

1. Garza Sagástegui Ma. Guadalupe; 2. Edgar Tamez Berrun.
1. Directora de servicios médicos.
2. Médico de la dirección de servicios médicos.

INTRODUCCIÓN

El servicio de urgencias del ISSSTELEON enfrenta una demanda constante y significativa, brindando atención a cerca de 7,000 pacientes mensualmente. En este contexto de alta demanda, nuestro compromiso no se limita a la cantidad, sino que se centra en ofrecer un servicio oportuno, de calidad y con una experiencia agradable para los pacientes.

DEFINICIÓN DE PROBLEMA

Los tiempos de espera para atención del servicio de urgencias reportados en el sistema de información hospitalaria no coinciden con lo que se reporta realmente (en el censo de urgencias).

SITUACIÓN ACTUAL

La clínica ISSSTELEON enfrenta desafíos en su servicio de urgencias, manejando un volumen importante de atenciones. Un análisis de la información revela una tendencia creciente en las atenciones, con un aumento del 83.6% en 2022 y picos específicos durante ciertos días y horas.

METODOLGÍA

Análisis de los 5 por qué: Se reveló una compleja red de causas, desde inconsistencias en los datos hasta falta de comunicación y colaboración.

Árbol de Causas y Efectos: Ayudó a identificar las causas directas y subyacentes, así como los impactos negativos en la clínica.

Diagrama de Ishikawa: Categorizó las causas en áreas críticas como personal, procesos, tecnología, políticas y organización

RESULTADOS



CONCLUSIÓN

La mejora de los servicios de urgencias requiere una visión integral que abarque la estandarización de la información, la medición de lo que es clínicamente relevante y la implementación de tecnologías innovadoras.

La adopción de estas prácticas permitirá responder de manera más efectiva a las demandas actuales, asegurando una atención de emergencia de alta calidad y sensible a las necesidades de los pacientes.

REFERENCIAS

[1] R. I. Broida et al., "Emergency Department Crowding: Emergency Medicine Practice Committee High Impact Solutions Subcommittee Members," 2016.
[2] M. Mchugh, K. Van Dyke, M. McClelland, and D. Moss, "Improving Patient Flow and Reducing Emergency Department Crowding: A Guide for Hospitals," 2011.
[3] "EMERGENCY DEPARTMENT DESIGN GUIDELINES Contents."