

## Integración de la oficina: “Solución, Atención y Servicio” (SAS)

POSTULACIÓN	095
NIVEL DE GOBIERNO	Estatal
ADSCRIPCIÓN	Secretaría de Salud de Guanajuato.
POSTULANTE	Hospital General Guanajuato "Dr. Valentín Gracia".
INDICADORES	Calidad de la información, Tiempo de atención, Confianza en el servicio público, Satisfacción.
AÑO DE INICIO	2023

**473 733 1577**

### DESCRIPCIÓN DE LA MEJOR PRÁCTICA

Consiste en cinco facilitadores: dos médicos, una trabajadora social y dos apoyos administrativos que solucionan de manera inmediata las necesidades de los usuarios. Existen usuarios que acuden al hospital para la resolución inmediata a problemas que se les presentan. Situaciones que son ajenas al usuario y al hospital, pero derivan en una afectación física, económica y social.

El objetivo de la estrategia es implementar acciones que resuelvan de manera inmediata por medio de la comunicación del personal médico, de trabajo social y administrativo; a través de un enlace con el resto de los servicios que presta el hospital.

Con esto el usuario podrá el mismo día o en los días subsecuentes acceder al servicio que necesita.

A través de la oficina SAS, podrá gestionarse de manera inmediata un servicio en el mismo día que acude a la solicitud, lo que mejora la percepción de solución y calidad de servicio, así como la salud y gasto de bolsillo, logrando de esta manera un beneficio integral que incluso pudiera repercutir en su estado psicológico y emocional, al tener mayor tiempo para realizar las actividades propias.

### SITUACIÓN QUE SE BUSCA POTENCIAR O REVERTIR

Reducir el impacto físico, económico y social ocasionado por la falta de atención derivado de una causa ajena al usuario y que se presenta de manera extraordinaria.

## SECTOR DE LA POBLACIÓN A LA QUE BENEFICIA

Todos los usuarios que requieren una atención prioritaria derivada de un factor externo extraordinario que potencialmente pueda afectar su salud o alguno de sus componentes sociales.

## ETAPAS DE DESARROLLO

Etapa 1: Detección de pacientes con una solicitud de atención;

Etapa 2: Identificación de usuarios;

Etapa 3: Gestión del facilitador social, médico y administrativo para la prestación de la atención en la unidad;

Etapa 4: Registro de las atenciones a los usuarios;

Etapa 5: Medición de resultados; y

Etapa 6: Consolidación y mejora continua de la iniciativa.

## BENEFICIOS OBTENIDOS

Reducción del tiempo de espera para recibir atención y servicio; Reducir los trámites necesarios para recibir atención y servicio; y el resultado esperado es evitar complicaciones médicas derivadas del diferimiento para recibir atención.

## RESULTADOS ALCANZADOS

Mejor coordinación de la comunicación entre los diferentes servicios del hospital; Reforzamiento de la empatía hacia los usuarios en general; Disminución de las cargas de trabajo de áreas de atención al público; A través de la iniciativa, se logra la atención de 216 pacientes; Reducción del tiempo promedio de espera para la resolución de su trámite de 14.2 días (en comparación los procedimientos habituales de la unidad), debido a que el mayor tiempo ordinario de espera registrado es de 33 días, siendo el mayor tiempo de espera en la oficina SAS de 6 días para la resolución.

## ALIANZAS GENERADAS

Comunicación efectiva entre los miembros que integran el SAS. Establecimiento de mejores canales de comunicación con otras dependencias.

## RECURSOS EMPLEADOS

Presupuesto ISAPEG (recursos asignados ya a la unidad).

Uso de papelería, equipo de cómputo, teléfono fijo y móvil, base de datos, dos apoyos de personal médico, dos de personal administrativo, uno de personal de trabajo social.

## **FORTALEZAS**

Comunicación efectiva; Innovación de estrategias y mejora en los procedimientos para otorgar atención en un tiempo óptimo.

## **DEBILIDADES**

Inclusión de usuarios que pretendan acceder a los servicios por un beneficio no objetivo o sin alguna necesidad real.

## **EVALUACIÓN CIUDADANA**

Satisfacción de los usuarios por la reducción del tiempo de espera; Mejora de atención a grupos vulnerables por cualquier causa.

## **OBSERVACIONES**

Revisión constante de solicitudes de atención, comunicación con el equipo de trabajo de manera permanente.

INFORMACIÓN ADJUNTA



# Integración de la oficina: "Solución, Atención y Servicio" (SAS)



- Atención de 216 pacientes en la oficina SAS

Secretaría de Salud del Estado de Guanajuato  
Hospital General Guanajuato - Dr. Valentín García  
Oficina Virtual - Facilitador Social, Médico y Administrativo  
Año 2023

NOMBRE DE PACIENTE	NOMBRE DE REPRESENTANTE O FAMILIAR	DATOS DE CONTACTO	AREA DE PROCEDENCIA	MOTIVO DE SOLICITUD	FECHA DE SOLICITUD	FECHA DE RESOLUCION	AREA DE ATENCION	TEMPO DE DIFERIMIENTO ORDINARIO	TEMPO REDUCIDO PARA LA ATENCION
Rolando Aguilar González		4732-05	LABORATORIO	Activos de laboratorio	18/09/2023	18/09/2023	LABORATORIO	3	1
Francisco Pabán González		4732-05	LABORATORIO	Pruebas Covid	26/09/2023	26/09/2023	LABORATORIO	2	1
LAURA		3225-05	LABORATORIO	Exámenes de laboratorio	07/09/2023	07/09/2023	LABORATORIO	1	1
Quetzalpa Hernández Salgado		4732-05	LABORATORIO	Exámenes de laboratorio	04/09/2023	04/09/2023	LABORATORIO	3	1
Mrs. Susana Pineda Novales		4732-05	LABORATORIO	Exámenes de laboratorio	04/09/2023	04/09/2023	LABORATORIO	3	1
Mrs. Concha Pinedón López		4732-05	LABORATORIO	Exámenes de laboratorio	19/09/2023	19/09/2023	LABORATORIO	2	1
Luisbel Rodríguez López		4732-05	LABORATORIO	Exámenes de laboratorio	19/09/2023	19/09/2023	LABORATORIO	24	1
Amairani Aranda Martínez		4732-05	LABORATORIO	Exámenes de laboratorio	30/09/2023	30/09/2023	LABORATORIO	7	1
Narda Pabán	Laura Aguilar Pabán López	4732-05	LABORATORIO	Exámenes de laboratorio	20/09/2023	20/09/2023	LABORATORIO	33	2
Susana Carillo Monreal		4732-05	LABORATORIO	Exámenes de laboratorio	20/09/2023	20/09/2023	LABORATORIO	1	1
José Sevando Gutiérrez García	T.S. Abilina Cruz	4732-05	LABORATORIO	Exámenes de laboratorio	03/09/2023	03/09/2023	LABORATORIO	1	1
Coronango Hernández	Aracely Hernández	4732-05	LABORATORIO	Exámenes de laboratorio	03/09/2023	03/09/2023	LABORATORIO	3	1
Jose Cruz Carillo Vela	Marjorie Carillo López	4732-05	LABORATORIO	Exámenes de laboratorio	03/09/2023	03/09/2023	LABORATORIO	3	1
Marta Elena Medrano Salas		4732-05	LABORATORIO	Exámenes de laboratorio	03/09/2023	03/09/2023	LABORATORIO	22	4
Diego Hernández Silva		4732-05	LABORATORIO	Exámenes de laboratorio	03/09/2023	03/09/2023	LABORATORIO	33	2
Esther Loera Landa		4732-05	LABORATORIO	Exámenes de laboratorio	03/09/2023	03/09/2023	LABORATORIO	29	2
Samuel Sánchez García		4732-05	LABORATORIO	Exámenes de laboratorio	03/09/2023	03/09/2023	LABORATORIO	3	1
Miguel Ángel Vela Silva		4732-05	LABORATORIO	Exámenes de laboratorio	03/09/2023	03/09/2023	LABORATORIO	2	1
José Antonio Sánchez Vargas	Mrs. Concepción Medel Torres	4732-05	LABORATORIO	Exámenes de laboratorio	04/09/2023	04/09/2023	LABORATORIO	20	1
Mrs. Elena Martínez		4732-05	LABORATORIO	Exámenes de laboratorio	04/09/2023	04/09/2023	LABORATORIO	31	1
Mrs. del Rocío Olmos Olmos	Joselina Olmos García	4732-05	LABORATORIO	Exámenes de laboratorio	09/09/2023	09/09/2023	LABORATORIO	4	1
Luis Manuel Soto Navarro		4732-05	LABORATORIO	Exámenes de laboratorio	20/09/2023	20/09/2023	LABORATORIO	3	1
Sonia Eugenia Rivas Pineda	José Luis Rodríguez Morales (Egencia)	4732-05	LABORATORIO	Exámenes de laboratorio	19/09/2023	19/09/2023	LABORATORIO	26	1
Narda Carillo Martínez		4732-05	LABORATORIO	Exámenes de laboratorio	19/09/2023	19/09/2023	LABORATORIO	26	1
Antonio Soto López		4732-05	LABORATORIO	Exámenes de laboratorio	19/09/2023	19/09/2023	LABORATORIO	2	1
Mrs. Quetzalpa Hernández	Silvana Esteban Hernández	4732-05	LABORATORIO	Exámenes de laboratorio	19/09/2023	19/09/2023	LABORATORIO	1	1
Fabiola Navarro		4732-05	LABORATORIO	Exámenes de laboratorio	03/09/2023	03/09/2023	LABORATORIO	33	1
Joselina Fátima Sánchez	Ricardo Pineda	4732-05	LABORATORIO	Exámenes de laboratorio	03/09/2023	03/09/2023	LABORATORIO	23	1
Ricardo Moreno Colunga Hernández		4732-05	LABORATORIO	Exámenes de laboratorio	06/09/2023	06/09/2023	LABORATORIO	3	1
Carlos Pabán Cabrita Esquivel		4732-05	LABORATORIO	Exámenes de laboratorio	04/09/2023	04/09/2023	LABORATORIO	20	1
Patricia Torres		4732-05	LABORATORIO	Exámenes de laboratorio	03/09/2023	03/09/2023	LABORATORIO	3	1
Mrs. A. Navarro		4732-05	LABORATORIO	Exámenes de laboratorio	03/09/2023	03/09/2023	LABORATORIO	26	1
Olivia Cruz Martínez López	Mrs. Gabriela López Aguirre (mam)	4732-05	LABORATORIO	Exámenes de laboratorio	06/09/2023	06/09/2023	LABORATORIO	26	2
Horacio Mares Zúñiga		4732-05	LABORATORIO	Exámenes de laboratorio	06/09/2023	06/09/2023	LABORATORIO	25	1
Luzbel Sánchez	Aracely Sánchez	4732-05	LABORATORIO	Exámenes de laboratorio	03/09/2023	03/09/2023	LABORATORIO	4	1
Concha Esquivel		4732-05	LABORATORIO	Exámenes de laboratorio	19/09/2023	19/09/2023	LABORATORIO	3	1
Mrs. Aracely González		4732-05	LABORATORIO	Exámenes de laboratorio	22/09/2023	22/09/2023	LABORATORIO	3	1



# Integración de la oficina: "Solución, Atención y Servicio" (SAS)



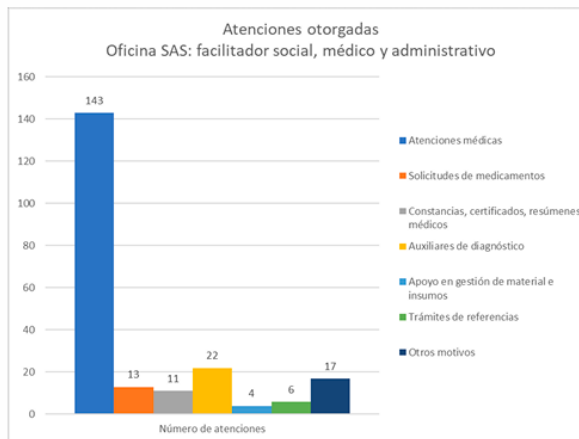
NOMBRE DE PACIENTE	NOMBRE DE REPRESENTANTE O FAMILIAR	DATOS DE CONTACTO	AREA DE PROCEDENCIA	MOTIVO DE SOLICITUD	FECHA DE SOLICITUD	FECHA DE RESOLUCION	AREA DE ATENCION	TEMPO DE DIFERIMIENTO ORDINARIO	TEMPO REDUCIDO PARA LA ATENCION
SALOMON GONZALEZ RAMIREZ		4731178131	HSL	NECESIDAD DE VALORACIÓN QUIRÚRGICA SIN ESPACIO EN AGENCIA ORDINARIA HASTA EL MES DE NOVIEMBRE	13/09/2023	20/09/2023	MEDICINA INTERNA, ELECTROCARDIOGRAMA, LABORATORIO	32	7
NARDA SAMRA LÓPEZ MURRIETA	MARIA CRISTINA LOPEZ LUNA (FA)	4731484889	URGENCIAS	ATENCIÓN EN GINECOLOGÍA POR PRESENCIA DE TUMOR, FECHA DE CITA EN CONSULTA 23/09/2023	11/09/2023	13/09/2023	ATENCIÓN EN GG, REFERENCIA A HCL ONCOLOGÍA PROGRAMADA EL DÍA 27/09/2023	18	16

- De la base de datos, se muestra el ejemplo de dos registros de usuarios atendidos en la oficina SAS.



## Integración de la oficina: “Solución, Atención y Servicio” (SAS)

- 143 atenciones realizadas son gestiones de atención médica,
- 22 pacientes atendidos de auxiliares de diagnóstico
- 13 usuarios relacionados a atención por medicamentos,
- 11 usuarios relacionados a atención por medicamentos,
- 11 usuarios con solicitudes de constancias, resúmenes médicos.



## Integración de la oficina: “Solución, Atención y Servicio” (SAS)

	Promedio de días para la atención	Menor número de días para la atención	Mayor número de días para la atención
Diferimiento ordinario	14.2	1	33
Diferimiento con la iniciativa	1.35	1	6

Revisión de los tiempos de espera registrados para la atención a través de la oficina SAS en comparación con el tiempo de diferimiento revisado de manera cotidiana. Encontrando una reducción en el tiempo promedio de espera a través de la oficina SAS de 14.2 días.



## Integración de la oficina: “Solución, Atención y Servicio” (SAS)



- Como resultado adicional, durante la atención en la oficina SAS se logran mejoras inherentes a la atención:
  - Mejor coordinación de la comunicación entre los diferentes servicios del hospital.
  - Reforzamiento de la empatía hacia lo usuarios en general.
  - Disminución de las cargas de trabajo de áreas de atención al público.
  - Mejora en la satisfacción de los pacientes y familiares, debido a la atención oportuna y seguimiento de tratamiento.
  - Bienestar y mejora en el pronóstico de salud de los usuarios sin afectación de sus determinantes sociales.



## Integración de la oficina: “Solución, Atención y Servicio” (SAS)



### • **PROYECCIÓN 2024**

- Gracias a los resultados alcanzados, para los usuarios atendidos en la oficina SAS, se propone como proyección para continuar con la estrategia, procurando la mejora continua, la digitalización de las solicitudes, con el objetivo para 2024 de disminuir a menos de 24 horas el tiempo promedio para solución integral de atenciones extraordinarias prioritarias.
- Digitalización de las solicitudes, disponibles en todo momento para los integrantes de la oficina SAS.