



SS
SECRETARÍA DE SALUD
DEL ESTADO DE VERACRUZ

*En Veracruz...
tu Salud es nuestra prioridad*



Ciclo de teleconferencias sobre experiencias para la mejora de la coordinación entre niveles de atención

Boca del Río, Veracruz a 14 de junio de 2016



SS
SECRETARÍA DE SALUD
DEL ESTADO DE VERACRUZ

*En Veracruz...
tu Salud es nuestra prioridad*



Estrategia de supervisión para incrementar la elaboración de contrarreferencia y facilitar el surtimiento de medicamentos en el 2º nivel de atención

Dr. José Luis Viveros Dorantes
QFB. Alba Delia Apodaca Sánchez

Dr. Luis Fernando Antiga Tinoco
LTS. María del Pilar Espinosa Infanzón
Dra. María Estrella Flores Collins
Dra. Elizabeth de la Rosa Flores
LTS. Ana Caren Lara Santiago
Hospital General Boca del Río, Veracruz



SS
SECRETARÍA DE SALUD
DEL ESTADO DE VERACRUZ

*En Veracruz...
tu Salud es nuestra prioridad*



Introducción

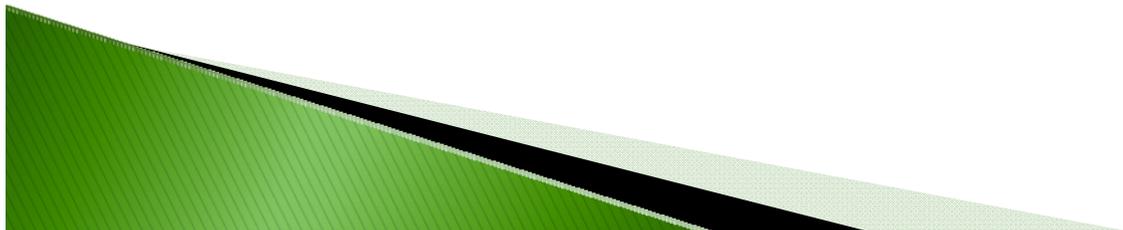
Hospital de segundo nivel perteneciente a los Servicios de Salud de Veracruz (SESVER)

Construcción: Marzo de 2012 con una inversión de 370 millones de pesos (\$ 20,000,000 USD)

Inicio de actividades operativas: Diciembre de 2013

Planeación para proceso de acreditación: Diciembre 2013

La acreditación se logra en noviembre de 2014 con calificación de 96.16



Hospital General Boca del Río, Veracruz





SS
SECRETARÍA DE SALUD
DEL ESTADO DE VERACRUZ

*En Veracruz...
tu Salud es nuestra prioridad*



Ubicación



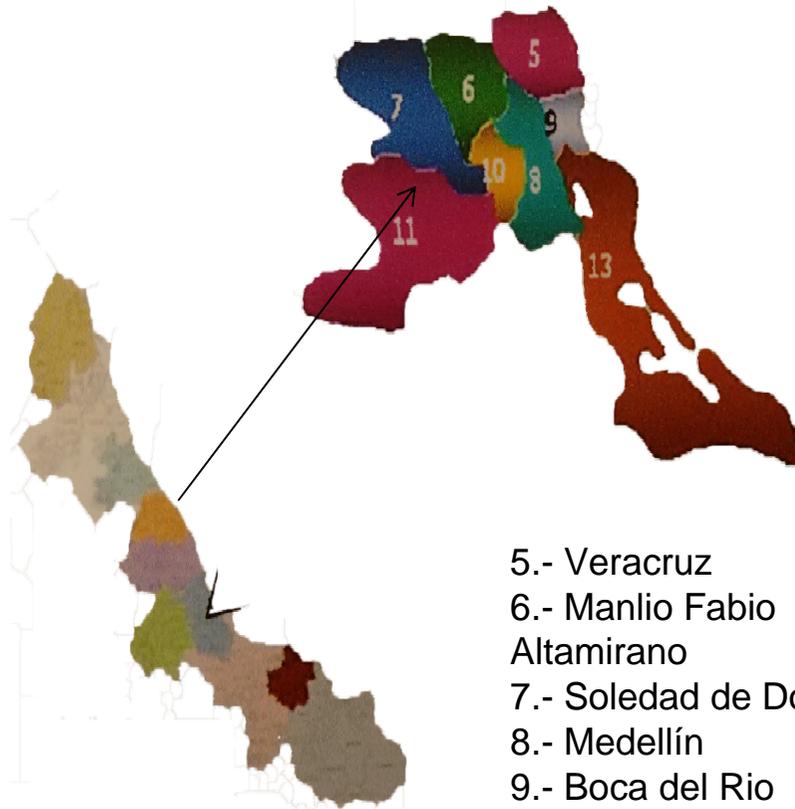


SS
SECRETARÍA DE SALUD
DEL ESTADO DE VERACRUZ

*En Veracruz...
tu Salud es nuestra prioridad*



Asignación por área de influencia



- 5.- Veracruz
- 6.- Manlio Fabio Altamirano
- 7.- Soledad de Doblado
- 8.- Medellín
- 9.- Boca del Río
- 10.- Jamapa
- 11.- Cotaxtla
- 13.- Alvarado

Municipios	8
Unidades de primer nivel	32
Unidades de SESVER	28
Unidades UMR	4
Población potencial de habitantes	282,114
Población con Seguridad Social	100,405
Población sin seguridad social	181,709



SS
SECRETARÍA DE SALUD
DEL ESTADO DE VERACRUZ

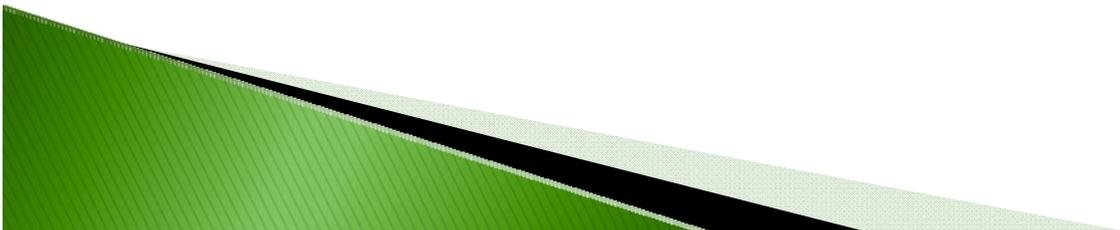
*En Veracruz...
tu Salud es nuestra prioridad*



Organización

Hospital de Referencia

Hospital de Alta Especialidad de Veracruz





SS
SECRETARÍA DE SALUD
DEL ESTADO DE VERACRUZ

*En Veracruz...
tu Salud es nuestra prioridad*



Organización

Servicios:

- Urgencias
- Área de toxicología y quirúrgica
- Hospitalización
- Consulta externa
- Apoyo diagnóstico e imagenología
- Área de enseñanza para capacitación continua

Cuenta con un total de 92 camas:

- 60 camas censables
- 32 no censables



SS
SECRETARÍA DE SALUD
DEL ESTADO DE VERACRUZ

*En Veracruz...
tu Salud es nuestra prioridad*



Organización

Áreas de apoyo diagnóstico

Imagenología

- Rayos X
- Ultrasonido
- Mastografía
- Densitometría

Laboratorio

- Microbiología
- Parasitología
- Uroanálisis
- Hematología
- Transfusión sanguínea



SS
SECRETARÍA DE SALUD
DEL ESTADO DE VERACRUZ

*En Veracruz...
tu Salud es nuestra prioridad*



Organización

Áreas de apoyo administrativo

- Recursos financieros
- Recursos humanos
- Recursos materiales
- Farmacia
- Conservación y Mantenimiento
- Servicios Generales



SS
SECRETARÍA DE SALUD
DEL ESTADO DE VERACRUZ

*En Veracruz...
tu Salud es nuestra prioridad*



Cartera de servicios

▶ Especialidades troncales

Medica interna
Cirugía general
Pediatria
Ginecología y obstetricia

▶ Otras especialidades

Traumatología y ortopedia
Geriatría
Oftalmología
Otorrinolaringología
Anestesiología
Epidemiología

▶ Especialidades odontológicas

Odontopediatría
Periodoncia
Cirugía oral intermedia

▶ Áreas de apoyo

Nutrición
Trabajo social
Clínica de colposcopia
Clínica de catéteres
Clínica de estimulación temprana

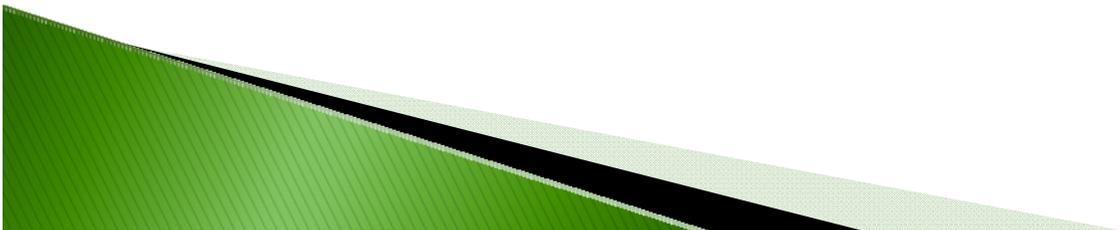


SS
SECRETARÍA DE SALUD
DEL ESTADO DE VERACRUZ

*En Veracruz...
tu Salud es nuestra prioridad*



Estrategias implementadas en el hospital





Estrategia 1: Supervisión para incrementar la elaboración de contrarreferencias

Descripción del problema

Incumplimiento del indicador para la elaboración de contrarreferencias (24% de referencias contestadas / 85% indicador nacional)

El tiempo de consulta de especialidad dificultaba la elaboración de la contrarreferencia

No había un control sistematizado por parte del área de trabajo social para llevar registro de las contrarreferencias elaboradas. Poca elaboración por parte de los especialistas.



SS
SECRETARÍA DE SALUD
DEL ESTADO DE VERACRUZ

*En Veracruz...
tu Salud es nuestra prioridad*



Objetivo de la estrategia

Dar cumplimiento a la contestación de las referencias en la unidad hospitalaria hacia el primer nivel de atención para garantizar la continuidad y seguimiento del paciente.



Descripción de la intervención

Diseño (1/2)

- Búsqueda bibliográfica de experiencias exitosas para el incremento de contrarreferencias
- Reuniones de trabajo con personal médico, de enfermería, trabajo social y archivo clínico
- Establecer un flujograma de actividades con compromisos definidos



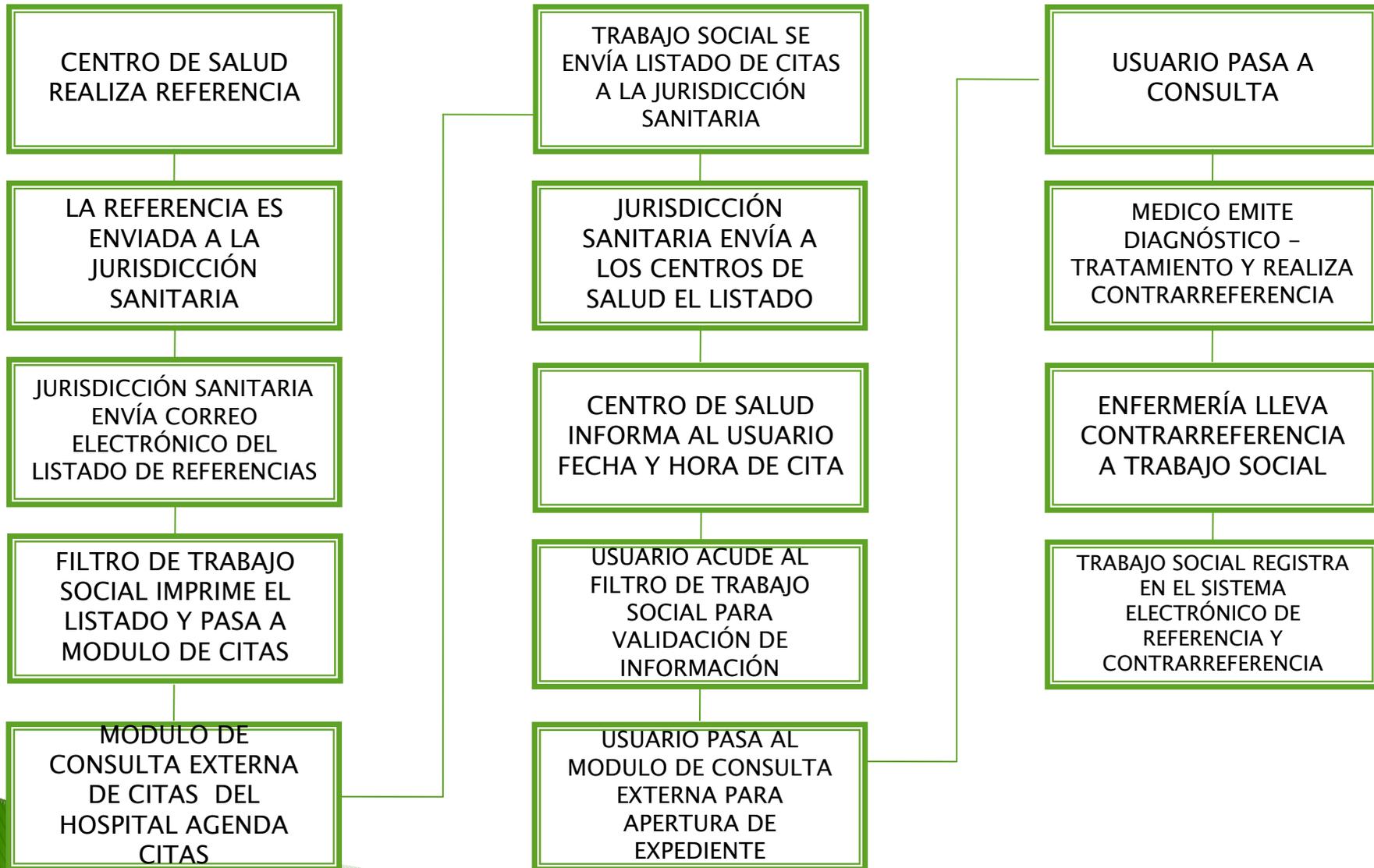
Descripción de la intervención

Diseño (2/2)

- Crear un sistema electrónico de registro diario y seguimiento de las referencias y contrarreferencias
- Recopilación de la información en base de datos
- Análisis de resultados
- Análisis de indicador
- Retroalimentación de los resultados



Flujograma





SS
SECRETARÍA DE SALUD
DEL ESTADO DE VERACRUZ

*En Veracruz...
tu Salud es nuestra prioridad*



Procedimiento



1. Paciente recibe consulta por médico especialista (ME)



2. Después de la consulta, el paciente llega al módulo de programación de citas



3. Allí se revisan los documentos que el ME da al paciente y verifica **si incluye la contrarreferencia (CR)**



4. **Si no se encuentra la contrarreferencia**, trabajo social indica al paciente que espere y comunica a un segundo módulo que lleva registro de CR



5. El segundo módulo de trabajo social **llama al jefe de consulta externa** para que él solicite al ME la elaboración de la CR



6. Médico especialista hace la contrarreferencia y entrega al paciente



Descripción de la intervención

Participantes

- Jefatura de Consulta Externa y Hospitalización
- Jefatura de Trabajo Social
- Médicos
- Enfermeras



Descripción de la intervención

Monitoreo

- Reuniones semanales con jefaturas
- Análisis de la bases de datos diaria
- Recolección de la información
- Análisis mensual del indicador de contrarreferencia
- Informe de resultados a jefes de servicios y cuerpo de gobierno
- Reuniones mensuales con directores de centros de salud
- Análisis del indicadores
- Comparación con la media nacional
- Retroalimentación de los resultados



Resultados alcanzados

Evolución a lo largo del tiempo

Cumplimiento del
indicador durante el inicio
de actividades en el 2014

24%

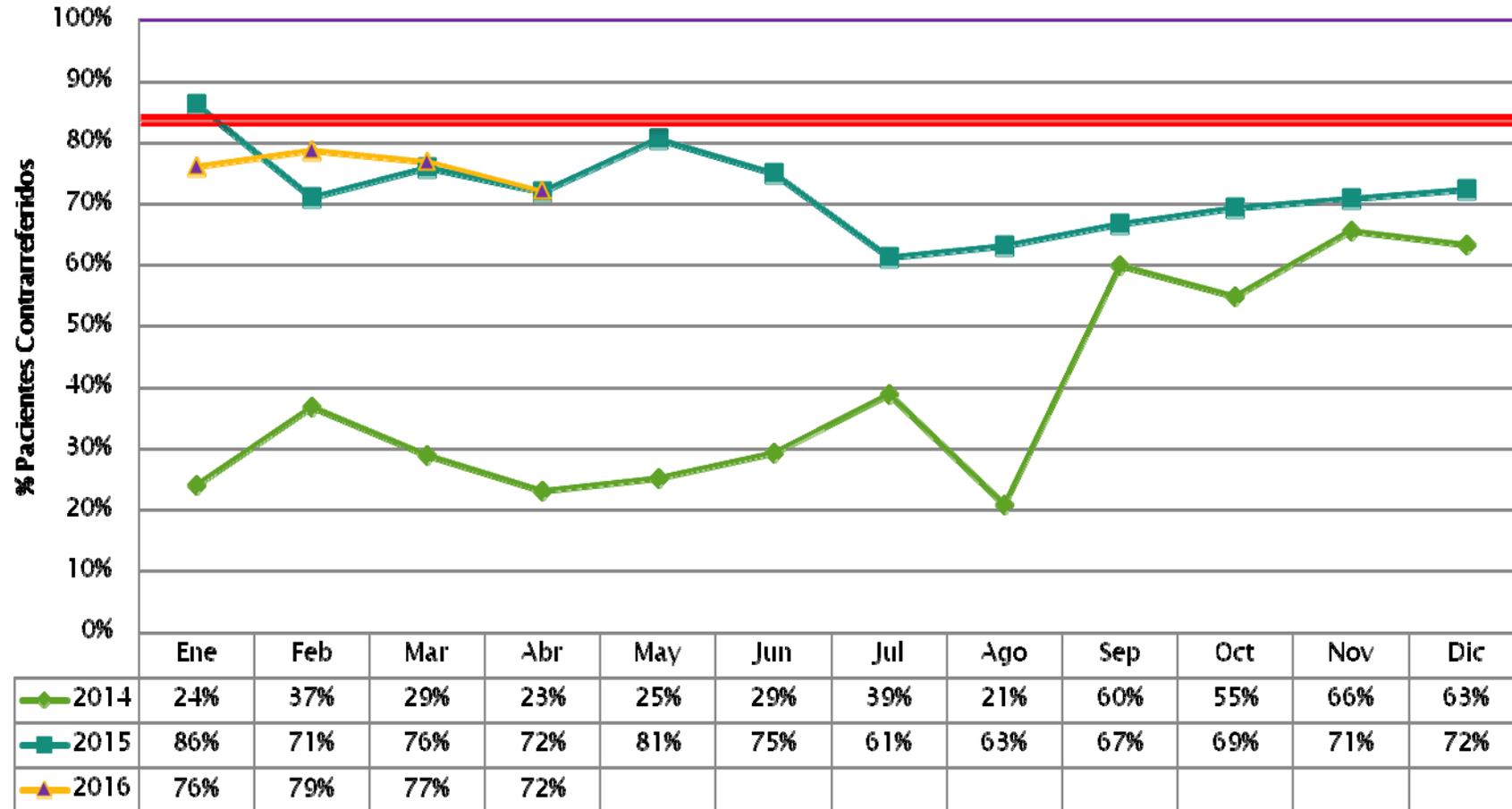
Cumplimiento del
indicador actual (2016)

72%



Resultados alcanzados

**Porcentaje de Contrarreferencias a 1er Nivel de Atención 2014-2016
Hospital General de Boca del Río, Ver.**



Media Nacional 85%



Fuente: Sistema electrónico de referencia y contrarreferencia 2015-2016



Lecciones aprendidas

Barreras

- Aceptación del médico para el llenado durante la atención del usuario
- Falta de apego a los procesos
- Falta de sistematización para el registro de la información



Lecciones aprendidas

Facilitadores

- Sistema electrónico del control de referencias y contrarreferencias
- Filtro de trabajo social en el módulo de la programación de citas de la consulta externa
- Compromiso de todo el equipo



Lecciones aprendidas

Recomendaciones para otros entornos

- Conocer el objetivo del sistema de referencia y contrarreferencia
- Personalizar el proceso con los compromisos de cada elemento que interviene
- Retroalimentación de resultados al equipo de intervención
- Presentación de resultados a cuerpo gobierno
- Retroalimentación de la intervención
- Esto conlleva a participar con el mismo esfuerzo y entusiasmo



SS
SECRETARÍA DE SALUD
DEL ESTADO DE VERACRUZ

*En Veracruz...
tu Salud es nuestra prioridad*



Acciones alternativas

Como un acuerdo de calidad con farmacia se establece el surtido de medicamentos de forma mensual a todos los pacientes crónicos cuya cita en el segundo nivel es cada tres o seis meses para seguimiento con su médico tratante.



SS
SECRETARÍA DE SALUD
DEL ESTADO DE VERACRUZ

*En Veracruz...
tu Salud es nuestra prioridad*



Estrategia 2: Estrategia para facilitar el surtimiento de medicamentos en el 2º nivel de atención

Descripción del problema

Abasto deficiente e inoportuno de medicamentos de segundo nivel, que ha llevado a cambios continuos de tratamiento farmacológicos.



Objetivo de la estrategia

Seleccionar medicamentos por área médica para solicitar el insumo de acuerdo al nivel de resolución de la unidad, para adquirir medicamentos de forma oportuna

Aumentar el surtimiento de recetas por arriba del 70%

Optimizar el recurso material (medicamentos) con el sistema de distribución de dosis unitarias de medicamentos orales



Descripción de la intervención

Diseño

- Adquisición de medicamentos de acuerdo a consumos por productividad
- Boletín de medicamentos
- Compra de medicamentos
- Entrega de unidosis de medicamentos



Descripción de la intervención

Participantes

- Farmacia
- Subdirección médica
- Recursos materiales



Descripción de la intervención

Procedimientos

- Programación anual de solicitud de medicamentos por productividad
- Información semanal de existencias de medicamentos a los servicios
- Subdirección médica selecciona y da visto bueno para la gestión de los medicamentos semanal y mensual
- Transferencia de medicamentos con otras instituciones
- Compra de medicamentos



Descripción de la intervención

Procedimiento

El surtimiento de medicamentos de segundo nivel de los pacientes que se encuentran en control en nuestra unidad, se dispensa hasta la próxima consulta del usuario, los medicamentos de primer nivel sólo se dispensan un mes y se continua su dispensación en el primer nivel de atención.



Descripción de la intervención

Evolución a lo largo del tiempo

El indicador de surtimiento de recetas en 2014 y 2015 se mantuvo en el 70%; a pesar que en el 2015 aumentó la productividad y el surtimiento de almacenes centrales fue menor en comparación al 2014.



Resultados alcanzados

Cumplimiento de **surtimiento completo** de recetas

73 % en 2014

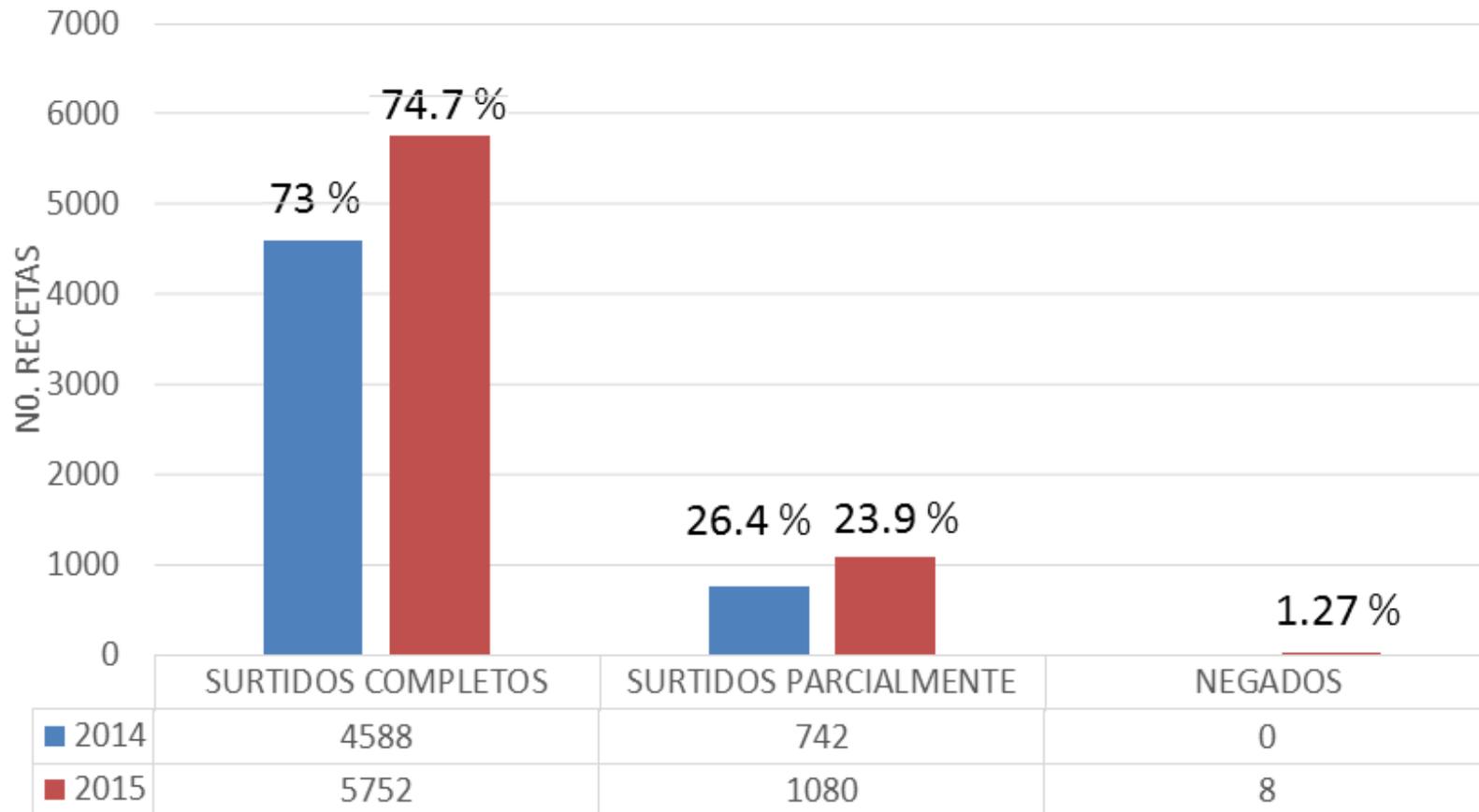
74.7 % en 2015

Promedio 73.85 %



Resultados alcanzados

Comportamiento del surtido de recetas en 2014 y 2015, Hospital General de Boca del Río, Ver.



Fuente: Registros hospitalarios



Lecciones aprendidas

Barreras

- Autorización de compra de medicamentos se realizaba desde oficinas centrales, por ser un proceso burocrático retrasaba su adquisición
- Control de inventarios por ser una unidad de nueva creación no se contaba con historial



SS
SECRETARÍA DE SALUD
DEL ESTADO DE VERACRUZ

*En Veracruz...
tu Salud es nuestra prioridad*



Lecciones aprendidas

Facilitadores

- Transferencias de medicamentos
- Donación
- **Sistema de distribución de dosis unitarias orales**



Lecciones aprendidas

Recomendaciones para otros entornos

- Llevar a cabo un control actualizado de inventarios
- Conocer los consumos reales
- Manejar fondos fijos con uso de herramienta de pareto
- Adaptar el cuadro básico de medicamentos a las necesidades de acuerdo a su morbilidad y productividad de cada hospital



SS
SECRETARÍA DE SALUD
DEL ESTADO DE VERACRUZ

*En Veracruz...
tu Salud es nuestra prioridad*



Muchas gracias

