



# **SISTEMA DE INFORMACIÓN EN REHABILITACIÓN INTEGRAL**

**18 septiembre 2009**

# Objetivo General:

- Comprender la finalidad que cumple el **SIRI** Sistema de Información en Rehabilitación Integral como parte fundamental en el Centro de Rehabilitación Integral de Quintana Roo quien brinda atención a las personas con algún tipo de discapacidad o en riesgo de presentarla.

# Contenido

- ***Puntos:***

- 1. Objetivo

- 2. Problemática enfrentada.

- 3. Estrategia aplicada para mejorar el servicio o proceso.

- 4. Alineación al Plan Estatal de Desarrollo.

- 5. Aplicación de Tecnología.

- 6. Participación de los recursos humanos.

- 7. Impacto en la satisfacción del ciudadano/ usuario.

- ***En resumen.***



# **1** **PROBLEMÁTICA ENFRENTADA**

# Problemática Enfrentada | 1/4

## 1. Trámites administrativos burocráticos.

Ocasionan **pérdida de tiempo** en la atención de los usuarios al tener que estar por más de 2 horas en trámites antes de ser atendido por un médico general.

## 2.- Cumplimiento parcial de las actividades establecidas en el Manual de Procedimientos.

De acuerdo al Manual de Procedimientos para la atención medica, se cumplía en un 60% la documentación, además de las actividades que se hacían de manera discrecional.

# Problemática Enfrentada

2/4

## 3.- Insuficiencias en la elaboración y uso del expediente.

**Expedientes incompletos, escritura ilegible, extravíos, duplicación y desactualización del expediente clínico.**

## 4.- Gastos y costos altos por operación.

- + Gastos material de operación.**
- + Maquinas de escribir.**
- + Personal por cada proceso.**
- + Fotocopias al mes por formatos.**

## 5.- Situación precaria.

La situación en la que se encontraba el CREE (predecesor del CRIQ) era hasta cierto punto precaria, en el sentido del manejo de la información necesaria del paciente para brindarle la atención, ya que **todos los procesos para la integración de un nuevo paciente siempre se hacía de manera manual**; desde la recepción, pasando por archivo hasta la asignación de citas.



## 6.- Modernizar y aplicar la tecnología debido al nacimiento del CRIQ.

En la realización del CRIQ se contemplaba la **introducción de la tecnología** al contar con equipo de computo, servicios de voz y datos, fue así como se empezaba a analizar la posibilidad de contar con un sistema de gestión de datos que permitiera la participación de todos el personal para la atención de las personas con discapacidad.



**Trámites  
administrativos  
burocrático**

**Cumplimiento en un  
60% la  
documentación**

**Gastos y  
costos altos  
por  
operación**

**Problemática  
Enfrentada**

**Integración del  
expediente  
clínico de forma  
manual**

**Introducción de  
la tecnología**

**Insuficiencias en la  
elaboración y  
uso del  
expediente.**

**2**

**ESTRATEGIA  
APLICADA PARA  
MEJORAR EL  
SERVICIO O PROCESO**

# Estrategia aplicada para mejorar el servicio o proceso.

1/2

## **1.- Creación de un sistema de información.**

La estrategia para hacer frente a la problemática fue la de construir un Sistema de Información, que permita la gestión de los datos de los usuarios y la prestación de los servicios de rehabilitación integral del personal de forma oportuna, suficiente y con buena calidad desde el ingreso hasta su alta.

**Su objetivo:** Automatizar la operación y control de las áreas para la optimización de los recursos en la prestación de servicios de atención a la salud para los usuarios del Centro de Rehabilitación.

# Estrategia aplicada para mejorar el servicio o proceso.

2/2

## **2.- Mejoramiento del proceso.**

**Es de suma importancia tomar en consideración que SIRI incorpora procesos nuevos, con esto deseamos expresar que una gran cantidad de procesos sistematizados dentro del mismo nacieron o se mejoraron tomando como punto de partida el análisis realizado para el desarrollo de SIRI.**

3

# **ALINEACIÓN AL PLAN ESTATAL DE DESARROLLO**

# **Alineación al plan estatal de desarrollo**

1/2

## **El Plan Estatal de Desarrollo 2005-2011**

### **IV.- Desarrollo Social incluyente.**

#### **IV.11.- Asistencia Social a Grupos Vulnerables**

##### **Objetivo Estratégico**

**Diseñar políticas públicas tendientes a modificar y mejorar las circunstancias que impiden el desarrollo integral del individuo y su familia, así como la protección física, mental y social de personas en estado de necesidad, indefensión, desventaja física y mental para lograr su incorporación a una vida plena y productiva.**

# **Alineación al plan estatal de desarrollo**

**2/2**

## **IV.11.3.- Estrategia 3**

### **MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA SOCIAL**

**Mejorar la infraestructura de atención, mayor financiamiento y promover el uso de las tecnologías de información para la asistencia social.**

**IV.11.3.2.- Modernización de la infraestructura y uso de herramientas tecnológicas en la asistencia social.**





# **4** **APLICACIÓN DE TECNOLOGÍA**

## **1. Infraestructura**

**Infraestructura ->**

**Canalización, Cableado, Energía regulada.**

## **2.- Equipo Físico**

**Equipo de computo**

**Equipos de fotocopiado e impresión**

**Equipos de Multimedia**

**Equipo de Comunicación Voz y Datos**

**Equipo de seguridad de redes.**

**Equipo de seguridad contra robos, incendios e intrusion.**

## **3.- Equipo Lógico**

**Sistema Operativo -->**

**Fedora 10,**

**Windows 2003.**

**Antivirus NOD 32.**

**Oficce 2007**

**Windows XP SP3**

**Tarificador Starmedia**

**Firewall Fortinet**

## **4.- Asimilación y apropiación de la tecnología.**

**PHP → Lenguaje de programación.**

**MySQL → Base de datos relacional.**

**FEDORA Linux → Sistema Operativo.**

## **5.- Desarrollo Tecnológico.**

**Con la creación y establecimiento del sistema de información se ha dado un gran paso al migrar de un método totalmente manual, obsoleto y rígido, a otro nuevo moderno con tecnología de punta por primera vez en la historia de la rehabilitación en el país, somos el único centro tecnológicamente soportado en todos sus procesos.**

5

# **PARTICIPACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS**

# Participación de los recursos humanos.

## **1. Capacitación**

**Al inicio de las operaciones del CRIQ, se capacito a los trabajadores acerca del objetivo de cada servicio transformado en módulos y procesos, concientizándolos del manejo de la designación de responsabilidades, dando como resultado un sistema multiusuario.**

## **2.- Profesionalización del recurso humano.**

**La planeación de los recursos humanos se realizo tomando en cuenta los distintos servicios que el CRIQ oferta a la población, así como el histórico de la demanda y la cobertura de atención para la cual fue planeado para atender a los casos de discapacidad prevalente en el Estado.**

# Participación de los recursos humanos.

## **3.- Evaluación del desempeño del personal**

Se realiza cada cuatro meses y se califican: calidad y cantidad del trabajo, uso de materiales y equipo, colaboración, disciplina, puntualidad y asistencia. Existen estímulos para incentivar al personal y reconocer su desempeño laboral.

## **4.- Administración de los permisos del personal.**

Para garantizar el buen funcionamiento de la agenda electrónica. El departamento de recursos humanos, otorga los permisos y hace los bloqueos pertinentes a los horarios en las fechas y horas de la agenda.

Eso se traduce en satisfacción para el usuario ya que garantiza la atención de sus citas.





6

# **IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO/USUARIO**

# **Impacto en la satisfacción del usuario.**

## **1. Cedulas de opinión.**

**La satisfacción del usuario ha sido uno de los aspectos más importantes que el Centro de Rehabilitación vigila para garantizar la calidad de sus servicios y la manera de medir esto es aplicando en la recepción del mismo, cedulas de opinión a todos los usuarios que acceden al CRIQ.**

**A través de las quejas y sugerencias de los mismos la información obtenida es analizada y evaluada con el propósito de retroalimentar al personal de todas las áreas para corregir las desviaciones y así la dirección del centro tomar las decisiones en cuanto a los ajustes necesarios.**

# **Impacto en la satisfacción del usuario.**

## **2.- Corrección de las desviaciones a través del análisis en tiempos de atención.**

**El sistema de información permite saber si cada atención fue otorgada en el tiempo y día programado en la agenda electrónica, podemos saber la hora en que la atención inicia y termina con cada paciente.**

**El porcentaje de pacientes satisfechos con el tiempo de entrega de la atención se evalúa tomando en cuenta el número de pacientes atendidos contra los programados; los tiempos de entrega de los servicios se evalúa con la hora de inicio de la atención contra la hora programada de inicio.**

## **Impacto en la satisfacción del usuario.**

### **3.- Beneficios al usuario:**

- Eficiencia en los tiempos de atención.**
- Ahorro en la economía del paciente.**
- Calidad y rapidez del servicio.**



# **EN RESUMEN**

## EN RESUMEN

- **El CRIQ brinda servicios de rehabilitación biopsicosocial a las personas con discapacidad para favorecer y consolidar su integración familiar, educativa, laboral y social contribuyendo a mejorar su calidad de vida.**
- **Con el sistema de información S.I.R.I. se acortan los tiempos de espera de atención de 3 a una hora, recibiendo actualmente hasta dos servicios en una sola visita, lo cual se traduce en satisfacción para el usuario, se controla mejor sus citas, se identifica mas fácilmente los expedientes y se da el seguimiento puntual a su padecimiento.**