

## INTRODUCCION

### **ESTRATEGIA PROGRAMÁTICA INSTITUCIONAL**

El Centro Regional de Alta Especialidad de Chiapas forma parte junto con el resto de los Hospitales Regionales de Alta Especialidad en unión a los Institutos Nacionales de Salud y a los Hospitales Federales de Referencia de la Red de Servicios de Salud de Alta Especialidad que tiene entre otros objetivos ampliar a nivel nacional la oferta de servicios especializados que ya se ofrecen y contribuyendo además a la equidad en el acceso mediante descentralización.

Cada Unidad Hospitalaria del Centro Regional de Alta Especialidad de Chiapas ofrece un conjunto variable de especialidades y subespecialidades clínico-quirúrgicas dirigidas a atender padecimientos de baja incidencia y alta complejidad diagnóstico-terapéutica.

Operativamente los Hospitales del Centro Regional de Alta Especialidad de Chiapas mantienen un funcionamiento continuo las 24 horas los 365 días del año; los procedimientos clínicos y quirúrgicos que en ellos se realizan involucran profesionales de diferentes disciplinas con saberes especializados y alto grado de destreza quienes utilizan para ello espacios especiales equipamiento y alta tecnología que no deben fallar en el momento en que se requieren; sus intervenciones frecuentemente plantean problemas extremos que involucran la vida y la muerte de las personas y los sentimientos asociados de los usuarios y sus familiares.

Estructuralmente cada Unidad Hospitalaria del Centro Regional de Alta Especialidad de Chiapas está conformada por cinco bloques de servicios bien diferenciados:

Una unidad de atención médico-quirúrgica con productos individualizados (“a la medida” de cada paciente) pero con procesos que tienden a la estandarización basados en la evidencia científica y realizados por múltiples profesionales especializados altamente calificados que ejercen con relativa autonomía pero a la vez requieren un alto grado de coordinación y muchas veces la toma de decisiones colegiada.

Una unidad de producción de servicios intermedios cuyos procesos son similares a los que se desarrollan en la industria con el empleo de alta tecnología y automatización.

Una unidad de educación superior y vínculo con la investigación para formación técnica profesional y de posgrado.

Una unidad de producción de servicios especializados destinados a la hospitalización alimentación y confort cuyos usuarios requieren satisfactores muy diversos y tienen diferentes exigencias y expectativas; Y finalmente una Unidad de Servicios Administrativo- Gerenciales

Con base en este esquema de organización de los servicios cada Unidad Hospitalaria del Centro Regional de Alta Especialidad de Chiapas integra la base para la oferta de atención médica especializada en el Estado de Chiapas que contempla:

- Atención centrada en los pacientes y familiares.
  - Consulta externa altamente resolutive.
  - Disminución sustancial de la estancia hospitalaria.
  - Tendencia a la realización de cirugía mayor ambulatoria.
-

## MISIÓN

Otorgar servicios de alta especialidad a la población del Estado de Chiapas, con oportunidad y alto sentido humano en un ambiente de calidad con personal altamente capacitado, con procesos y técnicas de vanguardia y con autonomía de gestión; para satisfacer las necesidades de la población en el ámbito de la alta especialidad y obtener el reconocimiento de los hospitales como un centro de alto nivel para referencia formación de recursos humanos e investigación integrado al funcionamiento y consolidación del Sistema Nacional de Salud, particularmente a las redes de servicio en el Estado de Chiapas.

## VISIÓN

Lograr ser los establecimientos líderes en la atención médica, de mayor resolución, autosustentable por servicios de vanguardia en la medicina y de referencia por su calidad y eficiencia para la atención de padecimientos considerados de alta especialidad para toda la población del Estado de Chiapas; así como constituirse en un centro de investigación y docencia en la salud con plena satisfacción del usuario y del prestador de servicios.

Para cumplir con las expectativas de pacientes y familias se requiere de formas innovadoras para su gestión. El modelo de gestión en que basa su desempeño busca la integración de los procesos clínicos quirúrgicos de auxiliares de diagnóstico y terapéuticos de provisión de servicios hospitalarios a personas internadas o en tratamiento ambulatorio de provisión de servicios de apoyo a familiares administrativos jurídico-legales y de vinculación con el sistema de salud en un esquema de dirección por procesos acordes a la infraestructura física y los recursos materiales tecnológicos financieros y humanos necesarios para un desempeño óptimo de los servicios de alta especialidad.

El Modelo de Gestión del Centro Regional de Alta Especialidad de Chiapas se rige mediante una serie de principios innovadores que caracterizan la provisión de sus servicios:

- Orientación a resultados los cuales se reflejan en el cumplimiento de estándares y criterios de calidad seguridad y eficiencia.
  - Gestión por procesos. Los procesos se gestionan de un modo estructurado y sobre su mejora se basa la de la propia organización.
  - Atención centrada en el paciente y su familia quienes son los sujetos de la atención sustantiva a los cuales los servicios de apoyo les proporcionan confort satisfacción y alivio adicionales.
  - El Centro Regional de Alta Especialidad de Chiapas establece políticas explícitas de servicios para la atención de pacientes y familiares
  - Cada Unidad Hospitalaria del Centro Regional de Alta Especialidad de Chiapas es una unidad médica basada en el aprendizaje que genera y comparte el conocimiento adquirido.
  - La toma de decisiones tanto clínicas como administrativas es un proceso que basa en la mejor evidencia disponible. El desempeño de todos los procesos de atención y de las diferentes áreas y servicios es evaluado de manera sistemática objetiva y transparente.
-

## CENTRO REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE CHIAPAS

---

- Los directivos del Centro Regional de Alta Especialidad de Chiapas son profesionales de la administración y gestión en sus diversos campos de especialidad.
- En el Centro Regional de Alta Especialidad de Chiapas esta la tendencia a realizar costeo de todos sus servicios para garantizar un funcionamiento sustentable.
- Cada Unidad Hospitalaria del Centro Regional de Alta Especialidad de Chiapas promueve sus servicios y realiza las acciones necesarias para lograr la máxima captación de recursos para su sustentabilidad.

### **OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS**

El Centro Regional de Alta Especialidad de Chiapas planteó para 2013 los siguientes objetivos estratégicos:

#### **INVESTIGACION**

##### **Objetivo estratégico**

- Establecer productos nuevos de investigación encaminados a que el Centro Regional participe de manera activa en la investigación estatal, nacional, e internacional en las primeras causas de egreso en sus unidades médicas, así como en las primeras causas de morbilidad y mortalidad. Líneas de acción
  - ◆ Alinear las acciones de los investigadores en salud con las prioridades Nacionales de salud.
  - ◆ Desarrollar proyectos de investigación relacionados con problemas de salud a nivel nacional y estatal. Por ejemplo las enfermedades Neoplásicas en la población infantil, el Cáncer mama y Cérvico Uterino.

#### **ENSEÑANZA**

##### **Objetivo estratégico**

- Impulsar el desarrollo del Capital Intelectual del Centro Regional de Alta Especialidad del Estado de Chiapas a partir de la gestión del conocimiento con procesos de enseñanza e investigación de forma eficiente, con la finalidad de generar ventajas competitivas sostenibles en el tiempo y contribuir al reconocimiento y prestigio hospitalario a nivel nacional e internacional:Líneas de acción
    - ◆ Fortalecer el programa de formación de especialistas en enfermería
    - ◆ Fortalecer el programa de educación continua para el desarrollo de competencias en el personal médico, paramédico, administrativo y directivo.
    - ◆ Capacitación de Especialistas Médicos en habilidades docentes.
-

- ◆ Capacitación del personal médico en la atención sistematizada del parto presenciado.

## **ATENCION MÉDICA**

### **Objetivo estratégico**

- Otorgar servicios médicos de alta especialidad con personal altamente capacitado, a través de procesos y técnicas de vanguardia para consolidarse como un centro estatal de referencia por su calidad y eficiencia.
- Implementar un sistema integral de calidad que tenga como ejes rectores las estrategias de Certificación, Acreditación y SICALIDAD, para proporcionar servicios de atención médica especializada de manera efectiva, eficiente, ética y segura
- Integrar al Centro Regional de Alta Especialidad a la Red Estatal de Salud en el ámbito de la Referencia y Contrarreferencia de Pacientes ofreciendo al usuario los servicios de atención en un nivel de recursos y tecnologías de alta especialidad adecuada a sus necesidades, aplicando criterios de oportunidad, eficiencia y eficacia.: Líneas de acción
  - ◆ Certificación de los Hospitales del Centro Regional bajo los estándares del Consejo de Salubridad General
  - ◆ Incorporar al Centro Regional a la Red Estatal de Referencia y Contrarreferencia.
  - ◆ Impulsar y dar prioridad a la implementación de la estrategia SICALIDAD
  - ◆ Consolidar el funcionamiento de los Comités Hospitalarios
  - ◆ Implementar un programa de acción intensivo para el diagnóstico y referencia oportunos, atención y seguimiento de niños con cáncer en el Hospital de Especialidades Pediátricas
  - ◆ Iniciar en el Hospital de Especialidades Pediátricas la operación de diversos servicios como la Terapia Intermedia Neonatal , consolidar la clínica de atención a pacientes ambulatorios portadores de enfermedades lisosomales, hemofilia, inmunología y reumatología, establecer en el Hospital “Ciudad Salud” la terapia endovascular, la unidad coronaria y post-quirúrgica, realizar la apertura de la clínica de aorta y enfermedad vascular periférica, la clínica de asistencia ventricular y perfusión.

## **ADMINISTRACION- PLANEACION**

---

### **Objetivo estratégico**

- Desarrollar un Modelo de Gestión Administrativa que permita consolidar el funcionamiento de las dos unidades hospitalarias que conforman el Centro Regional para que puedan operar de manera independiente, así como incrementar el patrimonio institucional: Líneas de acción
  - ◆ Conducir los procesos administrativos necesarios para la separación de las unidades hospitalarias que conforman el Centro Regional para que estas operen individualmente como organismos descentralizados de la administración pública federal.
  - ◆ Consolidar los convenios de compra-venta de servicios médicos que permitan al Centro Regional incrementar sus recursos propios y complementar los servicios de los que carece (Radioterapia, Hemodinamia para niños, entre otros.).
  - ◆ Realizar un análisis costo-beneficio de los Servicios Integrales externos contratados, con la finalidad de racionalizar el gasto.
  - ◆ Implementar la estrategia de "Presupuesto Basado en Resultados" y de la "Matriz de Marco Lógico", para una distribución y ejercicio más eficientes de los recursos asignados.

### **LÍNEAS DE ACCIÓN Y METAS ESTRATÉGICAS**

En el presupuesto de Egresos de la Federación de 2013 se manifestaron las metas y estrategias que permitirán alcanzar los objetivos del Centro Regional de Alta Especialidad de Chiapas.

Se realizaron actividades que propiciaron el cumplimiento de objetivos y metas estratégicas como:

- ◆ 22 Residentes iniciaron el ciclo académico 2013-2014 siendo diez en Pediatría seis en Anestesiología, cinco en Imagen Diagnóstica y Terapéutica y dos en Medicina Interna
- ◆ Un curso de habilidades docentes fue impartido para profesores de la institución obteniendo el 100.0 por ciento de eficacia en la impartición de cursos de Educación continua.
- ◆ Los tres Investigadores forman parte del Sistema Nacional de Investigadores alcanzando el 100.0 por ciento de índice de Investigadores incorporados al Sistema Nacional de Investigadores.
- ◆ Siete artículos científicos fueron publicados en revistas indexadas obteniendo un índice de 2.3 publicaciones por investigador.
- ◆ 4 454 pacientes egresados de los cuales 3 837 son por mejoría logrando el 86.10 por ciento
- ◆ 64 712 consultas fueron otorgadas siendo 46 165 subsecuentes y 15 252 consultas de primera vez logrando el 111.0 por ciento.
- ◆ 513 795 Exámenes de laboratorio fueron realizados alcanzando el 105.5 por ciento.
- ◆ 4 501 Ingresos hospitalarios programados alcanzando el 90.0 de porcentaje de ingresos hospitalarios.

### **ACTIVIDADES RELEVANTES PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS ESTRATÉGICAS**

---

◆ Atención Médica

Consulta Externa de Especialidades

- Las Unidades Hospitalarias del Centro Regional de Alta Especialidad de Chiapas otorgaron atención médica especializada en el servicio de Consulta Externa mediante 63 especialidades Médico-Quirúrgicas.
- De las 56 008 consultas programadas para el año 2013 se otorgaron un total de 61 417 rebasando la meta 09.07 por ciento a expensas básicamente de las consultas subsecuentes de las cuales se programaron 40 346 realizándose 46 165 lo cual es significativo ya que se rebasó en 12.60 por ciento el índice de subsecuencia en relación a lo programado lo anterior podría estar indicando mayor adherencia de los pacientes al tratamiento continuidad por parte del personal médico o que la valoración del usuario al servicio recibido es satisfactoria condicionando también lo anterior.
- Del total de consultas otorgadas el 24.80 por ciento fue de primera vez y el resto subsecuentes siendo el 43.0 por ciento de las atenciones en el género femenino.
- Se otorgaron en promedio una consulta de alta especialidad por hora médico y seis consultas diarias por consultorio.

**Admisión Continua**

- En Admisión Continua se otorgaron 5 138 atenciones en el 2013 lo que comparativamente con el 2012 representa un decremento del 23.0 por ciento en la demanda anual de atención respecto al año anterior, lo que significa un mejor control en las referencias de los pacientes con patologías que consideradas de alta especialidad
- Respecto a la ocupación hospitalaria ésta se ha incrementado en forma paulatina pasando en el Hospital de Especialidades Pediátricas de 81.0 puntos porcentuales en el 2012 a una ocupación actual de 86.0 del total de sus 90 camas censables con un total de 2 066 egresos siendo el 86.10 por ciento de ellos por mejoría.
- En el mismo periodo en Ciudad Salud se pasó de 51 a 61.09 puntos porcentuales lo que significó un incremento de 19 puntos porcentuales en un año dicha ocupación generó un total de 2 388 egresos de los cuales el 86.2 por ciento de ellos se efectuó por mejoría.

**Intervenciones y procedimientos quirúrgicos**

- De las 4 282 cirugías programadas (electivas ambulatorias y de urgencias) en el 2013 se realizaron 4 095 que representa el 96.60 por ciento de la meta establecida.

Se realizaron en forma exitosa:

- Ocho Trasplantes Renales de donador vivo relacionado.
  - 59 cirugías cardiovasculares a pacientes pediátricos con bomba de circulación extracorpórea.
-

## CENTRO REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE CHIAPAS

---

- Las especialidades de mayor demanda son en el Hospital de Especialidades Pediátricas la Cirugía Pediátrica, Ortopédica y Oncológica y en el Hospital Regional de Alta Especialidad Ciudad Salud la Cirugía ortopédica, Oncológica y Neurocirugía por mencionar sólo las tres primeras que atendieron un mayor número de pacientes.

### **Medicina Crítica**

- Las áreas de terapia intensiva de las Unidades Hospitalarias reportaron durante 2013 un total de 328 ingresos y 308 egresos con un promedio de ocupación del 44.3 por ciento respecto a su capacidad total instalada.

### **Indicadores de Población**

- Bajo el Sistema de Referencias en este periodo fueron captados un total de 8,243 cabe mencionar que los principales centros de referencias de donde provienen los pacientes pertenecen a hospitales del segundo nivel de atención del Estado.
- En el Hospital de Especialidades Pediátricas del total de las clasificaciones socioeconómicas el 98.0 por ciento de los pacientes corresponden a los niveles uno y dos el 2.0 por ciento a los niveles tres y cuatro registrando el 0.0 por ciento a los niveles cinco y seis.
- En Ciudad Salud el nivel socioeconómico de la población se encontró en: Nivel uno y dos 94.0 por ciento nivel tres y cuatro: 5.3 por ciento y nivel cinco y seis: 0.7 por ciento.

Lo anterior ratifica que el Centro Regional cumple con su carácter eminentemente social atendándose sin distingo de condición social, derechohabiencia, religión u otros aspectos similares a todos los pacientes que acuden en busca de algún servicio médico con apego a las políticas establecidas en los manuales de trámites y servicios autorizados.

Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento.

### **Imagenología**

- En el Servicio de Rayos "X" se realizaron 15 121 estudios con lo cual se alcanzó el 106.04 por ciento de la meta del mismo periodo que fue de 14 066 estudios.
- En el Servicio de Resonancia Magnética se realizaron un total de 1 239 estudios representando un incremento de 20.0 por ciento en relación a lo efectuado en el año 2012.
- En tomografía computada se realizaron un total de 3 133 estudios habiéndose logrado un incremento del 39.60 respecto a lo efectuado en el año 2012.

### **Laboratorio Clínico**

- Se realizaron un total de 513 795 exámenes, habiendo obtenido un incremento del 9.0 por ciento con respecto a lo realizado en el año 2012 que fue de 467 520 exámenes.
-

#### Hemodinamia

- En el servicio de Hemodinamia del Hospital Regional de Alta Especialidad “Ciudad Salud” se realizaron 192 procedimientos.

#### Inhaloterapia

- En el servicio de inhaloterapia se efectuaron 114 637 sesiones, destacan los siguientes procedimientos: oxigenoterapia micronebulizaciones, nebulizaciones, fisioterapia, ventilación mecánica entre otros.

#### Principales Causas de Morbimortalidad (Consulta Egreso y Defunción) en el Hospital de Especialidades Pediátricas.

- En el Hospital de Especialidades Pediátricas dentro de las 10 principales causas de consulta externa de primera vez ocupan el primer lugar las “Enfermedades congénitas, deformidades y alteraciones cromosómicas” (Q00-Q99) con 1 293 casos atendidos representando el 14.0 por ciento del total, En segundo lugar se encuentran las “Enfermedades endocrinas, nutricionales y metabólicas” (E00-E90) con 810 casos atendidos, representando el 9.0 por ciento del total, seguidos de las “Enfermedades del sistema respiratorio” (J00-J99) con 710 casos representando el 8.0 por ciento.

#### **Principales Causas de Egresos Hospitalarios:**

- En el Hospital de Especialidades Pediátricas las neoplasias (C00-D48) representan la primera causa de atención hospitalaria al registrarse 1 035 egresos de este tipo de enfermedades en el periodo mismos que corresponden al 50.1 por ciento dentro de las 10 principales causas.
- Como segunda causa de egreso están las “Malformaciones congénitas deformidades y anomalías cromosómicas” con 249 casos que representan un 12.1 por ciento dentro de las 10 principales causas; destacando en este rubro el conducto arterioso permeable seguido de la estenosis hipertrófica congénita del píloro.

#### **Principales Causas de Mortalidad Hospitalaria**

- En el Hospital de Especialidades Pediátricas las principales causas de defunción son las siguientes: Neoplasias (C00-D48) con 42 defunciones que representa una tasa de 30.0 por ciento del total de las defunciones ocurridas.
- La segunda causa de defunción; son las Malformaciones congénitas deformidades y anomalías cromosómicas (Q00-Q99) registrándose 22 defunciones representando una tasa de 15.0 por ciento del total de las muertes.
- La tercera causa de muerte corresponde a enfermedades del sistema respiratorio (J00-J99) presentándose 15 defunciones con una tasa de 11.0 por ciento. En donde la Neumonía y Bronconeumonía representan principalmente las causas de estas defunciones.

#### Principales Causas de Morbimortalidad (Consulta Egreso y Defunción) en el Hospital Regional de Alta Especialidad Ciudad Salud.

- En el Hospital Regional de Alta Especialidad Ciudad Salud dentro de las principales causas de consulta externa de primera vez ocupan el primer lugar las Neoplasias (C00-D48) con 788 diagnósticos atendidos que representaron el 12.9 por ciento del total de los casos atendidos seguido de las
-



enfermedades del aparato digestivo (K00-K93) con 712 consultas representando el 11.6 del total; En la tercer causa de consulta se encuentran las enfermedades del sistema osteomucular y del tejido conjuntivo (M00-M99) con 690 casos significando el 11.3 por ciento del total de las consultas.

**Principales Causas de Egresos Hospitalarios.**

- En el Hospital Regional de Alta Especialidad Ciudad Salud dentro de las principales causas de egresos hospitalarios ocupan el primer lugar las neoplasias (C00-D48) con 648 diagnósticos con una tasa del 27.1 por ciento; en segundo lugar por Enfermedades del Sistema Digestivo (K00-K93)) con 347 egresos y una tasa del 14.5 por ciento; y en tercer lugar las enfermedades del Sistema Genitourinario (N00-N99) con 296 egresos representando una tasa del 12.4 por ciento.

**Principales Causas de Mortalidad Hospitalaria.**

- En el Hospital Regional de Alta Especialidad Ciudad Salud las principales causas de defunción las ocupan en primer lugar las enfermedades del sistema circulatorio con 24 defunciones representando una tasa del 1.0 por ciento; en segundo lugar las Neoplasias con 18 defunciones representando una tasa del 0.8 por ciento y en tercer lugar las ocurridas por enfermedades del sistema digestivo con 13 decesos y una tasa del 0.5 por ciento

**Investigación científica.**

- Se publicaron siete artículos científicos en revistas indexadas de los cuales se publicaron cuatro artículos del grupo I, dos en el grupo II y un artículo del grupo III.
- Se trabajó en tres líneas de Investigación: Enfermedades Crónico-Degenerativas Enfermedades Infecciosas y Biología Molecular.
- Durante el ejercicio 2013 el Centro Regional de Alta Especialidad de Chiapas desarrolló un total de 15 protocolos se concluyeron 12 quedando al cierre del proceso tres protocolos.

**Otras actividades cualitativas de Investigación.**

**Hospital de Especialidades Pediátricas.**

- Se registraron seis nuevos protocolos.
- Se obtuvo reconocimiento por el Sistema Nacional de Investigadores
- Se dio asesoría a 18 tesis siendo 2 de licenciatura, 6 de especialidad, 6 de maestría y 4 de doctorado

**Hospital Regional de Alta Especialidad Ciudad Salud.**

- Se obtuvieron reconocimientos de los Sistemas Nacional y Estatal de Investigadores.
  - Se registraron tres nuevos protocolos.
  - Se dio asesoría a siete tesis; 1 de doctorado y 6 de Licenciatura.
-

## **Enseñanza**

- Durante el año 2013 con aval de la Universidad Autónoma de Chiapas se dio inicio como Sede en el Hospital Regional de Alta Especialidad “Ciudad Salud” a las Residencias Médicas en Medicina Interna y Cirugía General.
  - Con el Aval de la Universidad Nacional Autónoma de México se dio inicio al Curso de Posgrado de Alta Especialidad en “Neuropsiquiatría Infantil”
  - Durante el año 2013 en los hospitales pertenecientes al Centro Regional de Alta Especialidad de Chiapas realizaron rotación complementaria y de servicio social en forma destacada 83 Residentes provenientes de los Institutos Nacionales y Hospitales Federales quienes han contribuido de manera destacada a dos procesos: El desarrollo de la vinculación docencia-asistencia y a mantener la calidad de los servicios médicos.
  - Uno de los aspectos relevantes que se han derivado del desarrollo de los convenios con las Instituciones de Educación Superior es la conclusión de la tercera Generación de la Especialidad de Enfermería Infantil, con sede en el Hospital de Especialidades Pediátricas, producto del Convenio con la Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia de la UNAM.
  - Se efectuaron 89 cursos siendo 24 de educación continua y 65 de actualización con un total de 1 756 asistentes.
  - Como apoyo a la formación de recursos Humanos en las áreas de la salud, se recibieron 180 alumnos de diversas instituciones de educación superior, para el desarrollo del servicio social entre los cuales, se encuentran las disciplinas de enfermería, psicología, odontología, entre otras más.
-