

# Sistema de Información del Hospital Civil Fray Antonio Alcalde

Dr. Miguel Roberto Kuwazawa I.  
Coordinador del Departamento de Planeación  
y Desarrollo



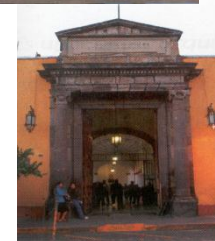
# Sistema de Información de Salud



2010

*Dr. Jaime Agustín González Álvarez*

Director General  
OPD Hospital Civil de Guadalajara



# Marco Normativo y Legal

## Constitucional:

- Artículo 4º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y del Estado de Jalisco

## Ordinaria:

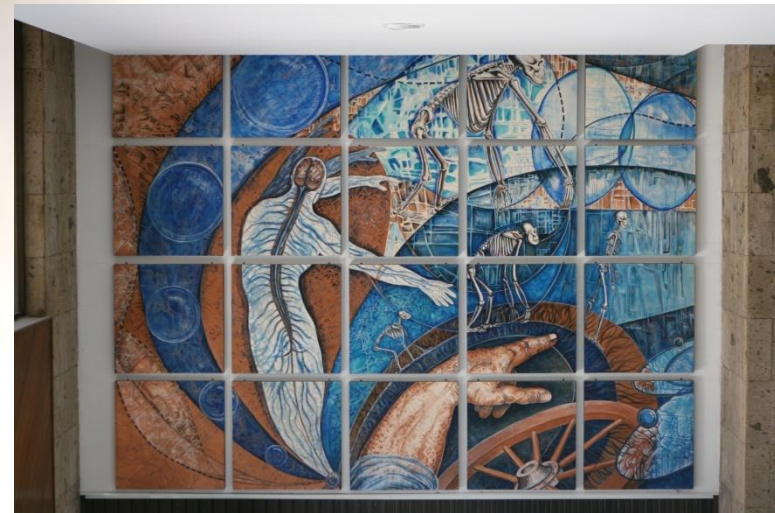
- Ley General de Salud
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco
- Ley Estatal de Salud



# Marco Normativo y Legal

## Ordinaria:

- **Ley de Creación del Organismo Público Descentralizado Hospital Civil de Guadalajara, Decreto 16527 del Diario Oficial del Estado de Jalisco**
- **Reglamentos y Normas**
- **Reglamento Interno del Hospital Civil de Guadalajara**
- **Condiciones Generales de Trabajo**
- **Normas Oficiales Mexicanas Federales**



# Marco Normativo y Legal

## Funciones:

X. Integrar un acervo de información y documentación que facilite a las autoridades e instituciones competentes, en la investigación, estudio y análisis de ramas y aspectos específicos en materia de salud.

XI. Difundir en general entre la población de la Entidad y en especial entre las autoridades correspondientes, mediante publicaciones y actos académicos, los resultados de los trabajos de investigación, estudio, análisis y de recopilación de información, documentación e intercambio que realiza.

***Ley de Creación del OPD Hospital Civil de Guadalajara Decreto 16527.***





## Sus Valores inspiran la Misión y la Visión del Hospital

### VISIÓN

- Universalidad
- Humanitarismo
- Ética
- Profesionalismo
- Vocación de Servicio
- Creatividad
- Autocrítica
- Eficacia y Eficiencia
- Congruencia

Conformarse en un centro asistencial de referencia hospitalaria de segundo y tercer nivel, otorgando servicios de salud oportunos, con calidad y eficiencia. Ser Hospital-Escuela líder y de vanguardia en la Enseñanza e Investigación que impulse en nuestro estado una nueva cultura para la salud.

### MISIÓN

Brindar servicios integrales de salud hospitalaria de segundo y tercer nivel, fundamentalmente a la población que no pertenece a ningún régimen de seguridad social, buscando en la prestación de servicios la generación de conocimientos y la formación de recursos humanos de excelencia en las ciencias de la salud.



## ***Líneas Estratégicas***

- ❖ **Transformar la Administración Hospitalaria basada en Procesos.**
- ❖ **Alcanzar un Pleno Desarrollo Profesional y Humano de los Profesionales en Salud.**
- ❖ **Establecer una Cultura enfocada hacia la Calidad y Seguridad Institucional.**
- ❖ **Desarrollar la Investigación Operativa en Procesos de Salud.**
- ❖ **Establecer un Sistema Único e Integral de Información.**
  - ❖ **Regularización y modernización del proceso Ingreso-Egreso**
  - ❖ **Implementación de Sistemas de Eficiencia y Calidad en consulta externa, como la cita previa y la pre-consulta a distancia.**
  - ❖ **Sistema Único e Integral de Informática Médica, agregando nuevas tecnologías (Hospital Inteligente)**



## *Líneas Estratégicas*

- ❖ **Lograr Más y Mejor Comunicación.**
- ❖ **Implementar un Sistema de Financiamiento Efectivo.**
- ❖ **Modernización, renovación y adecuación hacia un Hospital de Vanguardia.**
- ❖ **Internacionalización Institucional a través de Convenios e intercambios de capacitación, investigación y programas de alto impacto social con Instituciones nacionales e Internacionales reconocidas.**
- ❖ **Implementación de un sistema de participación activa del usuario externo en los programas asistenciales**



# Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo



**2010**



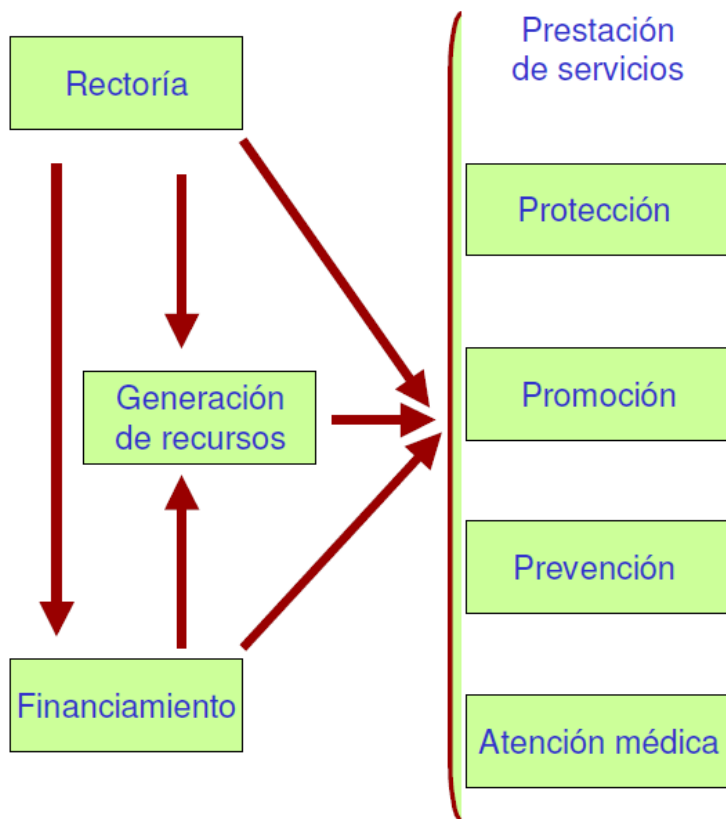
## Alineación a los Planes y Programas





## Mapa conceptual

### Funciones de los Sistemas de Salud



Adaptado del PRONASA 2007 -20012

### Objetivos

PED 2030, Jalisco  
Objetivo para el Desarrollo Social:  
"Contribuir al desarrollo integral de los Jaliscienses"

Objetivo estratégico Pd02:  
"Promover y mejorar la salud de la población con la participación de todos los Jaliscienses"

### Macro Procesos

Prevención y promoción para una mejor salud

Atención médica curativa con calidad y seguridad en la atención.

Control de riesgos sanitarios y promoción de la salud ambiental

Rectoría del sector con administración eficiente y transparente de los recursos, y la rendición de cuentas.

Plan Estatal de Desarrollo, Jalisco 2007 -20012

ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA  
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL  
2007 - 2012



Indicadores para evaluación





# Alineación con el Plan Nacional de Desarrollo

OPD Hospital Civil de Guadalajara		Plan Nacional de Desarrollo									
Objetivos Institucionales		1.1	2.1	2.2	2.3	3.1	4.1	4.2	4.3	5.1	5.2
HCG6	Generar y difundir conocimientos a través de la Investigación y publicación científica de acuerdo a la normatividad que establece los organismos internacionales. la Secretaría de Salud y la Universidad de Guadalajara en este rubro	X		X						X	
HCG7	Administrar los recursos humanos, materiales y financieros que reciba de los sectores público, social y privado, con sujeción al régimen legal que le corresponda, de manera eficaz, óptima y transparente		X	X	X		X	X	X		X
HCG8	Mantener y mejorar los Sistema de Gestión de la Calidad que garanticen certificaciones, acreditaciones y reconocimientos, pero sobre todo el aseguramiento de servicios cada vez mejores.		X		X	X	X	X	X	X	X
HCG9	Desarrollar un sistema integral de información y documentación que facilite a las autoridades e instituciones competentes, en la investigación, estudio y análisis de ramas y aspectos específicos en materia de salud.	X	X	X	X					X	
HCG10	Otorgar servicios médicos asistenciales, derechos laborales y jubilación a los empleados del Organismo Público Descentralizado de acuerdo a las Condiciones Generales de Trabajo, el sistema de seguridad social y pensiones que rigen a esta institución.				X						



# Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Jalisco

OPD Hospital Civil de Guadalajara		Plan Estatal de Desarrollo de Jalisco			
		E1	E2	E3	E4
<b>Objetivos Institucionales</b>					
HCG5	Impulsar, apoyar y capacitar en materia de salud a los profesionales, especialistas y técnicos que desempeñen sus labores en el organismo.		X	X	
HCG6	Generar y difundir conocimientos a través de la Investigación y publicación científica de acuerdo a la normatividad que establece los organismos internacionales. la Secretaría de Salud y la Universidad de Guadalajara en este rubro			X	X
HCG7	Administrar los recursos humanos, materiales y financieros que reciba de los sectores público, social y privado, con sujeción al régimen legal que le corresponda, de manera eficaz, óptima y transparente				X
HCG8	Mantener y mejorar los Sistema de Gestión de la Calidad que garanticen certificaciones, acreditaciones y reconocimientos, pero sobre todo el aseguramiento de servicios cada vez mejores.		X	X	
HCG9	Desarrollar un sistema integral de información y documentación que facilite a las autoridades e instituciones competentes, en la investigación, estudio y análisis de ramas y aspectos específicos en materia de salud.				X
HCG10	Otorgar servicios médicos asistenciales, derechos laborales y jubilación a los empleados del Organismo Público Descentralizado de acuerdo a las Condiciones Generales de Trabajo, el sistema de seguridad social y pensiones que rigen a esta institución.			X	



# Alineación con el Programa Sectorial de Salud del Estado de Jalisco

## OPD Hospital Civil de Guadalajara

## Programa Sectorial de Salud

### Objetivos Institucionales

HCG5

Impulsar, apoyar y capacitar en materia de salud a los profesionales, especialistas y técnicos que desempeñen sus labores en el organismo.

1

2

3

4

5

X

HCG6

Generar y difundir conocimientos a través de la Investigación y publicación científica de acuerdo a la normatividad que establece los organismos internacionales. la Secretaría de Salud y la Universidad de Guadalajara en este rubro

X

HCG7

Administrar los recursos humanos, materiales y financieros que reciba de los sectores público, social y privado, con sujeción al régimen legal que le corresponda, de manera eficaz, óptima y transparente

X

X

HCG8

Mantener y mejorar los Sistema de Gestión de la Calidad que garanticen certificaciones, acreditaciones y reconocimientos, pero sobre todo el aseguramiento de servicios cada vez mejores.

X

X

X

X

HCG9

Desarrollar un sistema integral de información y documentación que facilite a las autoridades e instituciones competentes, en la investigación, estudio y análisis de ramas y aspectos específicos en materia de salud.

X

X

HCG10

Otorgar servicios médicos asistenciales, derechos laborales y jubilación a los empleados del Organismo Público Descentralizado de acuerdo a las Condiciones Generales de Trabajo, el sistema de seguridad social y pensiones que rigen a esta institución.

X

X

# Infraestructura General



**2010**





# Estructura Física Capacidad Instalada 2009 -10

Capacidad Física Instalada	Hospital Civil de Guadalajara 2009			Hospital General de México 2009	Hospital Juárez de México 2009
	HFAA	HJIM	OPD		
<b>Camas censables</b>					
<b>Cirugía</b>	291	90	381	45	400
<b>Ginecobstetricia</b>	110	89	199	60	
<b>Medicina Interna</b>	274	96	370	306	
<b>Pediatría</b>	168	226	394	52	
<b>Total</b>	<b>843</b>	<b>501</b>	<b>1,344</b> ↑	<b>877</b> →	<b>400</b> ↓
<b>Camas no censables</b>	121	244	365	246	125
<b>Total de camas</b>	<b>964</b>	<b>745</b>	<b>1,709</b> ↑	<b>1,129</b> →	<b>525</b> ↓

Capacidad Física Instalada	Hospital Civil de Guadalajara 2009			Hospital General de México
	HFAA	HJIM	OPD	
<b>Camas para atención de pacientes críticos</b>				
<b>Adultos</b>	14	15	29 →	42 →
<b>Niños</b>	9	8	17 ↓	4 ↓
<b>Recién nacidos</b>	36	34	70 ↑	14 ↓
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>57</b>	<b>116</b> ↑	<b>60</b> ↓

<b>Quirófanos</b>				
<b>Ambulatorios</b>	11	1	12 ↓	14 ↓
<b>No ambulatorios</b>	29	15	44 ↑	33 →
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>16</b>	<b>56</b> ↑	<b>47</b> ↑

<b>Consultorios</b>	115	86	201 ↑	183 ↓
---------------------	-----	----	-------	-------

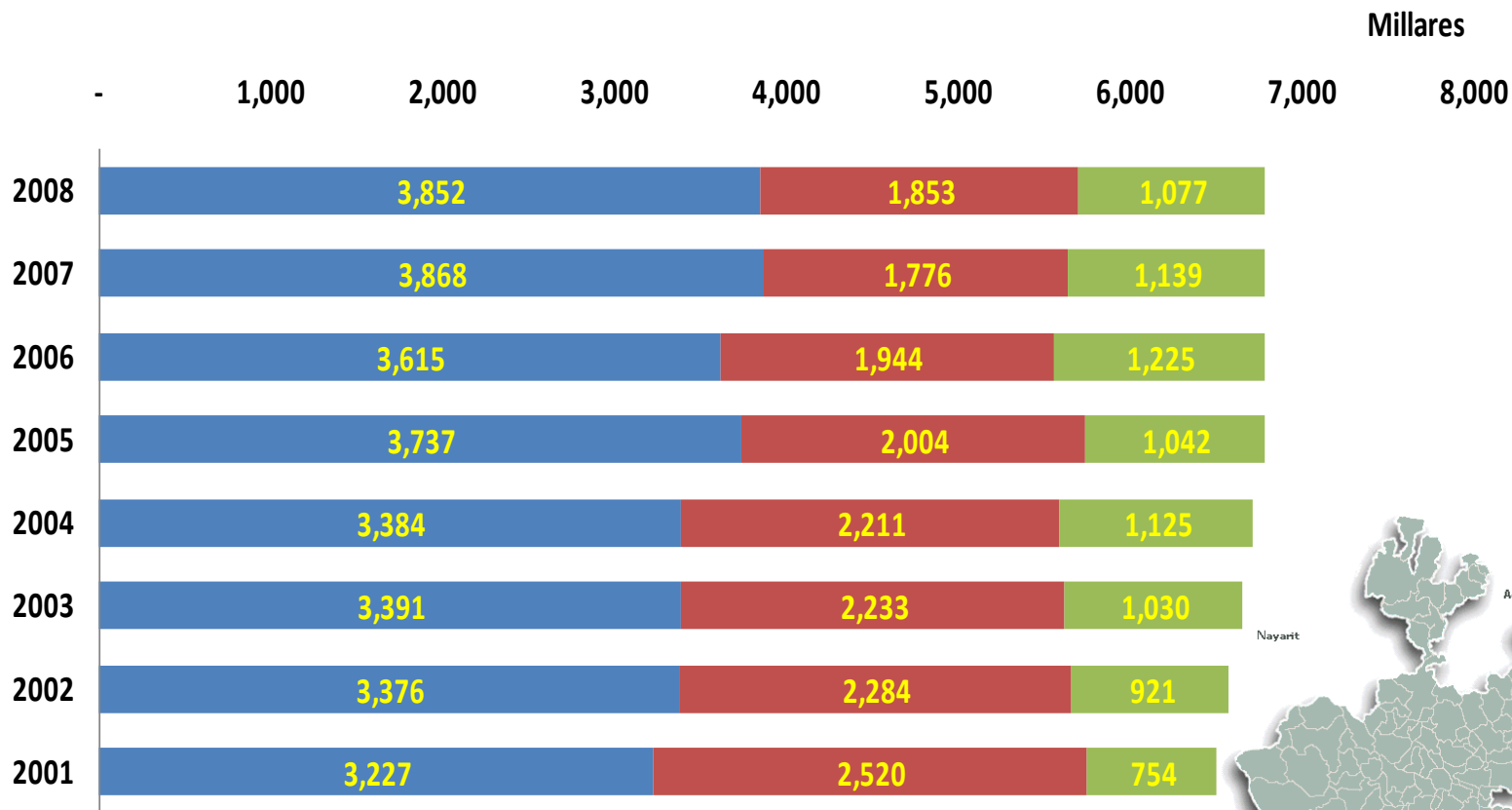
# Infraestructura General

- **Por su capacidad instalada, es el hospital público más grande del País**
- **En el 2008, contaba con 1,533 camas totales, de ellas 1,289 eran camas censables**
- **Los índices de ocupación de 115%, rotación de camas de 51.4 y la falta de disposición de lugares para pacientes que requieren ser hospitalizados reflejaron problemas de insuficiencia, motivo por el cual se ha logrado a través de remodelaciones y la construcción del Centro de Atención Integral de la Mujer y del Neonato, tener una capacidad física instalada de 1,709 camas totales y 1,344 censables**





# Comparativo de la cobertura a la población del Estado de Jalisco 2001-2008



■ Población con Seguridad Social ■ Sin Seguridad Social ■ Usuarios atendidos en OPD Hospital Civil de Guadalajara con expediente activo (< 5 años)



## C u a t r o M a c r o p r o c e s o s

1. **Atención médica a la población abierta en el estado de Jalisco y estados circunvecinos.**
2. **Garantía al derecho a la protección de la salud de los habitantes del estado.**
3. **Enseñanza e investigación Científica en materia de Salud Pública.**
4. **Desarrollo y gestión administrativa del hospital.**



**1. Atención médica a la población abierta en el estado de Jalisco y estados circunvecinos.**

Indicadores

**1. Pacientes atendidos en las áreas de urgencias, consulta externa, cuidados intensivos y hospitalización**

**2. Pacientes atendidos por los servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento**

**3. Intervenciones quirúrgicas**

**4. Satisfacción del paciente**

2011



## 2. Garantía al derecho a la protección de la salud de los habitantes del estado.

1. Inmunización a través de vacunas

2. Pacientes atendidos en las Unidades Móviles

3. Pacientes atendidas en programas de atención y protección a la salud de la mujer

4. Platicas, conferencias y talleres para el usuario externo y la comunidad jalisciense de información y orientación a la salud

Indicadores

2011



### **3. Enseñanza e investigación Científica en materia de Salud Pública.**

- 1. Mantener el apoyo a estudiantes de medicina y enfermería**
- 2. Apoyo a medicos titulados**
- 3. Personas beneficiadas con los cursos de actualización**
- 4. Protocolos de Investigación publicados**

Indicadores

2011



## 4. Desarrollo y gestión administrativa en el hospital

Indicadores

Número de servicios preventivos para el equipo y sistemas hospitalarios

Abasto de claves de almacén surtidas

Ordenes de servicio atendidas

Personal de salud capacitado en los procesos de certificación hospitalaria

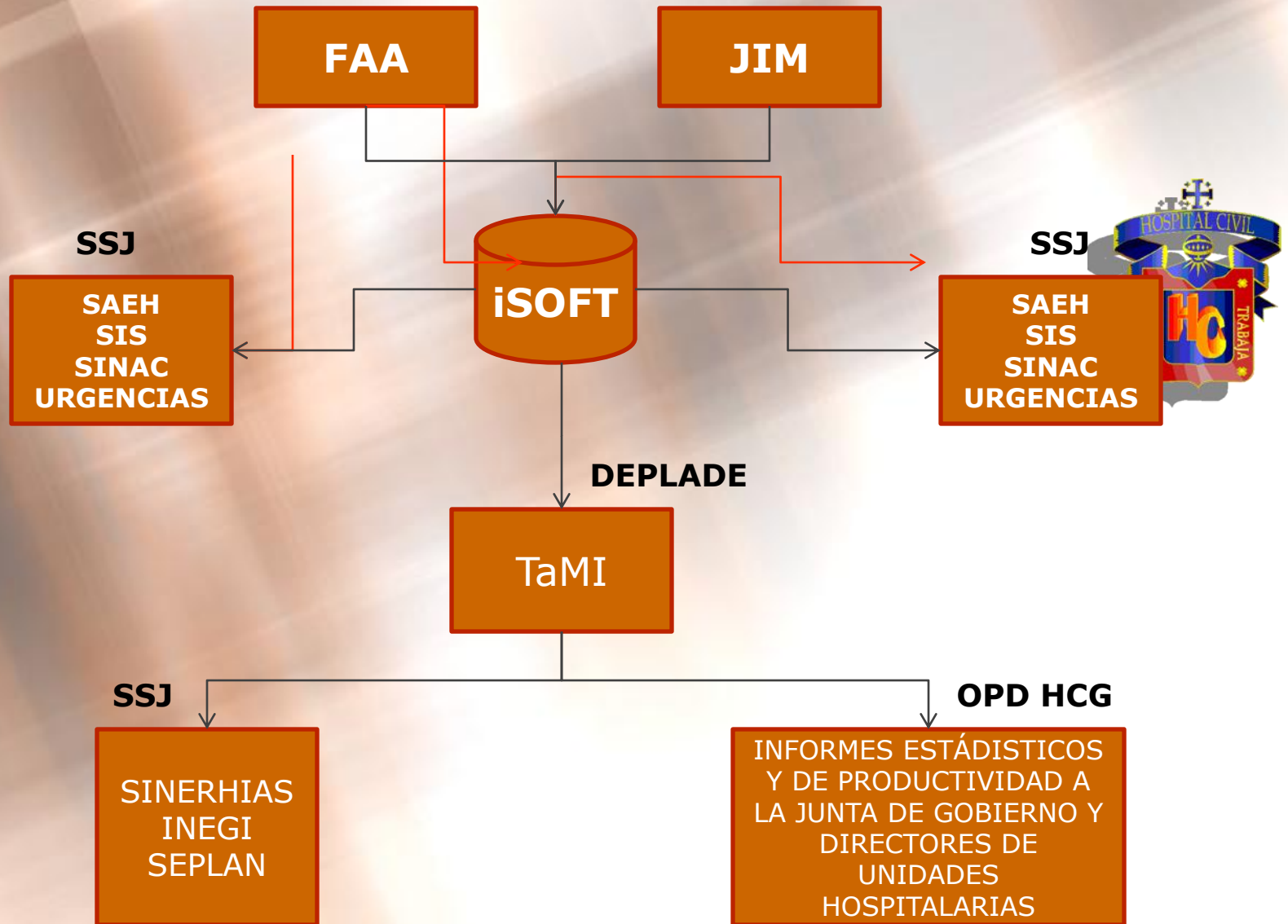
2011



# PROCESO DE ATENCIÓN



**ANTIGUO HOSPITAL CIVIL    NUEVO HOSPITAL CIVIL**



# INFORMÁTICA MÉDICA

INFORMÁTICA MÉDICA  
CONCENTRA LA INFORMACIÓN  
EN BASE DE DATOS ISOFT

REPORTA DIRECTAMENTE A LA  
SSJ A TRAVÉS DE: SAEH, SIS,  
SINAC Y URGENCIAS

REPORTA A DEPLADE  
INFORMACIÓN PARA TaMI  
(TABLERO DE MANDO  
INTEGRADO)



# DEPLADE

CONCENTRA LA INFORMACIÓN  
Y REPORTA A LA SSJ A TRAVÉS  
DE SINERHIAS, AL INEGI Y A  
SEPLAN

ELABORA INFORMES  
ESTÁDISCOS Y DE  
PRODUCTIVIDAD CON  
FRECUENCIA MESUAL, ANUAL

DISTRIBUYE LOS INFORMES A LA  
JUNTA DE GOBIERNO DE LA  
INSTITUCIÓN ASÍ COMO A LOS  
DIRECTORES DE LOS HOSPITALES



# TaMI – MENÚ PRINCIPAL

Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Programador Acrobat

Visual Basic Macros Usar referencias relativas Seguridad de macros Código

Insertar Modo Diseño Propiedades Ver código Ejecutar cuadro de diálogo Controles

Origen Propiedades de la asignación Paquetes de expansión Actualizar datos XML Importar Exportar Panel de documentos Modificar

TaMI - TABLERO DE MANDO INTEGRADO - OPD HOSPITAL CIVIL DE GUADALAJARA

Bases Estratégicas Infraestructura Física Recursos Humanos Indicadores POA SIDEVOZ Otros...

Misión, Visión y Valores OPD HCG

Misión y Visión DEPLADE

Líneas Estratégicas

Objetivos TaMI

Mapa de Procesos

Créditos

CERRAR

MENÚ

DIRECTORIO

OBJETIVOS

SALIR

Portada InfraOPD06 RH06 INFRA09 InfraFRA09 InfraJIM09 RH09 Servicios10 FormatoInd Concentra FRA JIM Concer

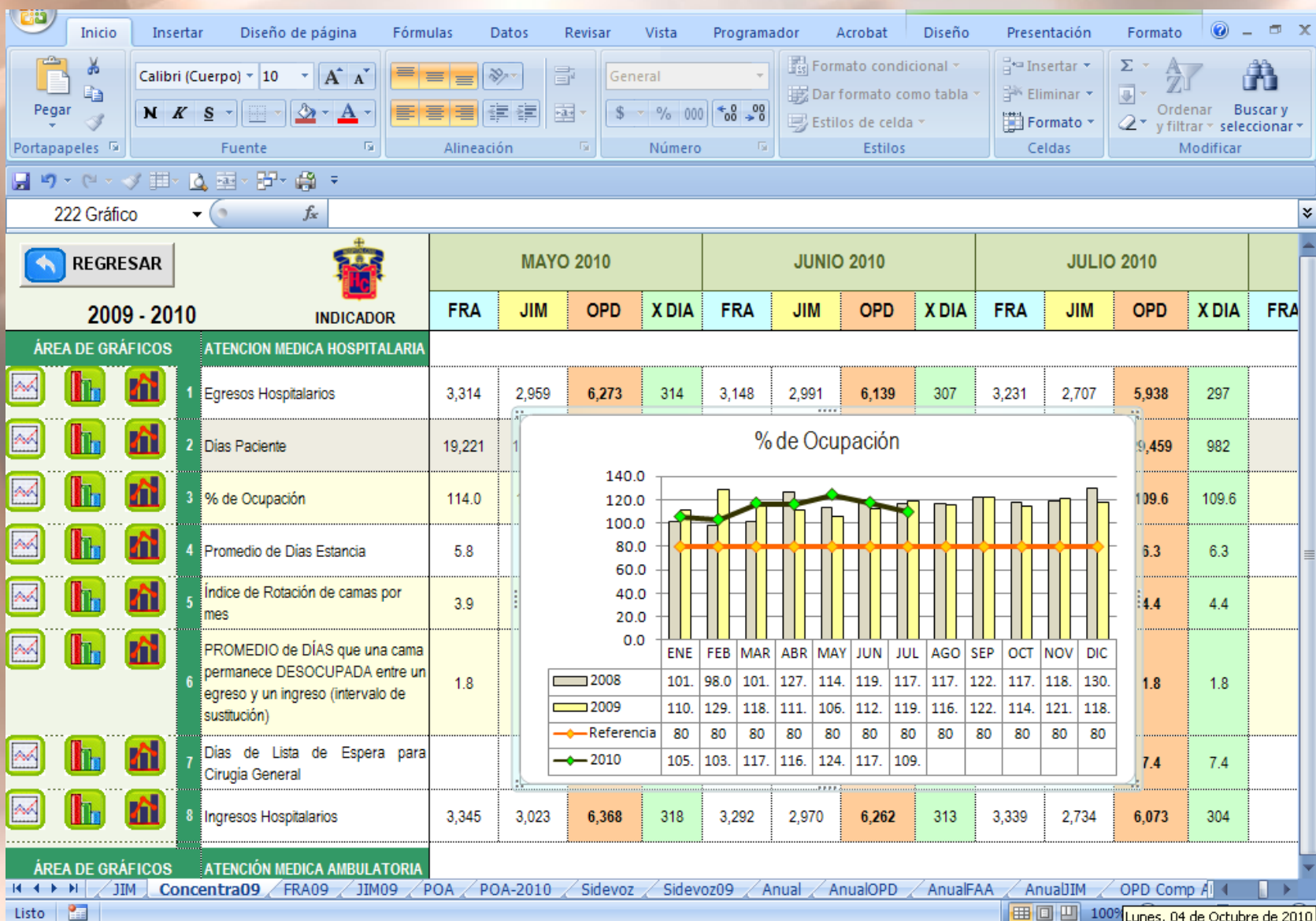
Listo 90%



# Tablero de Mando



# TaMI – GENERACIÓN DE GRÁFICOS AUTOMÁTICOS





# COMPARATIVO ANUAL

- El **% de Ocupación** continúa muy arriba de lo ideal. Pese al incremento de espacios en el 2009 por la apertura de CINANEM éstas no pudieron utilizarse al 100% de la capacidad instalada por falta de personal.
- La **Estancia Hospitalaria** se redujo levemente en comparación a años anteriores.
- Total de Consulta Externa**, descendió 3.3% en relación al 2008, la razón principal ha sido la remodelación de los pisos de la consulta del JIM y el inicio de la construcción de la CE en el FAA
- En **Intervenciones Quirúrgicas**, hubo un descenso en las cirugías ambulatorias motivado por el brote epidémico de influenza y dengue que impactó de manera importante en el JIM.

INDICADOR	TOTALES OPD			% de Variación 2008 VS 2009
	2007	2008	2009	
Egresos Hospitalarios	66,127	66,298	70,987	7.1 %
% de Ocupación	111.2	115.4	117.0	1.4 %
Promedio de días Estancia en Hospitalización	6.70	6.80	6.57	-3.4 %
Índice de Rotación de Camas	4.50	4.50	4.70	4.4 %
TOTAL Consulta Externa Adultos y Pediatría, 1ra vez y Subsecuente	570,060	582,755	563,794	-3.3 %
Índice de <b>RETENCIÓN</b> Consulta Externa	1.6	1.6	1.7	6.3 %
Cirugías Electivas	19,517	19,874	20,059	0.9 %
Cirugías Urgencias	4,804	5,480	5,116	-6.6 %
Cirugías Ambulatorias	5,798	6,099	5,258	-13.8 %
Cirugías Cesáreas	3,404	3,483	4,140	18.9 %
TOTAL de Cirugías	33,523	34,936	34,573	-1.0 %
Nº de Atención de Urgencias	171,202	169,370	153,949	-9.1 %
Urgencias Calificadas	56,309	41,874	42,366	1.2 %
Promedio Horas Estancia paciente Urgencias	5.30	6.90	6.83	-1.0 %
Promedio Días Estancia Terapia Adultos	11.60	10.80	10.60	-1.9 %
Tasa de Infección en Terapia Intensiva <b>ADULTOS</b>	61.60	63.10	59.10	-6.3 %





# COMPARATIVO ANUAL

✪ **Tasa de Infección en Terapia Intensiva Adultos**, las cifras reportadas en las unidades de TI han descendido muy lentamente si lo comparamos con años anteriores, es de llamar la atención el problema serio que se vive en la TI Adultos en el FAA en donde se reporta cifras alarmantes y persistentes de una tasa de 95% comparado contra 23.2% del JIM.

✪ **Tasa de Infección Nosocomial** fue de 6.5% menor que la reportada en el 2008, sin embargo, la diferencia entre ambas unidades hospitalarias sigue siendo importante destacar las cifras reportadas en la TI adultos de FAA.

INDICADOR	TOTALES OPD			% de Variación
	2007	2008	2009	2008 VS 2009
TOTAL de Estudios de Laboratorio Realizados	3,605,361	4,018,990	4,676,872	16.4 %
TOTAL de Pacientes Beneficiados con Estudios de Laboratorio	182,856	219,697	227,805	3.7 %
TOTAL de Estudios de RADIOLOGÍA E IMÁGEN Realizados	184,155	173,955	178,519	2.6 %
TOTAL de Hemoderivados Transfundidos	43,948	44,627	46,782	4.8 %
TOTAL de Estudios de PATOLOGÍA Realizados	38,159	34,916	36,121	3.5 %
Tasa Ajustada de Defunción > 48 hrs	3.40	3.20	3.24	1.3 %
Tasa Infección Nosocomial / 100	7.70	7.30	6.45	-11.6 %
Tasa de Mortalidad Materna	1.02	1.27	0.74	-41.7 %
Tasa de Mortalidad Neonatal	32.14	28.35	7.81	-72.5 %
Número de Partos Vaginales	5,894	6,862	8,798	28.2 %
Total de Nacimientos Vivos	9,298	10,345	12,938	25.1 %
Total de Nacimientos Muertos	223	237	692	192.0 %
% de Nacimientos por Cesarea	32.0	32.2	30.2	-6.1 %
Promedio en días de Estancia en UCIN	13.7	16.2	14.9	-8.2 %
% de partos en menores de 19 años	20.3	21.1	22.5	6.5 %



# Sistema de Detección de la Voz del Usuario



***Análisis de Satisfacción del  
Paciente Ambas Unidades  
Hospitalarias***



# RESULTADO FINAL DE LOS ÍNDICES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

2009	FRA	JIM
Encuestas Realizadas	31,510	3,326
OPD	34,836	

INDICADORES DE EVALUACIÓN		ANUAL 2009		OPD
		FRA	JIM	2009
20	Indice de Relación Medico Paciente	84.9	84.0	84.4
21	Indice de Satisfacción del Paciente	85.5	98.5	92.0
22	Indice de Opinión del Paciente	80.4	90.4	85.4
23	*Indice de Calidad Percibida	81.8	97.8	89.8
24	Indice de Lealtad del Usuario	98.3	98.6	98.5
25	Indice Global de Satisfacción del Paciente	86.2	93.9	90.0

Semaforización

La percepción de la calidad de atención y satisfacción del paciente a través de encuestas practicadas a pacientes y familiares han reportado lo siguiente: en cuanto a la relación médico paciente se ha logrado que 84.4 de cumplimiento favorable de los estándares en este rubro, el 92% en índice de satisfacción del paciente, 85.4% en índice de opinión del paciente, 89.8% en índice de calidad percibida, 98.5% Lealtad del usuario y 90% en índice global de satisfacción del paciente.

Código de Colores del Semáforo

Verde: Satisfactorio

Amarillo: Puede Mejorar

Rojo: Deficiente