

## **DIRECCIÓN DE OPERACIONES**

### **OBJETIVO**

Conducir los procesos y soporte técnico mediante la administración de los servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento, de atención al usuario, de atención ambulatoria, de atención hospitalaria, atención en quirófanos y medicina crítica; los servicios de ingeniería biomédica, admisión de pacientes, mediante estrategias, políticas y métodos para alcanzar estándares de calidad óptimos en la atención médica del Hospital de Alta Especialidad Pediátrica, en beneficio de los usuarios.

### **FUNCIONES**

1. Participar en la planeación y adquisición de medicamentos y material de curación con la Dirección Médica, Dirección de Administración y Finanzas, a fin de integrar el Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, para la atención de calidad de los usuarios.
2. Dirigir, coordinar y evaluar la actividad productiva en las áreas de consulta externa y proponer acciones de mejora a la Dirección del Hospital de Especialidades Pediátricas, para cumplir con las metas de atención del hospital.
3. Establecer y difundir las estrategias, políticas y metodologías para la producción de los servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento en el hospital a fin de que la atención al usuario sea de calidad.
4. Vigilar que los responsables de conducir los servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento en el hospital, trabajen con eficiencia y calidad, procurando en todo momento evitar demoras y pérdida de tiempo al paciente y su familia, de acuerdo a las políticas y lineamientos establecidos.
5. Coordinar la gestión de pacientes en consultas externa, a través del manejo de la programación de agendas para evitar demoras y tiempos de espera a los pacientes y sus familias,
6. Dirigir la organización y consenso de agendas entre los médicos ante eventuales cambios en la demanda de servicios que requieran del establecimiento de nuevas especialidades en el hospital, con el objeto de evitar duplicidades o inconformidades de éstos.
7. Vigilar el sistema de Referencia y Contrarreferencia en conjunto con la Red de los Servicios de Salud para el traslado eficiente de los pacientes a otras unidades de atención en función de la capacidad resolutive de cada una de ellas.



8. Coordinar la gestión de pacientes en las áreas de admisión continua, hospitalaria y consulta externa, así como la oportuna asignación y control de camas, para lograr una respuesta más ágil y eficiente al paciente y su familia, en dichos procesos hospitalarios.
9. Dirigir las actividades de trabajo social en la unidad hospitalaria, para mejorar de manera permanente la atención al paciente y su familia, y coordinar con la red de servicios de salud los traslados de pacientes a otras unidades de atención a la salud, en función de la capacidad resolutive de cada uno de ellos.
10. Conducir y difundir el uso de encuestas de satisfacción, para dar seguimiento a la respuesta brindada por el hospital a las expectativas y necesidades de atención a la salud de los pacientes y evaluar la calidad del servicio percibida por éstos.
11. Coordinar y difundir la programación quirúrgica de la unidad, a través de la administración de la lista de espera quirúrgica, de la lista de estudios preoperatorios y de la referencia de pacientes al área de admisión hospitalaria incluyendo la coordinación de las actividades para el control de los insumos requeridos en los quirófanos.
12. Establecer las políticas y lineamientos para que el equipo electromédico del hospital se encuentre en condiciones óptimas de funcionamiento todos los días del año, mediante el cumplimiento de la normatividad que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de hospitales y consultorios de atención médica especializada; y en materia de mantenimiento preventivo y correctivo, para una mejor utilización de dicho equipamiento.
13. Vigilar la prestación de servicios de atención en quirófanos y medicina crítica reduciendo las listas de espera quirúrgicas y optimizando el uso de insumos de los quirófanos, para la atención oportuna de los pacientes y su familia.
14. Coordinar la gestión de pacientes a los servicios de alta especialidad en admisión continua para priorizar el servicio otorgado reduciendo los tiempos de espera.
15. Participar en la programación quirúrgica de la unidad para administrar la provisión de material de curación u otro tipo de insumos necesarios en el área de quirófanos con el fin de llevar el procedimiento quirúrgico programado y no programado.



16. Dirigir los servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento, trabajo social, atención ambulatoria, brindados por el hospital como instrumento del área para facilitar el manejo del paciente y su familia en la toma de decisiones evitando demoras y pérdida de tiempo.
17. Participar con la Subdirección de Recursos Humanos, en los procesos de reclutamiento y selección para satisfacer las necesidades de personal en el de auxiliares de diagnóstico y tratamiento, atención al usuario, atención ambulatoria, atención hospitalaria, atención en quirófanos, medicina crítica e ingeniería biomédica.
18. Participar con las demás direcciones del hospital en el establecimiento de planes, programas, políticas y procedimientos de atención hospitalaria para mejorar la calidad y seguridad del paciente.
19. Establecer las políticas y lineamientos conforme a las disposiciones establecidas, para que el equipo médico del hospital trabaje en condiciones de funcionamiento y disponibilidad.
20. Coordinar a las áreas bajo su cargo en la integración del Programa Anual de Trabajo de la Dirección, en relación al cumplimiento de las metas programadas de la institución para la evaluación permanente que permitan la reorientación de sus actividades.
21. Coordinar la aplicación de encuestas de satisfacción para dar seguimiento a la respuesta brindada por el hospital a las expectativas y necesidades de atención a la salud de los pacientes con el fin de evaluar la calidad del servicio otorgado.
22. Evaluar los resultados de los programas y servicios de las Subdirecciones a su cargo, en la periodicidad establecida, para la toma de decisiones.
23. Vigilar que el personal bajo su cargo, supervise eficientemente el cumplimiento de los horarios de trabajo, funciones, actividades, perfiles de puesto, permanencia, permisos, licencias médicas, inasistencias, vacaciones, etc; del personal de base y de confianza., apegándose a la normatividad aplicable vigente.
24. Evaluar el desempeño laboral del personal a su cargo y aprobar las propuestas de mejora que resulten de dicha evaluación, con el objeto de estimar el rendimiento, proporcionar una retroalimentación adecuada, así como tomar decisiones efectivas.