



Recertificación

23 al 27 de enero
de 2012

Gracias por 
hacerlo mejor



GRACIAS por cuidar de esos pequeños... detalles

Cualquiera que sea tu
trabajo en nuestro Hospital,
me siento bien cuando tú
lo haces mejor.

¡Es un alivio contar contigo!

Gracias por 
hacerlo mejor
Recertificación 2012



Para saber cómo puedes contribuir a que nuestra calidad, servicio y seguridad mejore, en nuestro beneficio y el de todos nuestros pacientes: acude a nuestra oficina, marca la extensión 2121 ó consulta www.himfg.edu.mx

Estimados Colaboradores del HIMFG:

El 23 de enero de 2012 iniciará la certificación de nuestra Institución, por el Consejo de Salubridad General.

Como ustedes saben, la certificación es un procedimiento de evaluación externa que nos permite conocer el estado que guarda el Hospital, es una herramienta básica para la mejora continua y nos acredita ante diversas instancias del país.

Debemos de recordar que en el HIMFG todos somos iguales y lo que todos y cada uno de nosotros hacemos, es igualmente importante. Para enfrentar exitosamente esta evaluación es indispensable la participación activa de todos los miembros del HIMFG.

El presente cuadernillo tiene como propósito proporcionar información básica que debemos tener presente durante el proceso por lo que lo invito a conocerlo cuidadosamente.

Les agradezco su interés y participación.

Dr. José Alberto García Aranda.
Director General

Recuerde, en su caso consultar las tarjetas, carteles, página electrónica del Hospital, www.himfg.edu.mx o llamar a la extensión 2121, 2015 y 2016. El grupo de certificación está en la mejor disposición de ayudarle.

Recomendaciones generales.

1. **Porte siempre su gafete en un lugar visible.**
2. **Mantenga limpia y en orden su área de trabajo.**
3. **Conozca la ubicación de los extinguidores y salidas de emergencia.**
4. **Si la información que solicite el auditor no es clara, pida que la repita; de ser necesario dirija al auditor con la persona indicada.**
5. **Conozca y cumpla las políticas establecidas.** Puede consultarlos en la página <http://himfg.edu.mx/>, en los manuales y en su área de trabajo
6. **Conozca los manuales de su área y recuerde donde puede consultarlos.** En la página <http://himfg.edu.mx/>
7. **La certificación gira en torno a los siguientes ejes: médico, revisión de procedimientos, seguridad y administración.**
8. **La evaluación está principalmente centrada en la seguridad del paciente por lo que todas las preguntas buscarán determinar que tan seguro es el Hospital para los pacientes, familiares y trabajadores.**
9. **Conteste concretamente la pregunta para no desviar la atención del auditor; si no conoce la respuesta pida recurrir a los manuales, tarjetas, carteles o a la persona indicada.**
10. **La introducción de alimentos u otros artículos para su consumo y venta están prohibidas.**
11. **Los residuos deben separarse en los contenedores correspondientes; ayúdenos a mantener limpio el Hospital.**

Recuerde, en su caso consultar las tarjetas, carteles, página electrónica del Hospital, www.himfg.edu.mx o llamar a la extensión 2121, 2015 y 2016. El grupo de certificación está en la mejor disposición de ayudarle.

¿Cuál es la **misión** del Hospital infantil de México Federico Gómez (HIMFG)?

Proporcionar atención médica de alta especialidad con seguridad y calidad a todos los niños; formar recursos humanos y llevar a cabo investigación científica de excelencia

¿Cuál es la **visión** del HIMFG?

Ser, en el mediano plazo, un referente internacional en la asistencia, enseñanza e investigación pediátrica

¿Cuáles son los **valores** del HIMFG?

1. Integridad
2. Imparcialidad
3. Generosidad
4. Igualdad
5. Solidaridad
6. Transparencia
7. Liderazgo
8. Justicia
9. Honradez
10. Entorno cultural y ecológico

Estos pueden ser consultados al final de este folleto, en sus tarjetas, carteles y en www.himfg.edu.mx

¿Cómo colabora con la misión, visión y valores del hospital?

- Atendiendo a los pacientes con calidad y calidez.
- Participando activamente en la enseñanza e investigación.
- Cuidando de la limpieza.
- Desempeñándome con honestidad.
- Puede dar otros ejemplos acordes a su trabajo y a la misión, visión y valores.

¿Cuáles son los derechos de los **niños, pacientes, médicos y enfermeras**?

Consúltelos directamente durante la entrevista. Los puede ver al final de este folleto y en los carteles colocados en diversas áreas.

Recuerde, en su caso consultar las tarjetas, carteles, página electrónica del Hospital, www.himfg.edu.mx o llamar a la extensión 2121, 2015 y 2016. El grupo de certificación está en la mejor disposición de ayudarle.

¿Cuáles son *las metas internacionales de seguridad del paciente*?

Son seis:

1. Identificación correcta del paciente.
2. Mejorar la comunicación efectiva.
3. Seguridad en los medicamentos de alto riesgo.
4. Asegurar paciente correcto, sitio correcto y procedimiento correcto.
5. Reducir el riesgo de infección asociados a la atención.
6. Prevención de caídas.

Meta 1. Identificación correcta del paciente.

1. En el HIMFG utilizamos dos datos para identificar a nuestros pacientes:
 - Nombre del niño.
 - Número de expediente.
 - NUNCA por el número de cama, caso o diagnóstico ni otras expresiones.
2. En el Hospital identificamos a los niños **antes** de:
 - Administrar medicamentos.
 - Transfundir sangre o hemoderivados.
 - Tomar muestras de laboratorio.
 - Realizar algún procedimiento.

Meta 2. Mejorar la comunicación efectiva

La comunicación efectiva es: oportuna, precisa, completa, inequívoca y comprendida por el que la recibe. Por lo tanto quién recibe una información verbal o telefónica debe escuchar, escribir, leer y repetir para confirmar la información.



Recuerde, en su caso consultar las tarjetas, carteles, página electrónica del Hospital, www.himfg.edu.mx o llamar a la extensión 2121, 2015 y 2016. El grupo de certificación está en la mejor disposición de ayudarle.

Meta 3. Seguridad en los medicamentos de alto riesgo

En nuestro Hospital tenemos medidas de seguridad para almacenar, prescribir, preparar, administrar y registrar a los medicamentos de alto riesgo; estos están identificados con un código de colores.

Los electrolitos concentrados se identifican con el color verde.

Meta 4. Asegurar paciente correcto, sitio correcto y procedimiento correcto

En el HIMFG contamos con un protocolo para asegurar estos tres aspectos, mediante la identificación correcta del paciente y la verificación preoperatoria, marcaje quirúrgico y “tiempo fuera”.

- El tiempo fuera lo realiza la enfermera circulante en voz alta y espera la confirmación del cirujano justo antes de realizar la incisión.

Meta 5. Reducir el riesgo de infección asociados a la atención

Todo el personal debe lavarse las manos con agua y jabón *antes y después* de:

- Tener contacto físico con el paciente.
- Manejar catéteres, sondas, equipos respiratorios, heridas quirúrgicas, líquidos corporales, material biológico.
- Tomar muestras.
- Tomar alimentos e ir al baño.

Meta 6. Prevención de caídas

La enfermera evalúa el riesgo de caídas al ingreso de los pacientes y los identifica con una tarjeta VERDE en caso de mediano riesgo y con una tarjeta ROSA en caso de riesgo mayor. Y toma en cuenta:

- Los barandales siempre deben permanecer levantados.
- La cama siempre debe tener el freno puesto.
- Se debe, en lo posible, solicitar la participación de pacientes y familiares.

Recuerde, en su caso consultar las tarjetas, carteles, página electrónica del Hospital, www.himfg.edu.mx o llamar a la extensión 2121, 2015 y 2016. El grupo de certificación está en la mejor disposición de ayudarle.

Otros estándares importantes son:

¿Sabe cuáles son los **pacientes vulnerables** HIMFG?

- Los pacientes con discapacidades físicas, culturales, mentales o emocionales.
- Con ellos se debe tener especial cuidado en: Salvaguardar sus derechos, evitar los abusos y proteger en casos de emergencia.

¿Cuáles son los **pacientes de alto riesgo**?

- Recién nacidos, comatosos, quirúrgicos, inmunocomprometidos, en hemodiálisis y los internados en las terapias.

¿De qué forma se entera de lo que ocurre en el Hospital?

- A través de la revista ***Ixtlilton***.
- A través de los pizarrones.
- A través de circulares y oficios.
- A través de las sesiones generales.
- Página electrónica del hospital.
- De manera directa de los superiores.

¿El HIMFG le ha capacitado en cursos de seguridad?

Si, y también se realizan simulacros.

¿Qué debo hacer, en general, ante cualquier situación de **EMERGENCIA**?

- Mantener la calma.
- Actuar si estas preparado para ello.
- Buscar ayuda entre los que estén conmigo.
- Avisar a Protección Civil a la extensión **1000**.
- Seguir las indicaciones señaladas.
- Atender las recomendaciones de Protección Civil.

¿Qué debe hacer en caso de un sismo?

- Atender las indicaciones de Protección Civil.
- Actuar de acuerdo a lo aprendido en los simulacros.

Recuerde, en su caso consultar las tarjetas, carteles, página electrónica del Hospital, www.himfg.edu.mx o llamar a la extensión 2121, 2015 y 2016. El grupo de certificación está en la mejor disposición de ayudarle.

¿Cómo se utiliza un extintor?

Agarre el extintor

Garantice su funcionamiento y retire el seguro

Ubíquese a tres metros del fuego

Apriete la manija móvil y apunte a la base del fuego

Salga del área sin dar la espalda al fuego

¿Ha participado en simulacros de evacuación?

Si he participado.

¿Cómo ayudo a un paciente o familiar que tenga barreras de comunicación?

Actúo dependiendo del tipo de barrera pero puedo, por ejemplo, escribirle la información o llamar a Relaciones Públicas para que me ayude.

Las principales barreras de comunicación son:

Ceguera, sordera (o sordo mudo), idioma diferente al español, con cualquier problema para entender o que no sepa leer o escribir.

¿Qué hago con un paciente o familiar violento?

Aviso al personal de seguridad, a Relaciones Públicas y llamo a la extensión 1000.

¿De qué manera se puede manifestar una queja en el HIMFG?

Las personas que quieran manifestar una inconformidad o queja se atienden en el Departamento de Calidad o pueden utilizar los buzones que para ello se encuentran en las diferentes áreas del HIMFG.

¿Sabe cómo realizar el registro de un incidente relacionado con la seguridad del paciente?

Mediante un sistema electrónico que se encuentra en los pisos de hospitalización; en él se notifican los errores, o cuando existió la posibilidad de un error aunque no haya ocurrido nada.

¿Sabe qué hacer ante el derrame de una sustancia peligrosa?

- Sigo las instrucciones señaladas en cada área.
- Aviso a control de *Residuos Peligrosos Biológicos Infecciosos (RPBI)*, ext. **2463**.
- Llamo a la extensión 1000 de Protección Civil.

Recuerde, en su caso consultar las tarjetas, carteles, página electrónica del Hospital, www.himfg.edu.mx o llamar a la extensión 2121, 2015 y 2016. El grupo de certificación está en la mejor disposición de ayudarle.

¿Cómo se controla la calidad del agua?

Mediante un programa que periódicamente mide el nivel de cloro y analiza si hay bacterias en las cisternas y en las llaves de agua de las áreas.

La información detallada se encuentra en el Departamento de Epidemiología.

¿Qué incluye la evaluación de los pacientes en las primeras 24 horas de su ingreso?

La evaluación inicial contempla la historia clínica, la exploración física, evaluación emocional (psicológica de tamizaje), funcional, nutricional, escala de riesgo, la educación para la familia, evaluación de enfermería, planificación del alta, riesgo de caídas, valoración del dolor, social, económica, cultural (valores y creencias) y las especiales de cada servicio.

¿Cada cuando se revalora a un paciente?

- **Médicos:** Diario de acuerdo a su padecimiento y a los procedimientos de cada departamento o servicio y cuantas veces se requiera de acuerdo al estado del paciente.
- **Enfermeras:** En cada turno, de acuerdo a las indicaciones médicas y cuantas veces se requiera.

¿Cómo se resguarda la confidencialidad del paciente?

- Evitando que los expedientes clínicos u otros documentos estén alcance de personas ajenas a su atención.
- Evitando comentarios mediante cualquier medio (hablado, electrónico, etc.) de la información clínica o personal del paciente con personas ajenas a su atención.

¿Cómo y cuando se educa al paciente?

Desde el ingreso del paciente todo el personal de salud brinda la información necesaria y se lleva a cabo a través de instrumentos como la comunicación directa verbal o escrita, pláticas en las salas, folletos, trípticos y anuncios en las televisiones ubicadas en las salas.

¿Cada cuánto se retiran los medicamentos caducos de las áreas de control clínico?

Cuando faltan 3 meses para su fecha de caducidad.

¿Qué hace en caso de que la información sea ilegible (recetas, solicitudes, indicaciones)?

Se avisa a la persona responsable, se le pide que verifique la información y escriba nuevamente la receta, solicitud o indicación.

¿Conoce el Código de Ética del HIMFG?

Si, se encuentra al final de este folleto, en la página electrónica del hospital, en Intranet, en manuales y en carteles.

Recuerde, en su caso consultar las tarjetas, carteles, página electrónica del Hospital, www.himfg.edu.mx o llamar a la extensión 2121, 2015 y 2016. El grupo de certificación está en la mejor disposición de ayudarle.

Código Ética y de Conducta.

Es compromiso de todos quienes laboramos en el Hospital Infantil de México Federico Gómez conducirse dentro del presente **Código de Ética**. Todas las decisiones y acciones deben estar en apego a los valores que a continuación se desglosan, por encima de intereses particulares, en el entendido de que nuestra Institución es un patrimonio que pertenece a todos los mexicanos y sólo persigue el bienestar de nuestros pacientes y sus familias en un ámbito de calidez y seguridad; lo anterior nos obliga a realizar nuestra labor con eficacia y mantener una actitud proactiva para la mejora continua, modernización y optimización de los recursos públicos con el objeto de cumplir con nuestra misión y visión.

Valores

1. Integridad



Cumplir con el deber con honestidad y apego a la verdad para fomentar la credibilidad de nuestra institución y generar una cultura de confianza y desarrollar modelos de asistencia, investigación y enseñanza acordes a la población que atendemos.

2. Imparcialidad



Actuar sin preferencias o privilegios de organización o persona alguna; tomar decisiones y ejercer las funciones de manera objetiva sin prejuicios personales y sin la influencia indebida de otras personas u organizaciones.

3. Generosidad



Mantener una actitud sensible y solidaria, de respeto y apoyo para nuestros pacientes y compañeros.

4. Igualdad



En el trato que los pacientes y sus familias reciben durante el proceso de atención y para mantener un entorno laboral equitativo.

Recuerde, en su caso consultar las tarjetas, carteles, página electrónica del Hospital, www.himfg.edu.mx o llamar a la extensión 2121, 2015 y 2016. El grupo de certificación está en la mejor disposición de ayudarle.

Valores

5. Solidaridad



Dar a las personas un trato digno, cortés, cordial y tolerante; reconocer y considerar en todo momento los derechos, libertades y cualidades en todos los procesos de asistencia, enseñanza e investigación.

6. Transparencia



Permitir y garantizar el acceso a la información institucional en apego a las normas vigentes. Rendir cuentas ante la sociedad en forma adecuada y sujetarse a la evaluación de la propia sociedad.

7. Liderazgo



Promover los valores y principios mediante el ejemplo personal, aplicar cabalmente este *Código de Ética* y el *Código de Conducta* de la institución. Fomentar una cultura de ética y de calidad en el servicio.

8. Justicia



Conducirse siempre con apego a las normas jurídicas, respetar el Estado de Derecho, esta es una responsabilidad que, se debe asumir y cumplir.

9. Honradez



Ejercer sus funciones sin favores de terceros ni aceptar compensaciones o prestaciones de persona u organización que puedan comprometer nuestro desempeño.

10. Entorno cultural y ecológico



Llevar a cabo las tareas sin afectar el patrimonio cultural ni el ecosistema. Respetar, defender y preservar la cultura y al medio ambiente.

Recuerde, en su caso consultar las tarjetas, carteles, página electrónica del Hospital, www.himfg.edu.mx o llamar a la extensión 2121, 2015 y 2016. El grupo de certificación está en la mejor disposición de ayudarle.

<i>Derechos generales de los pacientes</i>
1. Recibir atención médica adecuada
2. Recibir trato digno y respetuoso
3. Recibir información suficiente, clara, oportuna y veraz
4. Decidir libremente sobre su atención
5. Otorgar o no tu consentimiento válidamente informado
6. Ser tratado con confidencialidad
7. Contar con facilidades para obtener una segunda opinión
8. Recibir atención médica en caso de urgencias.
9. Contar con un expediente clínico
10. Ser atendido cuando se inconforme por la atención médica recibida

<i>Derechos de los niños</i>
1. Derecho a la igualdad, sin distinción de raza, credo o nacionalidad
2. Derecho a una protección especial para su desarrollo físico, mental y social
3. Derecho a un nombre y una nacionalidad
4. Derecho a una alimentación, vivienda y atención médica adecuadas para el niño y la madre
5. Derecho a una educación y cuidados especiales para el niño física o mentalmente disminuido
6. Derecho a comprensión y amor por parte de los padres y la sociedad
7. Derecho a recibir educación gratuita y a disfrutar de los juegos
8. Derecho a ser el primero en recibir ayuda en casos de desastre
9. Derecho a ser protegido contra el abandono y la explotación en el trabajo
10. Derecho a formarse en un espíritu de solidaridad, comprensión, amistad y justicia entre los pueblos

Recuerde, en su caso consultar las tarjetas, carteles, página electrónica del Hospital, www.himfg.edu.mx o llamar a la extensión 2121, 2015 y 2016. El grupo de certificación está en la mejor disposición de ayudarle.

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

Derechos Generales de las Enfermeras(os)
1. Ejercer enfermería en forma libre, sin presiones de cualquier naturaleza y en igualdad de condiciones interprofesionales.
2. Desempeñar sus funciones en un entorno que garantice la integridad personal y profesional, libre de malos tratos.
3. Contar con los recursos necesarios que le permitan desarrollar un alto desempeño de sus funciones.
4. No ser presionados(as) a proporcionar información que sobrepase su competencia.
5. Recibir trato digno de los pacientes y sus familiares, así como del personal relacionado con su trabajo profesional.
6. Tener acceso a alternativas de desarrollo profesional en igualdad de oportunidades.
7. Tener acceso a actividades docentes y de investigación en su ámbito de competencia.
8. Asociarse con libertad para salvaguardar sus intereses profesionales.
9. Acceder a puestos de toma de decisiones con igualdad de condiciones, que otros profesionales sin discriminación alguna.
10. Ejercer la profesión de acuerdo a la legislación vigente.

Recuerde, en su caso consultar las tarjetas, carteles, página electrónica del Hospital, www.himfg.edu.mx o llamar a la extensión 2121, 2015 y 2016. El grupo de certificación está en la mejor disposición de ayudarle.








Directorio

Dr. José Alberto García Aranda	Director General
Dr. Jaime Nieto Zermeño	Director Médico
Lic. Esteban López Escorcia	Director Administrativo
Dr. Onofre Muñoz Hernández	Director de Investigación
Dr. Pedro Francisco Valencia Mayoral	Director de Planeación
Dra. Rebeca GómezChico Velasco	Directora de Enseñanza
Dra. Mónica Villa Guillén	Subdirectora de Asistencia Médica
Dr. Gerardo Blanco Rodríguez	Subdirector de Asistencia Quirúrgica
Dr. Ernesto Calderón Jaimes	Subdirector de Servicios Auxiliares de Diagnóstico
Dr. Rómulo Erick Rosales Uribe	Subdirector de Atención Integral al Paciente
Dr. Edgar Bustos Córdova	Subdirector de Pediatría Ambulatoria
Lic. María Guadalupe Arias Martínez	Subdirectora de Recursos Humanos
Ing. José Alonso Prieto Hernández	Subdirector de Mantenimiento

Recuerde, en su caso consultar las tarjetas, carteles, página electrónica del Hospital, www.himfg.edu.mx o llamar a la extensión 2121, 2015 y 2016. El grupo de certificación está en la mejor disposición de ayudarle.



CÓDIGOS DE EMERGENCIA HOSPITALARIA

Color	Cuando se activa	Que hago	Color	Cuando se activa	Que hago
 HI Azul Paro cardio-respiratorio	Cuando algún niño o adulto sufra un ataque (paro cardiorespiratorio), en cualquier sitio del Hospital	<ul style="list-style-type: none"> • Conserve la calma e informe a Protección Civil. • Si sabe qué hacer, ayude. • Si no, espere a que llegue la ayuda. • Retire a los curiosos. 	 HF Rojo Incendio	Cuando se detecte humo, calor o llamas en cualquier sitio.	<ul style="list-style-type: none"> • Conserve la calma e informe a Protección Civil. • Si sabe utilizar el extinguidor, hágalo. • Si no, cierre puertas y ventanas. • Revise si hay víctimas y repórtelas. • Aléjese del lugar.
 HX Blanco Menor extraviado	Cuando los trabajadores de la salud o los familiares se dan cuenta de que un niño no está en su lugar sin razón alguna.	<ul style="list-style-type: none"> • Conserve la calma e informe a Protección Civil • Proporcione la información que le sea solicitada • Evite rumores y comentarios innecesarios. 	 HS Verde Evacuación	Cuando por cualquier circunstancia interna o externa de la Institución se deba desalojar el sitio de trabajo o todo el Hospital.	<ul style="list-style-type: none"> • Conserve la calma. • Siga las indicaciones.
 HS Gris Seguridad	Cuando se requiera el apoyo del cuerpo de vigilancia del Hospital.	<ul style="list-style-type: none"> • Conserve la calma e informe a Protección Civil. • Proporcione la información que le sea solicitada. • Evite rumores y comentarios. • Aléjese del lugar. 	 HQ Naranja Accidente químico	Cuando en cualquier sitio, sobre todo laboratorios o talleres, se derrame alguna sustancia peligrosa.	<ul style="list-style-type: none"> • Conserve la calma e informe a Protección Civil. • Haga uso del material contra derrames. • Ventile la zona. • Revise si hay víctimas y repórtelas. • Aléjese del lugar.
 HG Amarillo Fuga de gas	Cuando se detecte olor a gas en cualquier sitio del Hospital.	<ul style="list-style-type: none"> • Conserve la calma e informe a Protección Civil. • Elimine fuentes de electricidad y fuego. • Cierre las llaves de gas. • Revise si hay víctimas y repórtelas. • Aléjese del lugar. 	Extensiones de emergencia Protección Civil Ext. 1000 Residuos Peligrosos Biológico Infecciosos (RPBI) Ext. 2463 Conmutador, marque 9		