

**PROPUESTA DE CREACION
DIRECCION DE CALIDAD Y VINCULACIÓN**

**PROPUESTA DE CREACION
DIRECCION DE CALIDAD Y
VINCULACIÓN**

**PROPUESTA DE CREACION
DIRECCION DE CALIDAD Y VINCULACIÓN**

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN

II. MARCO JURÍDICO

III. ATRIBUCIONES DE LEY OBJETIVO DEL MANUAL

IV. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

V. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

VI. JUSTIFICACIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

VII. MAPA DE PROCESOS

VIII. ORGANIGRAMA

IX. FUNCIONES

X. MISIÓN, VISIÓN, OBJETIVOS Y FUNCIONES

XI. APROBACIÓN

XII. DIRECTORIO DE PARTICIPANTES

PROPUESTA DE CREACION DIRECCION DE CALIDAD Y VINCULACIÓN

I. INTRODUCCIÓN

Cada día la Calidad en la Atención Médica es un tema que se vuelve prioritario en las Organizaciones de Salud, generando una competencia sana para la satisfacción de los usuarios. Nuestra población se ha ido educando para exigir más a la atención prestada, nuestros nuevos gobiernos han ido desarrollando políticas, líneas estratégicas, programas, etc., para generar la cultura de la Calidad en Salud.

Actualmente nuestro artículo 4o, párrafo cuarto, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece el derecho humano a la protección de la salud y prevé la concurrencia de la Federación y las entidades federativas en materia de salubridad general. El Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 (PND), señala en su Meta Nacional México Incluyente, que aún persisten altos niveles de exclusión, privación de derechos sociales y desigualdad entre personas y regiones de nuestro país, para lo cual establece en su plan de acción, la necesidad de integrar una sociedad con equidad, cohesión social e igualdad de oportunidades; en congruencia con lo anterior, el PND señala que, en materia de salubridad, el objetivo es asegurar el acceso a los servicios de salud, para lo cual se propone fortalecer la rectoría de la Secretaría de Salud y promover la integración funcional de las instituciones, reforzar la regulación de los establecimientos de atención médica, aplicar estándares de calidad rigurosos, privilegiar el enfoque de prevención y promoción de una vida saludable, así como renovar la planeación y gestión de los recursos disponibles.

En el Programa Sectorial de Salud 2013-2018, en su segundo Objetivo Asegurar el acceso efectivo a servicios de salud con calidad, Estrategia 2.2. Mejorar la Calidad de los Servicios de Salud del Sistema Nacional de Salud; considera entre otras líneas de acción, las relativas a impulsar las acciones de coordinación encaminadas a mejorar la calidad y seguridad del paciente en las instituciones de salud; impulsar el cumplimiento de estándares de calidad técnica y seguridad del paciente en las instituciones de salud; incorporar el enfoque preventivo en los servicios de salud para todos los niveles de atención; consolidar el proceso de acreditación de establecimientos de salud para asegurar calidad, seguridad y capacidad resolutoria; actualizar mecanismos que permitan homologar la calidad técnica e interpersonal de los servicios de salud y fomentar el uso de las normas oficiales mexicanas, guías de práctica clínica, manuales y lineamientos para estandarizar la atención en salud.

Además que la Ley General de Salud en su artículo 6o., fracciones I y IX, establece como objetivos del Sistema Nacional de Salud, proporcionar servicios de salud a toda la población y mejorar la calidad de los mismos, atendiendo a los problemas sanitarios prioritarios y a los factores que condicionen y causen daños a la salud, con especial interés en las acciones preventivas; así como promover el desarrollo de los servicios de salud con base en la integración de las tecnologías de la información y las comunicaciones para ampliar la cobertura y mejorar la calidad de atención a la salud;

Que dicha Ley, en su artículo 51, establece que los usuarios de los servicios de salud tendrán derecho a obtener prestaciones de salud oportunas y de calidad idónea; recibir atención profesional y éticamente responsable, así como trato respetuoso y digno de los profesionales, técnicos y auxiliares de la salud.

En el actual gobierno del Estado de Querétaro, el Plan Estatal de Desarrollo 2016-2021 en su Eje Rector 1. Querétaro Humano, menciona: "El desarrollo planeado busca mejorar la calidad y condiciones de vida de los queretanos. Este eje prevé acciones que permitan la equidad de oportunidades, la inclusión y la cohesión social; reducir las brechas de desigualdad, promoviendo el ejercicio efectivo de los derechos sociales en la población y trabajar en forma conjunta, sociedad y gobierno guiados por valores, en la promoción de estilos de vida sanos y saludables e inhibir los factores de riesgo ocasionados por el ocio o la desesperanza."

PROPUESTA DE CREACION DIRECCION DE CALIDAD Y VINCULACIÓN

Indudablemente "Hoy Querétaro está inmerso en un proceso de transformación, necesitamos la participación de todas y todos para lograr mejores condiciones de vida en nuestros 18 municipios, acciones que permitan acelerar el paso para que todos vivamos mejor, acciones que permitan sacar el mejor provecho de nuestra pluralidad, acciones para alcanzar el Querétaro que de verdad todos queremos",.

La salud por su naturaleza e importancia es el principal elemento que refleja el bienestar social y la mejora en la calidad de vida de los Queretanos, ya que al ser una de las condiciones más importantes de la vida humana, es sinónimo de imparcialidad y democracia; en pocas palabras, un componente indispensable en el día a día de las personas para lograr un desarrollo integral de la sociedad.

Las acciones de mejora de la calidad y seguridad del paciente, la aplicación de la normatividad de los servicios de salud, así como del monitoreo y del seguimiento de procesos, son de gran importancia para apoyar al Sistema Nacional de Salud en su compromiso por la mejora continua en la prestación de servicios.

Contar con profesionales de la salud cuyo ejercicio tenga un enfoque participativo y centrado en la persona nos permitirá otorgar servicios con calidad, seguros y eficientes, así como Propiciar la participación de la sociedad en el cuidado de su salud.

Basado en lo anterior se realiza la siguiente propuesta que ayude a la implementación, fortalecimiento, e innovación de acciones de Calidad en Salud en los Servicios de Salud del Estado de Querétaro, para generar la satisfacción de nuestros usuarios por la oportunidad de la atención.

PROPUESTA DE CREACION DIRECCION DE CALIDAD Y VINCULACIÓN

II. MARCO JURÍDICO

El marco jurídico que da sustento a la creación de la Dirección de Vinculación y Calidad es el siguiente:

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece, en su artículo 1º, *En los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte*
2. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece, en su artículo 4º, *Toda persona tiene derecho a la Protección de la Salud.*
3. Constitución Política del Estado de Querétaro, Periódico Oficial del Gobierno del Estado "La Sombra de Arteaga".
4. Ley general de salud
5. Reglamento de la Ley General de Salud en materia de investigación para la salud,
6. Ley de Salud del Estado de Querétaro publicada en el periódico oficial del Estado "La Sombra de Arteaga" el día 30 de Enero de 2010.
7. Ley de la Administración Pública Paraestatal del Estado de Querétaro.
8. Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Querétaro.
9. Ley de Acceso a la Información Gubernamental del Estado de Querétaro.
10. Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.
11. Reglamento de la Ley General de Salud en materia de Protección Social en Salud.- Publicado en el Diario Oficial de la Federación.- 13 de mayo de 2003.
12. Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado denominado "Servicios de Salud del Estado de Querétaro" (SESEQ).
13. Reglas de operación del Seguro Médico de una Nueva Generación (SMNG).
14. Reglas de Operación DOF: 01/07/2011Diario Oficial de la Federación.
15. Decreto por el que se reforma y adiciona la Ley General de Salud.- Publicado en el Diario Oficial de la Federación.- 13 de mayo de 2003.
16. Acuerdo Marco de Coordinación 2010 que celebra el Ejecutivo federal por conducto de la Secretaría de Salud y el Ejecutivo del Estado de Querétaro.000000 2 DE AGOSTO 2012
17. Acuerdo de Coordinación que celebran el Ejecutivo Federal por conducto de la Secretaría de Salud y el Gobierno del Estado de Querétaro. //
18. Acuerdo sobre reglas de operación e indicadores del programa Salud para Todos.
19. Acuerdo sobre las disposiciones relativas a la vigencia del SMNG.
20. Acuerdo por el que la Secretaría de Salud da a conocer las reglas de operación e indicadores de gestión y evaluación del programa.
21. DOF 28 abril 2004 Acuerdo que define tratamientos de Gastos Catastróficos.
22. Lineamientos para el Sistema Único de Gestión SUG
23. Lineamientos para la Afiliación y Operación del Padrón Nacional de Beneficiarios del Seguro Popular.
24. Manual de Organización de SESEQ.
25. Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Querétaro 2016-2021
26. Aviso de cuotas familiares del Sistema de Protección Social en Salud.

PROPUESTA DE CREACION DIRECCION DE CALIDAD Y VINCULACIÓN

III. ATRIBUCIONES DE LEY

El artículo 1° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece que todas las personas gozarán de los derechos humanos, siendo la salud uno de los principales derechos es obligación de la secretaria de salud como eje rector en el estado.

El artículo 4° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos garantiza que toda persona tiene derecho a la protección de la salud. La Ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y establecerá la concurrencia de la Federación y las entidades federativas en materia de salubridad general.

El Coordinador General tendrá como facultades no delegables, las señaladas en el artículo 10° del Decreto de Creación de SESEQ, en su párrafo tercero. Someter a aprobación de la Junta de Gobierno los órganos y unidades administrativas necesarias para el mejor y óptimo funcionamiento de SESEQ, así como recursos y presupuesto necesario para su operación;

El artículo 3° del Reglamento de la Ley General de Salud en materia de investigación para la salud dice que.- La investigación para la salud comprende el desarrollo de acciones que contribuyan: I. Al conocimiento de los procesos biológicos y psicológicos en los seres humanos; II. Al conocimiento de los vínculos entre las causas de enfermedad, la práctica médica y la estructura social; III. A la prevención y control de los problemas de salud; IV. Al conocimiento y evaluación de los efectos nocivos del ambiente en la salud; V. Al estudio de las técnicas y métodos que se recomienden o empleen para la prestación de servicios de salud, y VI. A la producción de insumos para la salud.

Ley de Salud del Estado de Querétaro establece en su artículo 1°. Las disposiciones de la presente Ley son de orden público e interés social y tiene por objeto: párrafo tercero Determinar la estructura administrativa y los mecanismos adecuados para la prestación de los servicios de salud a que se refiere la Ley General de Salud, que sean competencia del Poder Ejecutivo del Estado.

El derecho a la protección de la salud, tiene las siguientes finalidades: párrafo quinto. El disfrute de servicios de salud y de asistencia social que satisfagan eficaz y oportunamente las necesidades de la población, sin que exista ningún tipo de discriminación; y

Plan Estatal de Desarrollo 2016-2021, Querétaro se construye con las ideas de todos", en el cual plasmó que se "Mejorara la calidad en los servicios de salud en todos los niveles de atención en el estado" dentro del eje Querétaro Humano

PROPUESTA DE CREACION DIRECCION DE CALIDAD Y VINCULACIÓN

IV. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Período: 1999 - 2000

Se crea la coordinación de calidad y compromisos en el año 1999, con la finalidad de representar a la Secretaría de Salud en las reuniones de COPLADEM y del programa estatal "INTEGRA" así como ir implementando acciones de mejora dentro de las áreas operativas y administrativas de SESEQ. Y ser el enlace con el Programa Federal de Mejora Continua de la Calidad de la Atención Médica (PMCCAM) implementado a finales de sexenio del presidente Zedillo 1994-2000.

Funciones: Representar a la Secretaría en reuniones COPLADEM e INTEGRA, dar seguimiento a los acuerdos, enlace con PMCCAM e implementación de acciones de mejora.

Período: 2000 - 2006

Posteriormente con el cambio de sexenio al Presidente Vicente Fox 2000-2006 se crea en la Secretaría de Salud a nivel federal el programa de la Cruzada Nacional por la Calidad. Y se modifica el nombre del área en el estado a Coordinación de Calidad.

Funciones. Coordinar, difusión, capacitación e implementación de las estrategias de la CNC, monitoreo y reporte de los indicadores de la CNC, coordinación de los encargados de calidad en las unidades operativas, enlace y responsable de la Certificación de hospitales ante el CSG y coordinar la participación en premios estatales y nacionales de calidad.

Período: 2006 - 2012

En el cambio de administración federal al Presidente Calderón 2006-2012 se modifica el nombre de la estrategia federal a Sistema Integral de Calidad (SICALIDAD) y se incorpora en el estado el Sistema de Protección social en Salud teniendo la obligación de acreditar sus unidades prestadoras de servicio por lo que se integra esta función a la Coordinación de Calidad.

Funciones: Coordinar, difundir, gestionar, capacitar y realización de auditorías internas para el cumplimiento de las estrategias de SICALIDAD.

Período: 2012- a la actualidad

Se continúa trabajando el Sistema de Calidad en Salud, sin mayores cambios por parte de la federación.

PROPUESTA DE CREACION DIRECCION DE CALIDAD Y VINCULACIÓN

V. FILOSOFIA INSTITUCIONAL

Misión

Servicios de Salud del Estado de Querétaro realiza acciones de promoción, prevención y atención orientadas a fomentar, proteger y restituir la salud, con oportunidad, calidad, calidez y cercanía a la población.

Visión

Ser líder en la prestación de servicios de salud en el Estado, con capital humano altamente capacitado, infraestructura, tecnología y equipamiento de vanguardia para garantizar una atención de excelencia.

PROPUESTA DE CREACION DIRECCION DE CALIDAD Y VINCULACIÓN

VI. JUSTIFICACIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

La "*DIRECCIÓN DE CALIDAD Y VINCULACIÓN*" se ubicará al nivel de la Dirección de Regulación Sanitaria con línea Directa al Coordinador General para la entrega de información y toma de decisión de la autoridad.

Esta contara con el apoyo directo de una "Asistente Administrativa".

A su vez se propone la "*SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y MEJORA CONTINUA*" la cual tendrá un área de apoyo denominada "Logística" y bajo su rectoría cuatro departamentos encaminados a cubrir las necesidades y lineamientos que presenta El Estado y La Federación, las cuales se proponen de la siguiente manera. Reingeniería de los procesos, funciones y acciones encaminadas a la atención de los usuarios, fomentando con ello un ambiente armónico entre el personal de las unidades basados en un trabajo normativo y de cumplimiento de los lineamientos y leyes federales o estatales brindando así la atención de calidad que se requiere para los usuarios llevándonos a mantener los estándares necesarios que exige la Dirección General de Calidad y Educación en Salud DGCE, así como el Régimen Estatal de Protección Social en Salud, siendo esta una de las instancias más importantes debido a que el financiamiento principal de la Secretaria de Salud proviene de esta.

El Departamento Estatal de Módulos de Atención, Orientación y Quejas actualmente existe dentro del organigrama y cuenta con una estructura y presupuesto propio dentro de la línea directa de la Coordinación General, se propone incluirla dentro del organigrama de la dirección, para que con ello se logre fortalecer a las unidades de atención medica de la secretaria de salud y se cambie el nombre orgánico con el que actualmente es identificado proponiéndose como "*DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN CIUDADANA*" dándole a sus módulos la asignación de "Módulos de Vinculación Ciudadana" manteniendo las mismas funciones que actualmente desarrollan por lineamiento federal y que a su vez de manera complementaria coordinarán al "SUG" (Sistema Único de Gestión), los programas de "Aval Ciudadano" "INDICAS" (Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud) y el área propuesta por el estado "Atención al Paciente"

El departamento de "*CALIDAD TÉCNICA Y SEGURIDAD DEL PACIENTE*", realizará las acciones de implementación, seguimiento y análisis de las Líneas de Acción en "Seguridad del Paciente", "PLACES" (Planes de Cuidados de Enfermería en Salud), "MECIC" (Modelo de Evaluación del Expediente Clínico Integrado y de Calidad), "SUMAR" (Servicio de Urgencias que Mejoran la Atención y Resolución), "URM" (Uso Racional de Medicamentos), "MBE/GPC" (Medicina Basada en la Evidencia/Guías de Práctica Clínica), Cuidados Paliativos y "PRIAAS" (Prevención y Reducción de las Infecciones Asociadas a la Atención de la Salud, todos programas del orden Federal. Homologar un sistema de atención medica en las diferentes instancias que conforman a la secretaria, es un paso importante ya que de esta manera la eficiencia y calidad de los servicios otorgados deberá ser la misma, sin importar la zona geográfica, los niveles poblacionales o sociales dejando así en claro que la salud no es un derecho o un beneficio de unos cuantos sino al contrario es un derecho universal que permite mejorar la calidad de vida de los Queretanos.

El Departamento de "GARANTÍA DE CALIDAD" la cual coordinara las áreas de Acreditación y Re acreditación, Supervisión, Certificación y Bioseguridad; en donde se verá el resultado de las Líneas de Acción Implantadas en los Servicios de Salud del Estado de Querétaro. Fortalecer la calidad en procesos, atención, infraestructura, equipamiento, abasto de medicamentos e insumos necesarios de los diversos centros

PROPUESTA DE CREACION DIRECCION DE CALIDAD Y VINCULACIÓN

de atención en salud tanto públicos como privados llevando así a un estado que cumpla con las necesidades actuales de la población queretana en la materia, mediante el impulso a la ejecución de proyectos, la asesoría necesaria en los lineamientos federales a través de las herramientas proporcionadas por la DGCES sin dejar a un lado los reconocimientos que contribuyan al acceso efectivo de los servicios de salud.

El Departamento de "TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN" contará con dos áreas de apoyo "Desarrollo y Sistemas" y "Soporte". Para que la información sea en tiempo para la atención oportuna de nuestros usuarios. Es primordial mejorar los actuales sistemas de tecnologías de la información dado que actualmente no se llevan de manera organizada y correcta manteniéndonos en un estado de incomunicación a través de redes retrasando los procesos federales y el futuro electrónico de los expediente clínicos, por ello esta dirección tiene como objetivo desarrollar con el apoyo de instancias públicas y privadas, nacionales y extranjeras sistemas de software que permitan mejorar los procesos y faciliten la obtención de información pero sobre todo se refleje en la optimización de recursos que podrán ser redirigidos a la mejora de la atención médica.

VII. MAPA DE PROCESOS



PROPUESTA DE CREACION DIRECCION DE CALIDAD Y VINCULACIÓN

VIII. ORGANIGRAMA

1.0 DIRECCIÓN DE CALIDAD Y VINCULACIÓN

1.1 DIRECCIÓN

1.1.1 Asistente administrativo

2.1 SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y MEJORA CONTINUA

2.1.1 Logística

2.2 Departamento Estatal de Vinculación Ciudadana

2.2.1 Sistema Único de Gestión

2.2.2 Aval Ciudadano

2.2.3 INDICAS

2.2.4 Atención al Paciente

2.3 Departamento de Calidad Técnica y Seguridad del Paciente

2.3.1 Seguridad del paciente

2.3.2 CAO

2.3.3 MECIC

2.3.4 SUMAR

2.3.5 URM

2.3.6 MBE/GPC

2.3.7 Cuidados Paliativos

2.4 Departamento de Garantía de Calidad

2.4.1 Acreditación y Re acreditación

2.4.2 Supervisión

2.4.3 Certificación

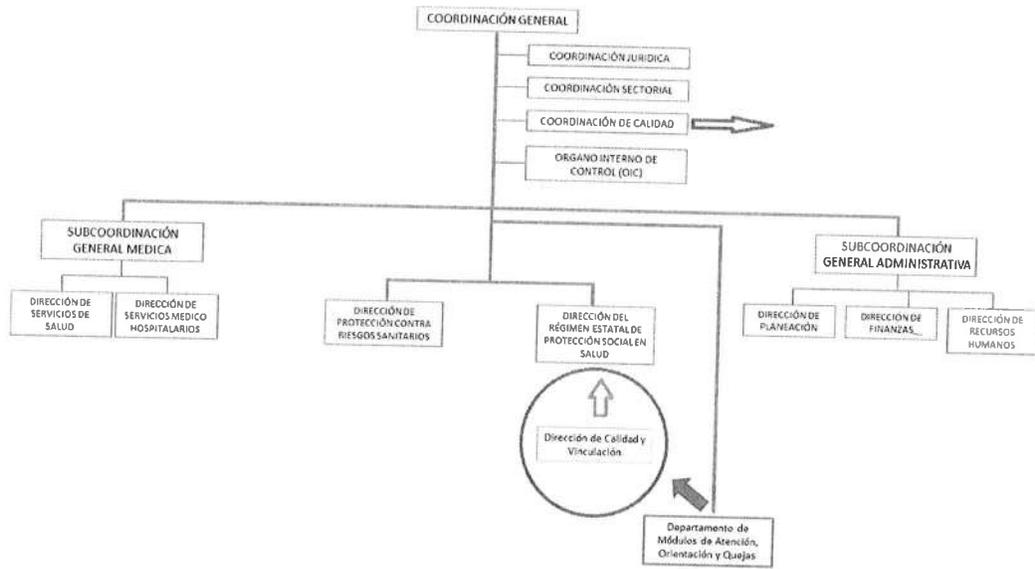
2.4.4 bioseguridad

2.5 Departamento de Tecnologías de la Información

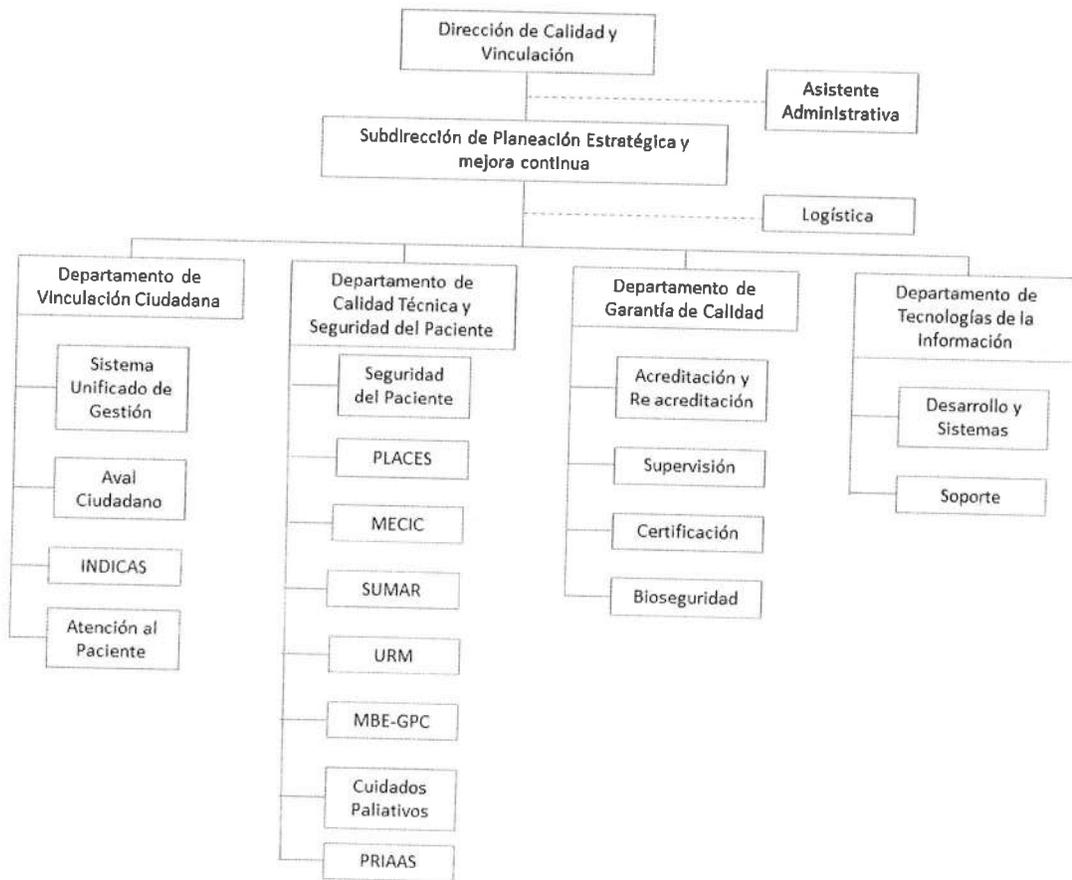
2.5.1 Desarrollo y Sistemas

2.5.2. Apoyo en Soporte

PROPUESTA DE CREACION DIRECCION DE CALIDAD Y VINCULACIÓN



ORGANIGRAMA DE LOS SERVICIOS DE SALUD CON PROPUESTA DE CAMBIO



ORGANIGRAMA DE LA DIRECCION DE VINCULACION Y CALIDAD PROPUESTO

PROPUESTA DE CREACION DIRECCION DE CALIDAD Y VINCULACIÓN

IX. FUNCIONES

1.0 DIRECCIÓN DE CALIDAD Y VINCULACION

1.1 DIRECCIÓN

Objetivo General

Conducir y operar la estrategia para la consolidación de la calidad en los establecimientos y servicios de atención médica. Aplicando políticas, sistemas, modelos, normas, indicadores y estándares de los servicios, desarrollando un vínculo entre las diversas instancias para contribuir a la calidad y mejora continua de los servicios.

Funciones:

- Autorizar el Programa Anual de Trabajo
- Favorecer la implementación de los diversos programas y lineamientos reguladores de los programas de calidad para garantizar servicios con verdadera calidad.
- Impulsar políticas, instrumentos normativos y técnicos que permitan la mejora continua en la calidad de los servicios de atención médica.
- Difundir instrumentos que apliquen y vigilen el cumplimiento de la normatividad en materia de calidad, que brinden satisfacción y seguridad a los usuarios.
- Participar y colaborar con la dirección de planeación en el desarrollo de elementos técnicos para la definición de los proyectos, en materia de infraestructura, equipamiento, remodelación de establecimientos de atención médica, para controlar y verificar la calidad de los servicios, además de todo lo concerniente a las tecnologías de información.
- Determinar los componentes técnicos y metodológicos en la mejora de la gestión de calidad, la eficiencia y efectividad de los establecimientos de salud en el sector público, social y privado, para monitoreo y evaluación en su grado de avance.
- Asesorar en el diseño, desarrollo y aplicación de herramientas metodológicas basadas en estándares de desempeño que den seguimiento a la calidad técnica y percepción sobre la prestación de los servicios de salud para contar con mecanismos de control y evaluación sobre los alcances e impactos obtenidos en la gestión de la calidad de los servicios proporcionados.
- Conducir la aplicación de los lineamientos vigentes de acreditación de establecimientos que presten servicios de atención médica, principalmente los inscritos en el sistema de protección Social en Salud con estándares de desempeño para que garanticen la seguridad en su operación y seguridad de los pacientes
- Trabajar de manera conjunta con las áreas involucradas en los programas, estrategias y acciones a implantar, encaminadas a promover y consolidar la gestión de la mejora de la seguridad del paciente con el objeto de prevenir y erradicar la ocurrencia de eventos adversos que por su relevancia, frecuencia o impacto inciden en los resultados de la práctica médica.
- Conducir y asesorar los mecanismos para el uso adecuado, oportuno y transparente de los recursos destinados a la ejecución de las acciones de la Dirección de Vinculación y Calidad en función de los acuerdos para tal efecto se celebren.
- Coordinar los Programas Operativos Anual del Sistema Estatal de la Dirección de Vinculación y Calidad
- Asegurar los insumos necesarios a través de la gestión con las diversas direcciones de la coordinación para el óptimo desarrollo de las acciones realizadas por las jefaturas que conforman a esta dirección.
- Fomentar y contribuir en la operación de los mecanismos de referencia y contra referencia.
- Autorizar las estrategias para los operativos de las diferentes jefaturas.
- Autorizar la propuesta de los proyectos de mejora continua los cuales serán enviados a concurso.
- Las demás que le señale y que le confieran las disposiciones y ordenamientos legales aplicables y la Coordinación General.

PROPUESTA DE CREACION DIRECCION DE CALIDAD Y VINCULACIÓN

2.1. SUBDIRECCIÓN DE DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y MEJORA CONTINUA

Objetivo General

Mejorar los procesos en los establecimientos de salud, para lograr los estándares de calidad técnica y seguridad del paciente, impulsando la vinculación ciudadana y la organización de los servicios, mediante la implantación de proyectos de mejora y la planeación estratégica basada en innovación tecnológica.

Funciones:

- Integrar el Programa Anual de Trabajo, priorizando las necesidades operativas de los departamentos, para ser considerado dentro de las previsiones presupuestales anuales de la institución para el cumplimiento de los programas y proyectos.
- Vigilar la participación de todo el personal a su cargo en los procesos que competan a sus áreas.
- Supervisar el cumplimiento y lineamientos de la supervisión de unidades acreditadas, para mantener su vigencia.
- Vigilar el cumplimiento de la normatividad.
- Vigilar la integración correcta de los procesos encaminados a la vinculación ciudadana.
- Participar en las licitaciones para el cumplimiento de normatividad y estándares solicitados para la atención médica.
- Concentrar y enviar informes a las autoridades sobre los resultados de los diferentes departamentos.
- Buscar mecanismos de coordinación con los representantes de los sectores públicos y privados, para la implantación y desarrollo de los procesos en los que se vean involucrados.
- Promover mecanismos de evaluación al personal que participe en los diferentes procesos realizados en la Dirección de Calidad y Vinculación.
- Programar y generar capacitaciones continuas en los diversos temas que mejoren las capacidades, aptitudes y actitudes de los integrantes de la Dirección.
- Validación de la información generada por las diferentes jefaturas.
- Cumplirá con las actividades de Secretario Técnico en el Comité Estatal de Calidad y Seguridad del Paciente

2.1.1. Logística

- Organización y vigilancia de las actividades de los planes de trabajo.
- Verificar que los responsables de cada departamento salvaguarden el archivo documental que soporta la información correspondiente a cada una de sus funciones.
- Determinará el uso de parque vehicular y verificara las necesidades para otorgar las herramientas necesarias para la correcta función de los departamentos.
- Analizará las necesidades para gestión de insumos, equipos, servicios, y o cualquier modificación que se requiera con la finalidad de lograr las acreditaciones, re acreditaciones o certificaciones.
- Propondrá las rutas y acciones más viables de los supervisores para la optimización de los recursos tanto humanos como financieros.
- Asesorar en la actualización de manuales de procesos, planificación de procesos y ejecución de los mismos una vez probados y aprobados.
- Coordinar la capacitación dirigida a: personal de primer y segundo nivel de atención, Gestores de Calidad pertenecientes a la Dirección de Vinculación y Calidad hallazgos y mejora continua.
- Revisión de marcos legales en conjunto con la coordinación Jurídica
- Convocar, asesorar y apoyar a las unidades médicas en la participación de proyectos para participa en las convocatorias de la Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES)
- Seguimiento de proyectos ganadores en las diversas categorías
- Coordinar los diferentes comités, Comité Estatal de Calidad (CECAS) y Comités de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP).

PROPUESTA DE CREACION DIRECCION DE CALIDAD Y VINCULACIÓN

2.2 DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN CIUDADANA

Objetivo General

Promover una mejor atención en los servicios que otorga la Institución, determinando como eje central la percepción y voz del usuario, por medio de una correcta orientación y trato personalizado promoviendo la vinculación entre el usuario y la institución.

Funciones:

- Aplicación de encuestas a usuarios, pacientes o familiares, para conocer su percepción sobre los Servicios de Salud otorgados, obteniendo de sus observaciones: felicitaciones, insatisfacciones, sugerencias y comentarios generales.
- Brindar asesoría y orientación sobre trámites y servicios, atendiendo el planteamiento que realiza el usuario para establecer contacto con el departamento responsable.
- Gestionar para brindar de manera inmediata la solución o alternativa al problema o necesidad planteada; y está dirigida a lograr la satisfacción del usuario mediante una atención ágil y efectiva que responda a planteamientos o problemas individuales que permitan desarrollar sistemas que generen una satisfacción colectiva.
- Atender las quejas de la población usuaria, presentándolas ante las instancias competentes y dando seguimiento hasta entregar respuesta por escrito al usuario.
- Trabajar de manera conjunta con la Subdirección los informes para visto bueno del Director de Calidad y Vinculación el cual presentara a las autoridades.
- Vigilara y supervisara el cumplimiento del Comité de Vinculación Ciudadana de Hospitales y Jurisdicciones, en donde se exponen los resultados de los programas donde se evalué la calidad percibida y las quejas, para fundamentar y ponderar acuerdos que incrementen la satisfacción del usuario, estos acuerdos se expondrán en el COCASEP y se integran a los planes de mejora.
- Implementar, supervisar y fortalecer el sistema Unificado de Gestión, Indicas y Aval Ciudadano

PROPUESTA DE CREACION DIRECCION DE CALIDAD Y VINCULACIÓN

2.3 DEPARTAMENTO DE CALIDAD TECNICA Y SEGURIDAD DEL PACIENTE

Objetivo

Mejorar la calidad de la atención y seguridad del paciente en los servicios de salud.

Funciones:

- Favorecer la implementación de los programas de acción específica para garantizar la consolidación de la calidad en los establecimientos y servicios de atención médica.
- Establecer la metodología para el diseño sectorial de estándares e indicadores de calidad y seguridad del paciente, alineados a prácticas internacionales.
- Desarrollar, implementar y adecuar continuamente el sistema de evaluación, monitoreo y seguimiento.
- Analizar la información para la toma de decisiones y retroalimentación a todos los niveles, utilizando tecnologías de la información.
- Desarrollar la capacitación necesaria y la implantación de las Guías de Práctica Clínica.
- Alinear las Guías de Práctica Clínica con el proceso de acreditación.
- Evaluar la utilización de Guías de Práctica Clínica con énfasis en los padecimientos con mayor morbilidad en el país.
- Evaluar la cultura de calidad y seguridad a nivel estatal.
- Adoptar metas internacionales de seguridad del paciente para la disminución de eventos adversos.
- Fomentar la cultura del reporte y análisis de los eventos adversos.
- Desarrollar, implementar y monitorizar las acciones contenidas en el Programa Nacional de Seguridad del Paciente
- Fomentar el apego a las campañas nacionales de Seguridad del Paciente
- Promover una cultura de seguridad al paciente en los establecimientos de salud.
- Implantar el modelo de Gestión de Riesgos de la Infección Intrahospitalaria que propone la línea del programa de Prevención y Reducción de la Infecciones Asociadas a la Atención de la Salud (PRIAAS).
- Desarrollar acciones destinadas a promover el Uso Racional de Medicamentos en los establecimientos médicos
- Brindar asesoría a los hospitales para el desarrollo de unidades de cuidados paliativos, siguiendo las recomendaciones del programa Nacional de Cuidados Paliativos (PALIAR).
- Apoyar la mejora de la atención en las áreas de urgencias incorporando sistemas de atención medica según severidad (triage) y de información a pacientes y familiares, de conformidad con los objetivos de la línea de acción Servicios de Urgencias que mejoran la Atención y la Resolución.

PROPUESTA DE CREACION DIRECCION DE CALIDAD Y VINCULACIÓN

2.4 DEPARTAMENTO DE GARANTÍA DE CALIDAD

Objetivo General

Realizar procesos basados en normatividad y estándares internacionales en los establecimientos de salud que garanticen una atención de calidad.

Funciones:

- Atención y seguimiento de Supervisiones realizadas por la DGCES y CNPSS.
- Seguimiento y monitoreo de las Unidades Acreditadas, por Acreditar y re-acreditar.
- Proponer estrategias de control y seguimiento para el fortalecimiento de procesos destinados a la prestación de servicios de salud.
- Apoyar a la recepción y distribución de los dictámenes de acreditación para su inscripción en el REPSS.
- Coordinar y realizar la elaboración del plan estatal anual de acreditación.
- Realizar visitas de validación de autoevaluaciones de establecimientos para acreditación.
- Supervisar mediante indicadores y encuestas directas a usuarios la calidad percibida para la identificación de áreas de oportunidad que en ese momento puedan ser corregidas por parte del responsable del establecimiento
- Supervisar las áreas correspondientes a infraestructura y equipo que nos ayude a garantizar el acceso oportuno y efectivo de los usuarios.

PROPUESTA DE CREACION DIRECCION DE CALIDAD Y VINCULACIÓN

2.5 DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

Objetivos Generales

- El Departamento de Tecnologías de la Información tiene como objetivo gestionar de manera eficiente y eficazmente los recursos, la infraestructura y servicios tecnológicos institucionales, mediante la administración, mantención y desarrollo de sistemas de información y servicios informáticos que apoyen a los procesos realizados por usuarios internos y la realización de trámites y obtención de servicios por parte de usuarios externos.
- Desarrollar y mantener sistemas de información que incorporen herramientas que apoyen la ejecución y gestión de los procesos internos. Diseñar y evolucionar herramientas tecnológicas que permitan la implementación de servicios remotos (virtuales) para los usuarios externos del Servicio. Implementar y gestionar una plataforma tecnológica que permita proveer servicios informáticos de alta disponibilidad, seguridad y confiabilidad y de esta manera mantener servicios de soporte técnico para usuarios internos que permitan mantener la continuidad operativa de su equipo y servicios tecnológicos.

Funciones:

- Desarrollo de Sistemas: Analizar, diseñar y desarrollar los sistemas informáticos y supervisar aquellos que son de responsabilidad de contrapartes externas.
- Administración de recursos informáticos: Administrar y asegurar la disponibilidad de las redes, comunicación, servidores y estaciones de trabajo.
- Soporte a usuarios: Prevenir, mantener y corregir hardware, software y la conectividad Institucional de las estaciones de trabajo de los funcionarios, de manera de poder brindar de forma oportuna los productos Institucionales.
- Atención virtual a usuarios: Herramienta que permite dar asistencia no presencial y soporte a usuarios a través del Portal Institucional, y Centro de Atención Laboral (CAL) Clientes/Beneficiarios /Usuarios.
- Incorporar estándares de calidad asociados a Tecnologías de Información y Comunicación que permitan realizar mejoras continuas en los procesos de la Dirección del Trabajo.
- Coordinar y velar por el cumplimiento de políticas e instrucciones gubernamentales dictadas en el ámbito de tecnologías de información y comunicación.
- Evaluar e incorporar nuevas tecnologías en la Dirección del Trabajo.
- Orientar metodológica y técnicamente la identificación, elaboración y evaluación de proyectos informáticos.
- Desarrollar y monitorear el plan de desarrollo departamental.
- Analizar, diseñar y desarrollar sistemas informáticos que requiera la Dirección del Trabajo.
- Supervisar y participar en el desarrollo de sistemas informáticos que sean responsabilidad de contrapartes externas.
- Supervisar y asesorar a la Jefatura del departamento en la adquisición y contratación de productos y servicios informáticos, velando por su compatibilidad y actualización tecnológica.
- Administrar eficientemente las redes locales y extendidas, y servicios de telecomunicaciones de la Dirección a nivel nacional.
- Mantener la seguridad de la red de comunicaciones.
- Administrar los servicios de Bases de Datos, tanto el hardware como el software.
- Respalda información.
- Asegurar el mantenimiento tanto preventivo, como correctivo, del hardware y software básico de la Dirección del Trabajo.
- Entregar soporte técnico a los usuarios a nivel nacional, telefónico, a través de correo electrónico y/o en terreno.
- Recepción de fallas de hardware en servidores, PC e impresoras.
- Instalar aplicaciones desarrolladas por el servicio a todo equipo nuevo o reparado.

PROPUESTA DE CREACION DIRECCION DE CALIDAD Y VINCULACIÓN

XI. DIRECTORIO DE PARTICIPANTES

L.M. Arturo Borbolla García
Subdirector Estatal

MSP. Gabriela Hernández Alba
Coordinadora de Calidad

Lic. Luis Enrique Ochoa Aguilar
Supervisor Operativo y Apoyo en Coordinación de Calidad

L.M. Juan Arturo Torres López
Supervisor Operativo y Apoyo en Coordinación de Calidad

Dr. Juan Carlos Vázquez Espinoza
Apoyo en Coordinación de Calidad

L.S.C.A. Ignacio Obregón García Ramos
Apoyo en Coordinación de Calidad

C.P. Martín Alfonso Bárcenas Juárez
Apoyo en Coordinación de Calidad

Q.F.B. Idalia Guevara Salinas
Apoyo en Coordinación de Calidad

L.A. Claudia del Rosario Baldin de la Torre
Apoyo Administrativo de la Coordinación de Calidad

C. Ma. Lorena Figueroa Soria
Jefa del Departamento Estatal de Módulos de Atención, Orientación y Quejas

A.P. Margarita Mendoza García
Apoyo Administrativo del Departamento Estatal de Módulos de Atención, Orientación y Quejas

L.M. Gabriela Jimena Ochoa Pérez
Responsable del SUG