



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES



EL ÁREA DE RELACIONES PÚBLICAS DE **Médica Sur**. REPORTE DE EXPERIENCIA LABORAL

TESINA

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

LIC. EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
ESPECIALIDAD EN PUBLICIDAD

PRESENTA:

GISELA CHÁVEZ HERNÁNDEZ

ASESORA: DRA. FRANCISCA ROBLES

MÉXICO D.F.

2009



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Agradecimientos....

▣ Esta increíble experiencia solo fue posible en la mejor institución, gracias a la **UNAM** por los conocimientos y vivencias adquiridas pero sobre todo por haberme dado el privilegio de ser universitaria de corazón.

▣ **A mi asesora la Dra. Francisca Robles**, por su tiempo y dedicación para la realización de este trabajo, pero sobre todo por enseñarme que siempre hay que cerrar ciclos en la vida. Para usted mi mayor agradecimiento.

*Gracias Dios, por todo lo que me has permitido vivir
y darme la oportunidad de cumplir este sueño.....*

- ▣ **A mis padres Mercedes* y Alfredo***, por su amor y apoyo incondicional, por haberme dado una vida feliz y enseñarme que todo se puede lograr con esfuerzo y dedicación. Siempre los llevo en mi corazón.
- ▣ **A mi hermano Alfre**, por ser mi confidente, soportarme y vivir tantas y tantas experiencias a mi lado, pero sobre todo, gracias por creer en mi y ser mi mayor inspiración. Te quiero
- ▣ **A Victor**, por compartir conmigo este largo camino, por tu amor, tu apoyo y por ser el soporte de todos mis sueños. Se que lo mejor de nuestras vidas esta por venir y estoy segura que lo pasaremos juntos. Te amo
- ▣ **A mi familia**, especialmente a **Lety, Beatriz, Teresa, Rocío y Daniel** por su apoyo y cariño en todo momento. Sin ustedes esto no hubiera sido posible.
- ▣ **A mi mejor amiga Karina**, por alentarme siempre a seguir adelante, por todos los momentos que hemos reído, soñado y llorado juntas, gracias por ser parte de todas mis locuras que no serian tan divertidas de no compartirlas contigo.
- ▣ **A Alex y Xoch**, por estar siempre cerca de mi, por sus consejos y enseñarme que la vida no es tan complicada. Alex, si no fuera por tu psicología inversa no estaría aquí.
- ▣ A mis grandes amigos y compañeros de Médica Sur, **Vane, Angie, Roman, José Juan y Roger**, por su increíble amistad y por recordarme que aún existen personas valiosas. Para ustedes mi más sincero agradecimiento.
- ▣ **A la Lic. Erika Osorio** por su apoyo incondicional y por darme la oportunidad de seguir aprendiendo. Gracias Jefa.
- ▣ **Y a todos aquellos** que de alguna u otra forma han sido parte de mi vida.

GRACIAS

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
1. EXCELENCIA MÉDICA Y CALIDEZ HUMANA, EL EJE MOTOR DE <i>MÉDICA SUR</i>	
1.1 Breve repaso histórico	3
1.2 Filosofía Corporativa de la Institución	9
1.3 Estructura	15
1.4 Organigrama de la organización	18
2. DE LAS RELACIONES PÚBLICAS AL ÁREA DE SERVICIOS A PACIENTES Y FAMILIARES	
2.1 Relaciones Públicas	20
2.2 Imagen Corporativa	24
2.3 El Área de Servicios a Pacientes y Familiares	27
2.4 Filosofía Corporativa del Área	28
2.5 Estructura	31
2.6 Organigrama del Área de S P y F	32
2.7 Funciones del Área de Servicios a Pacientes y Familiares	33
2.8 Funciones del Asesor de Servicios a Pacientes y Familiares	35

3. ANÁLISIS FODA Y PROPUESTA DE MEJORA PARA LAS FUNCIONES DEL ASESOR DE SERVICIOS A PACIENTES Y FAMILIARES

3.1 EL Diagnóstico	47
3.2 FODA	50
3.3 Propuesta de mejora para las funciones del Asesor de Servicios a Pacientes y Familiares	52
3.3.1. Comunicación con el paciente antes de ingresar al hospital	52
3.3.2. Comunicación con el paciente y/o familiar durante su estancia en el hospital	53
3.3.3. Rotación del personal de Servicios a Pacientes y Familiares	54
3.3.4. Personal de Servicios a Pacientes y Familiares Turno nocturno	54
3.3.5. Apoyo a Integral a Pacientes y Familiares	55
3.3.6. Implementación de un esquema de capacitación para Asesores de Servicios a Pacientes y Familiares	55
3.3.7. Infraestructura del Área de Servicios a Pacientes y Familiares	56
3.3.8. Comunicación con el paciente después de salir del hospital	56
3.3.9. Asesoría personalizada en todas las áreas del hospital	57
3.3.10 Detección de necesidades	57
3.3.11 Felicitaciones	58
3.3.12 Promoción de Paquetes	58
3.3.13 Información General	59
CONCLUSIONES	61
FUENTES	65
ANEXOS	68

INTRODUCCIÓN

Actualmente, las Relaciones Públicas son una herramienta fundamental para el desarrollo de las organizaciones. Pese a la poca importancia que en estos días se les da en la mayoría de las instituciones, podemos decir que la función que desarrollan es determinante para su crecimiento

A las Relaciones Públicas (RRPP) se les atribuye el manejo de la imagen de las instituciones, aunque también tienen un papel elemental en los momentos de crisis y en la promoción de productos y servicios.

Establecer una imagen positiva se ha ido convirtiendo en un factor decisivo para la aceptación de los productos o servicios de una empresa. Por tal motivo las Relaciones Públicas han adquirido importancia en los niveles directivos, pues la formación de una buena imagen repercute en el prestigio de ésta y como consecuencia influye en su posicionamiento.

Así pues, podemos ver las RRPP como la función a través de la cual una organización establece contacto con sus públicos internos y externos, pero no debe ser un contacto ocasional, sino una relación sólida en la que se logre una comprensión entre ambos y se generen líneas de comunicación eficientes.

Al realizar un trabajo acerca de una entidad dedicada al cuidado de la salud en donde existe un área de Servicios a Pacientes y Familiares (S P y F) que cumple la función de un departamento de Relaciones Públicas, es importante señalar que la labor que aquí se lleva acabo contribuye en gran medida al desarrollo de la institución.

El presente reporte esta enfocado a explicar la labor de Relaciones Públicas que se lleva a cabo en el área de Servicios a Pacientes y Familiares así como la importancia de ésta para lograr de la organización.

El Capítulo 1 lo dedicamos a relatar la historia del hospital, desde el nacimiento de la iniciativa, la construcción, su filosofía corporativa y su estructura.

En el Capítulo 2 explicaremos brevemente las definiciones de Relaciones Públicas e Imagen Corporativa solo como un panorama introductorio de este trabajo, así como el vínculo que existe con el Área de Servicios a Pacientes y Familiares y las funciones que aquí se llevan acabo.

El Capítulo 3 tiene como propósito realizar un diagnóstico FODA de las actividades del Asesor de Servicios a Pacientes y Familiares al tiempo de presentar una propuesta de mejora para las funciones que desempeña, ésta servirá, para que los pacientes sean tratados con mayor calidez y altos estándares de calidad en el servicio.

CAPITULO 1

EXCELENCIA MÉDICA Y CALIDEZ HUMANA, EL EJE MOTOR DE *MÉDICA SUR*

¿Cómo fue concebida esta organización hospitalaria? En este capítulo se hará un recuento de la historia que envuelve a la institución, desde sus inicios, sus fundadores, su filosofía, su estructura hasta lo que es ahora, un hospital de vanguardia, con la mejor tecnología y un calificado equipo médico al servicio de los usuarios que con su preferencia benefician a *Médica Sur*.

1.1 BREVE REPASO HISTÓRICO

En los inicios de la década de los ochenta el mundo médico fue testigo del surgimiento de un novedoso proyecto de atención y cuidado de la salud; el de un moderno complejo hospitalario llamado *Médica Sur*.

Este proyecto fue concebido idealistamente como un concepto médico avanzado, dirigido especialmente a la integración de la asistencia, la enseñanza y la investigación biomédica. Un pequeño grupo de médicos visionarios emprendió la tarea de fundar una institución no gubernamental distinta de los hospitales privados tradicionales de la ciudad de México, acorde con las necesidades de atención de la sociedad. Incluyeron como asociados a directivos, empleados, pacientes y empresarios.

Con este proyecto se buscó crear un espacio para practicar la medicina con libertad, respeto y en armonía con los requerimientos de subsistencia digna de los propios médicos.

En distintas etapas de crecimiento *Médica Sur* ha contado siempre con el apoyo de la sociedad, a través de grupos médicos, pacientes e inversionistas. Desde sus inicios como torre de consultorios, su paso posterior a hospital de servicios generales, hasta su actual condición de centro de alta especialidad, ha sido un proyecto animado por la voluntad de muchas personas que creen en la buena medicina.

Médica Sur se ha perfilado como una alternativa médica en la que los valores éticos que la orientan, sus servicios de excelencia y sus metas de rentabilidad; han sido factores indispensables para la búsqueda de excelencia.

Los 17 especialistas iniciadores del proyecto, así como la gran mayoría de los médicos mexicanos líderes, se formaron primero en instituciones académicas públicas de asistencia e investigación; mas tarde realizaron estudios de posgrado en el extranjero y luego retornaron a México.

Durante su formación en los institutos y grandes centros médicos públicos, comprendieron que el ejercicio de la medicina se apoya en cinco sólidos pilares: la vida asistencial, es decir la cura de enfermedades; la vida docente, que consiste en la enseñanza y el aprendizaje de la medicina; la investigación médica científica en todas sus modalidades; la practica académica

intrahospitalaria y la participación en agrupaciones de especialistas tanto nacionales como del exterior, así como la conducta y principios morales de la ética médica.

La Construcción

En un predio de aproximadamente casi cinco mil metros cuadrados, situado en la zona de Tlalpan, al sur de la ciudad de México, los forjadores de *Médica Sur* iniciaron en el año de 1981 la construcción de una torre de consultorios de nueve niveles. Si bien no contaban con mucha experiencia en materia de ingeniería y arquitectura, si tenían una idea muy clara del tipo de edificación que deseaban, un espacio en que la relación medico-paciente estuviese por encima de cualquier otro interés.

Los integrantes del primer Consejo Directivo se dieron a la tarea de buscar un terreno adecuado y que estuviese ubicado cerca de las instituciones médicas gubernamentales en que laboraban. Fue así como encontraron un predio que se utilizaba como campo deportivo, propiedad del ingeniero Alejandro Medinilla, quien después de conocer las bondades del proyecto se convenció de cederlo a los médicos.

El proyecto *Médica Sur* tuvo que vencer adversidades de índole económica y material así como también enfrentó prejuicios de numerosos colegas médicos, quienes lo consideraban un proyecto utópico y temerario. No creían posible que

un grupo de profesionales, aliado con la sociedad, trazará una ruta distinta en el campo de la medicina mexicana.

Luego de limpiar y cercar el terreno, el 23 de junio de 1981 se realizó la ceremonia oficial en la que el doctor Salvador Zubirán colocó la primera piedra del edificio de consultorios. Su confianza y entusiasmo en el proyecto de este puñado de médicos lo hizo afirmar que no solamente colocaría la primera piedra de Médica Sur, sino que también sería testigo de la colocación de la piedra con la que finalizaría esa y otras de sus edificaciones, como ciertamente ocurrió. Además del doctor Zubirán, se contó con la presencia de la señora Margarita López Portillo y de otros funcionarios.

Por esas fechas llegaron los primeros habitantes del terreno: un grupo de pinos y laureles que hoy sobresalen en el paisaje. Se cavaron los cimientos y se sumaron poco a poco los bloques de concreto y las estructuras de hierro. Por esos días era frecuente ver subir por los andamios a hombres de bata blanca, que, junto con ingenieros y albañiles, supervisaban el progreso de la obra.

En los comienzos, sobre el amplio terreno se apreciaba una construcción enorme y una casa pequeña que meses antes era ocupada por el guardián de la propiedad y que luego se usó como centro de reunión de los médicos. Ahí se llevaron a cabo largas charlas y discusiones sobre donde debían ubicarse los servicios, laboratorios y clínicas.

El proyecto inicial contempló tres etapas: primero, la construcción de consultorios médicos, cuya venta en condominio permitió pasar a la segunda etapa de creación, la de las clínicas de diagnóstico y tratamiento. Por la rentabilidad de estos servicios se arribó a la tercera etapa de construcción hospitalaria.

Cabe destacar que el coordinador de la obra fue el ingeniero Miguel de la Colina y que el diseño del proyecto fue del arquitecto Alejandro de la Mora.

Además de los consultorios médicos, el primer edificio albergó la Unidad de Diagnóstico Clínico, la Unidad de Radiología, el Departamento de Rehabilitación y Fisioterapia y el laboratorio de Análisis Clínicos, el cual festejó, pasadas unas cuantas semanas de su creación, la atención del usuario número cien.

Gracias a la tenacidad y entusiasmo de unas cuantas personas, los primeros servicios que ofreció *Médica Sur* fueron promovidos entre diversas corporaciones y empresas financieras. Fue una época en la que, más que una división formal del trabajo, se multiplicaban esfuerzos para resolver cuestiones administrativas y de orden práctico. Además de atender a sus pacientes, los médicos se encargaban de comprar y controlar el suministro de materiales quirúrgicos, discernían cuestiones financieras y alentaban la participación de nuevos socios.

El trabajo y compromiso de otros profesionales y amigos fue fundamental para el desarrollo de *Médica Sur*. Es el caso del notario Federico Lugo Medina, quien aportó conocimientos y recursos en los momentos en que el proyecto vio comprometida su continuidad de orden económico resultado de la descomunal devaluación del peso en el año de 1982, y por el abuso de confianza de algunos colegas.

Los forjadores de *Médica Sur* no se dejaron amedrentaron por los problemas ni claudicaron en sus propósitos; desecharon ofertas de grupos inversores que deseaban apropiarse de su proyecto y sumaron nuevas voluntades para llevarlo a un buen puerto.

También se encargaron de diseñar la publicidad de los servicios que ofrecían, tarea en la que fueron alentados y apoyados por pacientes como el notable Rufino Tamayo. En el año de 1984 el artista oaxaqueño realizó, expresamente para *Médica Sur*, un dibujo de la pareja humana que con orgullo figuró en la portada de folletos y revistas de la institución.

Visto a la distancia, no fueron pocas las adversidades que venció el proyecto, pues incluyen devaluaciones monetarias, invasiones del terreno y abusos varios. Obstáculos que fueron remontados con tesón, inteligencia, creatividad y firmeza, por lo que el saldo es positivo y satisfactorio.

Los cimientos materiales, éticos, profesionales y laborales permitieron edificar tanto un sueño como una sólida institución médica que hoy genera altos rendimientos y cotizaciones en el mercado de valores.

Médica Sur es hoy un complejo hospitalario con 70 mil metros cuadrados de construcción, donde se ubican más de 500 consultorios, 143 habitaciones, 27 suites, 17 unidades médicas, 12 clínicas y varios centros de atención.

Aquí laboran más de mil quinientas personas, de las cuales 600 son médicos y dispone de 2,209 metros cuadrados de áreas verdes. Recientemente se terminó de construir la ampliación del estacionamiento que tiene capacidad para 700 automóviles. También se llevo a cabo un convenio entre la cadena Holiday Inn para edificar un hotel dentro de las instalaciones del hospital y así brindar una atención integral en cuanto a hospitalidad se refiere.

Fuente: Médica Sur, La construcción de un sueño. México 2000

1.2 FILOSOFIA CORPORATIVA DE LA INSTITUCIÓN

Podemos definir la filosofía corporativa como “la concepción global de la organización, establecida para alcanzar las metas y objetivos de la compañía”¹ Es decir, son los principios básicos por medio de los cuales la institución logrará sus objetivos finales: las creencias, valores y las pautas de conducta

¹ Capriotti, Paul. *Planeación Estratégica de la Imagen Corporativa*. Ed. Ariel, Barcelona 1999 p- 141

que se deberán poner en práctica. Por ello podemos decir que este concepto se refiere a lo que la empresa quiere ser.

La filosofía corporativa esta compuesta por tres elementos: misión, visión y valores corporativos, empezaré por el primero de éstos.

Misión

Según Capriotti, la *misión* de la organización, es definir el negocio de la institución. Establece qué es y que hace la compañía.² La misión del hospital es:

En Médica Sur ofrecemos atención y práctica médica ética, efectiva y con calidez humana, en instalaciones de vanguardia con equipo de desarrollo tecnológico avanzado, para el beneficio y satisfacción total de nuestros usuarios.

Visión

El segundo componente de la filosofía corporativa es la *visión* que se define como “la perspectiva de futuro de la compañía, es decir a dónde quiere llegar”³ podemos decir que este concepto hace referencia a la ambición de la organización, cuál es su reto particular, la visión corporativa marca una dirección a seguir para el personal de la institución. En este sentido *Médica Sur* se ha propuesto:

Ser la mejor institución médica de México en los ámbitos asistencial, docente y de investigación.

² *Ibidem* pág. 142

³ *Ibidem* pág. 143

Valores y Principios

Los últimos integrantes de la filosofía corporativa son los valores y principios existentes en la empresa, para Daniel Scheinsonn los *valores* son: “las cualidades que la organización desea alcanzar o mantener en su práctica y como *principios* define; a las ideas que una empresa acepta como válidas y que son la base de sus actuaciones”⁴

En este aspecto los valores y principios que rigen a *Médica Sur* son los siguientes:

Valores

Ética: Es un compromiso ineludible con nosotros mismos de hacer bien las cosas, sin segundas intenciones. Practicamos la medicina y las disciplinas afines teniendo como guía fundamental el bien del paciente, con honestidad, con respeto por la vida, la dignidad de la persona y sin distinciones.

Seguridad: Para todos los pacientes, en todos los procesos, en todo momento. Evitar daño al paciente derivado el proceso que tiene la intención de atenderlo, tampoco dañará a los que trabajamos en *Médica Sur*.

⁴ Scheinsonn, Daniel. *Más allá de la Imagen Corporativa*. Ed. Macchi Buenos Aires 1997 p. 65

Usuario: El interés por la satisfacción de las necesidades y expectativas de los pacientes, familiares, médicos y empresas que contratan nuestros servicios, representan una prioridad

Servicio: Nos relacionamos de una manera afectuosa demostrando un interés genuino por la persona.

Nuestra gente: Valoramos a nuestro personal como el recurso más importante de la organización procurando su satisfacción, desarrollo y bienestar. Fomentamos la expresión de sus mejores cualidades a través del trabajo en equipo, la motivación, capacitación, comunicación, reconocimiento y remuneración.

Finanzas: Mantener una operación financiera sana, de tal manera que se produzca una rentabilidad razonable para los inversionistas y se obtengan los recursos para satisfacer las necesidades actuales y futuras de la organización,

Principios

En *Médica Sur* lo más importante son los pacientes así como también las personas que colaboran para el hospital, es por ello que los principios están basados en los derechos de los pacientes que aquí se atiende y los médicos que prestan sus servicios a la institución.

Derechos de los Pacientes

1. Recibir atención médica adecuada
2. Recibir un trato digno y respetuoso
3. Recibir información suficiente, clara, oportuna y veraz
4. Decidir libremente sobre su atención
5. Otorgar o no su consentimiento válidamente informado
6. Ser tratados con confidencialidad
7. Contar con facilidades para obtener una segunda opinión
8. Recibir atención médica en caso de urgencia
9. Contar con un expediente clínico
10. Ser atendidos cuando se inconformen por la atención médica recibida

Derechos de los Médicos

1. Ejercer la profesión en forma libre y sin presiones de ninguna naturaleza
2. Laborar en instalaciones apropiadas y seguras que garanticen su práctica profesional
3. Tener a su disposición los recursos que requiere su práctica profesional
4. Abstenerse de garantizar resultados en la atención médica
5. Recibir trato respetuoso por parte de los pacientes y sus familiares, así como del personal relacionado con su trabajo profesional
6. Tener acceso a educación médica continua y ser considerados en igualdad de oportunidades para su desarrollo profesional
7. Tener acceso a actividades de investigación y docencia en el campo de su profesión
8. Asociarse para promover sus intereses profesionales
9. Salvaguardar su prestigio profesional
10. Percibir remuneración por los servicios prestados

Los principios y valores de toda institución deben estar a la vista de sus públicos internos y externos, en el caso de *Médica Sur*, éstos se encuentran en cada una de las áreas para consulta de sus integrantes así como en todos los pisos, habitaciones y salas de espera del hospital, totalmente visibles para los usuarios.

El lema y el logotipo son parte de la identidad corporativa, entendiendo este concepto como “un sistema de signos visuales que tiene por objeto distinguir a una empresa u organización de las demás.”⁵

Logotipo

El logotipo es uno de los signos visuales que constituyen la identidad corporativa y según Joan Costa es “una forma particular que toma una palabra escrita, o una grafía –generalmente un nombre o conjunto de palabras-, con la cual se designa y al mismo tiempo se caracteriza una marca comercial, un grupo o una institución”⁶



Lema

El lema de una organización resume todos los elementos de la filosofía corporativa ya que en el se ven reflejados la misión, visión, valores y principios corporativos. En el caso de Médica sur su lema es:

“Excelencia médica, calidez humana”

1.3 ESTRUCTURA

Cabe señalar que este concepto es muy importante dentro del presente trabajo ya que nos muestra la forma en que se divide y se organiza la institución. Para Harold Koontz “la estructura es intencionada en el sentido que debe garantizar la asignación de tareas necesarias para el cumplimiento de las metas. El

⁵ Costa, Joan. *Identidad Corporativa*. Ed. Trillas, México 2007 pág. 74

⁶ *Ibidem* pág. 74

propósito de una estructura organizacional es la creación de un entorno favorable para el desempeño humano”⁷

Médica Sur es un complejo hospitalario que se encuentra constituido por diversos edificios en los que se encuentran las diferentes áreas del hospital.

La Torre I se divide a su vez en dos edificios, uno, en el que se encuentran los consultorios y el otro lo conforman 8 pisos que a continuación se describen:

Sótano: Se encuentra el Centro Oncológico Diana Laura Riojas de Colosio, el laboratorio de Anatomía Patológica, Banco de Sangre, Resonancia Magnética, Ingeniería Biomédica, Nutrición, Call Center y el área de Sistemas y Soporte técnico.

Primer piso: Aquí se localiza el Centro Integral de Diagnóstico y Tratamiento (CIDYT), la Unidad de Terapia Intensiva y Cuidados Coronarios. Así mismo se encuentra, Fisioterapia, Inhaloterapia la Dirección Médica y Dirección de Enfermería

Segundo piso: Este piso alberga el área de ginecología, maternidad y neonatología

Tercer piso: Se divide en dos áreas Pediatría y la ampliación de éste llamado tercer piso B en el que se hospitalizan pacientes de la tercera edad.

Cuarto piso: En su mayoría los pacientes que aquí se hospitalizan son post operados de ortopedia. En este piso también se encuentra la Presidencia y el Auditorio José Zavala así como la Biblioteca

⁷ Koontz Harold, Weihrich Heinz. *Administración, una perspectiva global*. Ed. Mc Graw Hill México 2006, pág. 31

Quinto piso: Aquí se les brinda atención a pacientes de cirugía general o bien con tratamientos de enfermedades gastrointestinales.

Sexto piso: Se localiza el área de Terapia Intermedia, regularmente a este piso trasladan a los pacientes que salen de Terapia Intensiva o Cuidados Coronarios cuando su estado de salud va en mejoría

Séptimo piso: Los usuarios que se atienden en este piso son post-operados de cirugía general, en este lugar también encontramos dos habitaciones para pacientes psiquiátricos.

Octavo piso: En su mayoría los pacientes que aquí se atienden, acuden a sus tratamientos oncológicos.

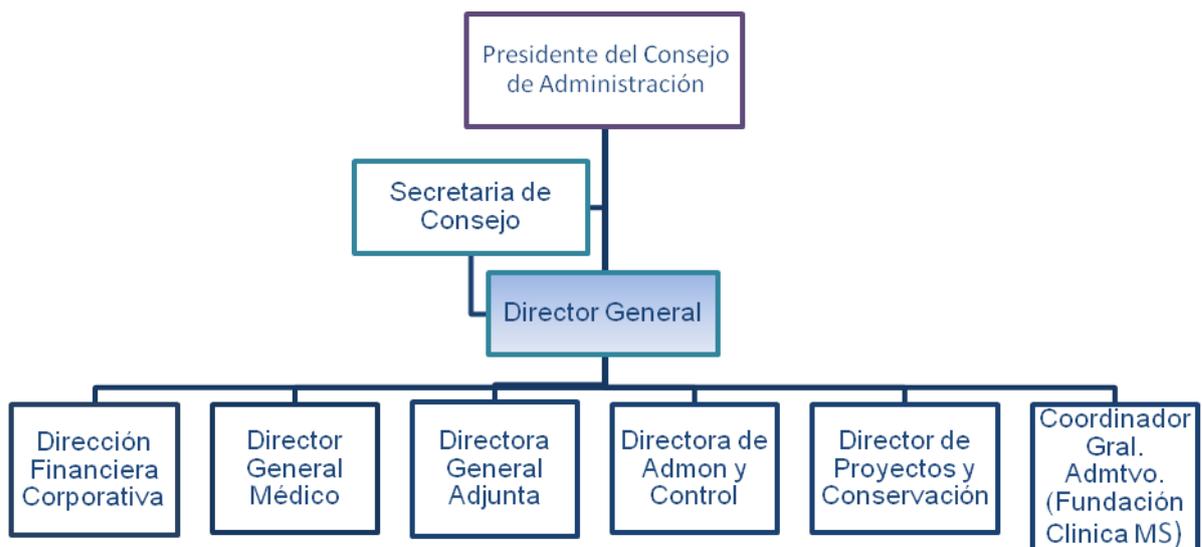
Torre II: Este edificio alberga en su mayoría consultorios de diferentes especialidades así como el Laboratorio de Muestras.

Torre III: Aquí se encuentran la mayoría de las áreas administrativas como Recursos Humanos, Compras, Egresos, Contabilidad, entre otras.

Edificios Anexos: En estos edificios se localizan las áreas de Dirección General Adjunta, Mercadotecnia, Comunicación e Imagen Corporativa, Dirección de Calidad, Proyectos y Conservación Arquitectónica, etc.

1.2 ORGANIGRAMA DE LA ORGANIZACIÓN

A continuación se dará a conocer el organigrama de la institución



Una vez descrita la estructura del hospital se presentará la labor de RRPP que se realiza en el Área de Servicios a Pacientes y Familiares.

CAPÍTULO 2

DE LAS RELACIONES PÚBLICAS AL ÁREA DE SERVICIOS A PACIENTES Y FAMILIARES

El efecto de la globalización ha sido un factor esencial que ha influido en el modo de actuar de las organizaciones, haciendo cada vez más necesario su contacto con el entorno y la influencia en el exterior, para lo cual las instituciones se valen predominantemente de las RRPP como una función primordial que les permite conocer, entender y conectarse con el medio que las rodea.

Al tratarse de asuntos de interacción humana y actos comunicativos, las RRPP son una materia imprescindible a estudiar para el especialista en ciencias de la comunicación, más en este caso, donde será necesario comprender el significado para contextualizar la labor que se realiza en el hospital.

Es por ello que explicaremos el concepto general de Relaciones Públicas y su función en las organizaciones.

2.1 RELACIONES PÚBLICAS

Veamos algunas definiciones acerca de las Relaciones Públicas para Bertrand Canfield “las Relaciones Públicas constituyen una filosofía de la dirección expresada en planes y prácticas que sirvan al interés del público”⁸ Para Barquero, Las Relaciones Públicas son un arte aplicado a una ciencia: “el ejercicio profesional de las Relaciones Públicas consiste en un arte aplicado a una ciencia social, para que de este modo, el interés público de la sociedad y el privado empresarial, sean de su principal consideración beneficiándose ambas partes”⁹ En esta perspectiva es imprescindible mencionar uno de los intentos más ambiciosos por lograr una definición universal, iniciado en 1975 por la Fundación para la Educación e Investigación de las Relaciones Públicas, en que participaron 65 líderes de Relaciones Públicas, quienes analizaron 472 definiciones distintas y concluyeron en lo siguiente:

Las Relaciones Públicas son una función directiva específica que ayuda a establecer y mantener líneas de comunicación, comprensión, aceptación y cooperación mutuas entre una organización y sus públicos; implica la resolución de problemas o cuestiones; define y destaca la responsabilidad de los directivos para servir al interés general; ayuda a la dirección a mantenerse al tanto de los cambios y utilizarlos eficazmente sirviendo como un sistema de

⁸ Bertrand Canfield. *Relaciones Públicas: principios, casos y problemas* (Alfredo Mazzone, trad), Buenos Aires, Mundi, 1960, p.25

⁹ Barquero Cabrero José D. y Mario. *El libro de oro de las Relaciones Públicas*, Barcelona, Gestión 2000, 1996, p. 25

*alerta inmediata para ayudar a anticipar tendencias; y utiliza la investigación y técnicas de comunicación éticas y sensatas como herramientas principales.*¹⁰

El aspecto de la comunicación es realmente la columna vertebral sobre la que se basan las Relaciones Públicas. Así lo afirma Jean Chaumely, las Relaciones Públicas son un modo de dirigir a la humanidad a través de la comunicación; pero no se trata de cualquier comunicación sino más bien de la información comprensiva y creadora de simpatía que es la base de la expresión public relations. En palabras del autor: “ Las Relaciones Públicas surgen para promover una mejor comunicación, una información total tanto como sea posible, de expresar una simpatía activa en las relaciones humanas y promover en todas sus formas el mejor conocimiento y la utilización más frecuente de un producto, servicio o una actividad”¹¹

Como se mencionó anteriormente, las Relaciones Públicas son un arte aplicado, ya que para ejercerlas “se requiere una sensibilidad humana muy especial al intentar conocer a los diversos públicos y establecer una interrelación con ellos. Ciertamente es que la conexión entre organización y públicos sólo puede lograrse con tácticas verdaderamente efectivas. Quizá no hay explicación ni metodología definida en este campo, puesto que cada público es diferente y cambia constantemente, por lo que la interacción también cambia y lo que subsiste es la esencia de la relación, que se acerca más a la calidez y

¹⁰ Harlow, Rex. *Building a Public Relations Definition*, *Public Relations Review* 2 no. 4 (winter 1976) en Fraser Seitel, p. 12

¹¹ Chaumely Jean y Huisman Denis. *Las Relaciones Públicas* (Mireya Reily, trad). Ed. Universitaria de Buenos Aires, 5ª ed. Argentina 1970, p. 7

sensibilidad humana que a un estudio de laboratorio. Por ello, en todo caso, concluimos que las Relaciones Públicas son un arte”¹²

Esta es la definición que más se acerca a lo que queremos explicar ya que tal cual como se señala se requiere de una sensibilidad y calidez especial para llevarlas a cabo y más aún en una institución donde lo más importante es la salud de los pacientes.

Podemos completar el anterior significado con la siguiente aseveración: “Las Relaciones Públicas son una función directiva desarrollada por especialistas para establecer y mantener líneas de comunicación entre la organización y sus públicos, con el fin de lograr la comprensión y beneficios mutuos.”¹³

En estos conceptos nos basaremos para desarrollar nuestro trabajo, que tiene como eje principal, dar a conocer el trabajo de Relaciones Públicas que se realiza en una organización dedicada al cuidado de la salud.

La función principal de las RRPP, es mejorar los flujos de comunicación entre la organización y sus públicos. Dentro de este ámbito, Carlos Bonilla¹⁴, menciona las funciones clave del trabajo de Relaciones Públicas:

¹² Martínez Castro, Rosa Elena. *El papel de las Relaciones Públicas en la Industria Farmacéutica. Tesis de Licenciatura, FCP y S UNAM, México 2005*

¹³ *Ibidem* 41-42

¹⁴ Bonilla Gutiérrez, Carlos. *La comunicación. Función básica de las Relaciones Públicas*. Ed. Trillas México 2001p. 85

- Detectar las necesidades de comunicación en todas las áreas de la organización, así como con los públicos mixtos y externos
- Sondear las opiniones o actitudes de los diferentes públicos.
- Asesorar al equipo de dirección de la empresa o institución en materia de comunicación, Relaciones Públicas y conducta organizacional.
- Elaborar e implantar programas de comunicación y Relaciones Públicas destinados a integrar a la organización con todos sus públicos.
- Crear, promover y acrecentar las relaciones de la organización con sus públicos para lograr la consecución de sus objetivos.
- Evaluar las actividades de comunicación y Relaciones Públicas en función de los objetivos de la organización.

Como se ha señalado entre estos términos existe una relación estrecha pues tienen como finalidad detectar las necesidades de sus públicos para así lograr la satisfacción de los mismos, un factor determinante que debemos tomar en cuenta es la imagen que se forman los clientes de la empresa, ya que de aquí dependen las acciones que se tomaran para mejorar y lograr que los clientes prefieran a una empresa por encima de otra. A continuación se explicará el concepto de Imagen Corporativa como un aspecto fundamental en el trabajo que se lleva a cabo en el Área de S P y F.

2.2 IMAGEN CORPORATIVA

Actualmente, la imagen corporativa ha cobrado gran importancia para el logro de los objetivos de cualquier empresa ya sea pública o privada, pues no es tarea fácil lograr que el público recuerde todos los productos o servicios que ofrece una organización. Es decir, aparece una creciente dificultad de diferenciación de los productos o servicios que existen. Por esta razón la imagen corporativa adquiere gran importancia, “creando valor para la empresa y estableciéndose como un activo intangible estratégico de la misma, ya que si una organización crea una imagen en sus públicos:

- a) Ocupará un espacio en su mente . Por medio de la imagen corporativa existimos para ellos. Ya no basta solamente con comunicar, ahora hay que existir, esto se refiere a ocupar un espacio en la mente de los públicos, como lo señalan Ries y Trout.
- b) Facilitará su diferenciación de las organizaciones competidoras, creando valor para los públicos. Por medio de un perfil de identidad propio y diferenciado. Además de existir, esa existencia debe ser valiosa para los públicos, debe tener un valor diferencial con respecto a las otras organizaciones. El primer paso para que nos elijan es que existamos para ellos, pero la no es el único requisito. La segunda condición es que los públicos nos consideren como una opción o alternativa diferente y válida respecto a las demás organizaciones. Por medio de la imagen corporativa la empresa crea valor para si misma creando valor para sus públicos. Este planteamiento de beneficio mutuo será una de las claves del éxito.

c) Disminuir la influencia de los factores situacionales, en la decisión de compra, ya que las personas dispondrán de una información adicional importante sobre la organización. La existencia de una imagen corporativa fuerte permitirá que las personas tengan un esquema de referencia previo, sobre el que podrán asentar sus decisiones”¹⁵

Podemos definir la imagen corporativa como: **aquella que tienen los públicos acerca de una organización en cuanto entidad como sujeto social. La idea global que se tiene sobre sus productos, sus actividades y su conducta.** Este concepto está basado claramente en la idea de recepción el cual debe ser diferenciado de otros tres conceptos básicos: identidad corporativa, comunicación corporativa y realidad corporativa.

Según Capriotti:

Identidad de la empresa: es la personalidad de la organización, lo que ella es y pretende ser. Es su ser histórico, ético y de comportamiento. Es lo que la hace diferente a las demás.

Comunicación de la empresa: Es todo lo que la organización dice a sus públicos ya sea por el envío de mensajes a través de los diferentes canales de comunicación, como por medio de su actuación cotidiana.

¹⁵Ob.cit pág. 10-11

Realidad Corporativa: Es toda la estructura material de la organización, sus oficinas, sus fábricas, sus empleados, sus productos. Es todo lo tangible y vinculado a la propiedad de la compañía.¹⁶

Como hemos podido ver la interacción con los públicos es básica para crear la imagen corporativa de una organización, siendo éstos un grupo de personas con los que la empresa tiene un vínculo particular y en función de esa interacción organizan sus percepciones y relaciones con la institución.

Así pues el Área de Servicios a Pacientes y Familiares de Médica Sur funge como el departamento de Relaciones Públicas del hospital y en gran medida tiene a cargo la responsabilidad de la imagen corporativa, pues el equipo de asesores son quienes durante la estancia de un paciente se encarga de que reciba la atención adecuada, otra de las labores principales es obtener información valiosa que proporcionan los usuarios para de ahí tomar las decisiones necesarias para mejorar la calidad del servicio y así lograr que por medio de la hospitalidad, excelencia médica y calidez humana si en algún momento necesitasen de un servicio médico acudan esta institución.

¹⁶ *Ibídem* p. 16

2.3 EL ÁREA DE SERVICIOS A PACIENTES Y FAMILIARES

En este apartado se describirá la estructura del Área de Servicios a Pacientes y Familiares así como las funciones que se llevan a cabo, posteriormente se detallarán las actividades que realiza el equipo de Asesores que pertenecen a este departamento.

El Área de Servicios a Pacientes y Familiares pertenece a la Dirección General Adjunta de Médica Sur, la cual a principios de 2007, experimentó un cambio importante, pues hasta antes de esta fecha se llamaba Relaciones Públicas y a partir de aquí tomaría el nombre de Servicios a Pacientes y Familiares con la finalidad de brindar a los usuarios el apoyo necesario para hacer menos complicada su estancia en el hospital, con esta reestructuración lo que se pretendía era brindar a los pacientes y familiares una atención más cálida y personalizada.

El área de S P y F tiene el compromiso de garantizar, mantener e incrementar la calidad en la atención y el nivel de servicio a los pacientes, familiares y visitantes en general.

El alcance de ésta es en la sección hospitalaria la cual se encuentra cubierta por los Asesores de Servicio a Pacientes y Familiares, cuya atención comprende desde el ingreso del paciente a la institución hasta su alta y en su sección general apoya por medio de Módulos de Informes los requerimientos de información de los usuarios con respecto a los servicios del hospital.

El área de Servicios a Pacientes y Familiares enmarca la diferencia con los competidores aquí se crea el vínculo cordial entre el paciente, el servicio médico y el hospital fomentando el servicio integral y de excelencia que supere las expectativas de los usuarios.

2.4. FILOSOFÍA CORPORATIVA DEL ÁREA

Como ya se ha señalado la filosofía corporativa es un concepto global de la institución para alcanzar sus metas, pues a través de la misión, visión y valores éstos se pueden lograr, en este caso trasladaremos este significado al Área de Servicios a Pacientes y Familiares en donde juega un papel muy importante para llegar a los objetivos establecidos

Misión del Área de Servicios a Pacientes y Familiares

El concepto de misión corporativa se refiere a lo que es y lo que hace la organización, en este caso particular lo enfocaremos este concepto al Área de Servicios a Pacientes y Familiares donde su objetivo principal es:

- Proporcionar a los usuarios o clientes potenciales de los servicios institucionales, un apoyo oportuno y personalizado con información clara y precisa para cubrir sus necesidades o requerimientos resolviendo y/o canalizando cualquier necesidad que presenten para asegurar la calidez y la satisfacción por el servicio recibido.

Visión del Área de Servicios a Pacientes y Familiares

La visión la vemos reflejada en lo que la empresa quiere llegar a ser, si llevamos esta aseveración al Área de Servicios a Pacientes y Familiares se puede ver que el reto a cumplir es:

- Ser el área especializada de *Médica Sur* que cuente con Asesores de Servicios de alto nivel asistencial que sean vínculos de retroalimentación entre todas las áreas internas de la institución y los usuarios, respecto al nivel de servicio, tiempo de respuesta y calidez recibida, estableciendo acciones correctivas y preventivas conjuntas que aseguren el beneficio y la satisfacción de los mismos.

Objetivo General Área de Servicios a Pacientes y Familiares

- Asegurar que los servicios de *Médica Sur* recibidos por los usuarios y sus familiares cumplan con el nivel de excelencia en atención y calidez, otorgándoles un trato personalizado desde su ingreso hasta su egreso, realizando acciones que coadyuven a apoyar el respeto de los derechos de los mismos facilitándoles mecanismos para mantenerlos informados respecto a la condición médica del paciente y cumpliendo con las políticas internas del área.

Objetivos Específicos del Área de Servicios a Pacientes y Familiares.

Notificar de forma oportuna, clara y precisa los procesos de ingreso y egreso hospitalario a los Pacientes y Familiares

Informar a los Pacientes y Familiares de los servicios, reglamentos y apoyos con los que cuenta en el transcurso de su hospitalización.

Comunicar al público usuario la información actualizada requerida respecto a servicios, procedimientos, ubicaciones, horarios y especialistas con los que cuenta la institución.

Resolver y/o canalizar cualquier necesidad que presenten los Pacientes y/o familiares para asegurar la calidez y satisfacción por el servicio recibido.

Luego de conocer la filosofía del Área de Servicios a Pacientes y Familiares se pudo observar que existe una relación estrecha con la Imagen Corporativa de la organización, es así que en el siguiente apartado se explicará este concepto y su aplicación en el hospital.

2.5 ESTRUCTURA

La estructura del Área de Servicios a Pacientes y Familiares esta relacionada con la forma de dividir y coordinar las actividades de los miembros de ésta para lograr las metas que se han propuesto.

El Área esta constituida por 4 sub áreas:

Informes: Son los módulos que se encuentran en el lobby de cada una de las torres (I y II) en donde se les brinda información a los usuarios ya sea telefónica o presencial sobre la localización, procesos, servicios, especialistas médicos o personal administrativo de la institución.

Hospitalización y Oficina principal : La conforman Asesores de Servicio a Pacientes y Familiares que se encuentran distribuidos en cada uno de los pisos del hospital, desde el piso dos hasta el octavo, de igual manera se encuentran Asesores en la oficina principal ubicada en la Planta Baja de la Torre I de hospitalización.

Urgencias: Esta constituida por cuatro Asesoras que trabajan las 24 hrs en el área de Urgencias, recientemente ésta se incorporó a la Gerencia de Servicios a Pacientes y Familiares

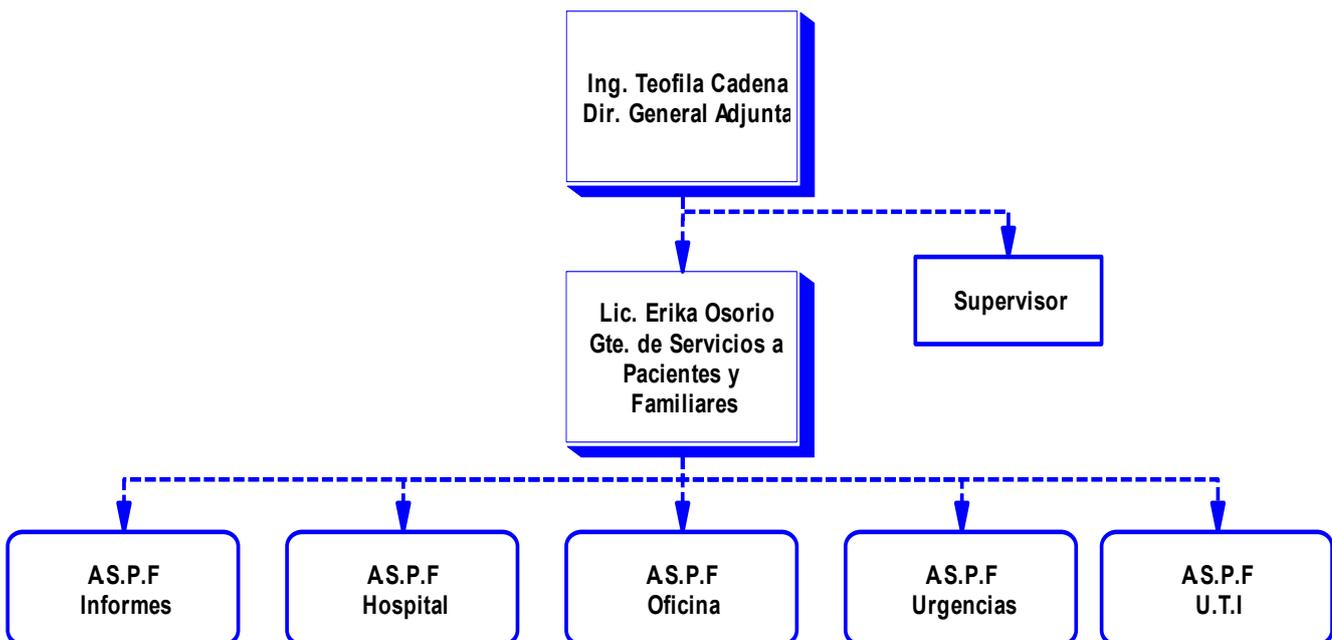
Unidad de Terapia Intensiva (UTI) : Esta constituida por dos Asesoras que cubren catorce horas al día, esta área se acaba de agregar a la Gerencia de

Servicios a Pacientes y Familiares ya que antes se le reportaba directamente al jefe de la Unidad.

Las recientes incorporaciones tienen como finalidad crear un área más sólida e integral agrupando así las áreas del hospital que ofrecen y dan apoyo a pacientes y familiares directamente.

La Gerencia del área esta a cargo de la Lic. Erika Osorio, desde junio de 2007.

2.6 ORGANIGRAMA DEL ÁREA DE S P y F



Una vez expuesta la estructura del Área de S P y F procederemos a describir las funciones que aquí se llevan acabo.

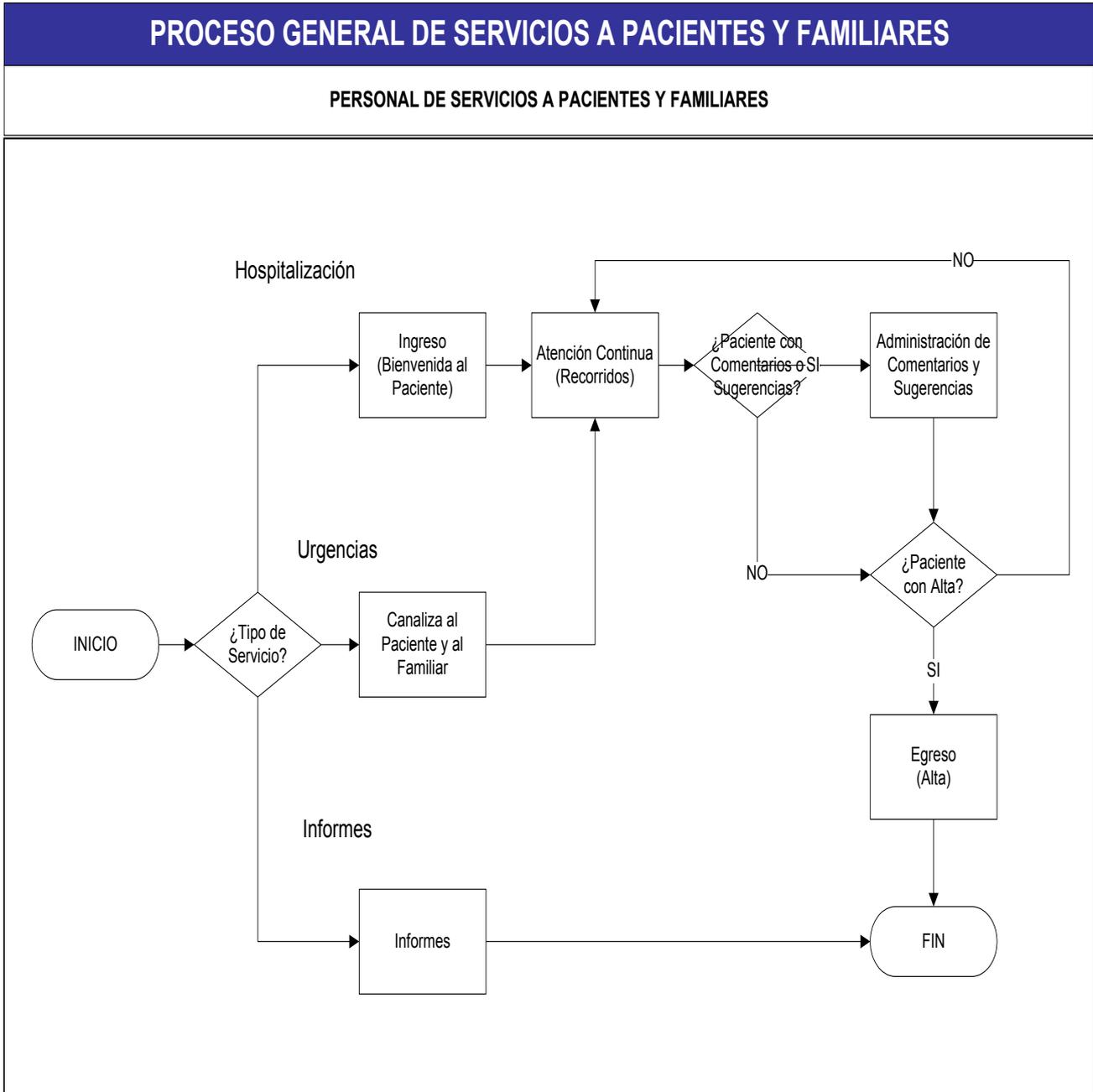
2.7 FUNCIONES DEL ÁREA DE SERVICIOS A PACIENTES Y FAMILIARES

En el área de Servicios a Pacientes y Familiares se ofrece apoyo e información en los procesos a seguir por los pacientes y familiares durante su estancia en *Médica Sur*, con la finalidad de:

- Brindar atención personalizada, cálida y cordial a pacientes y familiares durante su estancia en el hospital.
- Satisfacer las necesidades de pacientes y familiares, dándoles atención y servicio de calidad
- Atención, resolución y seguimiento de quejas y sugerencias de pacientes y familiares, con apoyo de las diferentes áreas, hasta obtener una respuesta satisfactoria para pacientes, familiares y usuarios.
- Contribuir a que la imagen de *Médica Sur* se mantenga como la de una institución donde el interés y la satisfacción de los pacientes es lo más importante.

A continuación se describirán las funciones que realizan los Asesores de Servicios a Pacientes y Familiares en el área de hospital, cabe destacar que cada una de las divisiones que se mencionaron anteriormente pertenecientes a la Gerencia de Servicios a Pacientes y Familiares realizan funciones que varían de acuerdo a las necesidades de cada una de los departamentos pero que en esencia son las mismas ya que su función principal es brindar apoyo oportuno y personalizado, asegurando la calidez y satisfacción del usuario por el servicio recibido.

Diagrama de Flujo de las Funciones del Asesor de Servicios a Pacientes y Familiares



2.8. FUNCIONES DEL ASESOR DE SERVICIOS A PACIENTES Y FAMILIARES

El objetivo general de esta posición de trabajo es: otorgar a pacientes y familiares un servicio cálido, oportuno y personalizado, proporcionándoles información clara y precisa, atendiendo sus necesidades e inquietudes y garantizando así la satisfacción total de los mismos.

Atender, resolver y/o canalizar cualquier situación que pueda presentarse durante la estancia del paciente y sus familiares.

Es necesario tener contacto directo con la diferentes áreas del hospital para dar solución a los requerimientos de los pacientes, frecuentemente se le solicita apoyo a los departamentos de: Admisión y Cuentas, Personal Médico, Enfermería, Nutrición, Mantenimiento Arquitectónico, Intendencia, Áreas externas (imagenología, laboratorio, litiasis renal, etc.)

Las actividades del Asesor de Servicios a Pacientes y Familiares inician desde que el paciente ingresa al hospital, durante su estancia y hasta su egreso. A continuación mencionaré las funciones principales.

1. Asesoría para pacientes de Nuevo Ingreso: Dar la bienvenida al paciente y explicar las políticas y los servicios de la habitación.

- Servicios

- a) sin costo

- Cama Adicional
- Control remoto
- Servicio telefónico local
- Kit de ingreso y de egreso
- Caja Fuerte
- Contraseñas de Internet
- Constancias de Internamiento
- Capilla Ecuménica

- b) con costo

- Servicio telefónico foráneo y a celular
- Renta de películas Infantiles
- Servicio a cuartos de Restaurante Meridien

- políticas Hospitalarias

- Restricción de acceso de menores de 12 años, bebidas alcohólicas y arreglos florales y frutales
- Área de fumar
- Horario de visita
- Reglamento (solo en tercer y sexto piso)
- Derechos del Médico y del paciente

- 2. Entregar a pacientes de Nuevo Ingreso Kit de cortesía:** Proporcionar al paciente de Nuevo Ingreso el kit de cortesía, el cual consiste en un estuche que contiene, jabón, gorra, esponja de baño, enjuague, shampoo, crema, pasta y cepillo de dental, termómetro, rastrillo, pantuflas, una bata de baño así como un juego de vasos de plástico, una caja de kleenex y una botella de agua purificada de 1.5 litros.

- 3. Realizar dos visitas diarias al paciente:** Realizar dos visitas diarias a los pacientes para detectar sus necesidades de productos o servicios proporcionados por el hospital.

- 4. Proporcionar al paciente los artículos que requiera durante su estancia:** Otorgar a solicitud del paciente cualquier artículo enlistado en el punto dos toda su estancia hospitalaria

- 5. Canalizar a las áreas las solicitudes de servicio:** canalizar al área correspondiente las solicitudes de productos o servicios verificando el otorgamiento de los mismos para asegurar la satisfacción del paciente.
Este tipo de solicitudes aplican para áreas como personal médico, enfermería, nutrición, Intendencia, Mantenimiento, etc.

- 6. Recibir reporte de paciente de alta:** Recibir de enfermería el reporte de alta de un paciente, junto con su formato correspondiente.

7. Entrega del kit de egreso en central de enfermería: Entrega una bolsa azul de *Médica Sur* para portar sus estudios en la central de enfermería.

En el área de pediatría además se dará presencialmente una cobija o un muñeco de peluche o una bata según sea la edad del paciente de acuerdo a existencia.

En el caso del segundo piso (maternidad) además se otorgará presencialmente un bambineto, una pañalera y objetos promocionales de acuerdo a existencia.

8. Realizar asesoría de proceso de egreso al paciente: Visitar y asesorar al paciente dado de alta, informándole las formas, los trámites y tiempos del mismo, así como la explicación de la recolección de los sellos correspondientes. (ver anexo 2)

9. Aplicar encuesta de Servicio: En el momento que se les hace entrega del aviso de alta se aplica una encuesta de servicio para obtener comentarios y/o sugerencias que nos permitan mejorar el servicio que se les ha brindado.(ver anexo 1)

10. Realizar revisión de una “habitación pagada” cuando ha sido desalojada por el paciente: Realizar la revisión de una “habitación pagada” cuando ha sido desalojada por el paciente verificando las condiciones de la misma, registrando los resultados en un check list, realizando una verificación de que no se encuentren objetos o estudios olvidados. (ver anexo 3)

- 11. Realizar un control básico de los estudios olvidados detectados en habitación o en piso:** Registrar los objetos o estudios detectados en la habitación o en piso, realizando el llamado (vía telefónica) a los pacientes dueños de los mismos, registrándolos y almacenándolos en la Oficina de Servicios a Pacientes y Familiares. El almacenamiento de los estudios y objetos olvidados es de tres meses.
- 12. Reportar fallas técnicas que se encuentren en la habitación al área de mantenimiento:** Reportar y canalizar la solicitud de un servicio de reparación de plomería o electricidad o de muebles y/o acabados al área de mantenimiento verificando y firmando acuse de recepción de servicio.
- 13. Actualizar el estatus de una habitación pagada a sucia o a mantenimiento:** Actualizar en el sistema el estatus de una habitación pagada que ha sido desalojada por el paciente y revisada colocando en caso de aplicar “habitación sucia” o “habitación que requiere mantenimiento” (ver anexo 4)
- 14. Otorgar visto bueno de limpieza de la habitación:** Recibir el reporte de la supervisión de intendencia respecto a la finalización de la limpieza de la habitación, revisar la habitación y otorgar visto bueno para el sellado del sanitario.

15. Actualizar el estatus de habitación limpia a disponible: Recibir el reporte en la central de enfermería de que se ha vestido la cama de una habitación para actualizar en sistema el estatus de limpia a “habitación disponible” (ver anexo 5)

16. Mantener una retroalimentación continua con las áreas de servicio de los comentarios y sugerencias recibidos: Informar los comentarios, sugerencias y felicitaciones de los pacientes y familiares otorgados a su equipo de trabajo. Este reporte se dará en la Oficina de Servicios a Pacientes y Familiares la cual generará el concentrado diario, semanal y mensual junto con las estadísticas correspondientes.

17. Solicitar en el área de almacén los insumos necesarios para el otorgamiento del servicio: Establecer un control de inventario de productos para el armado de kits, desde su solicitud de los insumos, el armado de los mismos, hasta su entrega, para asegurar que el 100% de los pacientes de nuevo ingreso cuente con esta cortesía.

18. Otorgar acceso a menores de 12 años a 2º piso: Solicitar a la Oficina de Servicios a Pacientes y Familiares pases de acceso a menores de 12 años al 2º piso del hospital, por media hora de lunes a viernes de 07:00 a 21:00 hrs. y sábados y domingos de 08:00 a 21:00 hrs.

En el caso de pacientes terminales se permitirá una visita no mayor a 15 minutos del menor, previa firma de una carta responsiva, en el 6º piso (Terapia

Intermedia) también deberá contar con la autorización del Jefe Médico. (ver anexo 6)

19. Otorgar contraseñas de acceso a Internet vía red inalámbrica:

Solicitar a la Oficina de Servicios a Pacientes y Familiares una contraseña de Internet para otorgarla a pacientes o familiares que traigan su propia computadora portátil siendo la duración de un máximo de veinticuatro horas (manteniendo el equipo encendido durante todo ese lapso de tiempo). Solo se otorga una contraseña por día y por paciente.

20. Otorgar asesoría respecto a trámites generales (I.M.S.S o

I.S.S.S.T.E): Otorgar asesoría a pacientes y familiares respecto a trámites generales tales como incapacidades médicas ante el IMSS o ISSSTE, copias del expediente médico, facturas y requisitos para contratar el Registro Civil.

Es importante señalar que los requisitos para incapacidades médicas solo son generales y pueden modificarse dependiendo de la clínica a la cual asista el paciente.

21. Asesoría y trámite de constancias de internamiento:

Recibir la solicitud y tramitar la constancia de internamiento la cual avala la hospitalización del paciente.

22. Entrega de actas de nacimiento y constancias de internamiento:

Entregar la constancia de internamiento o el acta de nacimiento.

Cabe señalar que las constancias de internamiento se entregan previa recepción de la copia por ambos lados de una identificación oficial (IFE, licencia, cédula profesional) y se entrega al día siguiente de la solicitud, a partir de las 09:00 hrs. (ver anexo 7)

El acta de nacimiento se entrega previa presentación del recibo de solicitud oficial en la fecha señalada al momento de contratar el servicio.

En caso de ser una defunción el certificado se entregará personalmente a los familiares cuando pasen a liquidar su cuenta al Área de Admisión y Cuentas.

23. Informar y apoyar a pacientes y familiares de los servicios

complementarios: Informar y otorgar a los pacientes servicios complementarios, con cargo al estado de cuenta tales como:

- Renta de películas infantiles en formato DVD; servicio exclusivo para pediatría y Tercer piso B (ver anexo 8)

24. Apoyar a los usuarios para obtener fotocopias y envío de faxes:

Apoyar en el envío de faxes y obtención de fotocopias (servicio sin costo y máximo de 12 copias).

25. Otorgar información de apoyo para pacientes y familiares:

Otorgar a los usuarios información de servicios con tarifas preferenciales que se pueden enlistar en:

- Hoteles
- Agencias Funerarias
- Servicios hospitalarios en casa
- Aseguradoras
- Servicios religiosos
- Sitio de taxis

26. Promoción y asesoría para la contratación de los paquetes hospitalarios y de maternidad: Otorgar asesoría a los usuarios interesados en los paquetes hospitalarios o de maternidad respecto a costos, servicios incluidos, condiciones y especificaciones para asegurar la contratación de los mismos.

27. Realizar recorridos de demostración a los usuarios interesados en contratar los paquetes de maternidad: Realizar un recorrido a las instalaciones del área de ginecología para dar a conocer dichas instalaciones, servicios y políticas hospitalarias.

28. Otorgar el servicio promocional del PET-CT: Realizar la logística con los ejecutivos del hotel Holiday Inn & Suites y con el personal interno de Médica Sur estableciendo el itinerario desde la reservación de la habitación, la recepción del paciente, su traslado de lugar de llegada (Central Camionera o Aeropuerto)-Hotel - Médica Sur – Hotel- Lugar de salida (Central de Camionera o Aeropuerto), confirmando la cita y verificando la satisfacción del paciente por el servicio recibido.

Cabe destacar que este apoyo sólo se otorga si reserva con 48 hrs. de anticipación a la cita del PET.

29. Tramitar la solicitud de traslado en Ambulancia: Realizar el trámite de traslado de ambulancia por solicitud del paciente o familiar a alguna otra institución o a su domicilio.

Fuente: Médica Sur. Manual de Calidad de Servicios a Pacientes y Familiares. México 2007

Estas son las actividades que llevan acabo los Asesores de Servicios a Pacientes y Familiares, algunas ocasiones se presentan otras que no están mencionadas pero que para satisfacer las expectativas de los usuarios, en el momento se toman las medidas correspondientes.

A continuación se presenta un análisis FODA de las actividades que realizan los Asesores de Servicios a Pacientes y Familiares y posteriormente una propuesta que servirá para mejorar la calidad del trabajo que ellos realizan.

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS FODA Y PROPUESTA DE MEJORA PARA LAS FUNCIONES DEL ASESOR DE SERVICIOS A PACIENTES Y FAMILIARES

En este apartado daremos un panorama general del análisis FODA y basándonos en éste elaboraremos un diagnóstico de las funciones que realizan los Asesores de Servicio a Pacientes y Familiares en *Médica Sur* para luego concluir con una propuesta de mejora para dichas actividades.

En la actualidad, la competitividad que existe en el sector empresarial ha obligado a crear y desarrollar nuevas herramientas y métodos de análisis a través de los cuales las organizaciones buscan estar siempre a la vanguardia, mediante el estudio del entorno económico, financiero, social y político, etc.

Esta actividad ha resultado indispensable para el mantenimiento y evolución positiva de la vida organizacional, sin embargo no solo se debe observar hacia el exterior de la empresa y dejar de lado la parte interna ya que es el principal motor y difusor constante de la labor que la compañía desempeña.¹⁷

En este sentido entendemos que FODA es una herramienta de análisis que permite constituir un esquema de la situación actual de una organización

¹⁷ <http://www.miespacio.org/cont/gi/foda.htm> 08/01/09

evaluando las fortalezas y debilidades internas así como también las oportunidades y amenazas externas.

FODA se conforma de las palabras, Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas y tiene como finalidad obtener un diagnóstico preciso de la realidad situacional de una empresa y en función de ello, se puedan tomar decisiones acordes con los objetivos formulados.

Las **F**ortalezas son todos aquellos elementos internos y positivos que diferencian a la institución o proyecto de otros de igual clase

Las **O**portunidades son aquellas situaciones externas positivas, que se generan en el entorno y que una vez identificadas pueden ser aprovechadas.

Las **D**ebilidades son problemas internos, que una vez identificados y desarrollando una adecuada estrategia, pueden y deben eliminarse.

Las **A**menazas son situaciones negativas, externas a la institución que pueden atentar contra éste, por lo que llegado al caso puede ser necesario diseñar una estrategia adecuada para poder sortearla¹⁸

A través de esta herramienta se buscan las diferentes combinaciones entre los factores internos, es decir, los recursos y capacidades preparados para generar

¹⁸ <http://infomipyme.com/Docs/GT/Offline/Empresarios/foda.htm> 01/12/2008

fortalezas o presentar debilidades, y los aspectos externos que revelan las amenazas pero también las oportunidades de negocio.¹⁹

Para este análisis tomaremos en cuenta la base de comentarios y sugerencias sobre las actividades del Asesor de Servicios a Pacientes y Familiares recibidas en el área durante los meses enero-febrero de 2009 siendo ésta una herramienta que sirve como guía de apoyo en la atención brindada al usuario, así mismo nos permite establecer acciones correctivas y preventivas a corto, mediano y largo plazo para lograr una mejora continua y generar indicadores para la toma de decisiones.

3.1. EL DIAGNÓSTICO

A continuación se presentará un glosario de los términos que se utilizan para la clasificación de comentarios y/o sugerencias, luego se desplegará un resumen general de las quejas y sugerencias recibidas en el área acerca del trabajo de los asesores de servicio, éste es extraído de la estadística que se realiza cada mes con la información que se obtiene de la aplicación de la encuesta de servicio así como los comentarios que presentan los usuarios.

¹⁹ Garrido Buj, Santiago, *Dirección estratégica, Mc Graw Hill, Madrid 2004 p.50*

Clasificación de comentarios y sugerencias 2009

Atención del Personal	Este concepto establece la medición a la calidez, al trato amable y la actitud de servicio que percibe el paciente del hospital. Aquí se incluyen además faltas de respeto o atención al paciente/familiar, trato despectivo y/o negación del servicio
Competencia de personal	Este concepto engloba la percepción del paciente respecto a la capacitación, adiestramiento, conocimientos, experiencia y la presentación del personal de Médica Sur. En éste el paciente/familiar coloca su percepción respecto a las aptitudes o resultado del trabajo del personal
Diagnóstico y tratamiento	Este concepto establece la percepción del paciente respecto a la emisión del diagnóstico, las prescripciones médicas y el seguimiento a la evolución del padecimiento del paciente por parte del personal de Médica Sur.
Felicitaciones	Felicitaciones a personal, departamento e institución por el excelente desempeño en el ejercicio de sus funciones. Todas las áreas del hospital, así como su personal se pueden contemplar en este rubro.
Información al paciente	Toda información respecto a consultorios, especialidades, personal médico, procedimientos y servicios los cuales, han sido proporcionados incorrectamente por el personal del hospital o no se han reportado al paciente/familiar, se encuentra englobado en este rubro.
Infraestructura	Este concepto engloba la percepción de los pacientes y/o familiares respecto al confort y mantenimiento del hospital en su material, equipo, herramienta, instrumental de trabajo, así como los inmuebles de Médica Sur
Precios, tarifas y cobros	Este concepto engloba la percepción de los pacientes y/o familiares respecto los costos y/o tarifas que se encuentran en los catálogos del hospital o del personal médico de Médica Sur.
Propuesta y/o Sugerencia	Este concepto engloba todos los comentarios, ideas y sugerencias que contengan aportaciones de mejora continua para el hospital. Estos comentarios no representan una queja, son ideas de nuevos servicios, procedimientos, promociones o eventos para un área en específico.
Seguridad de bienes	Este concepto engloba la seguridad de los bienes de los visitantes/familiares/pacientes que se encuentran en el hospital. Es importante establecer que Médica Sur no es responsable por la pérdida de las pertenencias de valor de sus visitantes, sin embargo en su sección hospitalaria los apoya con una caja fuerte de uso gratuito para el cuidado de sus pertenencias de valor (incluyendo celulares)
Seguridad e higiene	Este concepto aplica a la seguridad e higiene que el visitante percibe al visitar el hospital. Incluye la colocación de señalizaciones respecto a los servicios, a las instalaciones por mantenimiento y/o remodelación de las áreas del hospital.
Tiempo de atención	Este concepto incluye desfases en sus horarios de alimentos, medicamentos, ejercicios en el transcurso de su hospitalización, tratamientos y/o desfase en sus tiempos de consulta.

Extraído de la base de datos del Área de Servicios a Pacientes y Familiares en los meses de Enero y Febrero de 2009.

ENERO 2009

ACTIVIDAD / AREA	Atención del personal	Competencia del personal	Felicitaciones	Información al paciente	Infraestructura	Propuesta y/o sugerencia	Seguridad de Bienes	Tiempo de atención
Servicios a Pacientes y Familiares	2	3	258	6	1	10	0	1

FEBRERO 2009

ACTIVIDAD / AREA	Atención del personal	Competencia del personal	Felicitaciones	Información al paciente	Infraestructura	Propuesta y/o sugerencia	Seguridad de Bienes	Tiempo de atención
Servicios a Pacientes y Familiares	1	2	251	2	1	7	0	1

Procederemos a presentar el diagnóstico FODA realizado a las actividades del Asesor de Servicios a Pacientes y Familiares basado en la observación directa de mi persona como colaboradora del área así como un breve sondeo entre compañeros de trabajo.

3.2 FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Contar con Asesores de Servicios a Pacientes y Familiares en cada área del hospital, los cuales brindan asesoría personalizada para apoyar directamente al usuario ❖ Detección de necesidades y canalización de las solicitudes de servicio. ❖ El área de Servicios a Pacientes y Familiares tiene un alto índice de felicitaciones por parte de los usuarios, debido al buen trato que se les otorga por parte de los Asesores de Servicio. ❖ Promoción de los diversos paquetes con los que cuenta el hospital (maternidad y PET-CT) ❖ Otorgar información general de apoyo para pacientes y familiares (hoteles, funerarias, servicios religiosos, sitios de taxis y aseguradoras) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Contar con los recursos materiales e infraestructura necesaria (oficina, computadora, impresora, correo electrónico, etc) en cada piso para darle seguimiento a las necesidades de los usuarios así como brindarles una atención personalizada y realizar las actividades administrativas que corresponden. ❖ Implementar un esquema de capacitación para que los Asesores estén especializados en áreas que los usuarios requieren de mayor apoyo como son: trámites ante el Registro Civil (nacimientos y defunciones) ante las Aseguradoras, Ministerio Público, instancias de salud para trámites de incapacidad (IMSS o ISSSTE) ❖ Para generar un vínculo sólido con los pacientes es necesario mantener una comunicación en él luego de salir del hospital, haciéndole llegar información de la institución así como promociones y eventos.

Las fortalezas y oportunidades que aquí se presentan reflejan la labor que realizan los Asesores de S P y F, sin embargo existen áreas de oportunidad en las que se tiene que trabajar para brindar una atención integral y cubrir las expectativas de los pacientes.

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ❖ No se establece comunicación con el paciente antes de su ingreso al hospital (en caso de ser un evento programado) ❖ En la mayoría de los casos no existe una comunicación adecuada de las diversas áreas del hospital involucradas en el tratamiento del paciente y los Asesores de S P y F para que éste tenga retroalimentación con el usuario. ❖ Existe mucha rotación de personal en el Área de Servicios a Pacientes y Familiares. ❖ Hace falta personal de S P y F en el turno nocturno (21 a 07 hrs) ya que actualmente solo esta cubierto por una Asesora y no es suficiente para cubrir las necesidades de los pacientes en ese horario. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ En el Área de Servicios a Pacientes y Familiares solo se brinda información general sobre hoteles, aerolíneas, funerarias, servicios religiosos, sitios de taxi, sería conveniente designar a un Asesor que con previa autorización del usuario realice reservaciones o haga trámites con agencias funerarias.

Por otra parte las debilidades y amenazas muestran las deficiencias que existen en las actividades que se realizan, como lo podemos observar en su mayoría tienen que ver con la comunicación que se establece con el paciente y/o familiar, la cual se debe ser mejorar para crear una relación que permita la preferencia del usuario.

3.3 PROPUESTA DE MEJORA PARA LAS FUNCIONES DEL ASESOR DE SERVICIOS A PACIENTES Y FAMILIARES

Luego de analizar los datos presentados, pudimos ver que las quejas mas frecuentes de los pacientes y/o familiares se presentan por falta de información que existe entre las áreas involucradas durante la estancia del paciente. Así mismo encontramos fallas en la atención y competencia del personal, estas situaciones provocan que los usuarios se sientan en un ambiente hostil en el que se percibe una falta de organización y capacitación. También constatamos que se recibe un gran porcentaje de felicitaciones por el trabajo realizado.

A continuación se presenta una propuesta académica que como lo he mencionado tiene su origen en la observación directa de mi persona como Asesora de Servicios a Pacientes y Familiares dicha proposición será puesta a revisión en caso de que así se requiera, ya que éstas medidas de mejora pueden ser tomadas en cuenta para brindar un servicio de mayor calidad.

3.3.1 Comunicación con el paciente antes de ingresar al hospital

- Actualmente no se establece comunicación con el paciente antes de ingresar al hospital (en caso de ser un evento programado)

Medida de mejora. Con el apoyo de los médicos tratantes, crear una base de datos de sus pacientes que incluya: nombre y apellidos, fecha de nacimiento, teléfono particular y celular, dirección, correo electrónico y si cuenta con el servicio de una aseguradora o bien si es una cuenta

particular, esto con la finalidad de que, de acuerdo a la programación de cirugías o estudios, hacer una llamada telefónica previa para recordarles el horario en el que se tienen que presentar, la preparación adecuada, así como los documentos que deben traer consigo para agilizar su trámite de ingreso.

3.3.2 Comunicación con el paciente y/o familiar durante su estancia en el hospital

- No existe una comunicación adecuada entre las diversas áreas del hospital y los Asesores de Servicios a Pacientes para retroalimentación con los usuarios. (en ocasiones los usuarios presentan alguna inconformidad y no la expresan con el personal de Servicios a Pacientes y Familiares si no con otra área y esta última no informa a los Asesores por ende no se retroalimenta al paciente hasta tiempo después que la queja es retomada por el Asesor)

Medida de mejora. Optimizar los procedimientos de comunicación interna entre las áreas que se ven involucradas en el tratamiento y atención del paciente y de esta manera poderle comunicar si existiese algún contratiempo durante su estancia ya que los Asesores son los que están en contacto directo con el usuario y deben contar con la información necesaria y de primera mano para proporcionarla a los usuarios. Este punto lo podemos resolver a través de reuniones semanales entre los jefes de servicio de enfermería y el Asesor de Servicios a Pacientes y Familiares encargado del piso para revisar los casos que reportan falta de comunicación y en el momento de algún incidente se

tendrán que reunir tanto Asesor, Jefe de Servicio de enfermería y encargado del área que se reporta para darle pronta solución.

3.3.3 Rotación del personal de Servicios a Pacientes y Familiares

- Existe demasiada rotación de personal en el área de Servicios a Pacientes y Familiares.

Medida de mejora. Se propone que el personal de Servicios a Pacientes y Familiares permanezca por lo menos seis meses en un solo lugar para conocer el área de trabajo así como todas las situaciones que se pueden presentar en esa esfera laboral y así mismo darle seguimiento a los casos que así lo requieran y al entregar el lugar a otro Asesor continuar trabajando para evitar quejas de los usuarios.

3.3.4 Personal de Servicios a Pacientes y Familiares. Turno nocturno

- Hace falta personal de Servicios a Pacientes y Familiares en el turno nocturno (21 a 07 hrs) ya que actualmente solo esta cubierto por una Asesora ubicada en el área de Urgencias y no es suficiente para las necesidades de los pacientes o para proporcionarles información de bienvenida a los que llegan en el transcurso de ese horario.

Medida de mejora. Se propone contratar personal de Servicios a Pacientes y Familiares para el turno nocturno ya que las necesidades de los pacientes en ese horario deben cubrirse en su totalidad, pues durante ese horario hay ingresos de pacientes a piso los cuales no reciben ninguna información de bienvenida hasta el día siguiente así

mismo se presentan quejas y/o comentarios que requieren de la total atención y una sola persona es insuficiente para cubrir todos los requerimientos de los usuarios en el transcurso de la noche.

3.3.5 Apoyo integral a Pacientes y Familiares

- En el área de Servicios a Pacientes únicamente se brinda información general sobre hoteles, aerolíneas, funerarias, servicios religiosos, sitios de taxis; no se les da un apoyo integral en caso de que requieran contratar algún servicio

Medida de mejora. Se propone designar a un Asesor que con previa autorización del usuario realice reservaciones en hoteles y aerolíneas o bien haga trámites con las agencias funerarias.

3.3.6 Implementación de un esquema de capacitación para Asesores de Servicios a Pacientes y Familiares

- Los Asesores de Servicios a Pacientes no están especializados en las áreas que los usuarios requieren de mayor apoyo.

Medida de mejora. Crear un esquema de capacitación para instruir a los Asesores de Servicios a Pacientes sobre los trámites que requieren los usuarios con mayor frecuencia como lo son: ante el Registro Civil

(nacimientos y defunciones), ante las Aseguradoras, Ministerio Público, IMSS o ISSSTE (incapacidades).

3.3.7 Infraestructura del Área de Servicios a Pacientes y Familiares

- Existe la posibilidad de contar con la infraestructura necesaria (oficina, computadora, impresora, correo electrónico, etc.) en cada piso para darle seguimiento a las necesidades de los usuarios así como brindarles una atención personalizada y realizar las labores administrativas que corresponden.

Medida de mejora. Remodelar y equipar las áreas donde se encuentra el lugar de los Asesores de Servicio en cada piso, ya que no en todos se cuenta con una oficina, computadora y correo electrónico, esto dificulta el trabajo ya que no existe un lugar adecuado donde atender a los usuarios; en cuanto a la falta de computadora hace que el proceso de cambio de estatus sea mas tardado ya que forzosamente se tienen que comunicar a la oficina principal para que algún compañero que haga estas modificaciones, el no contar con correo electrónico, dificulta la relación con el paciente o familiar que ha hecho un comentario y/o propuesta.

3.3.8 Comunicación con el paciente después de salir del hospital

- Establecer comunicación con el paciente luego de salir del hospital, hacerle llegar información de la institución así como promociones y eventos.

Medida de mejora. Se propone implantar un esquema de envío de información apoyados en la base que se creará con los datos de los pacientes que ingresan a la institución para hacerle llegar al usuario ya sea vía e-mail o por correo, información importante acerca del hospital, eventos, cursos, promociones, cambios significativos en la organización y de interés para los pacientes . O bien por estos medios mandarles alguna invitación para realizarse estudios con un porcentaje de descuento, en fechas como su cumpleaños, día de las madres, día del padre, etc.

3.3.9 Asesoría personalizada en todas las Áreas del hospital

- Actualmente se cuenta con Asesores de Servicios a Pacientes y Familiares en cada área del hospital por lo tanto existe con asesoría personalizada para apoyar directamente al usuario.

Medida de mantenimiento. Seguir contando con Asesores en las áreas del hospital donde los usuarios requieran información y donde se les pueda apoyar para que su estancia sea más llevadera.

3.3.10 Detección de necesidades

- Hoy en día los Asesores de Servicio a Pacientes y Familiares a través de las visitas diarias y las encuestas que aplican a los pacientes detectan sus necesidades y canalizan las solicitudes de servicio a usuarios a las áreas correspondientes.

Medida de mantenimiento. Continuar con el trabajo que se lleva a diario, detectando las necesidades de los pacientes y/o familiares ya sea de manera escrita o verbal, pero siempre estando al tanto de sus peticiones para atenderles con la calidad y calidez que se requiere

3.3.11 Felicitaciones

- El Área de Servicios a Pacientes y Familiares tiene un alto índice de felicitaciones por parte de los usuarios debido al buen trato que se les otorga por parte de los asesores de servicio.

Medida de mantenimiento. Contar con cursos de capacitación sobre atención a clientes o usuarios de instituciones de salud, para reforzar las herramientas que permitan tratar con mayor calidez a los usuarios.

3.3.12 Promoción de paquetes

- Promoción de algunos de los paquetes existentes en el hospital como lo son: maternidad y PET-CT.

Medida de mantenimiento. La promoción de estos servicios que brinda el hospital, son muy importantes ya que no solo se les informa de éstos si no que en el caso de los paquetes de maternidad, se les ofrece un recorrido por el área de ginecología (urgencias, salas de labor, cuneros y habitaciones) y en lo referente al estudio PET-CT los pacientes foráneos que requieren de realizarse dicho estudio se les facilita la transportación del aeropuerto o central camionera a un hotel con tarifa preferencial y el día de su evento, traslado al hospital y de

regreso a la terminal aérea o central de autobuses, estos aspectos son un plus que se les otorga a los pacientes y sus familiares.

3.3.13 Información General

- Hoy en día se otorga información general de apoyo para pacientes y familiares (hoteles, agencias funerarias, servicios religiosos, sitios de taxis)

Medida de mantenimiento. Continuar proporcionando esta información a los usuarios, pues es de vital importancia para los servicios que ellos puedan requerir y en caso de necesitar mayor apoyo de nuestra parte, un Asesor podrá contratar cualquiera de éstos con previa autorización de los familiares. Esta es una manera de apoyar a los usuarios para que ellos únicamente se preocupen por la salud de su paciente y de esta manera hacer más llevadera su estancia.

Las actividades que se realizan en el Área de Servicios a Pacientes y Familiares están estrechamente ligadas con el lema de la institución “Excelencia médica, calidez humana” el área se encuentra involucrada en la segunda parte de éste pues como se mencionó con anterioridad a principios del 2007 esta área dejó de llamarse Relaciones Públicas y modificó su nombre a Servicios a Pacientes y Familiares fue un solo un cambio de nombre ya que la función que desempeña es la misma, como lo señala Roger, “Las Relaciones Públicas consisten en ese conjunto de actividades e iniciativas que una organización desarrolla y persigue para dar de sí misma una imagen positiva

con el fin de asegurarse el favor y la simpatía del público en general o de determinados públicos.”²⁰

Esa es la labor principal, desde que se recibe al paciente y durante el tiempo que dure su estancia en *Médica Sur*.

²⁰ Solano Fleita, Luis, *Fundamentos de las Relaciones Públicas*, Madrid, Ed. Síntesis, 1995 p.23

CONCLUSIONES

En cuanto a la función que deben cumplir las RRPP dentro de una organización, encontramos que el Área de Servicios a Pacientes y Familiares de *Médica Sur* es de vital importancia para cumplir los objetivos de la institución puesto que es aquí donde se crea el vínculo con el usuario y una de sus tareas principales es conservarlo, brindándoles a los pacientes un servicio de calidad y con calidez humana.

El análisis FODA realizado a las funciones los Asesores de Servicios a Pacientes y Familiares nos permitió conocer y confirmar por medio de sus fortalezas que el trabajo que realizan es de gran valor para que el usuario haga más llevadera su estancia en el hospital.

Así mismo hemos visto que una de las actividades primordiales del Asesor es detectar las necesidades de los pacientes y/o familiares y canalizarlas a las áreas correspondientes para atenderlas o darles solución.

Lo anterior trae como consecuencia que el Área de S P y F reciba un alto porcentaje de felicitaciones por la labor de sus asesores, esto quiere decir que están llevando a cabo correctamente sus funciones y que el paciente así lo esta percibiendo.

Como parte de las debilidades encontramos que falta optimizar la comunicación entre las áreas y el usuario, ya que ésta no fluye tan rápido y en la mayoría de los casos se ve entorpecida porque no se lleva a cabo el procedimiento existente de comunicación interdepartamental y el más afectado siempre es el paciente, ya que la información la recibe a destiempo o distorsionada, esto genera comentarios negativos y hace que el alcance de los objetivos sea más lento.

En cuanto a las áreas de oportunidad es importante que los Asesores cuenten con los recursos materiales necesarios para atender a los usuarios, así como establecer comunicación con ellos luego de salir del hospital para crear un vínculo más con el paciente.

Una de las amenazas más significativas que se encontró es que no existen Asesores de Servicio a Pacientes y Familiares especializados en las áreas en las que los usuarios requieren de mayor apoyo, esto provoca que el familiar a parte de preocuparse por la salud de su paciente tenga que realizar trámites que le ocupan más tiempo. La propuesta es crear un esquema de capacitación para que los asesores se especialicen en realizar dichos trámites y de esta manera se pueda brindar un apoyo integral a los usuarios.

Habiendo elaborado el diagnóstico FODA concluimos que las funciones que realiza el Asesor de Servicio a Pacientes y Familiares son importantes para cumplir los objetivos de la organización, pues una atención personalizada e

integral hace que el servicio que brinda *Médica Sur* sea cálido y con altos estándares de calidad.

No obstante también se revelaron algunas anomalías en el trabajo que se realiza, para lo cual se propusieron alternativas de mejora y de mantenimiento para cada uno de los problemas detectados.

Durante la realización de este trabajo se pudo observar que aún falta mucho por hacer, existen áreas de oportunidad en las que se puede mejorar así como implementar nuevas responsabilidades que permitan lograr la plena satisfacción del paciente.

Es aquí, en el Área de Servicios a Pacientes y Familiares donde se llevan a cabo las funciones que permitirán que *Médica Sur* siga creciendo, ya que a través del trabajo que realiza se puede crear una relación sólida con los usuarios y ésta solo se logrará si se establecen canales de comunicación eficientes así como un buen trabajo de Relaciones Públicas.

A lo largo de dos años y medio de laborar en *Médica Sur* he acumulado una serie de experiencias que me han permitido desarrollarme profesional y personalmente, he descubierto que las personas que tratan directamente con el paciente deben contar con espíritu y actitud de servicio, capacidad para trabajar en equipo y sobre todo un alto grado de sensibilidad, pues todos los días se viven diversas situaciones de interacción comunicativa, ya que no es lo mismo tratar con una pareja la cual acaba de recibir a su bebe, que a un

familiar quien ha sufrido la perdida de un ser querido o bien con un paciente que esta molesto porque el personal de enfermería no acude de inmediato a su llamado. Esto es lo que conlleva a trabajar por la calidez en el servicio ya que los usuarios vienen al hospital por una necesidad y lo menos que se puede hacer por ellos es darles el servicio que esperan pues en *Médica Sur* el paciente no es número más, sino un ser humano que merece ser tratado como tal, quizá este sea el aspecto mas importante que distingue a un hospital privado de los servicios de salud pertenecientes al gobierno federal.

Un hospital siempre será un lugar donde se trabaja bajo presión, pues esta en juego lo más valioso del ser humano, su vida, donde hay que desprenderse un poco de lo que somos para ponerse en el lugar de los pacientes y ayudarlos de la manera en la que nos gustaría ser tratados. Esta institución ha sido para mí una escuela de alto rendimiento la cual me obliga a superarme todos los días y en la que he aprendido a valorar cada momento de la vida.

F U E N T E S

- Arrieta Endorzain, Luis, *Un concepto de comunicación organizacional*. Ed. Diana. México 1991
- Barquero Cabrero, José Daniel, *El libro de oro de las Relaciones Públicas: como aumentar los beneficios de su empresa a través de las Relaciones públicas*. Ed. Gestión, Barcelona 2000.
- Bland, Michel y Peter Jackson, *Comunicación Interna Eficiente*, Fondo Editorial Legis. Serie Empresarial. Bogotá 1992.
- Bonilla Gutiérrez Carlos. *La comunicación, función básica de las Relaciones Públicas*, Trillas, 2ª ed. México, 2001.
- Canfield, Bertrand R, *Relaciones Públicas: Principios, casos y problemas*. Ed. Mundi. Buenos Aires 1962.
- Capriotti, Paul, *Planificación estratégica de la imagen corporativa*, Barcelona, Editorial Ariel, 1999.
- Chaumely, Jean y H, *Las Relaciones Públicas*, (Mireya Reyli trad), Argentina, Editorial Universitaria de Buenos Aires, 5ª ed. 1970.
- Costa, Joan, *Identidad Corporativa*. Ed. Trillas, México 2007
- Elias, Joan y José Mascaray, *Más allá de la Comunicación Interna. La Intracomunicación*, Gestión 2000. Barcelona 1998.
- Fernández Collado, Carlos, *La comunicación en las organizaciones*, Ed. Trillas México 2005.

- Garbett, Thomas, *Imagen Corporativa: como crearla y proyectarla*, Legis Fondo Editorial, Bogotá 1991.
- Garrido Buj, Santiago, *Dirección estratégica*. Mc Graw Hill, Madrid 2004
- Goldhaber, Gerald M. *Comunicación Organizacional* (José Ma. Balaguer trad.), Ed. Diana, México 1984.
- Harlow, Rex, *Building a Public Relations Review* 2 no. 4 (winter 1976).
- Homs Quiroga, Ricardo, *La comunicación en la empresa*,. Grupo Editorial Iberoamérica, México 1999.
- Koontz Harold, Weihrich Heinz. *Administración, una perspectiva global*, Ed. Mc Graw Hill México 2006.
- Piñuel Raigada, José *Teoría de la comunicación y gestión de las organizaciones*. Síntesis. Madrid 1997.
- Ramos Padilla, Carlos G, *La comunicación, un punto de vista organizacional*, Ed. Trillas. México 1998.
- Robbins, Stephen. *La administración en el mundo de hoy*. Prentice Hall, México 1998.
- Roggero, G.A, *Relaciones Públicas*. Bilbao 1978.
- Scheinsonn, Daniel, *Más allá de la Imagen Corporativa*. Ed. Macchi Buenos Aires 1997.
- Solano Fleta, Luis, *Fundamentos de las Relaciones Públicas*. Ed. Síntesis, Madrid 1995.

TESIS

- Acosta Ramos Izumi Yumiko, *Propuesta de un plan de Comunicación Integral para el hospital General de Ecatepec Dr. José María Rodríguez*, Tesis de Licenciatura. FCPyS, UNAM, México 2008.
- Burgoa Rechy, Teresa, *Análisis de la cultura organizacional en la empresa Ricolino Planta 1 de México D.F de Grupo Bimbo*, Tesis de Licenciatura. FCPyS, UNAM, México 2009.
- Martínez Castro, Rosa Elena, *El papel de las Relaciones Públicas en la Industria Farmacéutica*. Tesis de Licenciatura, FCPyS, UNAM, México 2005.

CIBERGRAFÍA

www.medicasur.com.mx (Consulta: 11 de noviembre de 2008)

<http://www.miespacio.org/cont/qi/foda.htm> (Consulta: 08 de enero de 2009)

<http://infomipyme.com/Docs/GT/Offline/Empresarios/foda.htm> (Consulta: 01 de diciembre de 2008)

DOCUMENTOS CORPORATIVOS

Médica Sur, *Manual de Inducción*, México 2005

Médica Sur, *La construcción de un sueño*, México 2000

Medica Sur, *Manual de Calidad de Servicio a Pacientes y Familiares*, México 2007

Médica Sur, *Manual de Gestión de la Calidad. Procedimiento de Atención a Pacientes hospitalizado*, México 2006.

ANEXOS

ANEXO 1: ENCUESTA DE SERVICIO

Referente a la encuesta que se les aplica a los pacientes a su egreso.

ENCUESTA DE SERVICIO

Sr. (a) con el fin de continuar ofreciendo los servicios de calidad que usted se merece y mantenerlos en una mejora continua, le solicitamos nos apoye contestando la siguiente encuesta:

DATOS DE LA PERSONA A QUIEN SE LE REALIZA LA ENCUESTA:

Nombre: _____ Edad: _____
 Médico Tratante: _____ Fecha: _____

Tipo de Dieta: Normal Blanda Diabético Hiposódica Líquidos

Paciente Familiar Ingreso por: Admisión Urgencias

Habitación: _____ Asesor de Piso: _____
 Teléfono: _____ E-mail: _____

ENFERMERÍA

1. Sobre el personal de "enfermería" que le atendió nos podría decir si:

	Si	No	Sólo en caso de indicar que no, anote el turno, la hora y, en su caso, el nombre de la enfermera
Le saludó amablemente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Se identificó con usted	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Se dirigió a usted por su nombre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Le explicó sobre los cuidados que debe tener	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Le ofreció privacidad, seguridad y respeto durante los procedimientos de atención (Ej. Curaciones, limpieza, baño, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

2. En términos generales, del 0 al 10, donde 0 es "Muy mala" y 10 es "Excelente", ¿Cómo percibió la calidez (cordialidad, empatía, interés, etc.) del personal de enfermería que le atendió?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3. En términos generales, del 0 al 10, donde 0 es "Muy mala" y 10 es "Excelente", ¿Cómo percibió el tiempo de la enfermera para cubrir sus necesidades cuando fue requerido?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4. ¿Considera que el grupo de enfermería que le proporcionó la atención está lo suficientemente capacitado para otorgar el servicio de calidad que se requiere?

SI NO

¿Por qué? _____

MÉDICOS

5. En términos generales, del 0 al 10, donde 0 es "Muy mala" y 10 es "Excelente", ¿Cómo percibió la calidez de su médico tratante?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

6. ¿Recibió información acerca de sus cuidados durante su estancia hospitalaria por parte de su médico? SI NO Si es sí, indique por cuál vía: Verbal Escrita

7. ¿En su estancia le realizaron algún procedimiento quirúrgico? SI Pase a pregunta 8. NO Pase a pregunta 9

8. ¿Recibió algún tipo de información sobre la firma de Consentimiento Informado? SI Verbal Escrita NO

9. ¿Se le tomó en cuenta, por parte de su médico tratante, en las decisiones de métodos diagnósticos y operaciones terapéuticas (no quirúrgicas)? SI NO

10. Mencione la forma en que le gustaría recibir más información por parte de su médico o de la institución:

- a. Verbal, por mi médico con mayor regularidad
- b. Folleto o tríptico por escrito
- c. Folleto o tríptico por correo electrónico
- d. Acceso al Centro de Enseñanza Virtual para pacientes que actualiza periódicamente la información: <http://cevi.medicasur.com.mx> Ó www.medicasur.com.mx

NUTRICIÓN

11. Evaluación del menú en cuanto a: Califique del 0 al 10, donde 0 es "Muy mala" y 10 es "Muy Buena"

1. Presentación de los alimentos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. Temperatura	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. Cantidad de los alimentos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. Variedad de los alimentos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. Sazón	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

ANEXO 2: AVISO DE ALTA

Referente a la Asesoría del proceso de egreso del paciente.



" AVISO DE ALTA "

Hab. No. _____

Para ser llenado por el Médico:

El día _____ a las _____ horas, el paciente

es dado de alta por el Dr. _____

Firma _____

Instrucciones para el Paciente / Familiar:

Por favor ayúdenos a agilizar el proceso de alta, siguiendo las indicaciones que se enlistan a continuación:

1. Permanezca en su habitación, en donde se le informará vía telefónica que su cuenta ya está lista para que usted o un familiar pase a revisarla.
2. Recabe los siguientes tres sellos en el orden en que aparecen:

Sello de Admisión y Cuentas del Hospital	Sello de Caja de Médicos	Sello de la Central de Enfermería
--	--------------------------	-----------------------------------

3. Presente este aviso en la Central de Enfermería a su salida.

GRACIAS
ATTE. HOSPITAL MEDICA SUR

Nota: Le recordamos que la hora de salida es a las **11 hrs.** Si la habitación no se desocupa antes de las 12 hrs. se cobrará medio día extra.

FS-14.1-02

ANEXO 3: CHECK LIST

Corresponde a Realizar la revisión de una habitación pagada cuando ha sido desalojada.



LISTA DE VERIFICACIÓN DE HABITACIÓN

HABITACIÓN / SUITE NO. : _____ FECHA: _____

NOMBRE DE LA(S) ENFERMERA(S): 1) _____

2) _____

HABITACIÓN ANTES DE SU LIMPIEZA

ANTESALA Y/O ENTRADA	SI	NO	OBSERVACIONES	MUEBLES	SI	NO	OBSERVACIONES
GAVETA DE MEDICAMENTOS				CAMA			
GAVETA DE ROPA				LUCES DEL TABLERO			
FOCOS				SILLÓN / CAMA ADICIONAL			
CHAROLA DE MEDICAMENTOS				REPOSET			
PUERTA PRINCIPAL				BURÓ (S)			
SILLÓN (SÓLO SUITE)				MARCOS			
LÁMPARAS DE MESA (SÓLO SUITE)				TELÉFONO (S)			
PUERTA CUARTO. (SÓLO SUITE)				TV			
				MESA PUENTE			
				BAUMANÓMETRO			

CUARTO	SI	NO	OBSERVACIONES	BAÑO	SI	NO	OBSERVACIONES
CONEXIONES DE LUZ				PUERTA			
TOMA DE GASES				REGADERA			
TAPIZ				CORTINA			
CLOSET				BANCO DE SEGURIDAD			
CAJA FUERTE				AZULEJO Y PISO			
PERSIANAS				TOALLERO			
CORTINERO				PORTAPAPEL			
VENTANAS				JABONERA			
SEGUROS Y TOPES DE VENTANAS				PERCHERO			
SÓCLO				BARANDALES DE SEGURIDAD			
BOTÓN DE LLAMADO A ENF.				ESPEJO			
LOSETA				LAVABO			
PLAFÓN				WC			
CUADROS				BOTÓN DE EMERGENCIA			
AIRE ACONDICIONADO				LÁMPARA			
ESQUINAS DE PROTECCIÓN				PLAFÓN			
LUCES DE SEMÁFORO							

HABITACIÓN DESPUÉS DE SU LIMPIEZA

CUARTO	SI	NO	OBSERVACIONES	BAÑO	SI	NO	OBSERVACIONES
PERSIANAS RECORRIDAS				SELLO EN WC			
MUEBLES EN ORDEN				SELLO EN LAVABO			
CAMA TENDIDA				SANITAS			
CAMA A ALTURA MEDIA				JABÓN			
CAMA CON FRENO				PAPEL HIGIÉNICO			
CABLE DE TEL DESENREDADO				CORTINA RECORRIDA			
LUCES APAGADAS				CÓMODO CON SELLO			
TV DIRIGIDA AL PACIENTE				PATO CON SELLO			
GANCHOS EN CLOSET				PROBETA CON SELLO			
BOTES DE BASURA C/ BOLSAS				TOALLA DE TELA			
DEPÓSITO DE PUNZOCORTANTES							
GAVETA DE ROPA COMPLETA							
TABLERO DE CAMA CERRADO							

HABITACIÓN CERRADA	SI	NO	OBSERVACIONES
HABITACIÓN CERRADA			

FIS-14.1-01

ANEXO 4: ACTUALIZACIÓN DE ESTATUS

Correspondiente a la actualización en el sistema de una habitación pagada a habitación sucia.

Alta de Pacientes

Archivo

Selección Area:

Pac. Alta
 Cta. Cerrada
 Cta. Pagada
 Req. Manito
 Hab. Trans.
 Hab. Sucia
 Hab. Limpia
 Hab. Disponible
 Hab. Ocupada
 Hab. Reserv.
 Todo

Buscar:

Ordenado por:

- Habitación
- Estatus
- Cta. Paciente
- Nombre

Todos los Registros

Presione F5 para actualizar

Habitación	Estatus	Hora	Fecha	Cta. Paciente	Nombre
301	Habitación Ocupada	12:55	30/07/2008	263908	VALENTINA BURCIAGA PATIÑO
302	Habitación Disponible	14:16	03/08/2008	0	
303	Habitación Disponible	14:05	03/08/2008	0	
304	Cuenta Pagada	13:38	04/08/2008	264382	ANGEL GABRIEL CHAVEZ GONZALEZ
305	Cuenta Pagada	13:38	04/08/2008	264370	DARIO TENOCH GARCIA SANCHEZ
306	Habitación Ocupada	17:39	01/08/2008	264240	JAVIER DE LA VEGA MARTINEZ
307	Cuenta Pagada	13:38	04/08/2008		Presione DobleClick para Asignar una Habitación
308	Habitación Disponible	14:57	02/08/2008	0	
309	Habitación Ocupada	12:49	03/08/2008	264408	NATALIA AVALOS CHAVEZ
31	Cuenta Pagada	13:38	04/08/2008	263503	LUIS ROBERTO SALCIDO DIAZ
310	Habitación Ocupada	12:15	01/08/2008	264208	SEBASTIAN LOPEZ AVILA
311	Cuenta Cerrada	11:54	04/08/2008	264409	BARBARA ZAVALZA SANDOVAL
312	Habitación Ocupada	08:18	03/08/2008	264373	GERARDO CANALES ACOSTA
314	Habitación Disponible	14:47	03/08/2008	0	
32	Habitación Disponible	11:51	02/08/2008	0	
OBS-01	Habitación Disponible	07:54	01/08/2008	0	
OBS-02	Habitación Disponible	18:55	21/07/2008	0	
OBS-03	Habitación Disponible	09:53	02/07/2008	0	
OBS-04	Habitación Disponible	10:20	04/07/2008	0	

Presione DobleClick para Asignar una Habitación

Alta de Pacientes

Archivo

Selección Area:

Pac. Alta
 Cta. Cerrada
 Cta. Pagada
 Req. Manito
 Hab. Trans.
 Hab. Sucia
 Hab. Limpia
 Hab. Disponible
 Hab. Ocupada
 Hab. Reserv.
 Todo

Buscar:

Ordenado por:

- Habitación
- Estatus
- Cta. Paciente
- Nombre

Todos los Registros

Presione F5 para actualizar

Habitación	Estatus	Hora	Fecha	Cta. Paciente	Nombre
301	Habitación Ocupada	12:55	30/07/2008	263908	VALENTINA BURCIAGA PATIÑO
302	Habitación Disponible	14:16	03/08/2008	0	
303	Habitación Disponible	14:05	03/08/2008	0	
304	Habitación Sucia	13:42	04/08/2008	0	
305	Habitación Sucia	13:42	04/08/2008	0	
306	Habitación Ocupada	17:39	01/08/2008	264240	JAVIER DE LA VEGA MARTINEZ
307	Habitación Sucia	13:45	04/08/2008	0	
308	Habitación Disponible	14:57	02/08/2008	0	
309	Habitación Ocupada	12:49	03/08/2008	264408	NATALIA AVALOS CHAVEZ
31	Habitación Sucia	13:43	04/08/2008	0	
310	Habitación Ocupada	12:15	01/08/2008	264208	SEBASTIAN LOPEZ AVILA
311	Cuenta Cerrada	11:54	04/08/2008	264409	BARBARA ZAVALZA SANDOVAL
312	Habitación Ocupada	08:18	03/08/2008	264373	GERARDO CANALES ACOSTA
314	Habitación Disponible	14:47	03/08/2008	0	
32	Habitación Disponible	11:51	02/08/2008	0	
OBS-01	Habitación Disponible	07:54	01/08/2008	0	
OBS-02	Habitación Disponible	18:55	21/07/2008	0	
OBS-03	Habitación Disponible	09:53	02/07/2008	0	
OBS-04	Habitación Disponible	10:20	04/07/2008	0	

Presione DobleClick para Asignar una Habitación

ANEXO 5: ACTUALIZACIÓN DE ESTATUS

Referente a cambiar el estatus de habitación limpia a disponible.

Alta de Pacientes

Archivo

Seleccione Area: **Pediatría**

Pac. Alta
 Cta. Cerrada
 Cta. Pagada
 Req. Manito.
 Hab. Trans.
 Hab. Sucia
 Hab. Limpia
 Hab. Disponible
 Hab. Ocupada
 Hab. Reserv.
 Todo

Buscar:

Ordenado por:

- Habitación
- Estatus
- Cta. Paciente
- Nombre

Todos los Registros

Presione F5 para actualizar

Habitacion	Estatus	Hora	Fecha	Cta. Paciente	Nombre
301	Habitación Ocupada	12:55	30/07/2008	263908	VALENTINA BURCIAGA PATIÑO
302	Habitación Ocupada	14:23	04/08/2008	264543	EMILIANO GARCIA AVILA
303	Habitación Disponible	14:05	03/08/2008	0	
304	Habitación Limpia	14:25	04/08/2008	0	
305	Habitación Disponible	14:01	04/08/2008	0	
306	Habitación Ocupada	17:39	01/08/2008	264240	JAVIER DE LA VEGA MARTINEZ
307	Habitación Limpia	14:34	04/08/2008	0	
308	Habitación Disponible	14:57	02/08/2008	0	
309	Habitación Ocupada	12:49	03/08/2008	264408	NATALIA AVALOS CHAVEZ
31	Habitación Sucia Exhaustiva	14:21	04/08/2008	0	
310	Habitación Ocupada	12:15	01/08/2008	264208	SEBASTIAN LOPEZ AVILA
311	Habitación Limpia	14:48	04/08/2008	0	
312	Habitación Ocupada	08:18	03/08/2008	264373	GERARDO CANALES ACOSTA
314	Habitación Ocupada	14:52	04/08/2008	264549	IGNACIO ANDRES RIESTRA HARTE
32	Habitación Disponible	11:51	02/08/2008	0	
OBS-01	Habitación Disponible	07:54	01/08/2008	0	
OBS-02	Habitación Disponible	18:55	21/07/2008	0	
OBS-03	Habitación Disponible	09:53	02/07/2008	0	
OBS-04	Habitación Disponible	10:20	04/07/2008	0	

Presione DobleClick para Asignar una Habitación

Alta de Pacientes

Archivo

Seleccione Area: **Pediatría**

Pac. Alta
 Cta. Cerrada
 Cta. Pagada
 Req. Manito.
 Hab. Trans.
 Hab. Sucia
 Hab. Limpia
 Hab. Disponible
 Hab. Ocupada
 Hab. Reserv.
 Todo

Buscar:

Ordenado por:

- Habitación
- Estatus
- Cta. Paciente
- Nombre

Todos los Registros

Presione F5 para actualizar

Habitacion	Estatus	Hora	Fecha	Cta. Paciente	Nombre
301	Habitación Ocupada	12:55	30/07/2008	263908	VALENTINA BURCIAGA PATIÑO
302	Habitación Ocupada	14:23	04/08/2008	264543	EMILIANO GARCIA AVILA
303	Habitación Disponible	14:05	03/08/2008	0	
304	Habitación Disponible	14:54	04/08/2008	0	
305	Habitación Disponible	14:01	04/08/2008	0	
306	Habitación Ocupada	17:39	01/08/2008	264240	JAVIER DE LA VEGA MARTINEZ
307	Habitación Disponible	14:55	04/08/2008	0	
308	Habitación Disponible	14:57	02/08/2008	0	
309	Habitación Ocupada	12:49	03/08/2008	264408	NATALIA AVALOS CHAVEZ
31	Habitación Sucia Exhaustiva	14:21	04/08/2008	0	
310	Habitación Ocupada	12:15	01/08/2008	264208	SEBASTIAN LOPEZ AVILA
311	Habitación Disponible	14:55	04/08/2008	0	
312	Habitación Ocupada	08:18	03/08/2008	264373	GERARDO CANALES ACOSTA
314	Habitación Ocupada	14:52	04/08/2008	264549	IGNACIO ANDRES RIESTRA HARTE
32	Habitación Disponible	11:51	02/08/2008	0	
OBS-01	Habitación Disponible	07:54	01/08/2008	0	
OBS-02	Habitación Disponible	18:55	21/07/2008	0	
OBS-03	Habitación Disponible	09:53	02/07/2008	0	
OBS-04	Habitación Disponible	10:20	04/07/2008	0	

Presione DobleClick para Asignar una Habitación

ANEXO 6. GAFETE DE ACESO PARA MENORES DE 12 AÑOS Y CARTA RESPONSIVA.

Correspondiente al otorgamiento de acceso a menores a segundo piso y casos especiales cuando un paciente se encuentre en etapa terminal.



México D. F., 19 de Julio de 2008.

Lic. Erika Osorio Rivera

Gerente de Servicios a Pacientes y Familiares
Hospital Médica Sur
PRESENTE

Por medio de la presente asumo por completo la responsabilidad por cualquier tipo de contagio o merma a la salud de mi(s) hijo(a) _____ de ____ (años) de edad, que pudiera sufrir durante su estancia en el Hospital Médica Sur, al cuál tendrá acceso, mediante autorización especial, únicamente por diez minutos este día.

Me comprometo a que el niño permanezca en la habitación y asumo cualquier responsabilidad que se derive del comportamiento inadecuado que pudiera presentar; asimismo si el personal de Médica Sur, derivado de algún comportamiento del niño, decidiera que los mismos ya no permanezcan en el área de hospitalización, acataré la decisión.

Atentamente

Nombre y Firma

Identificación: _____

No. identificación: _____

Domicilio: _____

Teléfono: _____

GERENCIA DE SERVICIOS A PACIENTES Y FAMILIARES
Puente de Piedra 150, Col. Tonello Guerra, Tlalpan 14050 México D. F. Teléfono 54247200 extensión 7261 ó 4701 ó 4600
USO EXCLUSIVO DE MÉDICA SUR

ANEXO 7: CONSTANCIA DE INTERNAMIENTO

Referente a la Asesoría y trámite de Constancias de Internamiento.



CONSTANCIA DE INTERNAMIENTO

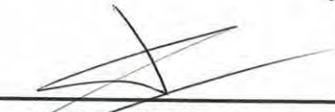
11 de Enero de 2008

A quien corresponda:

Por medio de la presente hacemos constar que el paciente, **Aceves Gomez Emma Luz**, ingresó a esta Institución el día **06 de Enero de 2008**, ignorando su fecha de egreso. Datos fieles extraídos del expediente clínico del paciente con N° de registro Hospitalario **262805**.

Extendemos la presente para los fines que el solicitante juzgue conveniente, mismo que se identifica con: _____, que presenta No. _____

Atentamente



Lic. ERIKA OSORIO RIVERA
Gerente de Servicios a
Pacientes y Familiares.

c.c.p. Lic. Antonio Crosswel - Jurídico
Expediente



DANIEL ARREDONDO OLGUIN
Registros Médicos y Bioestadística.

ANEXO 8. CATÁLOGO Y CONTRATO DE RENTA DE PELÍCULAS

Referente a Informar y apoyar a pacientes y familiares de los servicios complementarios.



FORMATO DE ARRENDAMIENTO DE PELÍCULAS DVD



Datos / Información	Descripción
Fecha:	
Nombre del paciente	
Nombre del Responsable	
No. De Habitación	
Tipo de identificación	
No. De identificación	
Hora	
Nombre del D. V. D. Rentado	
Nombre del Asesor de Servicios	

CONTRATO

1. El paciente, responsable y/o usuario se obligan a cubrir el costo de **\$42.00 M. N.**, por concepto de alquiler de cada
2. D. V. D. del (de los) título (s) de su elección.
3. El paciente, responsable y/o usuario se obligan solidariamente a dar el uso normal y adecuado al material descrito para los fines a que esta destinado, siendo los únicos responsables del uso que se dé al mismo, así como de cualquier daño, pérdida, robo o mal funcionamiento por uso incorrecto.
4. Cualquier falla, defecto o descompostura deberán ser reportados de inmediato al área de Servicios a Pacientes a las extensiones **3183, 7261, 4701 ó 7301**; por lo que el paciente, responsable y/o usuario no deben realizar ningún tipo de reparación y/o acción al material arrendado en cuyo caso serán responsables de los daños que le sean ocasionados.
5. El material deberá ser reintegrado al personal de atención al paciente en las mismas condiciones en las que fue entregado por lo que el paciente, y/o usuario se obligan solidariamente a cubrir todos aquellos gastos que se generen con motivo de la reparación o sustitución del material dañado o faltantes debiendo contar con la firma del personal autorizado para la liberación de las garantías otorgadas.
6. Asimismo, en caso de incurrir en alguno de los supuestos anteriores, el paciente, y/o usuario aceptan incondicionalmente pagar por cada DVD, en la misma situación, la cantidad de **\$350.00 (Trescientos cincuenta pesos)** a la orden de Medica Sur S. A. B. de C. V.

Nombre y Firma del Paciente
y/o Responsable y/o Usuario

GERENCIA DE SERVICIOS DE PACIENTES Y FAMILIARES
MEDICA SUR
Puente de Piedra No. 150, Col. Tonillo Guerra, Delegación Tlalpan, C. P. 14050
México D. F.