEDENCIA _____	PROCEDENCIA _____
PREGUNTA	N° SI NO	N° SI NO	N° SI NO	N° SI NO	N° SI NO
1.-¿EXISTE EN SU CENTRO DE TRABAJO LOS INSTRUMENTOS, EQUIPO DE TRABAJO Y LAS COMODIDADES SUFICIENTES PARA REALIZARLO CON SATISFACCION?					
2.-¿SE PREOCUPA LA INSTITUCION Y SUS SUPERIORES POR FACILITARLE LOS ELEMENTOS NECESARIOS PARA EL FOMENTO Y CUIDADO DE SU SALUD EN EL TRABAJO?					
3.-¿EXISTE EN SU TRABAJO POSIBILIDADES DE PROGRESO Y DESARROLLO?					
4.-¿ESTA UD. SEGURO EN SU TRABAJO?					
5.-¿HA RECIBIDO UD. RECONOCIMIENTO DE LA INSTITUCION, DE SUS SUPERIORES POR SU BUEN DESEMPEÑO EN EL TRABAJO?					
6.-¿CONSIDERA UD. SUFICIENTE LA CAPACITACION QUE SE LE DIO PARA REALIZAR SU TRABAJO?					
7.-¿TIENE UD. OPORTUNIDAD DE PARTICIPAR CON SU JEFE EN LAS DECISIONES QUE AFECTAN LA REALIZACION DE SU TRABAJO?					

DIA	MES	ANO	HOJA	CAM 45

ENCUESTA DE APLICACION ESPECIFICA A LOS TRABAJADORES

SERVICIO SATISFACCION DE LOS TRABAJADORES

FUNCION _____

UNIDAD MEDICA	
---------------	--

[illegible]

DIA	MES	ANO	HOJA	CAM 46

ENCUESTA DE APLICACION ESPECIFICA A LOS TRABAJADORES

SERVICIO SATISFACCION DE LOS TRABAJADORES (CONCENTRADO)

FUNCION _____

UNIDAD MEDICA	
---------------	--

SEXO: _____	SEXO: _____	SEXO: _____	SEXO: _____	SEXO: _____
EDAD: _____	EDAD: _____	EDAD: _____	EDAD: _____	EDAD: _____
IMSS ISSSTE SEDENA OTROS _____	IMSS ISSSTE SEDENA OTROS _____	IMSS ISSSTE SEDENA OTROS _____	IMSS ISSSTE SEDENA OTROS _____	IMSS ISSSTE SEDENA OTROS _____
PROCEDENCIA _____	PROCEDENCIA _____	PROCEDENCIA _____	PROCEDENCIA _____	PROCEDENCIA _____

CALIFICACION TOTAL

[illegible]

DIA	MES	ANO	HOJA	CAM 46-2

ENCUESTA DE APLICACION ESPECIFICA A LOS TRABAJADORES

SERVICIO SATISFACCION DE LOS TRABAJADORES

FUNCION

UNIDAD MEDICA

SEXO: _____	SEXO: _____	SEXO: _____	SEXO: _____	SEXO: _____
EDAD: _____	EDAD: _____	EDAD: _____	EDAD: _____	EDAD: _____
IMSS ISSSTE SEDENA OTROS _____	IMSS ISSSTE SEDENA OTROS _____	IMSS ISSSTE SEDENA OTROS _____	IMSS ISSSTE SEDENA OTROS _____	IMSS ISSSTE SEDENA OTROS _____
PROCEDENCIA _____	PROCEDENCIA _____	PROCEDENCIA _____	PROCEDENCIA _____	PROCEDENCIA _____

[illegible]