**Descripción del problema:**

Antecedentes…

Actualmente el grupo Promesa, posee la sección de recepción tanto en el hospital como en la clínica, está se encarga de recolectar los datos de los pacientes que llegan tanto a consulta o a hospitalización, se encarga de efectuar los cobro y la facturación de los servicios brindados por el grupo, por el momento solo la recepción del área hospitalaria tiene equipo informático y para realizar estas tareas utiliza el sistema Mónica 8.5 para la elaboración de las facturas, Microsoft Word 2010 para la impresión de dichas facturas y Microsoft Excel 2010 para el control de los clientes; mientras que la recepción de la clínica realiza los mismos procesos pero de forma manual, con ello implica que a pesar de poseer casi los mismo clientes en ambos lugares, los expedientes son distintos pues la información se maneja de manera separa en cada sitio. En el caso del hospital, recepción se encarga además de administrar un botiquín con los insumos hospitalarios utilizados en las operaciones o en los pacientes que están ingresados.

La sección administrativa del grupo Promesa, se encuentra ubicada en el hospital y es la encargada de llevar la contabilidad de todos los gastos e ingresos realizados en el hospital, la clínica y la farmacia; a su vez es la encargada de llevar la elaboración de planillas de todos los empleados del grupo Promesa. Para realizar estas tareas utilizan hojas de cálculo de Microsoft Excel 2010, y para poder recopilar la información de la clínica y farmacia es necesaria la movilización de los encargados de estas secciones hasta el hospital para entregar los reportes financieros a la sección administrativa.

Las secciones de laboratorio clínico, rayos x, ultrasonografía y electrocardiograma, son administradas de la misma manera a pesar de ser tratadas como áreas independientes, todas están ubicadas en el hospital, y comparten la misma recepción, que es distinta a la recepción del hospital, esta solamente se encarga de recopilar la información de los pacientes y los exámenes que estos se van a realizar; recepción llena un recibo que es remitido a la sección que realizará los exámenes al paciente, donde se describe los tipos de exámenes que se deben realizar, a su vez son los encargados de realizar los cobros de dichos exámenes; cuando el encargado del laboratorio tiene la información de los exámenes que se deben de realizar al paciente, procede a efectuar la respectiva examinación de las muestras y luego le remite a recepción los resultados del examen para que ellos se encarguen de digitarlo en Microsoft Excel 2010, y luego lo impriman para entregárselo al paciente; para el área de ultrasonografía se debe realizar cita previa para el examen, pues el medico no se encuentra de planta en el hospital. En la sección de laboratorio clínico además de elaborar los exámenes, se encargan de llevar un inventario de los insumos y equipo utilizados para la examinación. Los resultados de los exámenes se encuentran almacenados en físico y no se posee copia digital de los mismos, por lo cual si un paciente llega a pedir la reposición de la hoja de resultados de su examen, recepción debe buscar el examen físico original y volverlo a digitar para entregárselo al paciente.

En el caso de las operaciones en el hospital son realizadas por cirujanos externos al personal de planta del grupo Promesa, cada cirujano es encargado de llevar su propio anestesista y este le remite a la jefatura de enfermería un listado de los insumos necesarios para poder llevar a cabo la operación, la sala de operaciones, también es utilizada para realizar cirugías a pacientes externos al grupo Promesa, con previa cita por parte del cirujano encargado de realizar la operación. En la sección de sala de operaciones no se realiza ningún reporte escrito que de fe o constate los procedimientos realizados al paciente, todo ello es hecho de forma oral por el cirujano ya sea al paciente o a los familiares de este último. Para poder realizar una operación se debe de firmar una carta de consentimiento por parte del paciente y realizarse unas pruebas previas a la cirugía.

La sección de enfermería en el hospital, lleva un registro de los insumos hospitalarios utilizados en la sala de operaciones, para ello, llenan una hoja de solicitud de insumos y se la dan a recepción para que les entregue los insumos solicitados del botiquín en el hospital, cuando ya les han dado los insumos firman haciendo constar dicha entrega. En caso de haber una devolución de algún insumo que no se utilizó y fue solicitado, enfermería llena una hoja de devolución del insumo al botiquín, si hubiese necesidad de solicitar insumos extra se realiza el mismo proceso de petición ordinaría de insumos. Cuando llega un paciente al hospital enfermería es el encargado de tomar sus signos vitales así como de estar pendiente del área de observación, que es donde un paciente pasa un breve periodo de tiempo en el hospital esperando una mejoría de sus síntomas, y de no haber mejoría esta pasa a ser ingresado en el hospital, así mismo, enfermería hace rondas para llevar la evolución de todos los pacientes ingresados, siendo responsables de entregar los medicamentos y alimentos a los mismos, enfermería se encarga de remitir a cocina el tipo de dietas que se necesitan por cada uno de los pacientes ingresados. En la clínica también hay una enfermera pero esta solo se encarga de colaborar a los médicos de la clínica, como en las curaciones, inyección, entre otras tareas.

El hospital cuenta con una ambulancia la cual no es utilizada siempre y su conductor no se encuentra de planta en el hospital.