
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: (Cuando Aplique)
	Dirección de Apoyo a la Estrategia de Calidad	
	16. Procedimiento para la Promoción del Programa de Mejora Continua de la Calidad de los Servicios Hospitalarios.	Rev. X Hoja: 1 de 11

16. PROCEDIMIENTO PARA LA PROMOCIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS HOSPITALARIOS.

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: (Cuando Aplique)
	Dirección de Apoyo a la Estrategia de Calidad	
	16. Procedimiento para la Promoción del Programa de Mejora Continua de la Calidad de los Servicios Hospitalarios.	Rev. X Hoja: 2 de 11

1.0 Propósito


- 1.1. Mejorar la calidad en la atención a los pacientes, a través del programa de mejora continua de los servicios hospitalarios, que promueva la reducción de eventos adversos, la calidad técnica y la estandarización de procesos.

2.0 Alcance

- 2.1. A nivel interno, el procedimiento es aplicable a la Dirección General, a la Dirección General Adjunta de Desarrollo Gerencial Corporativo y a las Direcciones de Área de la Dirección General de Coordinación de los Hospitales Federales de Referencia y al Hospital Juárez del Centro, Hospital de la Mujer y el Hospital Nacional Homeopático.
- 2.2. A nivel externo, el procedimiento es aplicable a los Hospitales Federales de Referencia en las áreas médica y paramédica de los Hospitales General de México, Hospital Juárez de México y Hospital General “Dr. Manuel Gea González”.


3.0 Políticas de operación, normas y lineamientos

- 3.1. El proceso de mejora continua de los hospitales Federales de Referencia se sustenta en el Programa Nacional de Salud 2007 - 2012 que se inscribe en el Sistema Integral de Calidad en Salud; este es supervisado por la Dirección General de Coordinación de Hospitales Federales de Referencia para su correcta operación.
- 3.2. La Dirección General de Coordinación de los Hospitales Federales de Referencia, supervisará de manera permanente a través de la Dirección de Apoyo a la Estrategia de Calidad la correcta operación del Programa de mejora Continua por los hospitales del corporativo.
- 3.3. La Dirección General de Coordinación de los Hospitales Federales de Referencia, a través de la Dirección de Apoyo a la Estrategia de Calidad vigilará que las unidades hospitalarias del corporativo informen semestralmente los resultados obtenidos.
- 3.4. La Dirección General de Coordinación de los Hospitales Federales de Referencia, a través de la Dirección de Apoyo a la Estrategia de Calidad vigilará que las unidades hospitalarias del corporativo informen los resultados del programa de mejora continua los primeros treinta días naturales posteriores al término de cada semestre.


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: (Cuando Aplique)
	Dirección de Apoyo a la Estrategia de Calidad	
	16. Procedimiento para la Promoción del Programa de Mejora Continua de la Calidad de los Servicios Hospitalarios.	Rev. X Hoja: 3 de 11

4.0. Descripción del procedimiento


Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1.0 Recepción de Programa Nacional de Salud.	<p>1.1 Recibe mediante oficio de la Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud el Programa Nacional de Salud y envía a la DGCHFR para su operación en los hospitales del corporativo.</p> <p>1.2 Turna Programa Nacional de Salud (PNS) a la Dirección General de Coordinación de los Hospitales Federales de Referencia para su atención.</p> <ul style="list-style-type: none"> Programa Nacional de Salud. 	Comisión Coordinadora de Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad
2.0 Recepción de Programa y determinación de operación.	<p>2.1 Recibe PNS, determina su operación priorizando el Sistema Integral de Calidad en Salud orientado a la mejora continua en los HFR.</p> <p>2.2 Turna el Programa de Sistema Integral de Calidad en Salud a la Dirección General Adjunta de Desarrollo Gerencial Corporativo para su análisis y designación.</p> <ul style="list-style-type: none"> Programa Nacional de Salud. 	Dirección General de Coordinación de los Hospitales Federales de Referencia
3.0. Recepción de Programa y análisis.	<p>3.1. Recibe Programa Nacional de Salud, analiza el Sistema Integral de Calidad.</p> <p>3.2 Turna el Sistema Integral de Calidad en Salud a la Dirección de Apoyo a la Estrategia de Calidad para la elaboración, priorización y desarrollo de mecanismos de mejora en los hospitales del corporativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> Programa Sistema Integral de Calidad en Salud. 	Dirección General Adjunta de Desarrollo Gerencial Corporativo

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: (Cuando Aplique)
	Dirección de Apoyo a la Estrategia de Calidad	
	16. Procedimiento para la Promoción del Programa de Mejora Continua de la Calidad de los Servicios Hospitalarios.	Rev. X Hoja: 4 de 11

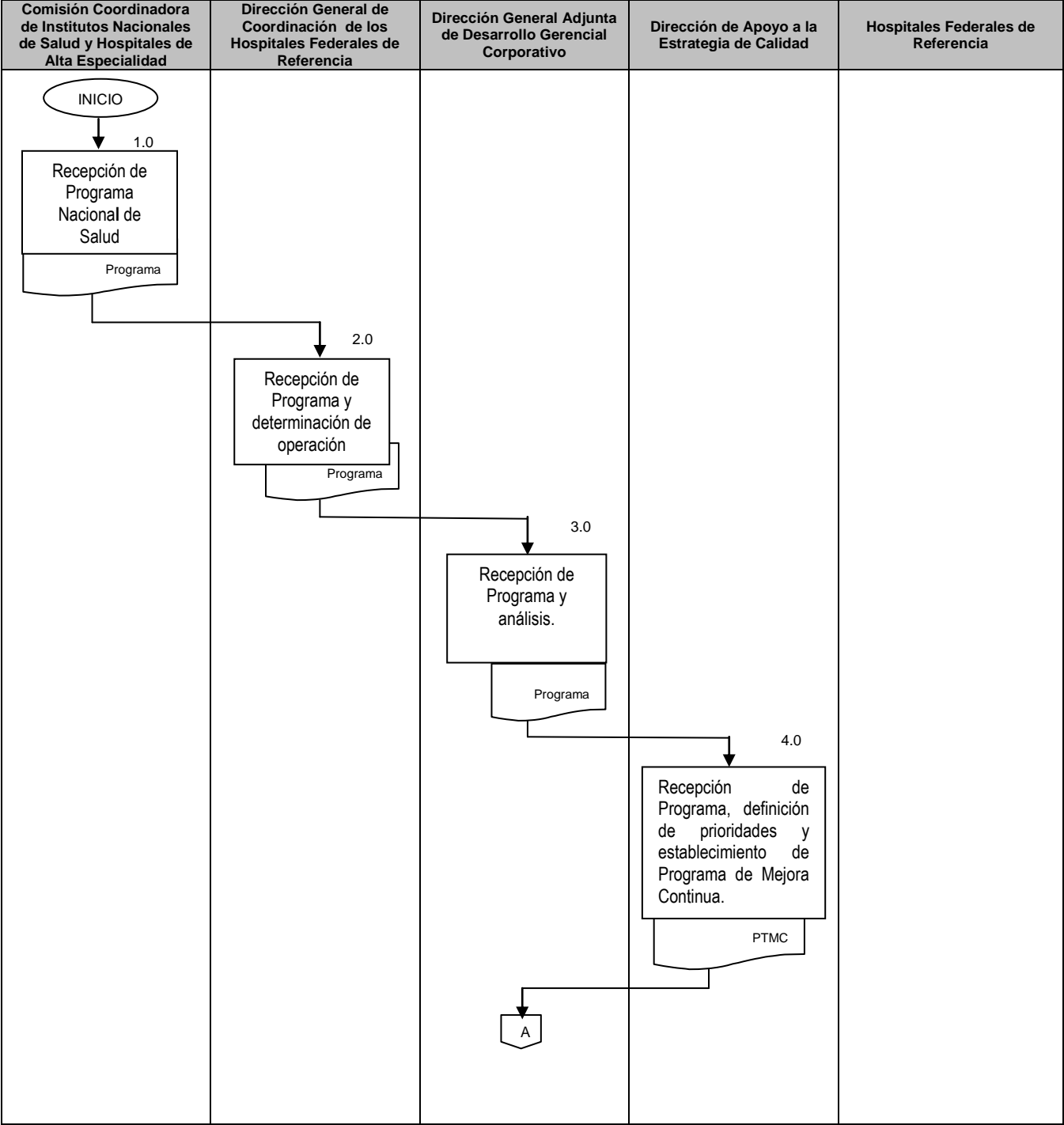
Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
4.0 Recepción de Programa, definición de prioridades y establecimiento de Programa de Mejora Continua.	<p>4.1 Recibe el Programa, diagnostica la situación actual de la Calidad en los Hospitales del Corporativo.</p> <p>4.2 Establece prioridades de calidad para mejorar la seguridad en la atención del paciente.</p> <p>4.3 Elabora Programa de Mejora Continua que se integra con las metas del Rubro 3 (Prestar servicios de salud con calidad y seguridad) del Programa Nacional de Salud.</p> <p>4.4 Remite la propuesta de Programa de trabajo a la DGADGC para revisión y validación.</p> <ul style="list-style-type: none"> Programa de trabajo de Mejora Continua 	Dirección de Apoyo a la Estrategia de Calidad
5.0 Revisión y validación del PMC.	<p>5.1 Recibe, revisa y valida el Programa de trabajo de mejora continua.</p> <p>Procede:</p> <p>No: Regresa a la actividad 4.1</p> <p>Si: Remite a la Dirección General de Coordinación de los Hospitales Federales de Referencia para la autorización y coordinación del programa.</p> <ul style="list-style-type: none"> Programa de trabajo de Mejora Continua 	Dirección General Adjunta de Desarrollo Gerencial Corporativo
6.0 Autorización del PMC.	<p>6.1. Recibe y autoriza PMC.</p> <p>6.2 Convoca a los Directores de los Hospitales, para que difundan el Programa de Mejora Continua y apliquen en sus unidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> Programa de Trabajo de Mejora Continua 	Dirección General de Coordinación de los Hospitales Federales de Referencia


<div><div>SALUD</div><div></div><div>SECRETARÍA DE SALUD</div></div>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: (Cuando Aplique)
	Dirección de Apoyo a la Estrategia de Calidad		
	16. Procedimiento para la Promoción del Programa de Mejora Continua de la Calidad de los Servicios Hospitalarios.		
			Hoja: 5 de 11

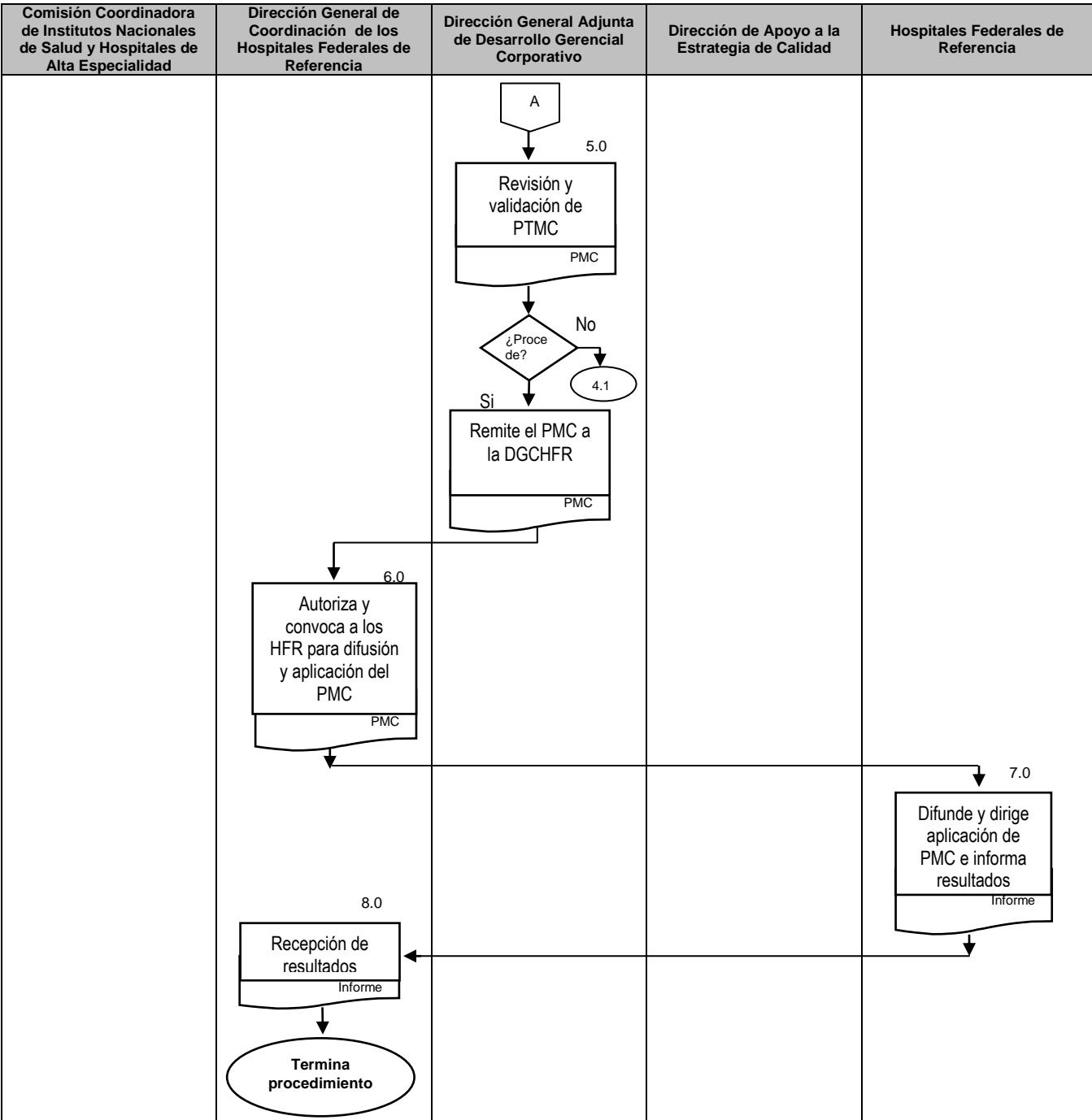
Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
7.0 Difusión y aplicación del PMC.	7.1 El Director de cada unidad recibe y difunde el programa de mejora continua. 7.2 Dirige la aplicación del programa. 7.3 Integra resultados y elabora informe. 7.4 Informa los resultados obtenidos del programa a la Dirección General de Coordinación de los Hospitales Federales de Referencia. <ul style="list-style-type: none"> • Informe 	Hospitales Federales de Referencia
8.0 Recepción de resultados del PMC	8.1. Recibe y analiza resultados del informe de aplicación del PMC. 8.2 Elabora informe de resultados de la aplicación del PMC para la Comisión Coordinadora de Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad. <ul style="list-style-type: none"> • Informe de resultados. <ul style="list-style-type: none"> • TERMINO DEL PROCEDIMIENTO 	Dirección General de Coordinación de los Hospitales Federales de Referencia


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: (Cuando Aplique)
	Dirección de Apoyo a la Estrategia de Calidad		
	16. Procedimiento para la Promoción del Programa de Mejora Continua de la Calidad de los Servicios Hospitalarios.		Rev. X
			Hoja: 6 de 11

5.0 Diagrama de Flujo



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: (Cuando Aplique)
	Dirección de Apoyo a la Estrategia de Calidad		
	16. Procedimiento para la Promoción del Programa de Mejora Continua de la Calidad de los Servicios Hospitalarios.		Rev. X
			Hoja: 7 de 11



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: (Cuando Aplique)
	Dirección de Apoyo a la Estrategia de Calidad	
	16. Procedimiento para la Promoción del Programa de Mejora Continua de la Calidad de los Servicios Hospitalarios.	Rev. X Hoja: 8 de 11

6.0 Documentos de referencia

Documentos	Código
Manual de Organización Específico de la Dirección General de Coordinación de los Hospitales Federales de Referencia.	No aplica
Guía técnica para la elaboración de manuales de Procedimientos.	No aplica
Sistema Integral de Calidad en Salud.	No aplica
Programa Nacional de Salud.	No aplica

7.0. Registros

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Programa de Mejora Continua.	5 años	Dirección de Apoyo a la Estrategia de Calidad	No aplica
Informe de resultados	5 años	Dirección de Apoyo a la Estrategia de Calidad	No aplica


8.0 Glosario.

8.1. **Análisis.** Examen detallado de los hechos para conocer sus elementos constitutivos, sus características representativas su relación de cada elemento con el todo, así como sus interrelaciones.

8.2. **Calidad.** Otorgar los mayores beneficios para los usuarios, con el menor riesgo para ellos y de ser posible al menor costo.

8.3. **Control.** Proceso cuyo objetivo es la detección de logros y desviaciones, para evaluar la ejecución de programas y acciones, así como consecuentemente aplicar las medidas correctivas necesarias. La acción de control puede producirse permanente, periódica o eventualmente durante un proceso determinado o parte de este, a través de la medición de resultados, contrastando los logros con las metas establecidas.

8.4. **Coordinación.** Es el proceso de integración de acciones administrativas de una o varias instituciones, órganos o personas, que tienen como finalidad obtener de las distintas áreas de trabajo la unidad de acción necesaria para contribuir al mejor logro de los objetivos, así como

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: (Cuando Aplique)
	Dirección de Apoyo a la Estrategia de Calidad	
	16. Procedimiento para la Promoción del Programa de Mejora Continua de la Calidad de los Servicios Hospitalarios.	Rev. X Hoja: 9 de 11

armonizar la actuación de las partes en tiempo, espacio, utilización de recursos y producción de bienes y servicios para lograr conjuntamente los objetivos y las metas previamente establecidas.

8.5. **Corporativo Hospitalario.** Conjunto de hospitales con un fin común y criterios homogéneos.

8.6. **Difusión.** Propagación de algo, especialmente de un conocimiento o de una noticia.

8.7. **Evaluar.** Valorar, fijar el valor.

8.8. **Mejora Continua de la Calidad.** Proceso permanente mediante el cual se detectan problemas de calidad, que se miden y analizan y a partir de sus resultados, se define, instrumenta y evalúa un plan de acción, cuyo objetivo es elevar el nivel de calidad de los servicios proporcionados.

8.9. **Supervisar.** Inspeccionar un superior un trabajo o una actividad.

8.10. **Sustentar.** Basar o fundamentar una cosa en otra.

8.11. **Vigilar.** Observar una persona o cosa, atenderla cuidadosamente.

8.12. **Verificar.** Comprobar la verdad o autenticidad de algo.


9.0 Cambios de esta versión.

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
No. 0	No aplica	No aplica

10.- Anexos:

10.1 Programa de Trabajo

10.2. Informe de resultados.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: (Cuando Aplique)
	Dirección de Apoyo a la Estrategia de Calidad	
	16. Procedimiento para la Promoción del Programa de Mejora Continua de la Calidad de los Servicios Hospitalarios.	Rev. X Hoja: 10 de 11

Programa de Trabajo




Comisión Coordinadora de los Institutos Nacionales de Salud y
Hospitales de Alta Especialidad
Dirección General de Coordinación de los Hospitales Federales de Referencia
Dirección de Apoyo a la Estrategia de Calidad

EJEMPLO

PROGRAMA DE TRABAJO DE LA DIRECCIÓN DE APOYO A LA ESTRATEGIA DE CALIDAD
2011



 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: (Cuando Aplique)
	Dirección de Apoyo a la Estrategia de Calidad	
	16. Procedimiento para la Promoción del Programa de Mejora Continua de la Calidad de los Servicios Hospitalarios.	Rev. X Hoja: 11 de 11

Informe de resultados

4to. INFORME DE GOBIERNO, 2010

CCINSHAE
DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN DE LOS HOSPITALES
FEDERALES DE REFERENCIA
DIRECCIÓN DE APOYO A LA ESTRATEGIA DE CALIDAD
INFORME DE RESULTADOS PROGRAMA DE MEJORA CONTINUA

DIRECCIÓN DE APOYO A LA ESTRATEGIA DE CALIDAD.

Programa de Acción Específico de Medicina de Alta Especialidad (PAEMAE) 2007–2012. Se logro la acreditación del Hospital Juárez de México, y del Hospital General Dr. Manuel Gea González, en capacidad, calidad y seguridad para la Acreditación Médica para el Seguro Médico para una Nueva Generación.

Certificación en el Sistema de Gestión de Calidad conforme a la Norma ISO 9001:2000:

El Hospital General de México logró la Certificación del Banco de Sangre y el Hospital Dr. Manuel Gea González la Certificación del Laboratorio Clínico.

Seguridad del Paciente: Los hospitales participan en la prevención de los eventos adversos, con la identificación inequívoca de pacientes, prevención de caídas, prevención de infecciones nosocomiales. Así como en las estrategias internacionales con la campaña “Esta en tus manos”, y el 16 de marzo se realizó el lanzamiento de la Campaña Sectorial “Cirugía Segura Salva Vidas” en la CCINSHAE, en la que se incluyó la firma de la carta de adhesión, la lista de verificación en toda cirugía y su integración al expediente clínico. Se han realizado Cursos de Seguridad del Paciente en los hospitales de la Comisión Coordinadora de Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad.

Proyectos de Mejora de la Calidad Técnica: Mejora de la Preparación y Ministración de Medicamentos vía Endovenosa realizado en los servicios de Unidades de Cuidados Intensivos de Adultos y Neonatales, y Disminución de la tasa de Infección Nosocomial en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales en cinco puntos porcentuales, en el Hospital General de México.

Implementación de la Cédula de Identificación de la Gestante con Riesgo de Muerte Materna, y Estandarización del proceso de Atención del Recién Nacido sometido a Fototerapia en el Hospital de la Mujer. Los hospitales participan en los cursos de Interculturalidad en Salud.

Premio Nacional de Calidad en Salud. El Hospital General de México y el Hospital General Dr. Manuel Gea González nuevamente participan en el Premio Nacional de Calidad en Salud y el Premio de Innovación a la Calidad.

Cuidados Paliativos.- Se cumplió con la meta de difusión de los Cuidados Paliativos, con una asistencia de 59 personas en colaboración con la Dirección General de Calidad y Enseñanza en Salud y el Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias.