



**UNIVERSIDAD  
DE  
SOTAVENTO A.C.**



---

---

ESTUDIOS INCORPORADOS A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD EN ENFERMERÍA

NUMERO Y FECHA DE ACUERDO DE VALIDEZ OFICIAL 8931-62

**ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE SERVICIO SOCIAL EN LA CLÍNICA HOSPITAL ISSSTE  
DE ORIZABA EN EL AREA DE HOSPITALIZACIÓN**

TESINA

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

**LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

PRESENTA:

**AYLIN VANESSA CADENA AGUILAR**

ASESOR DE TRABAJO ESCRITO:

**M.E. JULIA GABRIELA CASTELLANOS TRUJEQUE**

**ORIZABA, VERACRUZ**

**ABRIL, 2025**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**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.

# INDICE

<b>INTRODUCCION</b> .....	1
<b>JUSTIFICACION</b> .....	3
<b>OBJETIVOS</b> .....	4
General.....	4
Específicos .....	4
<b>CAPITULO I. ANTECEDENTES DE LA INSTITUCION</b> .....	5
1.1 Antecedentes históricos.....	5
1.2 Misión.....	6
1.3 Visión .....	6
1.4 Organigrama.....	7
.....	7
<b>CAPITULO II. CARACTERISTICAS DE LA UNIDAD</b> .....	8
2.1 Tipo de institución.....	8
2.2 Nivel de atención .....	8
2.3 Infraestructura .....	8
2.3.1 Componentes Físicos .....	9
2.3.2 Componentes Tecnológicos .....	9
2.3.3 Componentes de Seguridad:.....	10
2.3.4 Componentes de Apoyo .....	10
2.4 Recursos humanos.....	10
2.5 Servicios con los que cuenta .....	13
2.6 Epidemiología .....	14
<b>CAPITULO III. CARACTERISTICAS DE LOS SERVICIOS</b> .....	15
3.1 Consulta Externa: .....	15
3.2 Laboratorio:.....	15
3.3 Banco de Sangre: .....	15
3.4 Farmacia: .....	16
3.5 Nutrición: .....	16
3.6 Pediatría:.....	16
3.7 Gineco-obstetricia:.....	16
3.8 Medicina interna:.....	16

3.9 Cirugía: .....	17
3.10 Urgencias: .....	17
3.11 Quirófano: .....	17
3.12 CEyE: .....	17
3.13 Hospitalización: .....	18
3.14 Área de diálisis peritoneal: .....	18
<b>CAPITULO IV. MORBILIDAD DE LOS SERVICIOS .....</b>	<b>19</b>
<b>CAPITULO V. INTERVENCIONES DE ENFERMERIA .....</b>	<b>21</b>
5.1 Asistencial .....	21
5.2 Administrativa .....	25
5.3 Docencia .....	27
5.4 Investigación .....	27
<b>CAPITULO VI. PROPUESTA PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS .....</b>	<b>29</b>
6.1 Análisis FODA .....	29
6.2 Propuestas y recomendaciones .....	31
<b>CONCLUSIÓN .....</b>	<b>33</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>34</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>37</b>

## INTRODUCCION

La presente investigación consiste en el informe de servicio social que se realizó en la clínica hospital ISSSTE de Orizaba, una institución de salud pública que ofrece una variedad de servicios médicos y quirúrgicos a la población., con el objetivo de contribuir al cuidado y bienestar de los pacientes.

El informe final es un requisito que se debe realizar en el lapso del servicio social y presentarse al final de este para obtener la liberación. Para su organización es importante establecer un contenido lógico, ya que su propósito es informar y ser un documento critico-analítico del periodo del servicio social.

En este informe en el capítulo I se mencionará acerca de los antecedentes de la institución de salud, la misión y visión con la que cuenta y observar cómo está conformada por el personal de salud desde el director médico hasta la jefatura de enfermería y de enseñanza.

En el capítulo II se presentará una descripción general de la institución, se dará a conocer el tipo de institución y el nivel de atención con el que cuenta la clínica, su infraestructura, los servicios con los que cuenta.

En el capítulo III se describirán detalladamente los servicios y en ellos en donde puede intervenir el área de enfermería, se analizarán las patologías más frecuentes en el periodo 2022-2023.

En el capítulo IV la clínica nos brindó las estadísticas acerca de la morbilidad que se presentaron en dicho periodo antes mencionado. En el capítulo V se

abordarán los cuatro roles fundamentales de enfermería como lo son asistencial, de investigación, docente y administrativa, los cuales en conjunto tuvieron éxito en la formación de pasantía logrando aminorar el malestar de los pacientes.

En el capítulo VI habrá un análisis para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que presenta este hospital, y habrá propuestas y recomendaciones para poder mejorarlo.

Para concluir, el propósito de este informe de servicio social es dar a conocer las acciones de salud encaminadas en prevenir y mantener un buen estado de salud en el paciente.

## JUSTIFICACION

Los profesionales de enfermería son elementos clave en la promoción de la salud y la prevención de enfermedades y la columna vertebral de los sistemas de atención sanitaria en todo el mundo, trabajan en la primera línea de la prevención de enfermedades, la promoción de la salud y la gestión de la salud (Organización panamericana de la salud, sf).

El profesional en enfermería capaz es aquel que utiliza sus conocimientos, habilidades y actitudes para dar un juicio clínico, dar solución a problemas y realizar tareas eficientes. Además, el profesional de enfermería debe ser la conexión entre el paciente, el personal médico y la familia del paciente (Aquichan, 2003).

El poder realizar el servicio social en una clínica hospital es una experiencia fundamental para los estudiantes y pasantes de enfermería, ya que permite aplicar los conocimientos adquiridos en la carrera universitaria, y de igual manera se logra obtener nuevos conocimientos y procedimientos. Permitiéndoles tener un mayor desarrollo de una visión más amplia del sector salud, y contribuimos al bienestar de los pacientes e incluso al personal del hospital.

La importancia de este informe es permitir comunicar los resultados obtenidos a lo largo del año de servicio social, plasmando los logros y conocimientos adquiridos gracias al personal de enfermería que estuvo apoyando y evaluando, contribuyendo a la difusión de información para las nuevas generaciones de enfermería.

## **OBJETIVOS**

### **General**

- Diseñar un informe final de servicio social con la finalidad de dar a conocer las acciones de la salud encaminadas en prevenir y mantener un buen estado de salud en el paciente.

### **Específicos**

- Clasificar funciones asistenciales, docentes, administrativas y de investigación mediante los conocimientos adquiridos en la formación disciplinar.
- Aplicar técnicas y procedimientos aprendidos para proporcionar una adecuada atención en beneficio de los pacientes.
- Comparar la realización de actividades y procedimientos realizados para progresar en el desarrollo de habilidades y destrezas de enfermería.

# **CAPITULO I. ANTECEDENTES DE LA INSTITUCION**

## **1.1 Antecedentes históricos**

La clínica Hospital ISSSTE Orizaba 300700 dio inicio el 16 de marzo de 1961 en donde se inauguraron los servicios médicos, con una nómina de 26 trabajadores y servicios subrogados de hospitalización, rayos X, laboratorio y farmacia, iniciándose la atención a trabajadores y familiares de 9 dependencias oficiales, contando con ese entonces con una población derechohabiente de 547 beneficiarios directos y 1,645 beneficiarios dependientes.

Fue hasta el 18 de Abril de 1981, cuando se colocó la primera piedra de lo que ahora son las instalaciones de la Clínica Hospital ISSSTE Orizaba al norte de la ciudad, inaugurándose oficialmente el 19 de Abril de 1990 bajo la Dirección del Dr. Sergio Ahumada Ramos y precedida por el Sr. Gobernador Lic. Dante Delgado Ranauro, con una superficie de 7,583 metros cuadrados, construida en un solo piso, contando con una capacidad de 30 camas censables en hospitalización y 20 camas no censables para área de urgencias y quirófano, con área de CEYE, sala de espera, consultorio, rayos x, laboratorio y estacionamiento todo esto para brindar atención de primero y segundo nivel.

Actualmente cuenta con servicios de las especialidades de medicina interna, cirugía general, ginecología y obstetricia, pediatría, traumatología y ortopedia, urología y otorrinolaringología; para lo que se sirve de 265 trabajadores de base y 159 personal suplente que se dividen en médicos, enfermeras, administrativos, camilleros, personal de cocina, mantenimiento y choferes. También con servicios subrogados que son de servicio de limpieza y seguridad. Atiende a una población de 47,848 derechohabientes.

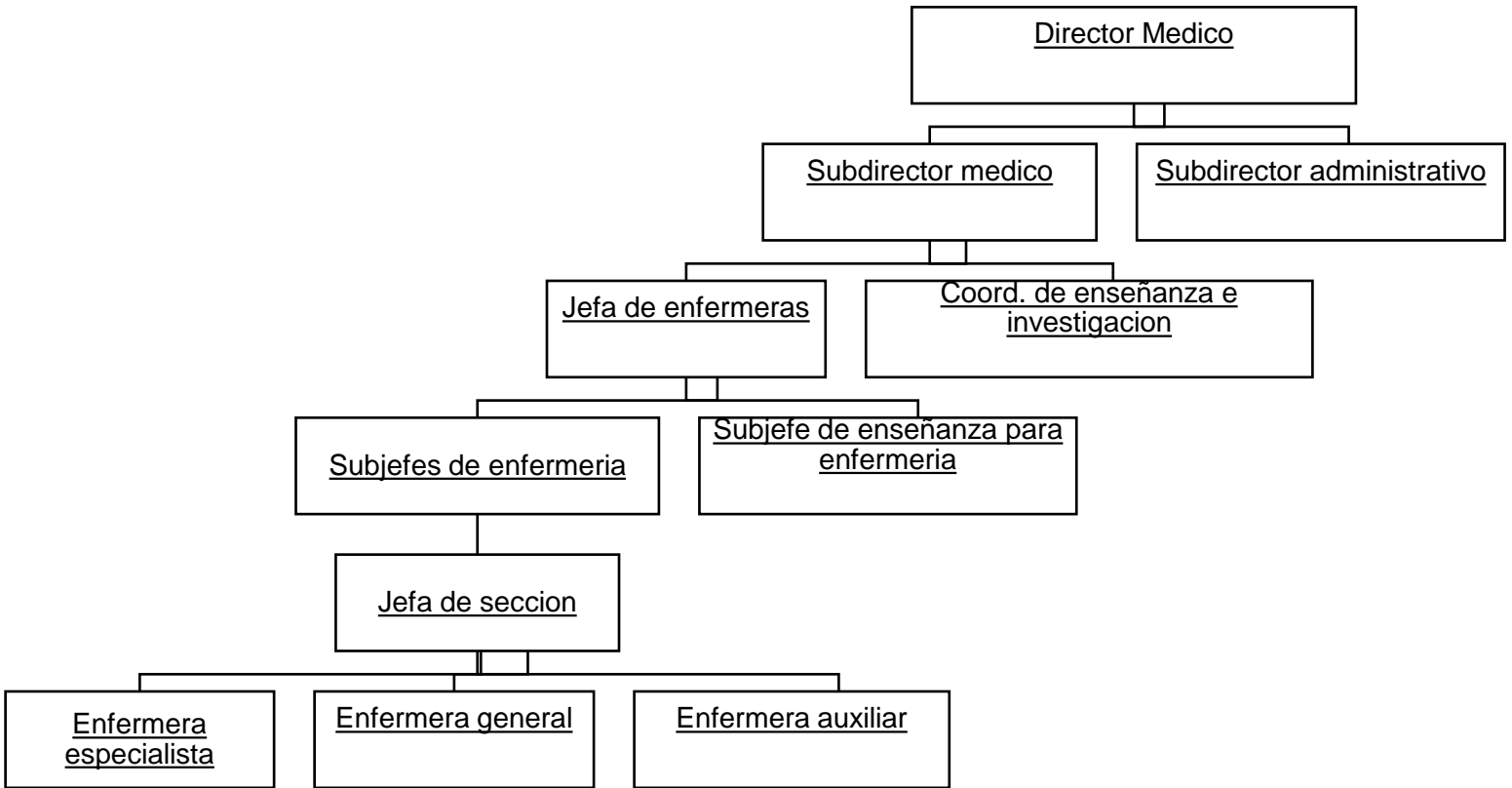
## **1.2 Misión**

Contribuir a satisfacer niveles de bienestar integral de los trabajadores al servicio del Estado, pensionados, jubilados y familiares derechohabientes, con el otorgamiento eficaz y eficiente de los seguros, prestaciones y servicios, con atención esmerada, respeto a los derechos humanos, no discriminación y equidad de género, calidad y calidez.

## **1.3 Visión**

Posicionar al ISSSTE como la institución que garantice la protección integral de los trabajadores de la Administración Pública Federal, pensionados, jubilados y sus familias de acuerdo al nuevo perfil demográfico del usuario, con el otorgamiento de seguros, prestaciones y servicios de conformidad con la normatividad vigente, bajo códigos normados de calidad y calidez, con solvencia financiera, que permitan generar valores y prácticas que fomenten la mejora sostenida de bienestar, calidad de vida y el desarrollo del capital humano.

## 1.4 Organigrama



## **CAPITULO II. CARACTERISTICAS DE LA UNIDAD**

### **2.1 Tipo de institución**

La clínica Hospital ISSSTE, es una institución pública que está dirigida a la población para promover, mantener y proteger la salud, además ayuda a prevenir enfermedades, lesiones e incapacidades.

### **2.2 Nivel de atención**

Es una institución de primer nivel de atención ya que cuenta con una clínica y esta se encarga de dar atención primaria, es el primer contacto con el paciente permitiendo resolver las enfermedades de atención básica y las más frecuentes., el primer nivel se encarga de la promoción a la salud, brindar atención medica integral ambulatoria, educar a la población en hábitos saludables y en educación sexual, prevenir enfermedades, control de la salud y la rehabilitación.

También cuenta con el segundo nivel de atención, ya que este se encarga de tratar condiciones de salud más complejas con algún especialista, también cuenta con el área de quirófano y tiene hospitalización.

### **2.3 Infraestructura**

Según la Norma Oficial Mexicana (NOM-005-SSA3-2010), la infraestructura es el conjunto de áreas, locales y materiales interrelacionados con los servicios e instalaciones de cualquier índole, indispensables para la prestación de servicios de atención médica (Diario Oficial de la Federación, 2009).

A continuación, se presentan los componentes clave de la infraestructura del hospital:

### **2.3.1 Componentes Físicos**

- El principal componente físico es el edificio que conforma este hospital ya que es la parte central que aloja la mayoría de servicios. En la planta alta se localiza el área administrativa y el aula de enseñanza.
- Las salas de operación que son áreas estériles donde se realizan procedimientos quirúrgicos.
- Las unidades de rayos x que se encargan de realizar diagnósticos precisos.
- El departamento de farmacia, la cual es la encargada de preparar y dispensar el medicamento para los pacientes.
- El área de cocina se encarga de la preparación de los alimentos para los pacientes de acuerdo a sus necesidades.
- Un comedor dirigido a los trabajadores para que consuman sus alimentos y tengan de igual manera un descanso breve.
- La lavandería es el área donde se lava la ropa hospitalaria.
- El estacionamiento para los vehículos de los trabajadores y las ambulancias de traslado del hospital.

### **2.3.2 Componentes Tecnológicos**

- El Sistema de información de salud (SIS) se encarga de gestionar la información acerca del estado de salud de los pacientes.
- El Sistema de gestión de recursos humanos su principal función es llevar a cabo la información de los empleados y los recursos humanos del hospital.
- Los equipos de tecnología médica con los que cuenta el hospital como resonancias magnéticas, tomógrafos computarizados y ecógrafos.
- Los equipos tecnológicos necesarios que se utilizan dentro del quirófano en los procedimientos quirúrgicos.
- El laboratorio cuenta con su microscopio, con centrifugadora, autoclave, entre otros aparatos tecnológicos.

### 2.3.3 Componentes de Seguridad:

- Las cámaras de vigilancia deben estar instaladas en áreas estratégicas para monitorizar y grabar todo lo que sucede dentro y fuera del hospital.
- Los sistemas de alarma, los extintores, los hidrantes, las rutas de evacuación, y los puntos de reunión.
- Las puertas y ventanas seguras deben estar diseñadas para evitar algún daño como la entrada de un intruso y mantener la integridad del hospital.
- El hospital cuenta con una iluminación adecuada ya que debe garantizar la visibilidad y la seguridad en las áreas y en los pasillos.

### 2.3.4 Componentes de Apoyo

- El departamento de admisión es el encargado del registro de los pacientes.
- El servicio de limpieza que debe mantener limpio y en orden el hospital para obtener una buena higiene.
- El servicio de mantenimiento es fundamental para que las instalaciones, los equipos y sistemas del hospital se encuentren en un correcto funcionamiento y puedan lograr con los estándares de seguridad y calidad establecidos.

## 2.4 Recursos humanos

En la siguiente tabla se hace mención del personal suplente con el que cuenta esta institución:

<b>CATEGORIA</b>	<b>TOTAL</b>
Auxiliar de enfermería	46
Apoyo administrativo en salud	28
Médico General	19

Asistente de cocina en unidad hospitalaria	14
Laboratorista	11
Médico especialista	12
Camillero	9
Técnico radiólogo o en Radioterapia	5
Cirujano dentista	4
Oficial y/o preparador despachador de farmacia	3
Lavandera en hospital	3
Auxiliar de laboratorio	1
Cito tecnólogo	1
Operador de calderas en hospital	2
Psicólogo clínico	1
<b>TOTAL</b>	<b>159</b>

En la siguiente tabla se describe a todo el personal de base de esta institución:

<b>CATEGORIA</b>	<b>CANTIDAD</b>
Apoyo administrativo en salud	68
Asistente de dirección	1
Asistente administrativo en salud	6
Asistente de cocina en unidad hospitalaria	6
Auxiliar administrador	1
Auxiliar de almacén	1
Auxiliar de enfermería "A"	5
Auxiliar de enfermería "B"	14
Auxiliar de estadística y archivo clínico	1
Camilleros	3

Cito tecnológico	1
Cocinero en centro hospitalario	4
Coordinador de apoyo médico clínica hospital	1
Coordinador de recursos en unidad medica	3
Coordinador de servicios médicos	1
Dietista	2
Director clínica hospital	1
Enfermera especialista "A"	15
Enfermera especialista "B"	11
Enfermera especialista "C"	4
Enfermera jefe de servicio	1
Jefe de enfermeras "B"	1
Jefe de recibo de tienda	1
Jefe de sección medica	2
Laboratorista "A"	5
Laboratorista "B"	2
Lavandera en Hospital	1
Médico especialista "A"	32
Médico especialista "B"	11
Médico especialista "C"	1
Médico general "A"	3
Médico general "B"	13
Médico odontólogo	2
Nutricionista	1
Oficial y/o preparador despachador de farmacia	5
Operador calderas	2
Profesional administrativo "A"	1

Profesional administrativo "B"	1
Químico "A"	1
Receptor de productos en venta	1
Subdirector clínica hospital	2
Subjefe de enfermeras "A"	4
Subjefe de farmacia	1
Supervisor cajas	1
Supervisor medico "E"	2
Técnico contable	1
Técnico radiólogo	7
Terapista	1
Trabajo social	2
<b>TOTAL</b>	<b>265</b>

## 2.5 Servicios con los que cuenta

- Consulta Externa
- Laboratorio
- Banco de Sangre
- Farmacia
- Nutrición
- Pediatría
- Gineco obstetricia
- Medicina interna
- Cirugía
- Urgencias
- Quirófano
- CEYE
- Hospitalización
- Área de diálisis peritoneal

## 2.6 Epidemiología

La epidemiología se define como el tratado de las epidemias; se trata de una disciplina científica dedicada al estudio de los determinantes, la distribución, la frecuencia, las predicciones y el control de los factores vinculados a la salud y a la enfermedad de los seres humanos (Centro de estudios y servicios en salud, sf).

La Organización Mundial de la Salud (OMS), menciona que la epidemiología es el estudio de la distribución y los determinantes de estados o sucesos (en particular enfermedades) relacionados con la salud y la aplicación de esos estudios al control de enfermedades y otros problemas de salud. (Álvarez y Kuri, 2018).

Por lo anterior, la clínica hospital ISSSTE, refiere que, en cuanto a los datos estadísticos del año 2022, las enfermedades que estuvieron sujetas a vigilancia epidemiológica fueron las que se describen a continuación:

<b>Enfermedades sujetas a vigilancia epidemiológica. 2022</b>			
	<b>Enfermedad</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
	<b>Hipertensión arterial</b>	<b>445</b>	<b>30.75</b>
	<b>COVID 19</b>	<b>386</b>	<b>26.68</b>
	<b>Obesidad</b>	<b>308</b>	<b>21.29</b>
	<b>Diabetes mellitus</b>	<b>267</b>	<b>18.45</b>
	<b>Dengue</b>	<b>18</b>	<b>1.24</b>
	<b>Tuberculosis</b>	<b>10</b>	<b>1.11</b>
	<b>VIH</b>	<b>4</b>	<b>0.28</b>
	<b>ESAVI</b>	<b>2</b>	<b>0.14</b>
	<b>Brucelosis</b>	<b>1</b>	<b>0.07</b>
	<b>Chagas</b>	<b>1</b>	<b>0.00</b>
	<b>Total</b>	<b>1447</b>	<b>100.00</b>

Fuente: SINAVE 2023

## **CAPITULO III. CARACTERISTICAS DE LOS SERVICIOS**

En la clínica Hospital del ISSSTE cuenta con una amplia variedad de servicios, donde un equipo multidisciplinario brinda la atención para cada una de las necesidades requeridas por la población. Los servicios con los que cuenta la institución son:

### **3.1 Consulta Externa:**

Es el área del hospital donde se brinda servicio médico a pacientes que nos están hospitalizados. Los médicos se encargan de diagnosticar y tratar enfermedades, realizar seguimientos y proporcionar orientación sobre la salud y prevención a los pacientes.

### **3.2 Laboratorio:**

Es el encargado de realizar análisis y pruebas de laboratorio para ayudar en el diagnóstico y el tratamiento de enfermedades. Los laboratoristas se encargan de analizar las muestras de sangre, tejidos y otros fluidos corporales para identificar enfermedades o afecciones médicas.

### **3.3 Banco de Sangre:**

Es el área donde se almacenan y procesan las donaciones de sangre para su uso de transfusiones y otros tratamientos médicos. El personal de banco de sangre se encarga de la recolección, procesamiento, almacenamiento y distribución de sangre y sus componentes.

### **3.4 Farmacia:**

Es el servicio de atención médica que se encarga de comprar, preparar, distribuir y dispensar medicamentos a los pacientes.

### **3.5 Nutrición:**

Es el área del hospital donde se encarga de valorar y mantener el estado nutricional de los pacientes, de igual forma desarrolla planes de alimentación personalizados para ayudar a la recuperación y el bienestar.

### **3.6 Pediatría:**

Es el área del hospital donde se proporciona atención médica a los niños desde su nacimiento hasta su adolescencia con el propósito de diagnosticar y tratar enfermedades y condiciones médicas, así como de dar orientación sobre salud y prevención.

### **3.7 Gineco-obstetricia:**

Es el área del hospital donde se proporciona atención médica a las mujeres desde la pubertad hasta la postmenopausia en relación con la salud reproductiva, el embarazo, parto y postparto.

### **3.8 Medicina interna:**

Es el área del hospital donde se encarga de diagnosticar, prevenir y llevar un seguimiento de las enfermedades a los adultos. Los médicos internistas se enfocan

de evaluar, tratar, rehabilitar y dar una atención integral a pacientes hospitalizados y ambulatorios.

### **3.9 Cirugía:**

Es el área donde se realizan intervenciones quirúrgicas que varían desde procedimientos menores hasta cirugías complejas, para diagnosticar, tratar y reparar enfermedades, lesiones y otras condiciones de salud.

### **3.10 Urgencias:**

Es el área que proporciona atención médica de emergencia a los pacientes que requieren atención inmediata. Los médicos y enfermeras se encargan de estabilizar, evaluar y tratar condiciones médicas de emergencia, que pongan en peligro la vida o la función de un órgano, como lesiones traumáticas, ataques cardíacos y accidentes cerebrovasculares.

### **3.11 Quirófano:**

Es el área donde se realizan procedimientos quirúrgicos programados o de urgencia, intervenciones ambulatorias o de internación. Este servicio proporciona un ambiente seguro y eficaz para realizar sus intervenciones.

### **3.12 CEyE:**

Es el área encargada de realizar los procesos de limpieza, desinfección, esterilización, almacenamiento y la distribución de equipos, materiales, ropa e instrumental quirúrgico. Este servicio garantiza que el proceso de esterilización cumpla con los requisitos de calidad, seguridad y eficacia.

### **3.13 Hospitalización:**

Es el área que se encarga de establecer un diagnóstico, dar un seguimiento al padecimiento del paciente, brinda los cuidados requeridos por el paciente o alguna condición médica que requiere atención intensiva y supervisión constante.

### **3.14 Área de diálisis peritoneal:**

Esta área se encarga de brindar atención integral a personas con trastornos renales, específicamente a aquellas personas que necesitan dializarse.

## CAPITULO IV. MORBILIDAD DE LOS SERVICIOS

El termino morbilidad se refiere a la presentación de una enfermedad o síntoma de una enfermedad, o a la proporción de enfermedad de una población, añadiendo los problemas médicos que produce un tratamiento (Instituto Nacional de Cáncer [*NIH*]).

En la clínica hospital del ISSSTE, las causas de morbilidad más frecuentes relacionadas a los problemas de salud y con los que puede estar en contacto son:

- Diabetes Mellitus
- Hipertensión Arterial
- Obesidad
- Sobrepeso
- Dengue
- Neumonía
- Fracturas debido a algún tipo de accidente
- Infección de vías urinarias
- Covid19
- Gripe
- Tos

La Clínica Hospital ISSSTE refiere que, en cuanto a los datos estadísticos del año 2022, las enfermedades con mayor morbilidad son las que se describen a continuación:



La mayor parte de motivos de consulta externa fueron las patologías crónicas degenerativas, con un alto número de subsecuencias, con un índice de subsecuencia de 2:1 muy probablemente por poca capacidad resolutive de parte del médico familiar lo que a su vez propicia frecuentes ingresos a hospital de estos pacientes por complicaciones graves (Instituto de seguridad y servicios sociales de los trabajadores del estado, 2022).

## CAPITULO V. INTERVENCIONES DE ENFERMERIA

La enfermería reconocida como disciplina profesional cuenta con conocimientos dirigidos al cuidado de la vida humana, su desarrollo la ha diferenciado de otras disciplinas dándole visibilidad particular desde cuatro funciones: gestión, enseñanza, investigación y atención clínica (Aponte et al. 2023)

### 5.1 Asistencial

Es la acción que va encaminada a apoyar al individuo en la conservación de su salud y le ayuda a incrementar esa salud y se encarga de apoyar en la recuperación de los procesos patológicos (Matías González, 2013).

ACTIVIDADES	CANTIDAD	JUSTIFICACION
1.- Toma de signos vitales (Frecuencia cardiaca, respiratoria, oximetría, presión arterial).	615	Se realiza la toma de signos vitales para poder evaluar el funcionamiento del cuerpo y controlar problemas de salud.
2.- Toma de muestras de laboratorio (BH, QS).	120	Se realiza por indicación médica para diagnosticar o detectar enfermedades, vigilar afecciones y planear tratamientos.
3.- Toma de muestra de examen general de orina (EGO).	69	Se realiza por indicación médica para detectar y controlar infecciones de

		vías urinarias, problemas renales y diabetes mellitus.
4.- Toma de glucometría	165	Se realiza para saber cuánta azúcar hay en su sangre.
5.- Administración de medicamentos por vía oral.	150	Es la forma más común, cómoda y segura en la que el paciente se pueda tomar el medicamento.
6.- Administración de medicamentos por vía intravenosa.	220	Es la vía más rápida y controlada, ya que llega directamente al torrente sanguíneo.
7.- Administración de medicamentos por vía intramuscular.	50	Es la vía en la que el medicamento cumple su función rápida y su absorción es sistémica, se aplica en los tejidos musculares.
8.- Instalación de venoclisis.	270	Se realiza para tener una vena permeable y así poder administrar medicamentos que el medico indique.
9.- Instalación de sonda naso/oro gástrica.	10	Se instala para administrar líquidos, alimentos, medicamentos y para extraer sustancias del

		estómago, se coloca por indicación médica.
10.- Instalación de sonda vesical.	10	Se coloca por indicación médica ya que el paciente tiene retención urinaria y así poder drenar la orina o es indicada para los pacientes que tuvieron cirugía en la próstata o puerperio quirúrgico.
11.- Realizar curación de heridas.	70	Se realiza una curación para prevenir infección y para que haya mejor cicatrización.
12.- Dar baño de esponja.	47	Se realiza a pacientes que tienen reposo absoluto.
13.- Vendaje en miembros pélvicos.	65	Se coloca el vendaje para evitar una trombosis, reducir edema, limitar el movimiento o para fijación de férula.
14.- Vendaje compresivo abdominal.	60	Se realiza para reducir el edema y mejorar la cicatrización.
15.- Realizar tricotomía.	48	Se realiza para evitar infecciones en la zona quirúrgica.

16.- Asepsia en área genital femenina en el quirófano.	25	Se realiza en el quirófano con soluciones antisépticas para eliminar gérmenes y evitar infecciones.
17.- Drenado de sondas vesicales.	120	Se hace el drenado para eliminar el exceso de orina en la vejiga, y para tomar una muestra de orina estéril.
18.- Realizar el cambio de posturas a pacientes que no tienen buena movilidad.	130	Se realiza el cambio de posturas para evitar que se hagan las úlceras por presión.
19.- Aplicar medios físicos a personas hipertérmicas.	55	Es la primera opción para bajar la temperatura corporal alta, son aplicados en la frente y en el abdomen.
20.- Aplicación de biológico.	20	Se realiza para llevar correctamente el control de las vacunas.
21.- Programar las bombas de infusión.	50	Son utilizadas para que haya un goteo con exactitud de medicamentos de alto riesgo.
22.- Realizar nebulizaciones.	77	Se realiza este procedimiento para tratar enfermedades respiratorias, se

		administra el medicamento inhalado que llega directamente a los pulmones.
23.- Realizar enemas.	62	Se realiza para limpiar el colon y reducir el estreñimiento, también está indicado para preparar al paciente para examen de colonoscopia.

## 5.2 Administrativa

Es un área del ejercicio profesional, que comienza siempre que una actividad se haga con más de una persona, y en el medio sanitario esto es muy frecuente. El propósito de la labor administrativa es lograr que el trabajo requerido sea efectuado con el menor gasto posible de tiempo, energía y dinero, pero siempre compatible con una calidad de trabajo previamente acordada (Matías González, 2013).

ACTIVIDADES	CANTIDAD	JUSTIFICACION
1.- Participación en el enlace de turno	220	Se hace entrega de paciente a la enfermera del siguiente turno, se le informa que se le realizó al paciente durante el turno y se le indica que procedimientos son con los que debe continuar.

2.- Llenado de hojas de enfermería.	320	Es un documento médico legal, Se realiza el llenado de la hoja para llevar un historial de todo el cuidado que se le brindo al paciente y saber quién le proporciono el cuidado.
3.- Llenado del Kardex.	320	Se utiliza para tener una guía de referencia rápida, ahí se lleva el control de los medicamentos que se deben administrar, que solución base tiene el paciente, si se debe realizar alguna nebulización y que tipo de dieta lleva.
4.- Revisión y conteo del material de carro rojo.	40	Se debe llevar un control del material y medicamentos que hay en el carro, se debe verificar su caducidad y si están en buen estado.
5.- Revisión y conteo de la caja obstétrica.	40	Se debe llevar un control del material y garantizar que todos los suministros se encuentren en buen

		estado para alguna emergencia obstétrica
--	--	--

### 5.3 Docencia

La función docente del profesional de enfermería se refiere principalmente a las actividades de educación para la salud y las relacionadas con la educación continua o formación de los nuevos profesionales, capaces de generar cambios integrales a la sociedad y el ámbito sanitario (Universidad y salud, 2018).

Algunas de las actividades que se realizaron son:

- Participar en el proceso de enseñanza-aprendizaje al personal de enfermería y personal médico.
- Participar en el proceso de enseñanza a estudiantes de enfermería.
- Orientar a los pacientes y familiares dándoles una breve platica sobre la prevención de caídas, uso correcto de cubre bocas, lavado correcto de manos, el uso de la cama y sus barandales arriba, explicar porque la importancia de esto.

### 5.4 Investigación

La investigación en enfermería es esencial para desarrollar, evaluar y expandir el conocimiento que permite dar respuestas al profesional de la salud a las necesidades en el proceso salud-enfermedad del individuo, familia y comunidad (SciELO, 2020).

A continuación, se mencionan algunas de las investigaciones que se consultaron en internet por fuentes confiables durante el año de servicio:

- Manejo y control del carro rojo (Instituto de salud del estado de México, 2016).
- Intervenciones de enfermería para la seguridad en la administración de medicamentos de alto riesgo en el adulto (Instituto mexicano del seguro social, 2014).
- Importancia del lavado de manos (Gobierno de México, 2022).

## CAPITULO VI. PROPUESTA PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa; es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada (Contribuciones a la economía, 2006).

Thompson (1998) establece que el análisis FODA estima el hecho que una estrategia tiene que lograr un equilibrio o un ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación de carácter externo; es decir, las oportunidades y amenazas.

### 6.1 Análisis FODA

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Infraestructura básica adecuada, se cuenta con equipos básicos adecuados.</li><li>• Servicios esenciales, en ciertas especialidades.</li><li>• Personal comprometido y con experiencia en áreas específicas básicas.</li><li>• Atención personalizada adaptada a cada caso ya que</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Poca especialización médica, lo que puede limitar la atención integral.</li><li>• Tiempo de espera largos, se enfrenta una gran demanda de atención.</li><li>• Escases de personal que puede afectar los tiempos de atención.</li></ul>

<p>genera mayor confianza y satisfacción con los pacientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos teóricos previamente adquiridos en la formación académica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espacios pequeños que no facilitan el confort del paciente.</li> <li>• Alta carga laboral para el personal disponible.</li> <li>• Falta de iluminación y ventilación en el servicio de urgencias.</li> <li>• Falta de visitas domiciliarias para poder llevar mejor un control de su enfermedad.</li> <li>• Falta de comunicación efectiva entre personal de enfermería y personal médico.</li> <li>• Falta de personal médico y de enfermería especializados.</li> <li>• Falta de experiencia práctica en el ámbito hospitalario.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ampliación de servicios médicos a través de alianzas estratégicas.</li> <li>• Implementación de programas de atención a la salud preventivos.</li> <li>• Oportunidades de capacitación para el personal existente.</li> <li>• Aumento del reconocimiento al mejorar la calidad del servicio.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento de la competencia de clínicas más grandes y especializadas.</li> <li>• Cambios en políticas de salud que pueden afectar la operación.</li> <li>• Altos costos de operación y mantenimiento de espacios reducidos.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidad de campo clínico para universidades e instituciones públicas y privadas.</li> <li>• Apoyo en la enseñanza por parte del personal de enfermería para mejorar la practica en los procedimientos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Material obsoleto y dañado que comprometen la salud del derechohabiente.</li> <li>• Escases de insumos médicos y medicinas</li> <li>• Inseguridad a realizar procedimientos.</li> </ul>
--	--

## 6.2 Propuestas y recomendaciones

Una propuesta o una recomendación es una forma de presentar ideas y soluciones para la mejora del hospital, ya que puede haber mejora de la calidad de la atención, fomentar innovación, aumento de la eficiencia del personal y mejorar los cuidados hacia el paciente.

A continuación, se redactan las siguientes propuestas de mejora:

### Mejora en la atención a los pacientes:

- Obtener la confianza del paciente mediante una buena comunicación y orientación sobre alguna de sus dudas.
- Fortalecer la comunicación efectiva entre medico-enfermero-paciente para mantener una buena información sobre el diagnóstico y tratamiento del paciente.
- Realizar visitas domiciliarias para llevar el control de su enfermedad o el control de vacunas.

### **Mejora en la infraestructura y el equipo médico:**

- Mejorar la iluminación y la ventilación del hospital, específicamente en el área de urgencias.
- Invertir en equipo médico nuevo y de última generación para brindar mejor servicio a los pacientes.
- Remodelación en el área de hospitalización para que haya mejor espacio y una buena zona de confort.
- Realizar el mantenimiento consecutivamente en las áreas dañadas y equipos sin funcionar.
- Recrear un jardín terapéutico para que así tengan un espacio libre, tranquilo y relajante los pacientes en conjunto con sus familiares.

### **Mejora en la gestión y administración:**

- Dar seguimiento a capacitaciones para el personal de salud, ya que día a día hay actualizaciones.
- Fomentar el trabajo en equipo en el servicio de enfermería.
- Contratación de médicos especialistas.
- Contratación de enfermeros generales y especialistas.
- Tener iniciativa a preguntar dudas para poder realizar con mayor seguridad los procedimientos y así estar adquiriendo experiencia.

## CONCLUSIÓN

La experiencia en el hospital para un pasante de enfermería es una gran oportunidad valiosa para aprender y crecer, para lograr desarrollar las habilidades y competencias que serán de gran apoyo para la futura carrera profesional. Durante este año de servicio social el estudiante puede ver la importancia del trabajo en equipo, la comunicación efectiva con el personal de salud y con los pacientes, aprende a como ser empático con las personas, y conoce el funcionamiento de un hospital en cada una de las áreas que lo componen.

Para un egresado de enfermería el servicio social no solo es un trámite para su titulación, de igual manera va forjando y adquiriendo una parte de experiencia laboral para que a futuro el servicio social sirva de apoyo para la contribución del entorno laboral, obtener una red de contactos que serán de mayor importancia para el futuro y desarrollarse ampliamente que funcionara para el mundo laboral.

Finalmente, para concluir este informe, la colaboración en el servicio social en el hospital fue satisfactoria para complementar lo aprendido en la formación académica; se logró ver y aprender de casos reales en el ámbito hospitalario, poder desarrollar cada una de las actividades de los servicios permite que el estudiante conozca el manejo de las instituciones hospitalarias.

## REFERENCIAS

- Álvarez Alva, R y Kuri Morales, P. (2018). Salud pública y medicina preventiva. 5ª edición. Manual Moderno. Ciudad de México.
- Aponte Franco, S., Rodríguez López, J., Casales Hernández, M., y Jiménez Sánchez, J. (2023). Reflexiones de las 4 funciones de enfermería e impactos en América Latina. <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/3503/4403>
- Aquichan. (enero-diciembre 2003). El rol del profesional en enfermería. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-59972003000100004](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972003000100004)
- Centro de estudios y servicios en salud. (sf), Epidemiología. <https://www.uv.mx/veracruz/cess/vinculacion-y-extension/epidemiologia/>
- Contribuciones a la economía. (2006). La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales [Archivo pdf]. <https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00290.pdf>
- Diario oficial de la federación. (2009). NORMA Oficial Mexicana NOM-005-SSA3-2010, Que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención medica de pacientes ambulatorios. <https://dof.gob.mx/normasOficiales/4132/Salud/Salud.htm>
- Gobierno de México. (2022). Conoce la importancia del lavado de manos en el personal de salud. <https://www.gob.mx/issste/articulos/conoce-la-importancia-del-lavado-de-manos-en-el-personal-de-salud?idiom=es>

Instituto de salud del estado de México. (2016). Guía Técnica para el manejo y control del carro rojo.

<https://ddsisem.edomex.gob.mx:47443/nuxeo/site/easyshare/68e32892-85ab-4add-b7dd-98b3908a68b8/bf01fb3f-1d1a-4d7d-9c14-832356a1d1e3/GU%C3%8DA%20T%C3%89CNICA%20PARA%20EL%20MANEJO%20Y%20CONTROL%20DEL%20CARRO%20ROJO.pdf>

Instituto mexicano del seguro social. (2014). Intervenciones de enfermería para la seguridad en la administración de medicamentos de alto riesgo en el adulto.

<https://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/guiasclinicas/712GER.pdf>

Instituto Nacional del Cáncer. (sf). Morbilidad.

<https://www.cancer.gov/espanol/publicaciones/diccionarios/diccionario-cancer/def/morbilidad>

Matías González, S, J. (2013). Funciones de las enfermeras/os profesionales y su relación con el desempeño laboral actual en los centros de atención permanente del área de salud de quiche. [Archivo pdf].

<https://www.postgrados.cunoc.edu.gt/tesis/f70e61c5df34f086df6aa1f5c1d3b16725502d91.pdf>

Organización panamericana de la salud. (sf). Enfermería y partería.

<https://www.paho.org/es/temas/enfermeria-parteria>

Revista cubana de medicina general integral. (mayo-agosto 2005). Funciones de enfermería en la atención primaria de salud.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252005000300007](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252005000300007)

Rodríguez, S., Pérez, O., Lozano, O. (2020). Perspectiva de la investigación en enfermería: El caso México. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1988-348X2019000400008](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2019000400008)

Universidad y salud, artículo de revisión. (2018). Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n2/0124-7107-reus-20-02-00171.pdf>

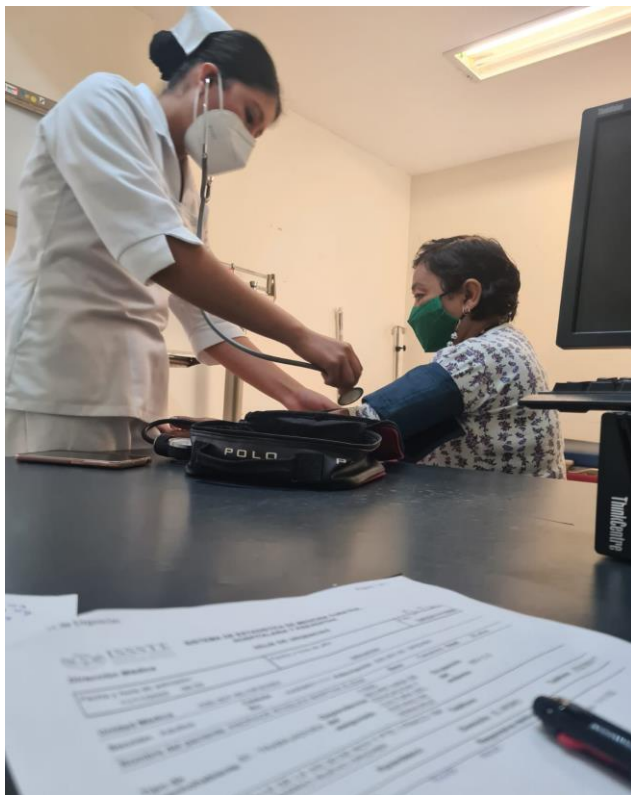
## ANEXOS



Pláticas sobre la lucha contra el cáncer de mama a todo derechohabiente que entra a la institución en el mes de octubre.

Se realiza instalación de venoclisis a paciente femenina para iniciar con la administración de medicamentos indicados.





En el módulo de consulta externa se realiza la toma de signos vitales.

Exposición sobre “La prevención de Alcoholismo” a niños de 6º de primaria, en el municipio de Ixtaczoquitlan.

