Información dobre la intervención pública

Atención Integral de niñas y niños con cáncer en el Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica del Nuevo Hospital Civil de Guadalajara “Dr. Juan I. Menchaca”

Descripción:

Objetivo general del programa:

Más información de esta
https://portal.hcg.gob.mx/hcg/

Evaluación de desempeño
Información sobre la evaluación

Síntesis de la evaluación:

El apartado presenta los principales resultados obtenidos del proceso de Evaluación de la Calidad de los Servicios y/o Trámites de las Dependencias o Entidades Públicas del Gobierno del Estado de Jalisco, los cuales derivan de los criterios y preguntas de evaluación implementadas en el ejercicio evaluativo, el análisis se desarrolla de acuerdo con los alcances, limitaciones y marcos de referencia contemplados en el estudio.
La evaluación comprende 2 trámites y 3 servicios proporcionados por el gobierno del Estado de Jalisco: • Pago de refrendo vehicular • Servicio de llamadas de emergencia – 911 (OPD Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – Escudo Urbano C5) • Trámite de cambio y/o actualización del propietario, Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado (SIAPA) • Atención Integral de niñas y niños con cáncer en el Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica del Nuevo Hospital Civil de Guadalajara "Dr. Juan I. Menchaca" • Asesoría a patrones, trabajadores y sindicatos STPS.
A partir de los criterios y sus respectivas preguntas de evaluación, se construyó una matriz de evaluación que permitió presentar la construcción de las temáticas y reactivos para el ejercicio de evaluación en función de los referentes teóricos y los métodos de recolección de la información, la cual que se realizó mediante la aplicación de 385 encuestas efectivas a personas usuarias en cada servicio / trámite, lo que resultó en una muestra total de 1 925 encuestas. El error muestral asociado a cada servicio / trámite correspondió a ±5% y el intervalo de confianza fue de 95%. Para la muestra general el error muestral correspondió a ±2.2% y el intervalo de confianza a 95%.

Más información de esta
https://evalua.jalisco.gob.mx/evaluaciones/a-la-calidad-de-los-servicios-y-o-tramites-de-las-dependencias-o-entidades-publicas-del-gobierno-del-estado-de-jalisco/

Objetivo de la evaluación:

Evaluar la calidad de los principales servicios o trámites que ofrece el Gobierno de Jalisco, para mejorar la eficiencia y satisfacción de los usuarios.

Documentos de descarga:

Terminos de referencia
https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/evaluacion/descargarArchivo/119?archivo=terminosReferencia

Informe
https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/evaluacion/descargarArchivo/119?archivo=informe

Resumen Ejecutivo
https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/evaluacion/descargarArchivo/119?archivo=resumenEjecutivo

Infografía evaluación
https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/evaluacion/descargarArchivo/119?archivo=infografiaEvaluacion

Agenda de Mejora
Información sobre la evaluación

PAE2021-E15-AM01

ID: de la Agenda de Mejora

Inicio de la agenda: 10/05/2022

Promedio de avance:

100%

Estatus de la Agenda:

CONCLUIDA

Unidad Interna de Evaluación:

Hospital Civil de Guadalajara
Coordinación General de Planeación y

Dr. Carlos Alejandro Silva Maciel

3942 4400 y 3883 4400

casilva@hcg.gob.mx

2021

Compromiso No.1:

Actualizar el procedimiento para la prestación del servicio valorado con la finalidad de mejorar la gestión de los tiempos de espera.

Tipo Mejora:

Mejorar actividades, procesos o forma de operación de la intervención

Recomendación:

Es importante que todos los servicios valorados actualicen el manual de prestación de servicio, con el objeto de mejorar los tiempos de espera, ya que fue un aspecto que generó constantemente insatisfacción en las personas usuarias. En su defecto se recomienda que todos los servicios dispongan de una manual de servicio que permita mejorar el flujo de actividades y por ende, una mejor gestión de los tiempos de espera.
Evidencia:

Descarga Evidencia
https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/343

Descarga Evidencia
https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/344

Descarga Evidencia
https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/345

Descarga Evidencia
https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/346

Evidencia:

Descarga Evidencia
https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/347

Actividad 1:

1) Realizar reunión de arranque para actualizar los Procedimientos para la Atención a Pacientes en Consulta de Primera Vez y Atención a Pacientes en Consulta de Especialidad.

Responsable: Jefatura de División de Pediatría, Jefatura de Servicio de Hematología y Oncología

Fecha de término 14/07/23 12:00 AM

Descripcion del avance: **Avance** 100%

Se realizó reunión para actualizar los Procedimientos para la Atención a Pacientes en Consulta de Primera Vez y Atención a Pacientes en Consulta de Especialidad. Se elaboró un documento para establecer los acuerdos.

Actividad 2:

2) Realizar las adecuaciones a los procedimientos donde se especifique, el flujo de actividades enfocadas a mejorar la gestión de los tiempos de espera del paciente del servicio de Hematología y Oncología Pediátrica.

Responsable: Área de Calidad de la Unidad Hospitalaria.

Fecha de término 13/10/23 12:00 AM

Descripcion del avance: **Avance** 100%

Se realizaron adecuaciones a los procedimientos: "Atención a pacientes en consulta de primera vez" y "Atención a pacientes en consulta de especialidad"; enfocadas a mejorar la gestión de los tiempos de espera del paciente del servicio de Hematología y Oncología Pediátrica.

Actividad 3:

3) Socializar con el personal involucrado las adecuaciones realizadas a los procedimientos y Publicar procedimiento en los medios de difusión oficial del OPD HCG.

Responsable: Área de Calidad de la Unidad Hospitalaria

Fecha de término 15/12/23 12:00 AM

Descripcion del avance: **Avance** 100%

Se socializó con el personal involucrado las adecuaciones realizadas a los procedimientos y se publicaron en la página web oficial del OPD HCG.

Compromiso No.2:

Implementar acciones para mejorar la limpieza de las instalaciones del Hospital Civil de Guadalajara "Dr. Juan I. Menchaca".

Tipo Mejora:

Mejorar actividades, procesos o forma de operación de la intervención

Recomendación:

Se recomienda implementar acciones de mejora en la limpieza de las instalaciones y áreas que se encuentren en remodelación o construcción en el Hospital Civil de Guadalajara “Dr. Juan I. Menchaca” ya que se registraron áreas de mejora en cuanto a la limpieza del inmueble.

Evidencia:

Descarga Evidencia
https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/365

Descarga Evidencia
https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/366

Descarga Evidencia
https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/367

Actividad 1:

1) Realizar reunión de arranque para identificar y ajustar el documento "bitacora" de la asignación del personal de limpieza de las áreas donde se encuentren los pacientes de hematología y oncología pediatrica.

Responsable: Jefatura de Intendencia de la Unidad Hospitalaria.

Fecha de término 14/07/23 12:00 AM

Descripcion del avance: **Avance** 100%

Se realizó una reunión para identificar y ajustar el documento "bitacora" de la asignación del personal de limpieza de las áreas donde se encuentren los pacientes de hematología y oncología pediatrica. Se elaboró un documento con los acuerdos, y se registró asistencia.

Actividad 2:

2) Supervisar de manera continua la limpieza de las instalaciones de las áreas de la Unidad Hospitalaria, tomando como referencia las bitacoras de la asignación del personal de limpieza.

Responsable: Jefatura de Intendencia de la Unidad Hospitalaria

Fecha de término 15/12/23 12:00 AM

Descripcion del avance: **Avance** 100%

Se realizó la supervición de la limpieza de las áreas correspondientes en la Unidad Hospitalaria, tomando como referencia las bitacoras de la asignación del personal de limpieza.

Durante ese periodo se realizó una remoderación al piso 7 donde se ofrece el servicio, por lo que las niñas, niños y adolescentes de Hematología y Oncología Pediatrica fueron reubicados en otros pisos, principalmente el piso 6, para posteriormente ya con la remodelación regresar al piso 7. Por tal motivo la evidencia adjunta corresponde a las diferentes áreas donde se atendieron los pacientes.

Compromiso No.3:

Documentar las acciones realizadas en caso de la falta de medicamentos oncológicos para que en el menor tiempo posible se gestionen ante fundaciones, instituciones o terceros.

Tipo Mejora:

Mejorar actividades, procesos o forma de operación de la intervención

Recomendación:

Sobre el Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica, se recomienda disponer de un plan de acción que describa los procesos realizados por el personal que atiende a las personas usuarias en los casos en que se presentan eventualidades derivadas de la falta de medicamentos, es decir, que se pueda disponer de una herramienta que guíe en el proceso de localizar y adquirir los medicamentos en el menor tiempo posible a través de fundaciones,

instituciones o terceros.

Evidencia:

Descarga Evidencia
https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/338

Descarga Evidencia
https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/339

Descarga Evidencia
https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/340

Descarga Evidencia
https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/341

Descarga Evidencia
https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/342

Actividad 1:

1) Realizar reunión de arranque para documentar las acciones realizadas en caso de la falta de medicamentos oncológicos para que en el menor tiempo posible se gestionen ante fundaciones, instituciones o terceros.

Responsable: Jefatura de División de Pediatría, Jefatura de Servicio de Hematología y Oncología

Fecha de término 15/06/23 12:00 AM

Descripcion del avance: **Avance** 100%

Se realizó una reunión con las áreas involucradas con el objetivo de documentar las acciones realizadas en caso de la falta de medicamentos oncológicos para que en el menor tiempo posible se gestionen ante fundaciones, instituciones o terceros. Asimismo, se elaboró un documento para establecer los acuerdos de dicha reunión.

Actividad 2:

2) Realizar las adecuaciones al Procedimiento para la Gestión de Recursos a Pacientes a través de SICATS; donde se especifique, las acciones realizadas en caso de la falta de medicamentos oncológicos para que en el menor tiempo posible se gestionen ante fundaciones, instituciones o terceros.

Responsable: Jefatura de División de Pediatría, Jefatura de Servicio de Hematología y Oncología

Fecha de término 15/11/23 12:00 AM

Descripcion del avance: **Avance** 100%

Se realizaron adecuaciones al Procedimiento para la Gestión de Recursos a Pacientes a través de SICATS; donde se especifican las acciones en caso de falta de medicamentos oncológicos, para que se gestionen ante fundaciones, instituciones o terceros.

Actividad 3:

3) Socializar con el personal involucrado las adecuaciones realizadas al procedimiento y Publicar el Procedimiento para la Gestión de Recursos a Pacientes a través de SICATS en los medios de difusión oficial del OPD HCG.

Responsable: Área de Calidad de la Unidad Hospitalaria.

Fecha de término 15/12/23 12:00 AM

Descripcion del avance: **Avance** 100%

Se socializó con el personal involucrado sobre las adecuaciones realizadas al documento y se publicó el Procedimiento para la Gestión de Recursos a Pacientes a través de SICATS en la página web del OPD HCG.