



H. CONGRESO DEL ESTADO
DE CHIHUAHUA

"2022, Año del Centenario de la Llegada de la Comunidad Menonita a Chihuahua"

Comisión de Salud
LXVII LEGISLATURA

CS/13/2022

**DIPUTACIÓN PERMANENTE
P R E S E N T E. –**

**ACUERDO No.
LXVII/EXHOR/0282/2022 II D.P.
UNÁNIME**

La Comisión de Salud, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 57 y 58 de la Constitución Política del Estado de Chihuahua; 87, 88 y 111 de la Ley Orgánica; así como 80 y 81 del Reglamento Interior y de Prácticas Parlamentarias, ambos ordenamientos del Poder Legislativo del Estado de Chihuahua; somete a la consideración de esta Diputación Permanente el presente Dictamen, elaborado con base en los siguientes:

ANTECEDENTES

I.- Con fecha 21 de abril de 2022, la Diputada Ana Georgina Zapata Lucero, integrante del Grupo Parlamentario del Partido Revolucionario Institucional, presentó iniciativa con carácter de punto de Acuerdo, a fin de exhortar al Instituto Mexicano del Seguro Social, a través de su delegado en el Estado de Chihuahua, para que se atienda urgentemente el llamado de los derechohabientes para consolidar mejores condiciones de atención médica, haciendo énfasis particular en la Clínica 33.

II.- La Presidencia del H. Congreso del Estado, con fecha 26 de abril 2022, en uso de las facultades que le confiere el artículo 75, fracción XIII, de la Ley Orgánica del Poder Legislativo, tuvo a bien turnar a la Comisión de Salud, la iniciativa de mérito, a efecto de proceder al estudio, análisis y elaboración del dictamen correspondiente.



III.- La iniciativa se sustenta esencialmente en los siguientes argumentos, los cuales son copia textual de su parte expositiva:

"El sistema de salud mexicano ha sido puesto en evidencia en recientes tiempos, particularmente por las condiciones sanitarias a las que el virus COVID 19 nos obligó a enfrentarnos por los últimos dos años. Los hospitales, el personal médico y todos los servicios secundarios que forman parte del marco sanitario del país fueron llevados al extremo, presentándose situaciones fuera de lo normal que quedaban fuera de las capacidades de todos los funcionarios médicos, sin embargo, se le hizo frente a la situación y se ha salido adelante.

Sin embargo, hay casos específicos en los cuales, inclusive antes de la pandemia, las instituciones médicas presentan una saturación en sus servicios, dejando de lado a miles de derechohabientes que no pueden ser atendidos por la falta de capacidad hospitalaria, logística o desgraciadamente, falta de voluntad de los funcionarios.

La clínica 33d el IMSS es uno de los hospitales que mayor atención médica brindan a los chihuahuenses derechohabientes del Seguro Social, sin embargo, esto no quiere decir que la misma se otorgue en óptimas condiciones. Inclusive antes de la pandemia del COVID 19, el hospital era famoso por mantener a sus derechohabientes por horas, incluso días, de espera para poder dar la atención mínima básica a los enfermos.



En testimonio de diferentes personas que por sus condiciones médicas han tenido que hacer uso de las instalaciones, nos han transmitido los comentarios de las carencias del hospital. Particularmente el área de urgencias es la que padece de mayor cantidad de quejas, siendo estas desde lo evidente, filas de decenas de personas esperando ser atendidas, hasta lo más grave, como pacientes con heridas graves sentados en el suelo sin ningún tipo de higiene, sangre regada por los pasillos sin que alguien le de limpieza continua a las áreas de mayor tránsito de ingresados, hasta la negativa del personal médico de atender a los enfermos porque "se extravió el expediente" o por cambio de turno (siendo que el mismo debe de ser un proceso fluido y expedito).

Comprendemos que el flujo de trabajo en los hospitales muchas veces llega a ser caótico, que las circunstancias laborales exigen que la atención principal de los médicos se enfoque en situaciones específicas, sin embargo, esto debe de ser la excepción, no la regla.

Debemos de aspirar a la excelencia en todas nuestras labores. La negativa a mejorar los procesos que sean necesarios para dar mejores condiciones médicas a los derechohabientes deben de ser prácticas que no se permitan bajo ninguna circunstancia, por lo cual exhortamos al delegado en nuestro estado, el Dr. Arturo Daniel Bonilla y Calderón, para que, en medida de sus posibilidades, atienda y ajuste los procedimientos de dicha Clínica, permitiendo así a los derechohabientes recibir la atención médica a la que



tanto sus derechos humanos, como sus derechos laborales, los hacen acreedores.

Por lo anteriormente expuesto y con fundamento en lo establecido en el artículo 169, 170, 171 fracción I de la Ley Orgánica del Poder Legislativo; los artículos 75, 76 y 77 fracción II del Reglamento Interior y de Prácticas Parlamentarias del Poder Legislativo del Estado de Chihuahua, someto a consideración del Pleno con carácter y aprobación el siguiente:

EXHORTO

ÚNICO.- *La Sexagésima Séptima Legislatura, del Honorable Congreso del Estado de Chihuahua, exhorta al Instituto Mexicano del Seguro Social, a través de su delegado en el estado de Chihuahua, para que se atienda urgentemente el llamado de los derechohabientes para consolidar mejores condiciones de atención médica, haciendo énfasis particular en la Clínica 33.*

ECONÓMICO.- *Una vez aprobado que sea, tórnese a la Secretaría para que se elabore la minuta en los términos correspondientes, así como remita copia de este a las autoridades competentes, para los efectos que haya lugar".*

IV.- Ahora bien, al entrar al estudio y análisis de la iniciativa en comento, quienes integramos la Comisión citada en el proemio del presente dictamen, formulamos las siguientes:



CONSIDERACIONES

I.- Al analizar las facultades competenciales de este Alto Cuerpo Colegiado, quienes integramos esta Comisión de Dictamen Legislativo, no encontramos impedimento alguno para conocer del presente asunto.

II.- Hablar de calidad es algo subjetivo, pues depende de la percepción de las personas. Como no hay una definición universal, podemos decir que la calidad es la capacidad o aptitud que tiene un producto o servicio de satisfacer los deseos y necesidades de un cliente en un momento específico.¹

Cuando llevamos la definición de calidad al campo de los Servicios de Salud toma más relevancia, pues no solo incluye lograr la satisfacción de la persona paciente, sino mejorar su calidad de vida, extenderla y en muchos casos, evitar que se enferme o muera.

Actualmente, la calidad se ha convertido en uno de los pilares básicos para la competitividad en el referido servicio médico, en un medio donde otorgar calidad y sin errores, es un requisito indispensable para satisfacer las necesidades de las y los pacientes y sus familiares, quienes cada vez están más informados y son más exigentes.

Así mismo, la persona paciente es quien define la calidad de acuerdo con su percepción partiendo de lo que espera recibir, como es una atención adecuada,

¹ Cebrían, Santiago; Glosario de economía de la salud, PALTEX. Organización Panamericana de la Salud. España: 1995.



oportuna, con competencia profesional, seguridad y respeto a la ética de la práctica médica, así como una buena comunicación, instalaciones confortables y un trato digno entre otros aspectos, para satisfacer sus necesidades y expectativas buscando siempre como resultado final, recuperar su salud.

III.- En la actualidad, la aplicación del concepto de calidad a los servicios de salud gana cada vez más importancia. Sin embargo, implementar un sistema para su gestión no es tarea fácil y requiere de un cambio cultural de la organización que involucre a todas las personas de la institución, en aras de satisfacer las necesidades y preferencias de las y los pacientes. El desempeño en calidad, se sustenta en la medición de resultados, de procesos y de la satisfacción de las personas usuarias y sus familias, y su meta, es lograr la mejora continua.

Al tenor, existen muchos factores a considerar al momento de potenciar el buen desempeño, pero los esfuerzos deben orientarse a cómo se hacen las cosas, estandarizar procesos, acreditar servicios. Estas herramientas, permitirán mejorar el trato y disminuir los errores clínicos y administrativos, lo cual posibilitará tener un mejor manejo, que sin duda será reconocido por la población.

Seguir trabajando para mejorar la satisfacción del cliente externo, la relación con las y los pacientes y sus familias, localizar y disminuir los errores, trabajar en equipo, hacer partícipe a todas las personas, sentirse parte de una organización que los necesita y que avanza hacia los nuevos cambios que el sistema y el mundo necesitan, son la esencia de una verdadera cultura de calidad en el sector salud.



IV.- En este sentido, los Servicios de Salud han evolucionado y actualmente buscan mejorar los procesos para obtener buenos resultados y otorgar la atención y servicios médicos de calidad que las y los pacientes exigen, con la participación del personal directivo, operativo, proveedores, de enfermería, médicos residentes, personal de apoyo, etc, lo anterior, en aras de alcanzar un cambio cultural con la calidad que se merece.

Para producir el cambio cultural en la materia, es necesario tener en cuenta:

- a) *La calidad con enfoque en la persona paciente:* debe estar íntegramente centrada en sus necesidades y de las de su familia.
- b) *Enfoque en la mejora de procesos:* al identificar las necesidades de la persona paciente, se podrán dirigir mejor los procesos en virtud de lo que la población requiere.
- c) *La mejora continúa siempre como meta:* establecer metas a corto, mediano y largo plazos de forma constante y continua, que permitan estar siempre revisando la proactividad de las personas usuarias internas y producir formas de medición como indicadores, que permita visualizar una mejora continua en calidad.
- d) *Reconocimiento de los éxitos para consolidar:* hay que incentivar, reconocer los éxitos, resaltar cuando se realice una tarea de forma exitosa, dar a conocer y hacer distinguir a quien lo hizo.²

² Rodríguez A. Creando una cultura de la calidad hospitalaria. Medwave. 2013



Ahora bien, las mediciones e indicadores permiten al usuario tener información, poder elegir y aumentar el grado de satisfacción. De tal suerte, que el desempeño en calidad se sustenta en:

1. *Medición de resultados:* midiendo los resultados se pueden mejorar los procesos, revisando los indicadores como mortalidad, morbilidad, natalidad, entre otros.
2. *Mediciones de procesos:* cumplimiento de los protocolos.
3. *Mediciones de satisfacción de las y los pacientes y sus familias:* medir mediante indicadores, cuán satisfechos están los usuarios con el servicio proporcionado, el trato y el resultado final.³

V.- En razón de lo anteriormente expresado, quienes integramos esta Comisión de mérito, coincidimos con la iniciadora que la Clínica 33 del IMSS es uno de los hospitales que mayor atención médica que brinda a las y los chihuahuenses derechohabientes del Seguro Social, y desde luego, no pasa inadvertido que ante la llegada de la actual pandemia a causa del virus denominado COVID 19, se reconoce la atención, tratamiento y combate a la enfermedad causada por el citado virus, así como paralelamente la atención a las demás enfermedades que aquejan a las y los usuarios de esta Clínica. Sin embargo, convenimos en la posibilidad de las mejoras continuas en la prestación y calidad de los diversos servicios médicos proporcionados, y en ese sentido, podemos relacionar la satisfacción de la persona usuaria del servicio, con indicadores como menor mortalidad, baja en la readmisión de pacientes, baja

³ Siegrist Jr, Richard B. Nuevos enfoques sobre la mejora de calidad hospitalaria, eficiencia y satisfacción del paciente. En: Seminario Salud en el siglo XXI. Harvard School of Public Health, Harvard University; Boston, Massachusetts; Noviembre 2012.



demanda por malas praxis, disminución de costos y mayor rentabilidad, coordinación y gestión de altas, optimización en el uso de recursos, tiempos de ocupación, estadía hospitalaria, satisfacción del cliente interno, reducción de listas de espera, entre otros aspectos.

Por tal motivo, se apuesta a la realización de esfuerzos máximos orientados a cómo se hacen las cosas, estandarizar procesos, acreditar servicios, etc. Estas herramientas, permitirán progresar en calidad al mejorar el trato a la persona usuaria y disminuir los errores clínicos y administrativos, lo cual posibilitará tener un mejor manejo, que sin duda será reconocido en un corto y mediano plazo por la población afiliada a esta Clínica y a los demás hospitales del Estado. No se debe olvidar que la persona paciente o cliente externo es el eje de trabajo, y la principal meta es el servicio médico prestado a las y los pacientes y sus familias.

Finalmente, invocamos a una cultura en la calidad de la atención médica, observando en todo momento la efectividad, equidad, eficiencia, oportunidad, seguridad, todo ello, centrado en la persona paciente, a fin de satisfacer o superar las expectativas de las y los pacientes. Por ello, se estima beneficioso realizar el exhorto a la autoridad en la materia, para que en el ámbito de su competencia y atribuciones, se implementen, fomenten, o en su caso, se refuercen las acciones y/o estrategias que permitan consolidar una cultura de calidad de los servicios de salud proporcionados en la Clínica 33 del IMSS.



Por lo anteriormente expuesto, quienes integramos la Comisión de Salud, nos permitimos someter a la consideración de esta Diputación Permanente el siguiente proyecto de:

ACUERDO

ÚNICO.- La Sexagésima Séptima Legislatura del Honorable Congreso del Estado de Chihuahua, exhorta respetuosamente al Instituto Mexicano de Seguro Social, por conducto de su Representante en el Estado de Chihuahua, para que en el ámbito de su competencia y atribuciones, se implementen, fomenten, o en su caso, se refuercen las acciones y/o estrategias que permitan consolidar una cultura de calidad en la prestación de los servicios de salud proporcionados en la Clínica 33.

ECONÓMICO.- Remítase copia del presente Acuerdo, a las autoridades competentes, para los efectos a que haya lugar.

Dado en la Sala Morelos del Honorable Congreso del Estado, en la ciudad de Chihuahua, Chih., a los 27 días de junio del año dos mil veintidós.



**ASÍ LO APROBÓ LA COMISIÓN DE SALUD, EN REUNIÓN DE FECHA 23 DE JUNIO
2022.**

	INTEGRANTES	A FAVOR	EN CONTRA	ABSTENCIÓN
	DIPUTADA YESENIA GUADALUPE REYES CALZADIAS PRESIDENTA			
	DIPUTADO LUIS ALBERTO AGUILAR LOZOYA SECRETARIO			
	DIPUTADA DIANA IVETTE PEREDA GUTIERREZ VOCAL			
	DIPUTADA ANA GEORGINA ZAPATA LUCERO VOCAL			
	DIPUTADA ADRIANA TERRAZAS PORRAS VOCAL			

Nota: La presente hoja de firmas corresponde al Dictamen de la Comisión de Salud, que recae en la iniciativa identificada con el número 958.