



Informe de Resultados Finales

Sector:

Salud

Entidad Fiscalizada:

**Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador
Zubirán (INCMNSZ)**

Título:

Acto de Fiscalización No. 2024-12-NCG-OEF-VI-002

Clave y tipo de Acto de Fiscalización:

700 "Actividades Específicas Institucionales"

Unidad Fiscalizadora:

**Órgano Especializado en Fiscalización
Área de Especialidad en Fiscalización en el Ramo Salud
Oficina de Representación en el Instituto Nacional de Ciencias
Médicas y Nutrición Salvador Zubirán**



Entidad Fiscalizada: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).

Sector: Salud

Unidad Fiscalizada: Dirección de Medicina/Subdirección de Servicios Paramédicos/Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos.

Clave y Tipo de Acto de Fiscalización:
700 "Actividades Específicas Institucionales"

ÍNDICE

Página

a) Objetivo de la Visita de Inspección	3
b) Alcance de la Visita de Inspección	3
c) Áreas fiscalizadas	4
d) Antecedentes	4
e) Resultados	4
f) Monto por justificar, aclarar o recuperar	14
g) Resumen	14
h) Opinión	15

e



Entidad Fiscalizada: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).	Sector: Salud
Unidad Fiscalizada: Dirección de Medicina/Subdirección de Servicios Paramédicos/Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos.	Clave y Tipo de Acto de Fiscalización: 700 "Actividades Específicas Institucionales"

a) Objetivo de la Visita de Inspección

Verificar que el personal adscrito al Departamento de Trabajo de Social y Admisión de Enfermos, proporcione un servicio de asesoría y orientación con ética, profesionalismo, calidad y oportunidad, por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de marzo de 2024.

b) Alcance de la Visita de Inspección

El alcance del Acto de Fiscalización comprende la revisión del proceso de ingreso hospitalario de pacientes del Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos, así como la capacitación relacionada con la actitud y calidad en el servicio, conforme los siguientes resultados:

1. Constatar que el Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos, se apegue a lo dispuesto a la normatividad vigente y aplicable en la materia.
2. Verificar el proceso para la asignación y reasignación de nivel socioeconómico a pacientes.
3. Analizar el proceso de ingreso hospitalario de pacientes al Instituto.
4. Verificar que el personal adscrito al Departamento de Trabajo de Social y Admisión de Enfermos, recibió capacitación relacionada con la actitud y calidad en el servicio.
5. Asegurar que el personal autorizado, ejerza actividades de supervisión y deje evidencia de la misma.

Universo:

- Del periodo revisado se identificó un total de 7 Procedimientos del Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos, que equivale al 100%.

Muestra:

- Se seleccionaron 3 Procedimientos, que corresponden al Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos.

Representatividad:

- Los Procedimientos seleccionados para su revisión representan el 42.85% en relación al universo, procedimientos elegidos a fin de verificar que el Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos, proporcionó a las personas un servicio con calidad.



Entidad Fiscalizada: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).

Sector: Salud

Unidad Fiscalizada: Dirección de Medicina/Subdirección de Servicios Paramédicos/Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos.

Clave y Tipo de Acto de Fiscalización:
700 "Actividades Específicas Institucionales"

c) Áreas fiscalizadas

- Dirección de Medicina
 - Subdirección de Servicios Paramédicos
 - ◆ Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos.

d) Antecedentes.

El 3 de diciembre de 1987 se publicó en el Diario Oficial de la Federación(DOF) la Ley del Instituto Nacional de la Nutrición Salvador Zubirán. El día 26 de mayo del 2000 se publicó en el DOF la Ley de los Institutos Nacionales de Salud, donde se registra el nuevo nombre quedando como Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán, derogándose la Ley anterior.

El INCMNSZ es un Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Federal, agrupado en el sector salud, con personalidad jurídica y patrimonio propios, que tiene por objeto principal la investigación científica, la capacitación de recursos humanos calificados y la **prestación de servicios de atención médica de alta especialidad en el campo de las ciencias médicas y nutrición**, y cuyo ámbito de acción comprende todo el territorio nacional.

Una de las áreas sustantivas al brindar atención médica es la Dirección de Medicina, que a su vez coordina y evalúa a la Subdirección de Servicios Paramédicos con la finalidad de que se proteja, promueva y restaure la salud de los pacientes; de dicha Subdirección depende el Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos.

e) Resultados.

La Visita de Inspección No. 2024-12-NCG-OEF-VI-002, se realizó con apego a las Normas Profesionales de Auditoría del Sistema Nacional de Fiscalización, a las Normas Generales de Auditoría Pública y al Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones Generales para la Realización del Proceso de Fiscalización y al Acuerdo por el que se establecen las disposiciones generales para la realización del proceso de fiscalización y del acuerdo por el que se modifica el diverso por el que se establecen las disposiciones generales para la realización del proceso de fiscalización, mediante la aplicación de pruebas selectivas con base en los procedimientos y/o técnicas que se consideraron necesarios en cada caso, comprendiendo en el periodo del 1 de enero al 31 de marzo 2024.

Como resultado de la revisión y análisis a la documentación e información, que fue proporcionada con motivo del Acto de Fiscalización que nos ocupa, conforme a las pruebas sustantivas y de cumplimiento realizadas, y las documentales proporcionadas esta Instancia Fiscalizadora determinó los siguientes resultados:



Entidad Fiscalizada: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).

Sector: Salud

Unidad Fiscalizada: Dirección de Medicina/Subdirección de Servicios Paramédicos/Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos.

Clave y Tipo de Acto de Fiscalización:
700 "Actividades Específicas Institucionales"

- **Resultado 1.** Constatar que el Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos, se apegue a lo dispuesto a la normatividad vigente en la materia; así como, verificar el proceso para la asignación y reasignación de nivel socioeconómico a pacientes.

DEBER SER:

ACUERDO por el que se emiten los criterios generales y la metodología a la que deberán sujetarse los procesos de clasificación socioeconómica de pacientes en los establecimientos que presten servicios de atención médica de la Secretaría de Salud y de las entidades coordinadas por dicha Secretaría. Publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF): 27/05/2013.

- **Artículo segundo:** *El proceso de Clasificación Socioeconómica de Pacientes en los establecimientos que prestan servicios de atención médica de la Secretaría y de las Entidades Coordinadas se sujetará a lo siguiente:*

I. A todo paciente que requiera atención médica, le será aplicado un estudio Socioeconómico por el Departamento de Trabajo Social adscrito a la Entidad Coordinada o establecimiento para la atención médica de que se trate, a través de una entrevista.

II. Para efectos de la integración del estudio Socioeconómico, el Departamento de Trabajo Social solicitará al paciente, familiar, tutor o representante legal, la información o en su caso la documentación necesaria para la determinación de su nivel socioeconómico.

La falta de la presentación de la documentación requerida durante la entrevista no impedirá que el paciente reciba la atención médica.

III. En todos los casos en el resultado del Estudio Socioeconómico deberá señalar el nivel socioeconómico asignado al paciente, así como el nombre, firma y cédula profesional del Trabajador social que lo elaboró.

IV. Una vez realizado el estudio socioeconómico y asignado el nivel correspondiente al Paciente, el departamento de Trabajo Social, lo informará al paciente, sus familiares, tutor o representante legal. Asimismo, le hará saber la forma en que se mantendrá la confidencialidad de la información vertida durante la entrevista y los sensibilizará respecto de su obligación de cubrir las cuotas de Recuperación del Nivel Socioeconómico asignado.

CUARTO. - *La asignación del Nivel Socioeconómico se obtendrá de sumar el puntaje obtenido de cada una de las variables, de acuerdo al siguiente cuadro:*



Entidad Fiscalizada: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).

Sector: Salud

Unidad Fiscalizada: Dirección de Medicina/Subdirección de Servicios Paramédicos/Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos.

Clave y Tipo de Acto de Fiscalización:
700 "Actividades Específicas Institucionales"

PUNTUACIÓN OBTENIDA EN LA EVALUACIÓN SOCIOECONÓMICA	CLASIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA
0-12	1X (Exento)
13-24	1 (Exento)
25-36	2 (Exento)
37-52	3 (Exento)
53-68	4 (Exento)
69-84	5 (Exento)
85-100	6 (Exento)

Dichas variables corresponden a: Ingreso Familiar, Ocupación, Egresos Familiares, Vivienda, Salud Familiar, cuya sumatoria corresponde al 100%; esta modificación radica principalmente en que independientemente de la clasificación socioeconómica que resulte (1x, 1, 2, 3, 4, 5, ó 6) de acuerdo al puntaje obtenido, son exentos de pago ante la Institución en que serán atendidos.

SER /HECHOS:

Esta Instancia Fiscalizadora comprobó que el área auditada realizó lo siguiente:

- *La identificación del paciente a partir del momento que se inicia la atención mediante el uso de tres identificadores institucionales estandarizados: Nombre completo del paciente: Primer apellido, segundo apellido y nombre(s), Fecha de nacimiento: Días (con dos dígitos), mes (con dos dígitos) y año (con cuatro dígitos) y Número de registro o número temporal";* asimismo, se solicitó a la Dirección de Planeación y Mejora de la Calidad la actualización de los formatos de Trabajo Social respecto a la Acción Esencial No. 1, lo que fortalecerá el uso de formatos por el personal adscrito al Departamento, y la aplicación homologado de los criterios establecidos para las acciones esenciales de seguridad del paciente que les compete dar cumplimiento.
- El Director de Medicina envió las disposiciones emitidas, relacionadas con la política referentes a los niveles socioeconómicos que se asignarán a la población que requiera de servicios institucionales, mismas que se encuentran incorporadas al Proyecto del Manual de Procedimientos del Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos, el cual está en proceso de actualización de la Dirección de Planeación y Mejora de la Calidad; por lo anterior, el trabajador Operativo, asigna nivel socioeconómico a las personas beneficiarias de acuerdo a las disposiciones de la H. Junta de Gobierno; asimismo, se solicitó al

**Entidad Fiscalizada:** Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).**Sector:** Salud**Unidad Fiscalizada:** Dirección de Medicina/Subdirección de Servicios Paramédicos/Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos.**Clave y Tipo de Acto de Fiscalización:**
700 "Actividades Específicas Institucionales"

Pro-Secretario de la Junta de Gobierno, que en lo sucesivo se informe sobre los acuerdos aprobados por dicha instancia, que tengan relación con la asignación de nivel socioeconómico. Lo que permitirá que el DTSAE cuente con las documentales que acrediten la autorización de las excepciones de los criterios generales y la metodología para los procesos de clasificación socioeconómica que garanticen a las personas beneficiarias la adecuada aplicación de criterios de gratuidad y de principios de solidaridad social.

- Las Trabajadoras (es) Sociales solicitan al paciente o al familiar los requisitos y documentos que tiene que presentar para la asignación del nivel socioeconómico y darle seguimiento a la revisión de su integración: conforme a lo dispuesto en la política establecida en el Proyecto del Manual de Procedimientos; por otra parte, al INCMNSZ asisten personas vulnerables, indígenas, indigentes que no cuenta con la documentación al momento y que a través de medios como el portal de RENAPO, es como este Departamento se allega de los datos de la CURP para poder hacer la consulta en AAMATES, todos estos hechos quedan asentados en el expediente clínico electrónico del paciente en la nota de seguimiento del estudio socioeconómico. Este mecanismo se fortalece y garantiza que las personas beneficiarias de los servicios de salud del Instituto, realmente sean aquellas que no gocen de derecho habiencia, dejando asentados los hechos en el expediente clínico electrónico del paciente en la nota de seguimiento del estudio socioeconómico.
- Se elaboran los reportes de los documentos entregados en original y copia, recabando el acuse de recepción de la entrega de dichos documentos; Adicionalmente se pudo acreditar que se establecieron los canales de comunicación, entre el Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos con el personal competente, para que se garantice la debida integración del Expediente Físico y Electrónico; también se establecieron mecanismos de supervisión que permiten dar cumplimiento a lo dispuesto en las disposiciones jurídicas aplicables, así como lo dispuesto en el Manual de Procedimientos de dicho Departamento en materia. Con ello fortalece los canales de comunicación y supervisión, entre el Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos con el personal competente, para que se garantice la debida integración del expediente físico y electrónico.

CONCLUSIÓN.

Como resultado de la implantación de las recomendaciones preventivas en cada uno de los hallazgos, el Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos logró que se documenten las autorizaciones de las excepciones de criterios generales para los procesos de clasificación socioeconómica de pacientes en el INCMNSZ, así como fortalecer la homologación de dichos criterios entre el personal adscrito al departamento redundado en beneficios para la prestación de servicios a las personas beneficiarias, de acuerdo a las disposiciones normativas, a su vez fortaleciendo las acciones para la identificación del paciente y una adecuada asignación y reasignación del nivel socioeconómico.



Entidad Fiscalizada: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).

Sector: Salud

Unidad Fiscalizada: Dirección de Medicina/Subdirección de Servicios Paramédicos/Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos.

Clave y Tipo de Acto de Fiscalización:
700 "Actividades Específicas Institucionales"

A su vez se fortalecieron los mecanismos de control y seguimiento, tanto con personal del Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos como los responsables del Departamento de Estadística y Archivo Clínico que permitirán contar con la información pertinente, tanto para acreditar la adecuada asignación del nivel socioeconómico como una adecuada integración de documentos en el expediente electrónico como en el expediente físico.

- **Resultado 2.** Analizar el proceso de ingreso hospitalario de pacientes al Instituto.

Comprobar que los formatos establecidos en el documento denominado "Procedimiento para Programar el Ingreso Hospitalario (4)", estén requisitados para llevar a cabo el registro de los pacientes que ingresaran al hospital.

DEBER SER:

De conformidad a lo establecido en el **Manual de Procedimientos del DEPARTAMENTO DE TRABAJO DE SOCIAL Y ADMISIÓN DE ENFERMOS**, menciona lo siguiente:

"4. Procedimiento para Programar el Ingreso Hospitalario:

Políticas de Operación, Normas y Lineamientos

4. El Trabajador Social Operativo evalúa al Paciente, una vez realizado o actualizado el estudio socioeconómico y entrega al Paciente y/o Responsable Legal, la solicitud de internación (Anexo 1) con el nivel socioeconómico, **su firma y nombre.**

De la Programación del Ingreso Hospitalario

13. El Coordinador de Admisión o la Secretaría entrega al Paciente el tríptico de sectores de cuartos colectivos (Anexo 2) o **el tríptico de sectores de habitaciones individuales** (Anexo 3).

Del Ingreso a los Sectores de Habitaciones Individuales

36. El trabajador Social Operativo informa al Responsable Legal que los horarios de visita en los sectores de **habitaciones individuales** son de lunes a domingo y días festivos de 13:00 a 19:00 hrs.



Entidad Fiscalizada: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).

Sector: Salud

Unidad Fiscalizada: Dirección de Medicina/Subdirección de Servicios Paramédicos/Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos.

Clave y Tipo de Acto de Fiscalización:
700 "Actividades Específicas Institucionales"

37. El Trabajador Social Operativo, cuando el Paciente y/o Responsable Legal **solicite internamiento a los sectores de habitaciones individuales** solicita la documentación comprobatoria de solvencia económica tal como:

- a) Recibo de ingresos
- b) Estado de cuenta bancaria,
- c) Póliza o credencial de la compañía aseguradora, entre otros.

Si se trata de recibo de ingresos necesita amparar como mínimo 20 Salarios Mínimos Mensuales Generales Vigentes en la Ciudad de México. (SMMGVCDMX); en los estados de cuenta bancarios se autorizan cuando el saldo promedio mensual sea equivalente al depósito quirúrgico en el nivel 6. Cuando no se cuente con comprobantes se solicita un depósito anticipado equivalente a quirúrgico nivel 6. En los casos de Seguro de Gastos Médicos Mayores (SGMM) se verifica si existe convenio con el Instituto para reportar el ingreso.

38. El Trabajador Social Operativo puntualiza las **condiciones de ingreso a sector de habitaciones individuales** de acuerdo a las bases de operación de niveles 6 y 7 (Anexo 8).

41. El Trabajador Social Operativo reclasifica al Paciente una vez que ingrese al sector de cuartos colectivos, esto cuando por petición de la Sección de Cuentas Corrientes de Pacientes Hospitalizados, por **falta de pago en el sector de habitaciones individuales** emita mediante la solicitud de traslado (Anexo 9) del paciente al sector de cuartos colectivos."

SER /HECHOS:

Referente a la relación de pacientes con ingreso hospitalario al INCMNSZ, de los meses de enero, febrero y marzo de 2024, se tomó una muestra del 15% para revisar que los **expedientes clínicos físicos** cuenten con la integración de documentos completos, de acuerdo a los diversos tramos de control que desempeña el Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos (Hoja de admisión, reglamento interno firmado, consentimiento(s) firmado(s) y la solicitud de internación requisitada, en los campos de: clasificación socioeconómica/conserva clasificación, trabajadora social y firma de trabajadora social). Y, por último, se verificó la información publicada en la página del Catálogo Nacional de Regulaciones Trámites y Servicios con el fin de conocer los requisitos para la admisión a hospitalización en el INCMNSZ.

- Durante la revisión y hasta la presentación de los resultados finales se fortaleció la comunicación y coordinación interna con el personal adscrito al Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos, a fin de dar cumplimiento a las disposiciones normativas aplicables en el proceso de Ingreso Hospitalario en tanto se autoriza su Manual de Procedimientos.



Entidad Fiscalizada: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).

Sector: Salud

Unidad Fiscalizada: Dirección de Medicina/Subdirección de Servicios Paramédicos/Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos.

Clave y Tipo de Acto de Fiscalización:
700 "Actividades Específicas Institucionales"

CONCLUSIÓN.

Como resultado de la ejecución de este procedimiento se identificaron 21 incidencias en expedientes físicos relacionadas con Solicitud de internación, en las cuales faltaba la Clasificación socioeconómica del paciente, nombre de trabajadora social que realizó el estudio socioeconómico y firma; a su vez se identificaron inconsistencias en las políticas 13, 36, 37, 38 y 41 del procedimiento "Programar el Ingreso Hospitalario" las cuales hacen referencia a actividades para el ingreso al sector de habitaciones individuales, las cuales no realizan en la operación actual del Departamento y por ultimo no se identificaron criterios para asignación del nivel socioeconómico de los donadores renales de pacientes del Instituto.

Durante la ejecución de la Visita de Inspección el área fiscalizada presenta la evidencia documental para la aclaración de las 21 incidencias, presentando también los documentos con la información faltante en las Solicitudes de Internación, así mismo se proporcionó el Proyecto del Manual de Procedimientos del Departamento previo a la depuración y evaluación de los formatos y controles que dan valor al procedimiento para "Programar Ingreso Hospitalario", que incluyó la delimitación de los tramos de control y responsabilidad del personal involucrado en el proceso, favoreciendo con ello la optimización de los recursos humanos disponibles para el Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos, eficientando el proceso a fin de cumplir con los objetivos institucionales con una atención oportuna y de calidad a las personas beneficiarias, en apego al Manual de Procedimientos del Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos.

- **Resultado 3.** Verificar que el personal adscrito al Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos, recibió capacitación relacionada con la actitud y calidad en el servicio.

DEBER SER:

El **Artículo 3, párrafo cuatro** de la **Ley Federal del Trabajo**, indica lo siguiente:

Es de interés social garantizar un ambiente laboral libre de discriminación y de violencia, promover y **vigilar la capacitación**, al adiestramiento, la formación para y en el trabajo, la certificación de competencias laborales, la productividad y la calidad en el trabajo, la sustentabilidad ambiental, así como los beneficios que éstas deban generar tanto a los trabajadores como a los patrones.

El **Artículo 89, del CAPITULO III, Formación, Capacitación y Actualización del Personal, párrafo segundo** de la **Ley General de Salud**, señala:



Entidad Fiscalizada: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).

Sector: Salud

Unidad Fiscalizada: Dirección de Medicina/Subdirección de Servicios Paramédicos/Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos.

Clave y Tipo de Acto de Fiscalización:
700 "Actividades Específicas Institucionales"

Las autoridades sanitarias, sin perjuicio de la competencia que sobre la materia corresponda a las autoridades educativas y en coordinación con ellas, así como con la participación de las instituciones de salud, establecerán las normas y criterios **para la capacitación** y actualización de los recursos humanos para la salud.

De conformidad a lo establecido en del **Manual de Organización del DEPARTAMENTO DE TRABAJO DE SOCIAL Y ADMISIÓN DE ENFERMOS**, menciona lo siguiente:

Fracción IX. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO.

FUNCIONES:

3. "Desarrollar programas de actualización y capacitación continua de recursos humanos en trabajo social en el área de la salud para la mejora de la calidad en la intervención profesional."

PUESTO: Supervisora de Trabajo Social

Objetivo 3, Función 1: "Proponer cursos de capacitación y actualización para mantener el nivel de profesionalización de las y los Trabajadores Sociales Operativos"

PUESTO: Trabajador Social Operativo

Objetivo 3, "Participar en los programas de actualización y capacitación continua."

SER /HECHOS:

- En cuanto al Programa de Capacitación 2024, el área auditada informó a esta instancia fiscalizadora que, no se cuenta con una específica condición que se subsana ya que el personal participa en los cursos que llegan al Instituto por parte del nivel central.

A través de oficio No. TSyAE-076-2024 de fecha 2 de agosto de 2024, la Jefa del Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos, solicitó al Jefe del Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal su apoyo y asesoría para **elaborar un Programa de Trabajo con temas específicos** para la mejora de la calidad y la intervención de Trabajo Social, cuyos temas fueron Manejo de Estrés, Comunicación Asertiva y Gestión de los servicios de Salud, los cuales derivaron del análisis de las necesidades de capacitación de personal adscrito al Departamento, realizado por parte de la Jefa del Departamento y la Supervisora de Trabajadores Sociales.



Entidad Fiscalizada: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).

Sector: Salud

Unidad Fiscalizada: Dirección de Medicina/Subdirección de Servicios Paramédicos/Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos.

Clave y Tipo de Acto de Fiscalización:
700 "Actividades Específicas Institucionales"

- Durante la revisión se fortalecieron los controles para el seguimiento de programa de capacitación estableciendo el formato denominado "Control de capacitación del personal de Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos", formato que se usará por cada uno de los eventos de capacitación realizados.

CONCLUSIÓN.

Los resultados del desarrollo del presente procedimiento radicarón principalmente en que el área fiscalizada no contaba con un programa de capacitación específico, únicamente tomaban los cursos de capacitación por parte de nivel central que remite el Jefe de Departamento de Reclutamiento y Selección de Personal, razón por la cual la Jefa del Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos junto con la Supervisora de Trabajo Social realizaron un diagnóstico e identificaron las necesidades de capacitación del personal, solicitando vía oficio el apoyo del Jefe de Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal para elaborar un Programa de Capacitación Específico en el que incluyeran los cursos de Manejo de Estrés, Comunicación Asertiva y Gestión de los servicios de Salud, en este sentido y a fin de acreditar documentalmente la realización de los cursos se estableció un formato para ello, por lo tanto con la implementación de estas acciones se promovió la realización de un Programa de Capacitación Específico para su mejor desempeño en el logro de sus objetivos institucionales así como el seguimiento de dicho programa.

- **Resultado 4.** Asegurar que el personal autorizado, ejerza actividades de supervisión y deje evidencia de la misma.

Verificar que el personal adscrito al Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos y autorizado cuente con la evidencia que acredite las funciones orientadas a la supervisión para el cumplimiento de los objetivos declarados en el Manual de Organización Específico, con el propósito de que las personas beneficiarias reciban un servicio con calidad y oportunidad.

DEBER SER:

- El **Manual de Organización**, indica lo siguiente:

- **Puesto de la Jefa del Departamento:**

Objetivo 1: Supervisar a las servidoras y servidores públicos del Departamento.

Objetivo 2: Evaluar el desempeño profesional de las servidoras y los servidores públicos del Departamento.

Objetivo 4: Supervisar el registro y la actualización de los movimientos de las personas beneficiarias hospitalizadas en los diferentes sectores.

Objetivo 5: Supervisar el control de los certificados de defunción entregados o cancelados.



Entidad Fiscalizada: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).

Sector: Salud

Unidad Fiscalizada: Dirección de Medicina/Subdirección de Servicios Paramédicos/Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos.

Clave y Tipo de Acto de Fiscalización:
700 "Actividades Específicas Institucionales"

• **Puesto de Supervisora de Trabajo Social:**

Objetivo 1: Coordinar la investigación de los factores sociales de las personas **beneficiarias** que incidan en el proceso salud-enfermedad.

Objetivo 2: Supervisar la aplicación de los lineamientos Establecidos para la asignación del nivel socioeconómico.

Objetivo 3: Coordinar el desempeño profesional de las y los Trabajadores Sociales Operativos.

• **Puesto de Coordinadora de Admisión:**

Objetivo 1: Revisar la actualización de la gestión hospitalaria en los diferentes sectores.

Objetivo 2: Verificar el control de los certificados de defunción expedidos por la dependencia Gubernamental correspondiente.

SER /HECHOS:

- Mediante oficio DM/347/08/2024, el Director de Medicina, remite la instrucción correspondiente a la Jefa del Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos para la atención de las acciones de la cédula de resultados preliminares, con lo cual se establecen los mecanismos de comunicación, coordinación, supervisión y seguimiento para la atención de los resultados preliminares; a través del oficio sin número de fecha 2 de agosto de 2024 la Supervisora de Trabajo Social informa que realizará reuniones de trabajo de forma trimestral, a fin de identificar las problemáticas en los procesos y dar atención a las mismas, por lo que se estableció la coordinación y comunicación entre personal adscrito al departamento para identificar problemáticas y establecer en su caso acciones de mejora para resolverlas.
- De lo anterior, se observó que para acreditar la evaluación de desempeño de servidoras y servidores públicos adscritos al Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos, únicamente se había proporcionó un "Rol de Trabajadores Sociales 2024", que describe el nombre del servidores públicos adscritos al Departamento que se desempeñan como trabajadores sociales, el área a la que están asignados y turno en el que labora, y "Estudio Médico para THO", documento que integra aspectos de un paciente como familiograma, estado de salud, padecimiento actual, área laboral, área económica, aspectos de vivienda, datos de Trasplante, diagnóstico social, plan social y tratamiento social"; por lo que el área auditada informó que, existe una evaluación anual de las y los servidores públicos, así mismo existen mecanismos de evaluación de satisfacción del paciente. Para este efecto se implementa un formato de evaluación para el personal adscrito al Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos, el cual tendrá una periodicidad semestral y remite el formato de Evaluación al personal adscrito al Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos, el cual contiene criterios a evaluar entre los cuales se distinguen: aspectos técnicos-administrativos y participación con el equipo de salud: relaciones humanas, actitud y puntualidad y asistencia; la firma del evaluador es de la Supervisora de Trabajo Social y el visto bueno de la Jefa del Departamento.

**Entidad Fiscalizada:** Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).**Sector:** Salud**Unidad Fiscalizada:** Dirección de Medicina/Subdirección de Servicios Paramédicos/Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos.**Clave y Tipo de Acto de Fiscalización:**
700 "Actividades Específicas Institucionales"

- Adicionalmente, la Jefa del Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos destaca que, se recibieron el 1er. trimestre por "trato digno y fallos en la atención", se analizan cada una de las quejas relacionadas con el personal, ello con el propósito de identificar el tipo, y si esta amerita una medida disciplinaria o de mejora o de cualquier otra índole, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 158 de las Condiciones Generales de Trabajo vigentes en el INCMNSZ, en el cual se establecen las sanciones aplicables a los Trabajadores del Instituto como amonestaciones, verbales, extrañamientos, notas malas, suspensión en sueldo y funciones hasta por ocho días, remoción a otro Departamento, cabe precisar que dichas acciones se registran en un expediente, (Quejas), separando las que corresponden a Oficina de Representación y las de Dirección de Planeación y Mejora de la Calidad,

CONCLUSIÓN.

Derivado de la identificación de los hallazgos descritos en el párrafo que antecede, durante la realización de la Visita de Inspección, el área implementó la realización de reuniones de trabajo de forma trimestral para identificar problemáticas en los procesos y establecer acciones de mejora; respecto de las evaluaciones del personal adscrito al departamento se fortaleció el proceso implementando un "Formado de Evaluación", en el que se calificaran aspectos técnicos-administrativos, participación con el equipo de salud, relaciones humanas, actitud y puntualidad y Asistencia, dicha evaluación la realizará la Jefa del Departamento. Por otro lado las recomendaciones derivadas de las quejas a los servidores públicos adscritos al Departamento, se atenderán de conformidad con las medidas disciplinarias establecidas en el artículo 158 de las Condiciones Generales de Trabajo del INCMNSZ, las cuales se integrarán en los expedientes correspondientes

f) Monto por justificar, aclarar o recuperar.

No se determinaron montos por justificar, aclarar o recuperar.

g) Resumen.

Como resultado del desarrollo de la Visita de Inspección 2024-12-NCG-OEF-VI-002, se determinaron 4 Hallazgos Preliminares, los cuales fueron aclarados durante la ejecución de la misma, por lo tanto no generaron acciones promovidas.

Entidad Fiscalizada: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición
Salvador Zubirán (INCMNSZ).**Sector:** Salud**Unidad Fiscalizada:** Dirección de Medicina/Subdirección de Servicios
Paramédicos/Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos.**Clave y Tipo de Acto de Fiscalización:**
700 "Actividades Específicas Institucionales"**h) Opinión.**

La presente opinión se sustenta en la información proporcionada por la Departamento de Trabajo Social y Admisión de Enfermos, dependiente de la Dirección de Medicina de cuya veracidad es responsable.

Tomando como referente el apartado de alcances y muestras revisadas y pruebas sustantivas; así como las justificaciones y aclaraciones que presentó el área auditada, han demostrado que, el servicio proporcionado cumple con los estándares esperados en cuanto a ética, profesionalismo, calidad y oportunidad, en los parámetros indicados en el Manual de Procedimientos durante la Visita se identificaron y abordaron diversas áreas de mejora, por lo que se recomienda continuar con un monitoreo y seguimiento constante en materia de la admisión de enfermos por el Área de Trabajo Social.

Elaboró

Lic. Saul Benítez VegaJefe de la Oficina de Representación
en el INCMNSZ

Autorizó

Mtra. Dolores Gómez MorenoTitular del Área de Especialidad en Fiscalización
en el Ramo Salud y Coordinadora del Acto de
Fiscalización.

SIN TEXTO