



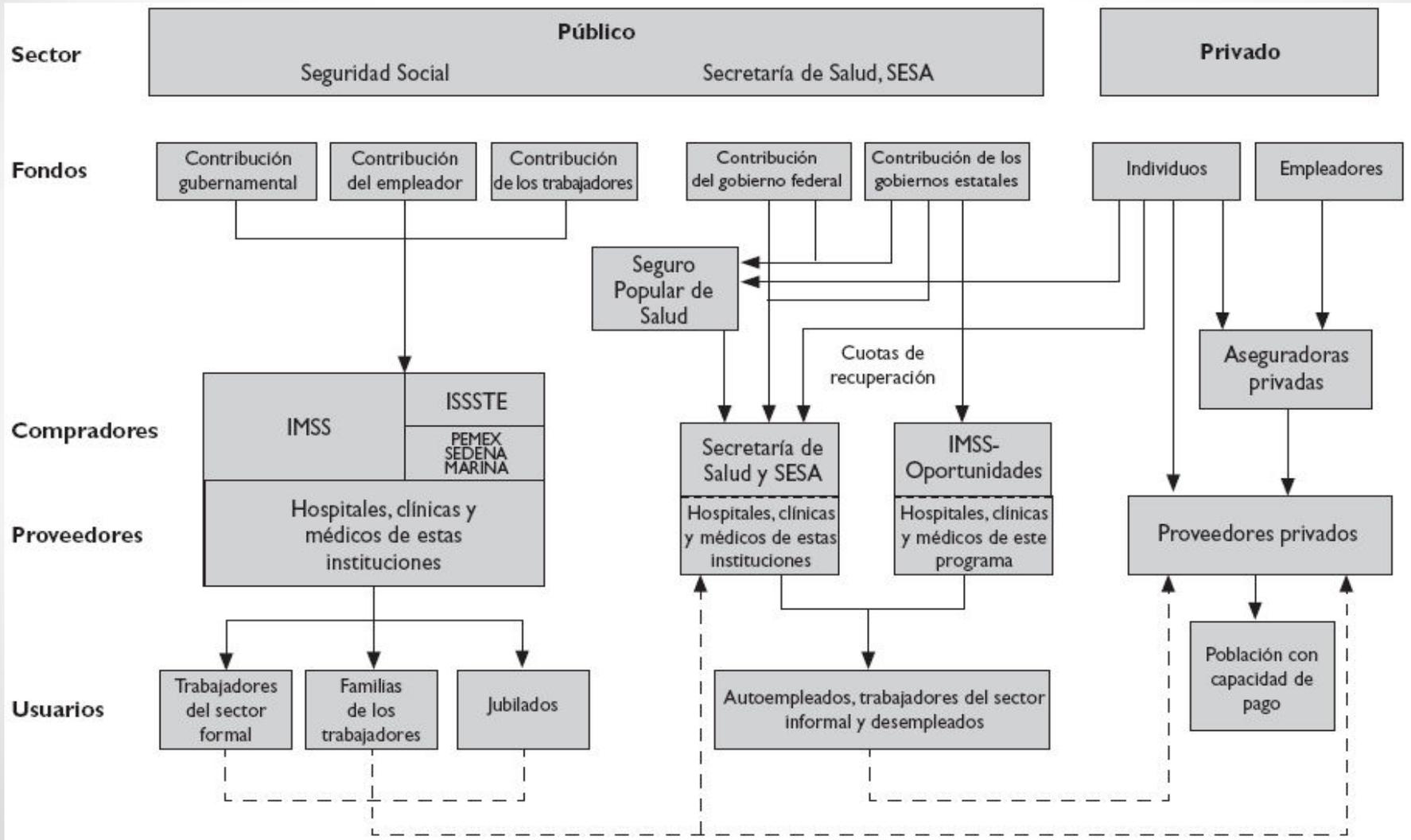
“Seminario sobre gestión de la calidad en servicios de salud bajo un contexto humanizador”

Cartagena de Indias, 28, 29 y 30 de septiembre de 2015

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado (ISSSTE)

Mtra. Iliana Ramos Escorza,
Asesora de la Secretaría General

Estructura del Sistema de Salud en



Órganos federales del Sistema de Salud en México

- Secretaría de Salud
- Instituto Mexicano del Seguro Social (52%)
- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado (10%)
- Instituto de Seguridad Social para las Fuerzas Armadas Mexicanas
- Servicio Médico de Petróleos Mexicanos
- Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia

Administración del Patrimonio de la Beneficencia Pública

- Centro Nacional de la Transfusión Sanguínea
- Centro Nacional para la Prevención y el Control de VIH/SIDA
- Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva
- Comisión Nacional de Arbitraje Médico
- Centro Nacional de Programas Preventivos y Control de Enfermedades
- Centro Nacional de Trasplantes
- Centro Nacional para la Salud de la Infancia y la Adolescencia
- Centro Nacional de Excelencia Tecnológica en Salud
- Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios
-

Órganos administrativos desconcentrados y entidades

- Comisión Nacional de Protección Social en Salud
- Comisión Nacional de Bioética
- Centro Nacional para la Prevención y el Control de las Adicciones
- Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de la Personas con Discapacidad
- Centro Regional de Alta Especialidad de Chiapas
- Centro de Integración Juvenil A.C.
- Hospital Juárez de México.
- Hospital General Manuel Gea González
- Hospital General de México

Órganos administrativos desconcentrados y entidades

- Hospital Infantil de México Federico Gomez
- Hospital Regional de Alta Especialidad del Bajío
- Hospital Regional de Alta Especialidad de Oaxaca
- Hospital Regional de Alta Especialidad Dr. Juan Graham Casasus
- Hospital Regional de Alta Especialidad de la Península de Yucatán
- Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria
- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
- Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)
- Instituto Nacional de Cancerología
- Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez
- Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias Ismael Cosío Villegas



Órganos administrativos desconcentrados y entidades

- Instituto de Geriatría
- Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubiran
- Instituto Nacional de Medicina Genómica
- Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía Manuel Velasco Suarez
- Instituto Nacional de Pediatría
- Instituto Nacional de Perinatología Isidro Espinosa de los Reyes
- Instituto Nacional de Psiquiatría Ramon de la Fuente Muñiz
- Instituto Nacional de Rehabilitación
- Instituto Nacional de Salud Pública
- Laboratorios de Biológicos y Reactivos de México S.A de C.V.
- Servicios de Atención Psiquiátrica
- Seguro Popular
- Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia

El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los
Trabajadores del Estado, a través de la
Escuela Nacional de Enfermería e Investigación

CONVOCA

Al personal de enfermería de base y confianza
a participar en los cursos postécnicos:



ATENCIÓN AL PACIENTE
EN ESTADO CRÍTICO



ENFERMERÍA EN
SALUD PÚBLICA



ENFERMERÍA EN
GERONTOLOGÍA Y
GERIATRÍA



ENFERMERÍA
EN URGENCIAS



ENFERMERÍA
NEFROLÓGICA



GERENCIA Y DOCENCIA
DE LOS SERVICIOS DE
ENFERMERÍA



ENFERMERÍA QUIRÚRGICA

del 03 de agosto de 2015
al 15 de julio de 2016

Para mayores informes:
enei@issste.gob.mx
registro.enei@gmail.com



CURSO CON RECONOCIMIENTO UNIVERSITARIO



ISSSTE

INSTITUTO DE SEGURIDAD
Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS
TRABAJADORES DEL ESTADO

Durante todo el año
y **diciembre...**



Servirte es nuestra
obligación

**DAR
A
LAS
ES SUFICIENTE**

**Regalos NO.
Es contra la ley***

*Cuando el valor exceda de diez veces el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal (\$672.00) monto vigente para 2014), artículo 8, fracción III y 45 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

Metodologías, planes, programas o actividades para

humanizar la atención de salud en ISSSTE

Plan y Programas 2013-2018 en los que se basa la política humanizadora del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado

- Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018
- PROGRAMAS
- Especiales Transversales
- Programa para un Gobierno Cercano y Moderno
- Programa para Democratizar la Productividad 2013-2018
- Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y no Discriminación contra las Mujeres 2013-2018

Sectoriales

- Programa Sectorial de Salud
- Programa Sectorial de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano 2013-2018
- Programa Sectorial de Turismo 2013-2018
- Programa Sectorial de Desarrollo Social 2013-2018

Especiales (ISSSTE)

- Programa Institucional 2014 - 2018
- Programa de Trabajo y de Desarrollo Institucional 2015

Análisis de FODA ISSSTE

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento de las autoridades del departamento de enfermería • Coordinación interdepartamental • Autonomía de gestión • Instrumentos administrativos de planeación, de organización, de dirección y de control. • Tecnología de punta • Buen clima organizacional • Facultad para elegir el material y equipo a utilizar • Enseñanza clínica personalizada • Programa de enseñanza intra y extrainstitucional • Asesoría y enseñanza de investigación en enfermería 	<ul style="list-style-type: none"> • Incompetencia salarial ante la demanda laboral • Comunicación deficiente • Desorganización en la distribución de personal • Ausentismo injustificado • Deficiente reclutamiento y selección de personal • Barrera en la comunicación • Relaciones humanas deterioradas • Deficiente manejo de conflictos • Desconocimiento de las condiciones generales de trabajo • Falta de formación de líderes • Insuficiente introducción al puesto
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Filosofía, políticas, objetivos, normas y reglas institucionales establecidas y fundamentadas. • Excelente imagen corporal • Apertura para el desarrollo profesional • Alto presupuesto institucional • Programa de estímulos • Intercambios y convenios académicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Desequilibrio entre oferta y demanda de personal preparado • Competencia salarial externa • Ausentismo justificado • Sindicalismo indulgente • Falta de valores y principios en el medio social • Manejo tolerante de los derechos humanos.

Programas de ISSSTE

- Procedimiento para la recepción y disposición de obsequios, donativos o beneficios en general, que reciban los servidores públicos de la Administración Pública Federal.
- Estrategia Nacional para la Prevención del Embarazo en Adolescentes.
- Curso de Apoyo Para Cuidadores Informales de Personas Envejecidas.
- Todos somos ISSSTE.
- Dar gracias es suficiente.
- Rompe Barreras; el ABD de la discapacidad.

- **Escuela Nacional de Enfermería e Investigación:**
 - Atención al paciente en Estado crítico.
 - Enfermería en salud pública.
 - Enfermería en Gerontología y Geriatria.
 - Enfermería en urgencias.
 - Enfermería nefrológica.
 - Gerencia y Docencia de los Servicios de Enfermería.
 - Enfermería quirúrgica.

- Red de Apoyo a Enfermedades Raras o Huérfanas.
- Programa de apoyo a personas extraviadas o ausentes.
- Programas de donación de órganos y tejidos con fines de trasplantes.
- Observatorio Internacional de Medios: Seguridad Social.

Salud para la salud



- **Dolor Músculo-esquelético**, su asociación con factores de riesgo ergonómico, en trabajadores de la salud de primer contacto, así como buenas prácticas de seguridad y salud para prevenir los trastornos musculo esqueléticos de origen laboral.
- **Objetivo.** Presentar los resultados de la terapia Quirofísica y Masoterapéutica relacionados con la carga de enfermedades en trabajadores de la salud denominados de “primer contacto” en el Hospital General “Fernando Quiroz Gutiérrez” del ISSSTE, de Marzo a Julio de 2015 para las principales enfermedades, lesiones y factores de riesgo músculo esquelético.
- **Materiales y métodos.** Se realizó seguimiento a la rehabilitación de cuatro pacientes con diversas patologías músculo esqueléticas, utilizando técnicas quirofísicas, masoterapéuticas y/o en materia de rehabilitación músculo esquelética.

Salud para la salud



- **Resultados.** Los trastornos mentales y musculo esqueléticos concentran 18% de la carga. La limitación funcional y el dolor pueden mejorar o, al menos, permanecer estables. Muchos pacientes que afrontan correctamente problemas músculo esquelético, mejoran con el paso del tiempo, es por eso que las terapias bajo las técnicas de la masoterapia, quirofísica o terapia física en general, son necesarias para la reducción de patologías y reducción de absentismo laboral con el personal de primer contacto médico.
- Reducir el impacto económico del absentismo por el dolor de espalda baja, de cuello, de la columna, entre otros, requiere tratamientos que reducen la discapacidad laboral asociada a cada una de estas condiciones.
- **Conclusiones.** El panorama patológico músculo esquelético de los “trabajadores de primer contacto de la salud” dentro del ISSSTE, demanda una urgente atención en la prevención y rehabilitación de las mismas a través de convenios con Instituciones Educativas, generando cero costos directos en pago de salarios para dicho cometido y mínimos costos indirectos en insumos necesarios para la aplicación de la técnica, es decir, los corrientes en servicio de lavandería por el uso de batas y toallas.

Comité de Gestión por Competencia de Servicios de Apoyo a la Salud



ISSSTE
INSTITUTO DE SEGURIDAD
Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS
TRABAJADORES DEL ESTADO



- **El fin común del CGC, es el buscar el bienestar de la población que atendemos a través de generar el bienestar de nuestros colaboradores mediante la certificación de sus competencias laborales:**
- **Desarrollar Estándares de Calidad, relacionados con distintas actividades realizadas en los sectores representados dentro del Comité.**
- **Implementar Instrumentos de Evaluación, que permitan demostrar las habilidades, destrezas y aptitudes de los candidatos.**
- **Implementar oportunidades para obtener candidatos y fomentar la certificación por medio de Estándares de Competencia establecidos por este Comité de Gestión por Competencias.**
- **Estándar: Apoyo en la conservación y preparación de alimentos de acuerdo a dietas y menús preestablecidos, verificando el óptimo funcionamiento del equipo del área.**
- **Estándar: Determinación de las acciones para favorecer integralmente las capacidades físicas del Adulto Mayor.**

Propuestas de mejora de la humanización de la atención de salud

- Estrategias Para Humanizar y Promover el Buen Trato en la Atención Prestada por Trabajadores de Primer Contacto con el Derechohabiente.
- Atención Integral del Parto con un sentido humanístico.
- Mejora de la Atención a la Infancia y la Adolescencia, reforzar el enfoque preventivo en las políticas de protección de menores.
- Acciones de mejora que evidencien la cultura de servicio que respete la vida y dignidad del ser humano que hace uso de los servicios de salud, así como procurar un ambiente de trabajo humanizado.