
CAPITULO I

EL ESPACIO PROFESIONAL: LA PARTICIPACIÓN DE LOS AGENTES SOCIALES.

I.1 CARACTERIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

El Hospital General del Estado de Sonora, es una institución de carácter público que brinda servicios de salud a la población abierta. Atendiendo de manera significativa los problemas de salud que demandan las personas que no son beneficiarias por el Sistema de Seguridad Social.

Es en el año de 1881, cuando se establece el Hospital Civil como primer antecedente, ello, por iniciativa del H. Ayuntamiento de Hermosillo. En ese entonces, en el Estado solo existían con carácter público los Hospitales Militares; y en el ámbito nacional, se contaba con el Consejo Superior de Salubridad. En 1879, adquiere autonomía como autoridad de sanidad en puertos y estados de emergencia epidemiológica así como de beneficencia pública.

En 1917 durante el gobierno del General Plutarco Elías Calles el Estado toma el mando del Hospital Civil y cambia éste a ser el Hospital General del Estado, con el objetivo general de atender la salud tanto a pacientes por lesiones como también por enfermedades infectocontagiosas; y en lo específico a la población en general. Para el año de 1923, el Hospital General del Estado vuelve a estar bajo el mando del H. Ayuntamiento, lo cual no presentó ninguna mejoría para la institución. Así mismo, en el año de 1934 se integran los Servicios Sanitarios Coordinados del Estado de Sonora para ejercer funciones en la prestación de servicios de salud siendo este un organismo federal; ampliándose así las expectativas de acceso a los servicios médicos.

Posteriormente entre los años de 1943-1948, se decide la construcción del actual inmueble del Hospital General del Estado aumentando esto la demanda de servicios como: Medicina Interna, Cirugía, Maternidad e Infecciones, entre otros. Así mismo, en el año de 1949 se convierte esta institución como escuela para la implementación de la residencia de pre-grado y post-grado debido a la demanda de la población usuaria se conforman otros servicios de atención, esto se da a principios de la década de los ochentas.

En 1985 se organizan los servicios de salud para la población abierta, en coordinación con la Federación-Estado para la integración orgánica y descentralización de los servicios de salud. Dentro de esta modernización administrativa de salud, la institución forma parte de la red hospitalaria para la población abierta, fungiendo como unidad de referencia y contrarreferencia regional (centro y norte del estado) otorgando apoyo tecnológico a Hospitales Generales Básicos.

En el período 1986- 1991, se refuerza la infraestructura y recursos con el fin de aumentar su capacidad reproductiva acorde a las necesidades del sistema estatal de salud. Esto a su vez por la gran demanda de parte de los usuarios; viéndose como una institución con capacidad para atender a pacientes con problemas de mediano y alto riesgo de salud.

El Hospital General del Estado se propone alcanzar como objetivo general: "Proporcionar atención médica-quirúrgica a todo usuario referido del primer nivel de atención médica, con el propósito de reintegrarlo productivo a la sociedad, así como formar y desarrollar recursos humanos acordes a las necesidades de salud de la población, a fin de asegurar la calidad en la atención al usuario, en el marco del modelo de atención para población abierta y de las disposiciones legales aplicables."¹

1 Manual de Organización del Hospital General del Estado. Gobierno del Estado de Sonora. Secretaría de Salud Pública. Dirección General de Planeación. Hermosillo., Son. 1992. p.3

De acuerdo a este objetivo general el cual se señala en el artículo primero de su reglamento interior cuenta con las siguientes atribuciones:

Participar como centro regional de atención médica en el sistema de referencia y contrarreferencia de pacientes para la población abierta.

- Prestar los servicios de atención médica encaminados al diagnóstico de enfermedades de mediano y alto riesgo, así como en su tratamiento o rehabilitación.
- Participar en la formación y desarrollo de recursos humanos para la salud.
- Promover y realizar proyectos de investigación científica y tecnológica para la salud.
- Participar en el sistema estatal de información de salud, en el sistema estatal de vigilancia epidemiológica y demás mecanismos de coordinación y concertación inter-institucional.
- Aplicar y vigilar las normas técnicas en materias de prestación en la atención médica.
- Las demás que le sean conferidas por el ejecutivo del estado por conducto de la Secretaría de Salud Pública.

El Manual de Organización del Hospital General del Estado se sustenta a partir de una base legal, la cual está constituida como Institución Pública bajo los siguientes ordenamientos:

CONSTITUCIONALES:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (1917).
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Sonora (1917).

LEYES:

- Ley General de Salud (1984)
- Ley de Planeación del Estado (1984).
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado (1985).
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios (1984).
- Ley de Planeación.
- Ley número 109 de Salud para el Estado de Sonora (1982).

CONVENIOS:

- Convenio único de Desarrollo que celebran el ejecutivo Federal y el Ejecutivo del Estado de Sonora (1990).

REGLAMENTOS:

- Reglamento de la Ley General de Salud en materia de prestación de servicios de atención médica (1986).
- Reglamento de la Ley General de Salud en materia de control sanitario de las disposiciones de órganos, tejidos y cadáveres de seres humanos (1985).
- Reglamento de la Ley General de Salud en materia de investigación en salud (1987).
- Reglamento Interior del Hospital General del Estado (1989).

DECRETOS:

- Decreto que aprueba El Programa Sectorial de Mediano Plazo denominado: Programa Nacional de Salud 1990-1994. (1991).
- Decreto que aprueba el Programa Estatal Sectorial de Mediano Plazo de Salud y Asistencia Social 1986-1991 (1986).

ACUERDOS:

- Acuerdo de Coordinación que celebran el Ejecutivo Federal y el Ejecutivo del Estado de Sonora, para la Integración Orgánica y Descentralización Operativa de los servicios de salud para la población abierta en el Estado (1986-1987).
- Acuerdo del Ejecutivo Estatal, que determina el agrupamiento por sectores administrativos de diversas entidades paraestatales (1986).

La estructura orgánica administrativa del Hospital General del Estado está conformada por tres grandes direcciones de las cuales se desprenden los siguientes departamentos:

I DIRECCIÓN GENERAL

- Patronato.
- Consejo Técnico Consultivo.

II. DIRECCIÓN MÉDICA

- Coordinación de Archivo Clínico.
- Coordinación de Epidemiología y Bioestadística.
- Coordinación de Consulta Externa.

a) DIVISIÓN DE MEDICINA

- Coordinación de Medicina Interna.
- Coordinación de Cardiología.
- Coordinación de Neumología.
- Coordinación de Infectología.
- Coordinación de Cuidados Intensivos.
- Coordinación de Urgencias.

b) DIVISIÓN DE CIRUGÍA

- Coordinación de Cirugía General.
- Coordinación de Otorrinolaringología.
- Coordinación de Ortopedia y Traumatología.
- Coordinación de Oftalmología.
- Coordinación de Anestesia.
- Coordinación de Urología.
- Coordinación Cirugía Ambulatoria y Endoscopia.

c) DIVISIÓN DE APOYO

- Coordinación de Laboratorio Clínico.
- Coordinación de Radiología.
- Coordinación de Patología.
- Coordinación de Enfermería.
- Coordinación de Trabajo Social.
- Coordinación de Farmacia.
- Coordinación de Hemodiálisis y Unidad Metabólica.
- Coordinación de Cobaltoterapia.



**d) DEPARTAMENTO DE ENSEÑANZA, INVESTIGACIÓN Y
CAPACITACIÓN**

- Oficina de Enseñanza.
- Oficina de Investigación.
- Oficina de Capacitación.
- Oficina de Biblio-Hemeroteca.
- Oficina de Enseñanza de Enfermería.
- Oficina de Fomento a la Salud.

III. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

- Departamento de Servicios Generales.
- Oficina de Enfermería.
- Oficina de Lavandería y Costura.
- Departamento de Personal.
- Oficina de Relaciones Laborales.
- Oficina de Control de Pagos.
- Departamento de Recursos Financieros.
- Oficina de Contabilidad.
- Oficina de Tesorería.
- Departamento de Recursos Materiales.
- Oficina de Compras.
- Oficina de Dietología.
- Departamento de Ingeniería y Mantenimiento.
- Oficina de Maquinaria y Equipo.
- Oficina de Mantenimiento y Obras.

La Institución cuenta con programas que están encauzados a la atención de la salud del derecho habiente. Dentro de los cuales se desarrollan una serie de acciones específicas que a continuación se señalan:

❖ **ATENCIÓN PREVENTIVA**

- Control de enfermedades transmisibles.
- Detección oportuna de enfermedades.
- Vacunas.

❖ **CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA**

- Brindar consulta general a pacientes foráneos.
- Realización de estudios de laboratorio.
- Realización de estudios radiológicos.
- Realización de estudios electrodiagnósticos.

❖ **HOSPITALIZACIÓN GENERAL**

- Atender a personas hospitalizadas.
- Efectuar estudios de laboratorio.
- Realización de cirugías.
- Atención de emergencias y desastres.
- Otorgar consultas de urgencias.
- Atender a personas que solicitan el servicio.
- Asistencia social.
- Canalización según corresponda.

❖ ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y DESASTRES

- Otorgar consultas de urgencias.
- Atender a personas que solicitan el servicio.
- Asistencia social, servicio comunitario y prestación social.
- Protección y asistencia a personas desamparadas.
 - Realizar estudios socioeconómicos
 - Pláticas de orientación a la salud.

Es de importancia señalar que las actividades generales que desarrolla la Institución están encaminadas a realizar una serie de acciones tales como:

- Prestación de servicio y atención médica para la población a través de acciones preventivas, curativas y de rehabilitación correspondientes al segundo y tercer nivel de atención.
- Contribuir en la operación del sistema de referencia y contrarreferencia de pacientes, de acuerdo al modelo de atención para la población abierta.
- Participar en los sistemas de vigilancia epidemiológica e información de salud del estado, de acuerdo a la normatividad aplicable y a lo que establezca la Secretaría de Salud.
- Orientación y capacitación al usuario para el uso adecuado y oportuno que brinda la Institución.

Existen diversas especialidades que se orientan a garantizar una mayor calidad en los servicios de salud, siendo estas: Cirugía Plástica Reconstructiva, Otorrinolaringología, Oftalmología, Cirugía General, Neurología, Psiquiatría, Odontología, Dermatología, Gastroenterología, Enterología, Endocrinología, Cardiología, Neumología, Medicina Interna, Urología, Reumatología, Hematología, Neurocirugía, Nefrología, Anestesia, Endoscopia, Cirugía Ambulatoria, y Consulta General.

Estas especialidades aumentan con los servicios de diagnósticos y tratamiento: Electrocardiograma, Electroencefalograma, Endoscopia, Laboratorio Clínico, Patología, Prueba de Esfuerzo, Rayos X, Tomografía Axial Computarizada (TAC) y Ultrasonido.

Las instalaciones constan de área de Hospitalización, Unidad Metabólica, Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) Unidad de Cuidados Intermedios (UTI) y Urgencias Médicas.

Los recursos humanos que laboran en la Institución, están ubicados de la siguiente manera:

| <i>UBICACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS</i> | |
|--|--------------|
| Dirección General | 4 |
| Dirección Administrativa | 5 |
| Dirección Médica | 2 |
| Enseñanza, Investigación y Captura | 15 |
| Trabajo Social – Asistencia Social | 45 |
| Servicios Generales | 193 |
| Servicios Médicos Administrativos, Comisionados y Eventuales | 103 |
| Epidemiología | 4 |
| Patología | 10 |
| Radiología | 31 |
| Enfermería | 334 |
| Farmacia (Registro hospitalario) | 14 |
| Personal | 7 |
| Contabilidad | 22 |
| Archivo (Registro hospitalario) | 7 |
| Compras (Recursos materiales) | 10 |
| Almacén | 4 |
| Conmutador (Servicios generales) | 3 |
| Cocina (Dietología) | 27 |
| Mantenimiento | 49 |
| Afanadoras (Servicios generales) | 27 |
| Lavandería y Costura (Servicios generales) | 26 |
| Internado Médico (Servicios generales) | 6 |
| Médicos Becarios | 110 |
| Comisionados al sindicato | 4 |
| Laboratorio Clínico | 32 |
| Asistencia Social | 2 |
| Capacitación y Seguridad en el Trabajo | 2 |
| Unidad Jurídica | 2 |
| Informática | 11 |
| Recuperación Financiera | 6 |
| Total | 1,117 |

En primer término se encuentra la Dirección General con cuatro personas a su cargo, la Dirección Administrativa siendo cinco las personas que se encuentran en esta área, la Dirección Médica con dos personas dependiendo de ésta: Enseñanza e Investigación con quince trabajadores, posteriormente se encuentra el Departamento de Trabajo Social - Asistencia Social siendo cuarenta y cinco personas, así como también cuenta con ciento noventa y tres trabajadores en el área de Servicios Generales refiriéndose específicamente a conmutador, afanadoras, lavandería y costura e internado médico. También se encuentra el área de servicios médicos adscritos (comisionados y eventuales) siendo éstos un total de ciento tres distribuyéndose en setenta y dos personas de base, diecinueve personas por comisión y doce personas eventuales.

Uno de los servicios que con menor personal cuenta, es el área de Epidemiología con cuatro personas a cargo, el área de Patología con diez personas. Una de las áreas con mayor cantidad de personal técnico es el servicio de radiología con treinta y uno. Cabe destacar la gran cantidad de personal de Enfermería distribuido en las diferentes áreas con un total de trescientos treinta y cuatro personas.

En cuanto al registro hospitalario que abarca Farmacia y Archivo, se cuenta con catorce personas que laboran en dichas áreas.

Es importante mencionar al Departamento de Personal, el cual cuenta con siete trabajadores encargados en este servicio. En relación a Contabilidad y Recuperación Financiera, son los servicios que también destacan con mayor importancia, ya que son los que manejan las cuotas de recuperación y todo lo relacionado al sostenimiento de esta Institución, siendo veintiocho personas responsables.

Referente al área de Recursos Materiales contamos con el departamento de Compras y Almacén siendo diez personas las que laboran dentro de ella.

Otra de las áreas de importancia, es el área de Dietología (Cocina) en donde encontramos veintisiete personas. El área de Mantenimiento cuenta con cuarenta y

nueve personas. Así como también tenemos Personal Médico Becario con un total de ciento diez integrantes y cuatro personas comisionadas al sindicato.

Además se cuenta con el área de Informática con once trabajadores; seis son las personas que laboran en el Departamento de Recuperación Financiera; dos personas en Seguridad y Capacitación en el Trabajo; dentro de la Unidad Jurídica se cuenta con dos personas, y por último el Laboratorio Clínico con treinta y dos.

Respecto a los Recursos Financieros, la Institución opera con un presupuesto asignado por el Gobierno Federal y Estatal; así también se incorpora a dicho presupuesto las cuotas de recuperación por el servicio otorgado, partiendo de la clasificación sobre la aplicación de estudios socioeconómicos a todos los sujetos demandantes del servicio médico institucional.

A continuación se presenta la infraestructura y recursos de las diferentes salas de hospitalización que actualmente funcionan dentro de la institución:

| SALAS | No. DE CAMAS |
|--|---------------------|
| Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) | 9 |
| Urgencias | 22 |
| Cirugía Mujeres | 18 |
| Cirugía Hombres | 24 |
| Unidad de Terapia Intermedia (UTI) | 4 |
| Medicina Hombres | 25 |
| Medicina Mujeres | 18 |
| Ortopedia | 18 |
| Urología | 5 |
| Oftalmología y Otorrinolaringología | 15 |
| Transplante Renal | 2 |
| Aislados Médicos Quirúrgicos | 29 |
| Total | 189 |

Nota: Existen 6 reposetes en la Unidad Metabólica.

I.2 CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO

Los grupos poblacionales que mayormente demandan los servicios médicos que ofrece la institución son los jóvenes, adultos, adultos mayores de ambos sexos.

Teniendo en cuenta que los que demandan dichos servicios en gran mayoría son: jornaleros, pequeños comerciantes, amas de casa, trabajadores por su cuenta y desempleados. Observándose que dicha población predominantemente cuenta con un nivel de escolaridad de primaria y secundaria. Atendiendo fundamentalmente pacientes del área urbana, así también existe demanda significativa de la población de áreas suburbanas y rurales.

En relación al tipo de contratación, tenemos que son trabajadores eventuales porque su trabajo se realiza por obra y tiempo determinado, por lo que el salario que se percibe se define a partir de la duración de la contratación.

La caracterización anterior permite identificar que los servicios de atención médica que se otorgan están dirigidos a una población de escasos recursos económicos.

I.3 CARACTERIZACIÓN DE LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL DEL TRABAJO SOCIAL.

El Departamento del Trabajo Social del Hospital General del Estado, inició sus funciones en el año de 1955, durante el período gubernamental del C. Álvaro Obregón Luken, siendo director del mismo el Dr. Carlos Tapia.

Este Departamento surgió a raíz de la necesidad que tenía el estado de dar un giro diferente al tipo de Hospital de Beneficencia Pública. Hay que recordar que el Estado no contaba con Hospitales tales como el ISSSTE, IMSS, ISSSTESON, entre otros.

El Departamento del Trabajo Social en su inicio contaba con un cubículo a la entrada principal, donde prestaba sus servicios una trabajadora social y tiempo después se contó con un auxiliar del mismo.

Las funciones del Departamento del Trabajo Social fueron la aplicación de estudios socioeconómicos a los pacientes, y en base a los mismos se establecía la cuota de pago, otra función era rendir un informe mensual a la Dirección.

Actualmente el departamento plantea como objetivo general: Brindar una mejor atención al usuario en coordinación con el equipo interdisciplinario mediante la asistencia económica-médica-social, y orientación para el logro del tratamiento integral del paciente.

Así mismo contempla una serie de objetivos específicos:

- Proporcionar ayuda económica y asistencia social a pacientes que lo ameriten, de acuerdo al estudio socioeconómico.
- Lograr una mejor relación bio-psico-social, utilizando la investigación en el método de caso.
- Proporcionar una orientación veraz al paciente para el uso adecuado de los servicios que presta la Institución.
- Establecer las cuotas de recuperación.
- Capacitación continua y permanente a los Trabajadores Sociales, a fin de elevar el nivel profesional de los mismos.
- Participar en el mejoramiento de los niveles de atención y prevención para la salud.

Los objetivos centrales del Departamento de Trabajo Social se orientan a:

- Concientizar al paciente y/o familia acerca de la importancia del seguimiento del tratamiento médico para su recuperación.
- Orientar al paciente y/o familia sobre la importancia de la higiene, a fin de evitar posibles reingresos hospitalarios.
- Atender necesidades urgentes de orden asistencial a pacientes que lo requieren.
- Lograr la reintegración de pacientes a su medio familiar.

Dentro del Departamento de Trabajo Social se contemplan tres áreas prioritarias:

- Consulta Externa
- Unidad Metabólica
- Banco de Sangre

Dentro de cada área los profesionales de Trabajo Social son responsables de la elaboración de los programas que se implementan en las mismas, los cuales son autorizados y supervisados por la encargada del Departamento de Trabajo Social. Los programas surgen y responden a partir de las necesidades y problemas que presentan los usuarios demandantes.

Dentro de las actividades más significativas que realiza el equipo Profesional de Trabajo Social adscrito al departamento podemos señalar las siguientes:

- Realización de estudios socioeconómicos.
- Visita médica multidisciplinaria.
- Coordinar el enlace médico-familiar del paciente.
- Autorización de medicamentos a pacientes de escasos recursos en los diferentes servicios.
- Atención al público e información, orientación y canalización del usuario.
- Hacer entrega de recetas, ropa, pertenencias a los familiares del paciente.
- Coordinar la visita del familiar al propio paciente.
- Localización de medicamento y material quirúrgico de emergencia, cuando no hay en existencia.
- Llenar requisitos de hospitalización.
- Solicitud de donación de sangre.
- Avisar o tramitar por los diferentes medios de comunicación la localización de familiares de pacientes que no están enterados de su ingreso, alta o defunción de los mismos.
- Control de pacientes trasladados en ambulancia.
- Control de casos legales.
- Canalizar a otras instituciones a los pacientes que cuentan con seguridad social y/o económica.
- Realizar visitas domiciliarias.

-
- Gestionar el traslado del paciente dentro y fuera del país por vía aérea y terrestre.
 - Mantener informado al jefe inmediato sobre la problemática del departamento.
 - Solicitar el apoyo a las diferentes Instituciones de Salud para la realización de estudios especiales.

No existe un sistema de evaluación que permita medir el logro de los objetivos planteados en los programas que se desarrollan; únicamente se realizan reuniones periódicas a fin de analizar los diferentes problemas que se presentan, y de ahí buscar alternativas de solución. Por lo que las acciones profesionales al no ser evaluadas adecuadamente no reflejan el impacto de la intervención.

Es conveniente señalar que el Departamento de Trabajo Social cuenta con el apoyo de médicos, enfermeras, psiquiatras, psicólogos; además con el valioso apoyo de la Asociación Luz Valencia que otorga el apoyo financiero a personas de escasos recursos que requieran estudios especiales como Tomografía Axial Computarizada (TAC), Ecocardiogramas, Ultrasonidos Doppler, Exámenes de Laboratorio, así mismo en algunos casos cubre gastos de pasaje y medicamentos.

Actualmente el Departamento cuenta con 42 Trabajadoras Sociales ubicadas en cuatro diferentes áreas y dos en Asistencia Social, a las que corresponden funciones específicas que a continuación se describen:

AREA DE JEFATURA (1 T.S)

F U N C I O N E S

- Elaborar y operar el programa de servicio del Departamento de Trabajo Social.
- Organizar, coordinar y supervisar las actividades del personal a su cargo.

-
- Realizar estudios de clasificación socioeconómica de los usuarios para operar el sistema de cuotas de recuperación.
 - Detectar y comunicar al jefe de la División de Apoyo Técnico sobre la problemática del servicio y proponer alternativas de solución.
 - Laborar y presentar el informe y reporte de las actividades realizadas en el servicio.
 - Participar en las actividades docentes destinadas a la formación y desarrollo de recursos humanos en salud.
 - Implementar programas de apoyo al usuario ya sea familiar o paciente de difícil tratamiento y/o recuperación, así como aquellos en que su esfera social esté afectada.
 - Supervisar los requisitos de ingreso a los albergues Luz Valencia y Alejandrina Camou de Tapia.
 - Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área.

AREA ADMINISTRATIVA (11 T.S.)

F U N C I O N E S

- Atención al público usuario.
- Control de pacientes a consulta externa.
- Entrega de fichas para electrocardiograma, donación de sangre y consulta general para pacientes foráneos exclusivamente.
- Control del movimiento diario de pacientes hospitalizados.
- Información de pacientes hospitalizados (estado de salud, horario de visita, cirugía programadas)
- Registros de pacientes con hojas de referencia.

AREA DE FOMENTO A LA SALUD (2 T.S.)

F U N C I O N E S

- Participación en el diseño y ejecución de programas y proyectos de capacitación.
- Coordinación de programas y/o proyectos de educación para la salud.
- Promoción, Difusión y Fomento Educativo para la salud.

AREA DE URGENCIAS (19 T.S.)

En esta área se labora por parte del personal de Trabajo Social en tres turnos, cubriendo las 24 horas de los 365 días del año.

F U N C I O N E S

- Coordinar, supervisar y evaluar las actividades del personal a su cargo (encargada de turno).
- Concertación y coordinación de los diferentes servicios y/o departamentos.
- Atender la problemática social económica y médica del paciente.
- Control de casos legales.
- Asignación de cuotas de recuperación.
- Atención al público y funciones inherentes al área.