



**Acta de la Quinta Sesión Ordinaria 2016 del Comité Interno de Mejora Regulatoria del Organismo Público Descentralizado de Carácter Estatal denominado "Hospital Regional de Alta Especialidad de Zumpango"**

En la ciudad de Zumpango de Ocampo Municipio del Estado de México, siendo las 13:00 horas del día 21 de diciembre de 2016, en la sala de juntas de la Dirección General del Organismo Público Descentralizado de Carácter Estatal denominado "Hospital Regional de Alta Especialidad de Zumpango", se reunieron los integrantes del Comité Interno de Mejora Regulatoria, Dr. Efraín Bermúdez Torres, Director General y Presidente del Comité; Dr. Omar Aguilar Sánchez, Secretario Técnico y Enlace de Mejora Regulatoria; Dr. Ezequiel Iturbide Morales, Director Médico y Primer Vocal; Lic. Mariana Ramírez Orozco, Enlace de Unidad Jurídica y suplente de la Titular Unidad Jurídica y Tercer Vocal; Lic. en T.S. Pilar Guadalupe Aguirre Vera, Titular de la Unidad de Trabajo Social y Relaciones Públicas (suplente) y Cuarto Vocal; Lic. María Violeta León Nájera, Titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación y Quinto Vocal; Dr. Héctor Daniel Arenas Luis, Titular de la Unidad de Enseñanza e Investigación; Ing. Sara Anaya Mendoza, Subdirectora de Desarrollo y Calidad y Séptimo Vocal; C.P. Julio Valeriano Nava Zúñiga, Titular de la Contraloría Interna e invitado; Dr. Mario Leonardo García Oliva, Subdirector de Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento e Invitado, Dr. Héctor Villegas Villaseñor, Subdirector de Servicios Quirúrgicos e invitado, Mtra. Ma. Félix Luna Delgado, Subdirectora de Enfermería e invitada, Lic. Alejandra Pasquel García, Subdirectora de Personal e Invitada, Lic. Giovanni Octavio Minutti García, Subdirector de Recursos Materiales y Servicios Generales e invitado; Dr. Rodrigo Castillo Pastor, Jefe de Quirófano e invitado; Dra. Gabriela Vilchis Porta, Jefa de Consulta Externa, e invitada, Lic. Rodrigo González Nieto, Enlace Líder A y suplente de la Subdirectora de Finanzas e Invitada, para llevar a cabo las siguientes actividades:

1. Bienvenida.
2. Declaración de quórum
3. Presentación del Reporte Anual de Metas e Indicadores de Desempeño Regulatorio.
4. Registro Estatal de Trámites y Servicios RETyS.
5. Programa Anual de Mejora Regulatoria 2017.
6. Asuntos generales

Desahogándose los puntos anteriores de la siguiente forma:

1. Bienvenida por parte del Presidente a los presentes a la Quinta Sesión Ordinaria del Comité.
2. Declaración de quórum y firma de lista de asistencia.



3. En uso de la palabra el Secretario Técnico y Enlace de Mejora Regulatoria presentó del **Reporte Anual de Metas e Indicadores de Desempeño Regulatorio del Programa Anual de Mejora Regulatoria 2016** del Organismo Público Descentralizado de Carácter Estatal denominado "Hospital Regional de Alta Especialidad de Zumpango", en el cual los doce trámites y/o servicios comprometidos a cierre de año cumplieron el 100% de la meta comprometida como se muestra en la siguiente tabla:

No.	Nombre del indicador	Unidad de Medida	Fórmula cumplimiento *100/programado	Meta Anual Programada		Meta Anual Cumplida		Impacto o beneficio alcanzado	Unidad Administrativa Responsable
				Programado	%	Cumplimiento	%		
HRAEZ 01-16	Ingreso para atención médica en el servicio de consulta externa del HRAEZ.	Manual de procedimientos	Manual de procedimientos realizado / manual de procedimientos programado X 100	1	100	1	100	Se estandarizo el proceso de ingreso a consulta externa, así como la definición de responsables, mejorando el servicio para los pacientes.	Subdirección de Enfermería
HRAEZ 02-16	Atención a pacientes externos en el servicio de endoscopias	Procedimiento	Procedimiento realizado / Procedimiento programado X 100	1	100	1	100	Se estandarizo el proceso de ingreso a consulta externa, así como la definición de responsables, mejorando el servicio para los pacientes.	Subdirección de Servicios Quirúrgicos
HRAEZ 03-16	Atención al paciente con obesidad mórbida en la Unidad Funcional para el Tratamiento Quirúrgico de la Obesidad y Enfermedades Metabólicas	Unidad Funcional para el Tratamiento Quirúrgico de la Obesidad y Enfermedades Metabólicas	Unidad Instalada y funcionando / Unidad programada Instalada y funcionando X 100	1	100	1	100	Ofrecer alternativas de atención bariátrica a pacientes con obesidad mórbida, con costos por debajo de unidades privadas. Al mes de diciembre se tienen 07 pacientes en protocolo.	Subdirección de Servicios Quirúrgicos
HRAEZ 04-16	Emisión de quejas, sugerencias o felicitaciones.	Página web	Página Web Realizada / Página Web Programada X 100	1	100	1	100	Contar con un modelo de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones accesible a todos los usuarios del Hospital.	Subdirección de Desarrollo y Calidad

Handwritten signatures and initials in red and blue ink at the bottom of the page.



No.	Nombre del indicador	Unidad de Medida	Fórmula cumplimiento *100/programado	Meta Anual Programada		Meta Anual Cumplida		Impacto o beneficio alcanzado	Unidad Administrativa Responsable
				Programado	%	Cumplimiento	%		
HRAEZ 05-16	Imagenología	Procedimiento	Procedimiento realizado / Procedimiento programado X 100	1	100	1	100	Ofrecer el servicio a pacientes externos de la región no derechohabientes que requieran un estudio de Imagenología.	Subdirección de Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento
HRAEZ 06-16	Atención a pacientes externos (foráneos) en el servicio de laboratorio	Procedimiento	Procedimiento realizado / Procedimiento programado X 100	1	100	1	100	Ofrecer el servicio a pacientes externos de la región no derechohabientes que requieran un estudio de laboratorio	Subdirección de Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento
HRAEZ 07-16	Atención a pacientes externos en el servicio de Patología	Procedimiento	Procedimiento realizado / Procedimiento programado X 100	1	100	1	100	Ofrecer el servicio a pacientes externos de la región no derechohabientes que requieran un estudio de patología	Subdirección de Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento
HRAEZ 08-16	Formación de Servidores Públicos de Alto Rendimiento Efectivo	Cursos	Cursos realizados / Cursos programados X 100	7	100	7	100	Se capacitaron servidores públicos de los diferentes servicios para brindar un trato de calidad y calidez a los usuarios del HRAEZ.	Subdirección de Personal
HRAEZ 09-16	Homologación de cuadro básico de medicamentos y material de curación	Catálogo	Catálogos realizados / Catálogos programados X 100	2	100	2	100	Contar con un catálogo único con claves actualizado de medicamentos y material de curación, para la atención oportuna de los pacientes.	Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales
HRAEZ 10-16	Fondo Fijo de Caja	Procedimiento	Procedimiento realizado / Procedimiento programado X 100	1	100	1	100	Manejo transparente y de acuerdo a la normatividad establecido para el manejo de recursos financieros del Organismo.	Subdirección de Finanzas

*[Handwritten signatures and initials in red and blue ink]*



No.	Nombre del indicador	Unidad de Medida	Fórmula cumplimiento *100/programado	Meta Anual Programada		Meta Anual Cumplida		Impacto o beneficio alcanzado	Unidad Administrativa Responsable
				Programado	%	Cumplimiento	%		
HRAEZ 11-16	Área de cajas	Proyecto	Proyecto realizado / Proyecto programado X 100	1	100	1	100	Se mejoró el tiempo de espera en cajas y se disminuyeron las quejas recibidas del servicio en las encuestas de salida de trato digno en consulta externa.	Subdirección de Finanzas
HRAEZ 12-16	Pago de gastos en comisiones oficiales.	Lineamientos	Lineamientos realizados / lineamientos programados X 100	1	100	1	100	Manejo transparente y de acuerdo a la normatividad establecido para el manejo de recursos financieros del Organismo.	Subdirección de Finanzas

El informe fue aprobado por los integrantes del Comité en la presente sesión para ser enviado a la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria.

4. Siguiendo la orden del día el Secretario Técnico y Enlace de Mejora Regulatoria presento el procedimiento para la inscripción del Hospital al **Registro Estatal de Trámites y Servicios RETyS** para la aprobación de inscripción del Hospital y los seis servicios propuestos en el Plan de Mejora Regulatoria 2016.

En lo que se refiere a los trámites y/o servicios a inscribir, el primer trámite propuesto es el HRAEZ 01-16 Ingreso para atención médica en el servicio de consulta externa del HRAEZ, se mencionó que en el proceso para consulta de primera vez interviene la Unidad de Trabajo Social y para consultas subsecuentes la Subdirección de Enfermería por lo que se acordó que posterior a la sesión las áreas mencionadas se reunirían para definir quien se quedaría como Unidad Administrativa Responsable para que el servicio sea incluido en RETyS.

Respecto al trámite y/o servicio HRAEZ 02-16 Atención a pacientes externos en el servicio de endoscopias, se mencionó que no es pertinente se incluya en RETyS, debido a la falta de plantilla de personal de endoscopias en algunos turnos, por lo que los integrantes del Comité votaron no se realice su inscripción para no generar quejas en el servicio.

El trámite y/o servicio HRAEZ 03-16 Atención al paciente con obesidad mórbida en la Unidad Funcional para el Tratamiento Quirúrgico de la Obesidad y Enfermedades Metabólicas, fue

*[Handwritten signatures and marks]*



aprobado para su inscripción a RETyS quedando como responsable de la Unidad Administrativa el Coordinador de la Unidad funcional para el tratamiento quirúrgico de la obesidad y enfermedades metabólicas del Hospital.

De igual forma fueron aprobados para su publicación los trámites y/o servicios HRAEZ 05-16 Imagenología (pacientes externos), HRAEZ 06-16 Atención a pacientes externos(foráneos) en el servicio de laboratorio y HRAEZ 07-16 Atención a pacientes externos en el servicio de Patología, quedando como Unidad Administrativa Responsable de los tres el Subdirector de Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento.

Aunado a la publicación de los trámites y/o servicios aprobados por los integrantes del Comité, en uso de la palabra el Contralor Interno sugirió que antes de la inscripción del Hospital Regional de Alta Especialidad de Zumpango al RETyS, fuera consultada la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria, la validez de que sean incorporados a la página los trámites y/o servicios aprobados, aunque sus procedimientos sólo han sido aprobados sólo de forma interna en el Hospital y no por la Dirección de Innovación, derivado de esto se acordó que el Enlace de Mejora Regulatoria solicitará la consulta y en caso de que la repuesta sea favorable se procederá a la inscripción del Hospital de lo contrario se realizará las gestiones correspondientes para la validación de los procedimientos por parte de la Dirección de Innovación.

5. Finalmente el Secretario Técnico y Enlace de Mejora Regulatoria se presentó el **Programa Anual de Mejora Regulatoria 2017**, el cual está integrado con los siguientes trámites y/o servicios,

**HRAEZ 01-17 Reducción de la cirugía de urgencia sentida.** La problemática planteada es que actualmente se realiza mucha cirugía de urgencias sin tener el protocolo de seguridad del paciente y sin ser una urgencia real lo que provoca retraso o diferimiento de la cirugía programada; la acción de Regulación a la Normatividad programada es crear un manual de procedimientos de quirófano incluyendo el proceso de programación de cirugía; la acción de mejora regulatoria, será la aplicación del proceso de programación de cirugía de urgencia sentida con el objetivo de evitar retraso o diferimiento de la cirugía programada por realizar cirugía de urgencia sentida, el responsable de la Unidad Administrativa es el Jefe de Quirófanos.

**HRAEZ 02-17 Realizar en portería de consulta externa un TRIAGE no médico.** La problemática planteada es que al ingreso de un paciente por recepción, en varias ocasiones el paciente no está estable por lo que un TRIAGE no médico serviría para detectar datos de alarma; la acción de Regulación a la Normatividad programada Crear procedimiento de TRIAGE

Handwritten signatures and initials in blue and black ink at the bottom of the page.



no medico; la acción de mejora regulatoria, será Mejorar el tiempo de espera de la consulta externa y la seguridad del paciente con el objetivo de Mejorar la atención desde el ingreso del paciente, y agilizar el proceso en caso de que el paciente presente algún padecimiento que pongan en riesgo su vida. La Unidad Administrativa Responsable es la Jefatura de Consulta Externa-

**HRAEZ 03-17 Difusión líneas de calidad a usuarios del HRAEZ.** La problemática planteada es la falta de información sobre las líneas de acción de calidad emprendidas en el HRAEZ para mejorar la calidad y seguridad de la atención en los pacientes, genera poca participación de estos en las acciones de mejora; la acción de mejora regulatoria, es la difusión de las principales líneas de acción de calidad emprendidas en el HRAEZ como Sistema Unificado de Gestión, Acreditación-Seguro Popular, Calidad en la Atención Materna, Trato Digno y Derechos de los Pacientes; con el objetivo de dar a conocer a los usuarios del HRAEZ las acciones que se realizan para mejorar la calidad y seguridad de la atención a los pacientes y estos sean partícipes en las mejoras realizadas. La Unidad Administrativa Responsable es la Subdirección de Desarrollo y Calidad.

De los tres trámites y/o servicios los dos primeros fueron aprobados y el tercero no fue aprobado por no considerarse una acción de mejora regulatoria y de simplificación administrativa, quedando así el Programa Anual de Mejora Regulatoria 2017 por los integrantes del Comité Interno de Mejora Regulatoria del Organismo Público Descentralizado de Carácter Estatal Denominado Hospital Regional de Alta Especialidad Zumpango.

5. No habiendo más asuntos a tratar el Secretario Técnico y Enlace de Mejora Regulatoria dio por concluida la sesión.

**Asistentes a la Sesión**

Handwritten signatures and initials in blue and black ink, including a circled signature and a signature with 'A.P.Z.' written above it.

Vertical handwritten notes and signatures on the right margin, including a large blue signature.



Asistentes a la Sesión

Dr. Efraín Bermúdez Torres  
Director General y Presidente

Dr. Omar Aguilar Sánchez  
Director Técnico Operativo, Secretario  
Técnico y Enlace de Mejora Regulatoria

Dr. Ezequiel Iturbide Morales  
Director Médico y Primer Vocal

Lic. Mariana Ramírez Orozco  
Enlace de Unidad Jurídica y suplente  
de la Titular Unidad Jurídica y Tercer  
Vocal

Lic. en T.S. Pilar Guadalupe Aguirre  
Vera  
Titular de la Unidad de Trabajo Social y  
Relaciones Públicas (suplente) y  
Cuarto Vocal

Lic. María Violeta León Nájera  
Titular de la Unidad de Información,  
Planeación, Programación y Evaluación  
y Quinto Vocal

Dr. Héctor Daniel Arenas Luis, Titular  
de la Unidad de Enseñanza e  
Investigación y Sexto Vocal

Ing. Sara Anaya Mendoza  
Subdirectora de Desarrollo y Calidad y  
Séptimo Vocal



C.P. Julio Valeriano Nava Zúñiga  
Titular de la Contraloría Interna e  
invitado

Dr. Mario Leonardo García Oliva  
Subdirector de Diagnóstico y  
Auxiliares de Diagnóstico e Invitado

Dr. Héctor Villegas Vilaseñor  
Subdirector de Servicios Quirúrgicos

Mtra. Ma. Félix Luna Delgado  
Subdirectora de Enfermería e invitada

Lic. Alejandra Pasquel García  
Subdirectora de Personal e Invitada

Lic. Giovanni Octavio Minutti García  
Subdirector de Recursos Materiales y  
Servicios Generales e invitado

Dr. Rodrigo Castillo Pastor  
Jefe de Quirófano e invitado

Dra. Gabriela Vilchis Porta  
Jefa de Consulta Externa e invitada

Lic. Rodrigo González Nieto  
Enlace Líder A y suplente de la  
Subdirectora de Finanzas e Invitada

La presente hoja de firmas es parte integrante del Acta de la Quinta Sesión Ordinaria 2016 del Comité Interno de Mejora Regulatoria del Organismo Público Descentralizado de Carácter Estatal denominado "Hospital Regional de Alta Especialidad de Zumpango", celebrada el 21 de diciembre de 2016.