

El Salto
Gobierno Municipal
2018 | 2021

S.M.M.//122//2019

El Salto, Jalisco a 02 de Julio de 2019

JORGE ANTONIO VIDALES VARGAS
JEFATURA DE MEJORA REGULATORIA
PRESENTE.

Por medio de la presente aunado a un saludo, le solicito de su colaboración para la revisión del Manual de Organización Específico Unidad Médica de Urgencias "Cruz Verde", esto para el cumplimiento y mejora de la dependencia a mi cargo.

Sin más por el momento me despido de usted, quedo para cualquier aclaración.

ATENTAMENTE

"2019, EL SALTO, CIUDAD INDUSTRIAL"

DR. DAVID LEON CORTES

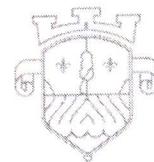
DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS MEDICOS

C.C.P. ARCHIVO



Ramón Corona No. 1
Colonia Centro
C.P. 45680
El Salto, Jalisco, México

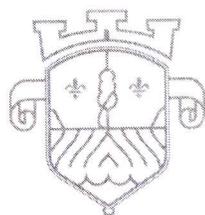
Tel. 3284 1240
www.elsalto.gob.mx



El Salto
Gobierno que trasciende
2018 | 2021

DIRECCIÓN DE LOS SERVICIOS MÉDICOS MUNICIPALES

EL SALTO, JALISCO



El Salto
Gobierno que trasciende

**Manual de Organización Específico
Unidad Médica de Urgencias “Cruz Verde”
Abril de 2019**



Dirección General
Subdirección Médica, Jefatura de Salud en el Trabajo
Jefatura de Educación.
H. Ayuntamiento de El Salto
2018-2021.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	4
CALIDAD DE LOS SERVICIOS MÉDICOS.....	5
MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	5
MODELO CONCEPTUAL.....	6
FILOSOFIA ORGANIZACIONAL.....	7
POLÍTICAS RECTORAS.....	9
FUNDAMENTO LEGAL.....	10
ORGANIGRAMA DESCRIPTIVO.....	12
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....	13
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES.....	14
CATALOGO DE SERVICIOS.....	20
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	21
CONSULTA EXTERNA.....	22
CERTIFICADO MÉDICO.....	26
CONSULTA ODONTOLÓGICA.....	29
SERVICIO DE CURACIONES.....	33
PARTE MÉDICO DE LESIONES.....	36
COLABORADORES.....	40
AUTORIZACIÓN.....	41

INTRODUCCION:

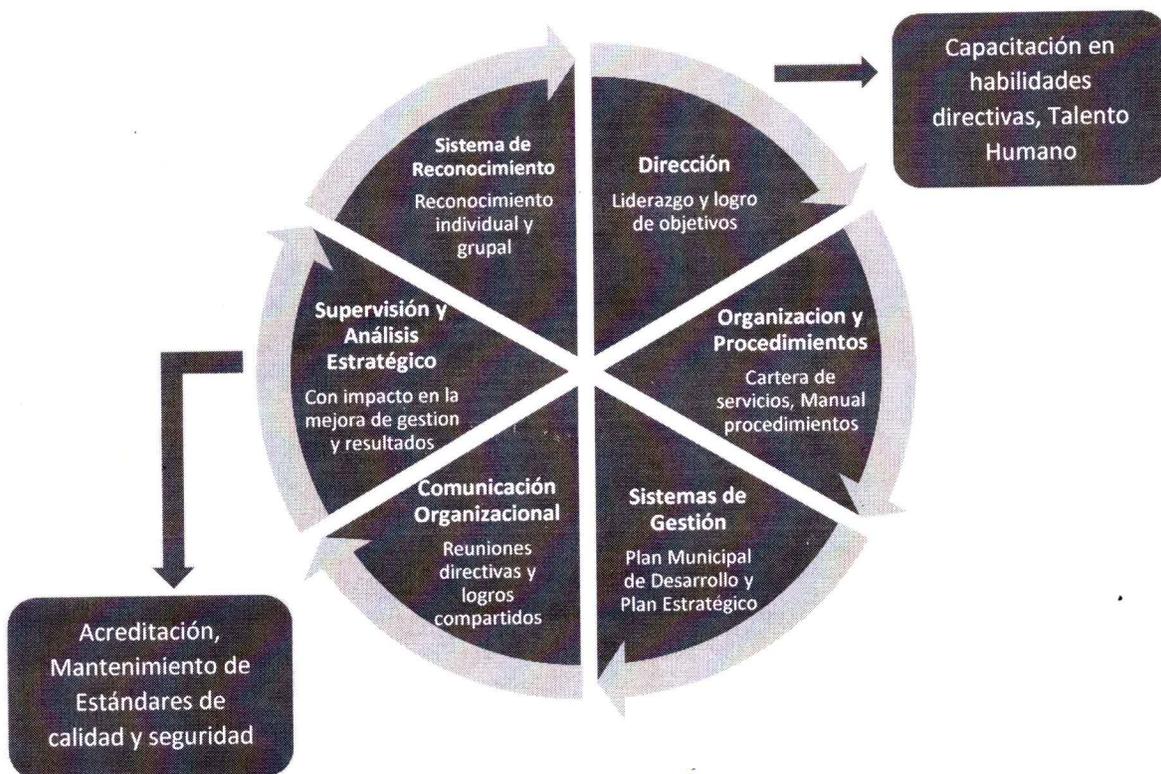
El manual de organización se construye y constituye, como instrumento técnico de carácter administrativo con la intencionalidad de satisfacer todo requerimiento legal y normativo. Proporciona la información necesaria sobre la conformación de la unidad administrativa en sí misma; provee las funciones y objetivos de cada unidad médica que la compone; determina de manera clara los niveles de jerarquía y responsabilidad. Este documento permite a los empleados de la organización trabajar sin duplicar funciones, y en consecuencia hacer más eficientes los procesos de trabajo de forma racional en todos sus recursos. Por otro lado, este documento coadyuva en el proceso de inducción a aquellas personas que ingresan por primera vez a la unidad médica o administrativa, o cuando los trabajadores se cambian de una unidad orgánica a otra. El manual de organización suele ser el primer documento que se solicita cuando se lleva a cabo una auditoría por los órganos de control del H. Ayuntamiento.

¿Cómo está integrado el Manual de Organización?

En el primer apartado, se describe la Misión, Visión y Valores, asimismo se define el fundamento legal y las principales atribuciones que tienen que cumplirse; después el documento integra el Organigrama en orden jerárquico; posteriormente, se describen las funciones en general de cada autoridad. Y por último se describen los procesos que se realizan a diario en las Unidades Médicas de los Servicios Médicos Municipales de Ayuntamiento de El Salto.

Calidad de los Servicios Médicos

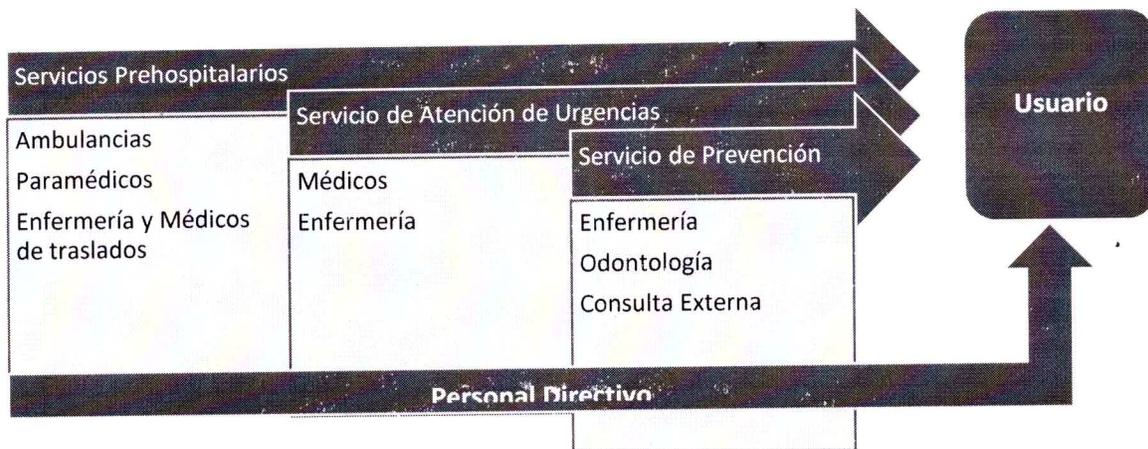
Nuestra organización busca la adopción de un modelo de gestión que sirva como referente a los procesos y procedimientos, los cuales responden a los servicios que se ofrecen en las Unidades Médicas de la Dirección de Servicios Médicos Municipales de El Salto. Nuestro modelo de gestión de calidad y seguridad, debe ser un referente permanente para búsqueda de la mejora de nuestros procesos y servicios.



Fuente: Servicios Médicos Municipales de El Salto. Dirección General Subdirección Médica, Jefatura de Salud en el Trabajo. Jefatura de Educación, Planeación y Enlace Interinstitucional.

MODELO CONCEPTUAL

El Modelo Conceptual para la atención en la Dirección de Servicios Médicos Municipales del Gobierno de El Salto es el siguiente:



Fuente: Servicios Médicos Municipales de El Salto. Dirección General Subdirección Médica, Jefatura de Salud en el Trabajo. Jefatura de Educación, Planeación y Enlace Interinstitucional.

El Modelo conceptual que se presenta, tiene como objetivo principal y final al usuario, tanto interno como externo, razón y motivo que llevan a la misión y visión propuestas. Existen 3 procesos sustantivos o vitales que los Servicios Médicos Municipales de El Salto ofrecen:

- La atención prehospitalaria.
- La atención de Urgencias Médico-Quirúrgicas.
- Los servicios de Prevención y Promoción a la Salud.

Todos estos procesos están encaminados y dirigidos a la plena satisfacción de los usuarios y tienen tanto al personal operativo de las diferentes categorías como al personal directivo en circulares concéntricas permanentes alrededor de estos procesos, impulsados por valores inmersos en una espiral de calidad y calidez.

Este modelo centrado en el usuario, promueve la integración de los mandos operativos y directivos en un mismo fin: El Humanitarismo, ello a través de la creación de la comunidad que se dirige hacia su transformación en una ciudad saludable.

FILOSOFIA ORGANIZACIONAL

MISIÓN:

Somos un Servicio Médico que brinda servicios pre hospitalarios y urgencias médicas como primer contacto de alta calidad y seguridad de los pacientes, con principios de Universalidad, Calidad, Ética, Humanismo, Eficiencia, Transparencia y Rendición de cuentas, fortaleciendo la Salud de los habitantes de la Zona de Influencia de El Salto, Jalisco y sus usuarios reciben la atención calidad y oportuna.

VISIÓN:

En el año 2021, somos una Unidad de Servicios Médicos que brinda la mejor atención prehospitalaria y de urgencias, referente de la región de influencia en el Salto Jalisco y su zona conurbada, contando con la mayor calidad de atención en el servicio, otorgando satisfacción a los usuarios, dentro del marco de la Cultura Organizacional con Ética y Transparencia, mejorando el cuidado del Medio Ambiente basado en la prevención de riesgos.

Las estrategias para lograr la visión de Servicios Médicos Municipales 2021 son:

- Sentar las bases para eficientar y modernizar de manera paulatina la gerencia de las Unidades Médicas y consolidarlas como proveedores competitivos de servicios médicos en El Salto.
- Construir las bases para implementar la Red Metropolitana de Atención Pre Hospitalaria y Urgencias Médicas, y su integración en el Sistema Estatal de Salud.
- Fortalecer y crear de forma planificada programas municipales como la primera línea de defensa contra riesgos sanitarios, de promoción de la salud y prevención de enfermedades.

VALORES:

Nuestros valores son las normas de convivencia entre los individuos que interactuamos, y son un conjunto de características positivas y válidas para el desarrollo de una vida plena. Son nuestros principios rectores que nos fortalecen y nos ayudan a seguir adelante.

Universalidad: Dirigida a la población en general sin hacer distinción del estado socioeconómico, religioso, afinidad política, género, preferencia sexual, régimen de seguridad social, raza, grupo étnico, o situación legal con respecto al derecho universal a la salud.

Calidad: Un atributo de la atención médica integral consiste en lograr los mayores beneficios posibles, con los menores riesgos para el paciente, su familiar y el equipo de salud, y de forma inherente la satisfacción de sus expectativas.

Humanismo: Valorar al ser humano, está relacionado con la generosidad, compasión y preocupación por la atención a los pacientes y su familia con sensibilidad, calidez, respeto y trato digno.



Ética: Atención del paciente bajo los principios morales y de confidencialidad que no atenten contra su dignidad, integridad y pudor.

Eficacia y Eficiencia: Cumplir con los objetivos de nuestro trabajo optimizando los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos que tenemos disponibles.

Transparencia y Rendición de Cuentas: Mostrar quienes somos con honestidad, responsabilidad y respeto, donde se integre de forma clara las acciones que realizamos y los recursos que utilizamos y rendir cuentas con información fundamental conforme a la ley y normativa para la administración de los recursos públicos.

Equidad: Otorgar un trato imparcial a las personas en consideración de sus necesidades.

Integridad: Actuar en apego a la filosofía institucional de forma congruente, honesta, justa y empática.

Lealtad: Demostrar fidelidad a la filosofía institucional.

Cuidado del Medio Ambiente: Promover el uso racional de los recursos naturales y el manejo adecuado de los residuos.

POLITICAS RECTORAS

1. Todo usuario, debe recibir atención médica, calidad, calidez y trato digno, por tanto, nuestros servicios deben darse de forma oportuna y eficaz.
2. Toda atención médica debe otorgarse bajo el enfoque de seguridad del paciente, para evitar daños colaterales.
3. Los usuarios deben estar tranquilos por sus pertenencias, por ello, es que todas sus cosas serán respetadas por el personal de Servicios Médicos Municipales.
4. Para unificar los criterios de atención, todos los procedimientos y procesos de trabajo deben estar plenamente estandarizados, y así promover la mejora continua de los mismos.
5. Todos los usuarios que demandan la atención médica, deben ser atendidos, por pequeños que sean sus padecimientos, asimismo, cuando lo requiera, ser estabilizado y referenciado a otra institución de alta complejidad médica cuando el caso lo amerite e implementar la atención "Cero Rechazo".
6. El actuar de los trabajadores debe responder plenamente a la normatividad vigente con relación a la atención médica.
7. La relación entre los trabajadores, se apegara estrictamente al código de ética y conducta del Código Interno de los Servicios Médicos Municipales de El Salto, promoviendo con ello, la mejor atención al derechohabiente en un clima de trabajo adecuado.
8. Las Unidades de Atención Médica de urgencias, deben trabajar y documentar su actividad administrativa, médica y siempre en apego a las Guías de Práctica Clínica vigentes.

FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución Política del Estado de Jalisco
- Ley General de Salud
- Ley Federal del Trabajo
- Ley General de Salud
- Ley del Gobierno y Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.
- Ley de Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco.
- Reglamento de Salud para el Municipio de El Salto.
- Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica.
- Reglamento Interior de la Comisión Interinstitucional para la Formación de Recursos Humanos para la Salud.
- Reglamento de la Administración Pública Municipal de El Salto.

Normas Oficiales Mexicanas

Se detallan las que corresponden a los Servicios Médicos Municipales, algunas de ellas sufren de modificaciones constantes o nuevas consideraciones que competen a nuestra institución y se deberán de tomar en cuenta ya que son competencia de esta dependencia.

NOM 004-SSA3-2009

Norma para el expediente clínico

NOM 005-SSA3-2010

Que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención de pacientes ambulatorios.

NOM 013-SSA2-2006

Norma para la prevención y control de enfermedades bucales.

NOM 015-SS2-2010

Norma para la prevención, tratamiento y control de la diabetes mellitus

NOM 027-SSA3-2011

Norma para la regulación de los servicios de salud, que establece los criterios de funcionamiento y atención en los servicios de urgencias de los establecimientos de atención médica.

NOM 030-SSA3-2011

Norma para la prevención, tratamiento y control de la hipertensión arterial.

NOM 031-SSA3-2011

Norma que establece los requisitos arquitectónicos para facilitar el acceso, tránsito, uso, permanencia de las personas con discapacidad en establecimientos de atención médica y hospitalaria del Sistema Nacional de Salud.

NOM 034-SSA3-2013

Regulación de los servicios de salud, atención médica prehospitalaria.

NOM 035-SSA3-2012

Norma en materia de información en salud

NOM 046-SSA2-2005

Norma para la prestación de servicios de salud, criterios para la atención médica de la violencia familiar.

NOM 056-SSA2-1993

Norma para los requisitos sanitarios del equipo de protección personal.

NOM 087-SEMARNAT-SSA1-2002

Norma para la protección ambiental, salud ambiental, residuos peligrosos biológicos infecciosos, clasificación y especificaciones de manejo.

NOM 167-SSA1-1997

Norma para la prestación de servicios de asistencia social para menores y adultos mayores.

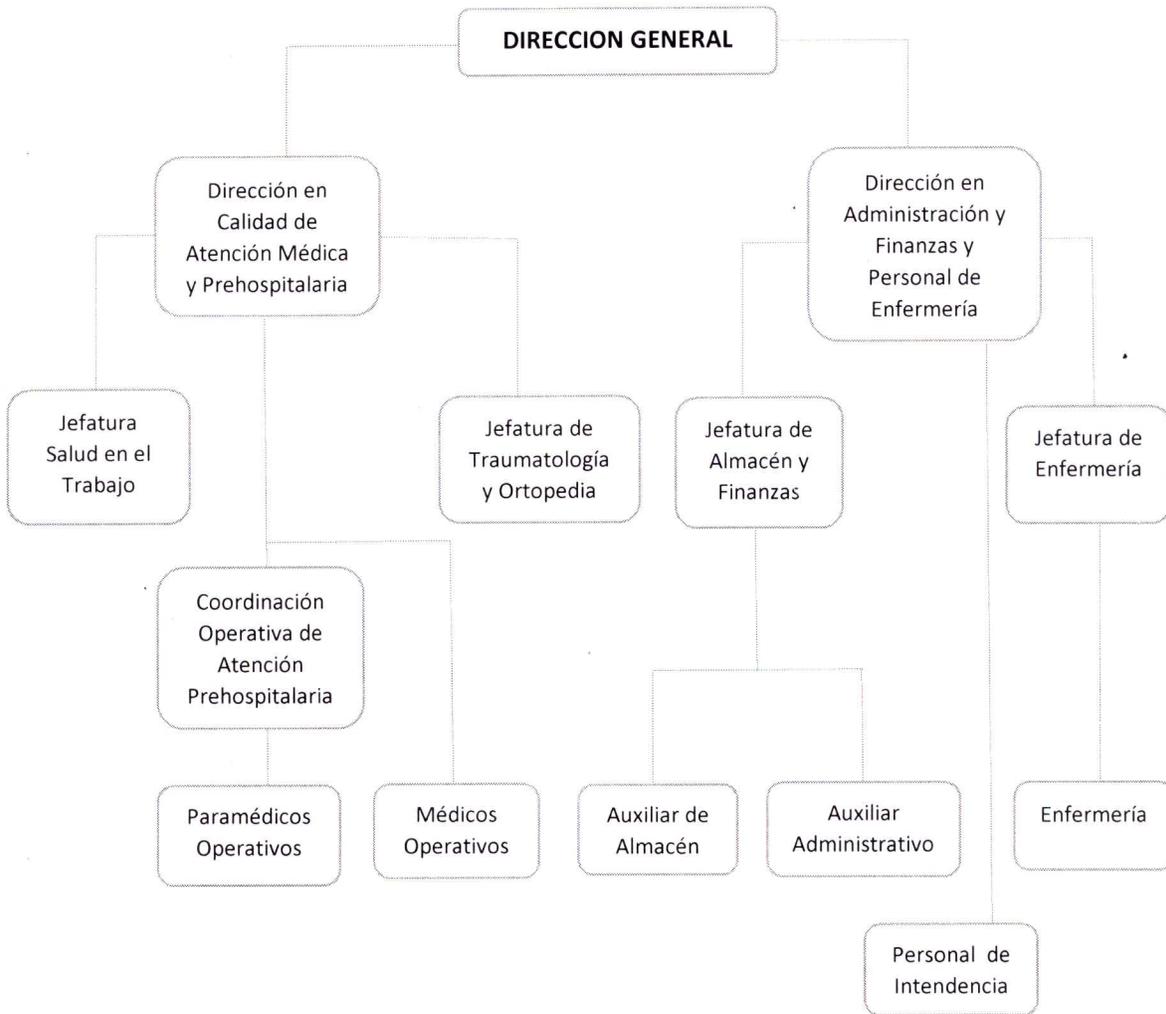
NOM 220-SSA1-2002

Norma para la instalación y operación de fármaco-vigilancia.

ORGANIGRAMA DESCRIPTIVO

1. Dirección General.
 - a. Subdirección Operativa.
 - i. Jefatura de Medicina del Trabajo, Jefatura de Traumatología.
 - ii. Médicos Operativos.
 1. Urgencias Médicas.
 2. Consulta Externa.
 3. Traslados
 - iii. Paramédicos.
 - iv. Médico Odontólogo.
 - b. Subdirección Administrativa.
 - i. Jefatura Administrativa.
 1. Auxiliar Administrativo.
 2. Auxiliar de Farmacia y Almacén.
 3. Intendencia.
 - ii. Jefatura de Enfermería.
 1. Enfermería.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



DESCRIPCION DE FUNCIONES

1. Unidad Médica de Urgencias (Cruz Verde)

Objetivo:

Vigilar el cumplimiento de políticas, normas, reglamentos y disposiciones de la Dirección de los Servicios Médicos, para establecer una correcta atención preventiva, curativa y de rehabilitación a los ciudadanos, que requieren de atención médica de urgencias.

Personal involucrado: Médicos, Enfermeras, Jefatura de Enfermería, Jefatura de Traumatología, Subdirección Operativa, Subdirección Administrativa, Dirección.

- a) Implementar acciones necesarias para acreditar la Unidad Médica de Urgencias y buscar la certificación de ser necesario o de acuerdo a instrucciones superiores.
- b) Coadyuvar para que se dé la atención médica integral a la población, que demanda servicios en la Unidad de Urgencias, con calidad y humanitarismo.
- c) Instaurar mecanismos de control, supervisión y evaluación de la calidad de atención prestada a los usuarios.
- d) Identificar las principales causas de atención y la cantidad de demanda solicitada, a fin de planificar la organización de los recursos humanos.
- e) Participar en la organización y ejecución de acciones médicas coordinadas ante las contingencias de salud en el municipio.
- f) Documentar los procedimientos y protocolos médicos de intervención bajo las mejores prácticas, en apoyo a la atención médica y rumbo a la acreditación y certificación.
- g) Buscar el buen uso y conservación de los bienes patrimoniales y la optimización del uso de los insumos.
- h) Identificar oportunidades de la mejora de la calidad en la atención médica, así como corregir anomalías que sean detectadas.
- i) Apoyar a otras unidades médicas, ya sea del propio municipio o de otros de la zona colindante que no cuenten con capacidad operativa en casos de urgencia inminente
- j) En general, todas aquellas que le confieran las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables y las asignadas por el superior jerárquico.

2. Área Administrativa Operativa.

Objetivo: Proporcionar a los niveles directivos, administrativos y operativos, estadística médica confiable, completa, pertinente y oportuna, apoyando los procesos de planeación, presupuesto, evaluación y elaboración de diagnósticos situacionales de la Unidad.

Personal involucrado: Auxiliar de limpieza, Auxiliar administrativo y de almacén, Jefatura de Administración, Subdirección Administrativa, Jefatura de Medicina del Trabajo, Dirección.

- a) Contribuir a la prestación de la mejor atención posible a los pacientes, asegurando que su expediente sea único, íntegro, confidencial, accesible y oportuno en el momento de la atención.
- b) Organizar y controlar la recolección, revisión, codificación y tabulación de los expedientes clínicos de forma diaria.
- c) Vigilar en coordinación con los diferentes encargados de servicio, que el registro y el flujo de la información sea el correcto e informar al superior jerárquico acerca de las desviaciones encontradas, así como sugerir alternativas de solución.
- d) Codificar diariamente las enfermedades y procedimientos en Medicina de la Organización Mundial de la Salud, motivos de atención, de enfermedad, de muerte, así como procedimientos de diagnóstico, tratamiento, quirúrgicos y no quirúrgicos, anotados en los formatos de egreso hospitalario, de consulta externa, de referencia y otros.
- e) Realizar análisis de los datos recibidos, hacer correcciones pertinentes y la presentación de la información estadística de forma permanente.
- f) Llevar a cabo la rendición oportuna de la información en los sistemas oficiales, a los diferentes niveles y la que requiera la autoridad, así como retroalimentar al personal que genera la información.
- g) Cumplir estrictamente con la normatividad en materia de integración y custodia de los expedientes clínicos, así como la distribución oportuna de los mismos al servicio solicitante.
- h) Realizar depuración periódica de los expedientes clínicos de conformidad con el procedimiento establecido, para conservar el espacio adecuado para el resguardo de expedientes vigentes y del archivo pasivo.
- i) Sistematizar el llenado adecuado de expedientes, formatos a todo el personal de la unidad de acuerdo a sus funciones.
- j) Coordinar la distribución de los formatos necesarios a todo el personal de acuerdo con la información que debe generar y vigilar la suficiencia.
- k) En general todas aquellas que le confieran las autoridades jurídicas y administrativas aplicables y las asignadas por el superior jerárquico.

3. Área Administrativa Directiva:

Objetivo: Administrar los recursos humanos, físicos, tecnológicos y materiales asignados a la unidad médica de urgencias, con la finalidad de lograr un funcionamiento adecuado del servicio e interrelacionándose y apoyando a las diferentes áreas de la Cruz Verde.

Personal involucrado: Jefatura de Medicina del Trabajo, Jefatura Administrativa, Jefatura de Enfermería, Subdirección Administrativa, Subdirección Operativa, Dirección.

- a) Supervisar, recibir, distribuir y vigilar el control de los insumos, ropería y uniformes entregados a las diferentes áreas de la unidad, así como llevar registros necesarios.
- b) Supervisar y detectar anomalías de cualquier índole y asesorar al personal de las diferentes áreas que lo requieran.

- c) Revisar, autorizar y gestionar las incidencias del personal a su cargo, para su control y seguimiento, así como gestión al pago de suplentes.
- d) Revisar y validar la plantilla del personal a su cargo, para el buen funcionamiento del servicio.
- e) Establecer mecanismos de control de ropa hospitalaria o quirúrgica que se requieran en los diferentes turnos en coordinación con la jefatura de Enfermería.
- f) Solicitar y gestionar el mantenimiento preventivo y correctivo que se requiera, al departamento de recursos materiales, para hacer más eficientes los recursos, así como darle seguimiento al mantenimiento que haya sido otorgado.
- g) Concentrar la información de productividad del servicio administrativo, para enviar informes a su superior o autoridades normativas de la Dirección de Servicios Médicos, así como aportaciones que le sean requeridas.
- h) Vigilar el buen manejo de RPBI y estar al pendiente de la recolección de residuos.
- i) Participar y apoyar a las áreas normativas de la Dirección de Servicios Médicos Municipales para mejorar los procesos y la atención a los usuarios.
- j) En general todas aquellas que le confieran las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables y las asignadas por el superior jerárquico.

4. Servicios de Atención Prehospitalaria

Objetivo: Proporcionar atención prehospitalaria en caso de accidentes y/o accidentes desastres, para salvaguardar la vida de la población con plena coordinación y vinculación con la Jefatura de Atención Prehospitalaria y su Coordinación Operativa.

Personal involucrado: Paramédicos.

- a) Estar alertas a los llamados de emergencia y tomar acción de los códigos que indique sean indicados por cabina, para llegar al lugar de los hechos oportunamente con seguridad.
- b) Aplicar los protocolos prehospitalarios de forma adecuada para resguardar la vida de los pacientes.
- c) Suministrar a los pacientes, los medicamentos e insumos requeridos y en la medida de lo posible, estabilizar al paciente para su traslado.
- d) Registrar en formatos de atención prehospitalaria y entregarlo (junto con el paciente cuando lo amerite) al personal de urgencias, para el seguimiento de la patología del paciente.
- e) Notificar a la cabina la finalización del servicio, así como mantenerse en comunicación con la Coordinación Operativa.
- f) Verificar que los insumos de las unidades móviles, estén completos y solicitar los faltantes de forma oportuna a su Coordinación.
- g) Coordinar el cuidado de los vehículos de atención prehospitalaria y estar al pendiente de los mantenimientos preventivos y correctivos de los mismos, con la intención de favorecer un mejor servicio.

- h) Revisar y analizar las necesidades de capacitación del personal, coordinarse con el departamento de Enseñanza, para que el personal tome los cursos necesarios y logre su trabajo de forma eficaz.
- i) En general todas aquellas que le confieran las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables y las asignadas por el superior jerárquico.

5. Atención Médica de Urgencias:

Objetivo: Atender a los usuarios con urgencia calificada que ingresen por ambulancia o por su propio pie y proporcionar el servicio médico con oportunidad, calidad y humanitarismo, sin excepciones.

Personal involucrado: Médicos, Enfermeras, Jefatura de Traumatología, Jefatura de Medicina del Trabajo, Jefatura de Enfermería.

- a) Tener comunicación clara y directa entre el médico de guardia y la Coordinación operativa, así como el Sistema de Atención Médica de Urgencias (SAMU), para valorar el ingreso del paciente y dar una atención efectiva. Si el paciente no quiere la atención médica, solicita que firme el desistimiento (formato específico).
- b) Integrar en los expedientes clínicos los formatos y estudios que surgen de la atención médica, conforme a la normatividad y realizar el manejo apropiado del paciente.
- c) Custodiar las pertenencias de los pacientes con apoyo del personal administrativo y de enfermería.
- d) Cumplir con los procedimientos autorizados y la NOM en materia de clasificación y envasado de RPBI que se generen en el servicio.
- e) Proporcionar información verbal completa a los familiares y paciente, sobre procedimientos, diagnósticos, tratamiento y sobre posibles riesgos.
- f) Promover y vigilar que la atención en el servicio sea acorde al diagnóstico, en base a la clasificación del triage y la demanda del servicio, a fin de que la permanencia en el servicio de urgencias no exceda las 8 horas, salvo eventualidades.
- g) Documentar todos los formatos requeridos cuando la enfermedad se trate de reporte epidemiológico, por ejemplo el alacranismo, intoxicación ofídica, etcétera, así como las enfermedades de notificación obligatoria por el médico tratante.
- h) Coordinar solicitudes de referencia y regulación de los pacientes que se encuentren hospitalizados para una atención integral.
- i) Llevar el registro de todos los insumos que se utilicen para cada paciente a efecto administrativo a que haya lugar.
- j) Establecer mecanismos de control o fichas de identificación de cada paciente para mejorar la seguridad del mismo durante su estancia y hospitalización, manteniendo firme los criterios de cuidados del paciente de forma segura para el personal y el mismo enfermo.
- k) Identificar y canalizar a los pacientes que a las 48 o 72 horas de su egreso de la unidad presenten una enfermedad infecciosa.

- l) Mantener actualizado el “carro rojo” y reponer de manera inmediata los medicamentos utilizados y vigilar que no exista medicamentos caducados.
- m) Mantener notificado al Ministerio Público cuando el caso implique responsabilidad legal, en coordinación con el personal directivo en tiempo y forma.
- n) Autorizar alta de los pacientes que han sido estabilizados y no requieren hospitalización, todo apegado a la Norma Oficial Mexicana del Expediente Clínico.
- o) Supervisar las áreas a su cargo, que cumplan con las funciones de forma eficiente, respetando y aplicando el Catalogo de Guías de Práctica Clínica.
- p) Promover el trabajo en equipo y la comunicación asertiva entre las diferentes áreas de la Unidad.
- q) Verificar el adecuado enlace entre turnos de las áreas para entrega y recepción de materiales, pacientes y ambulancias.
- r) En general todas aquellas que le confieran las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables y las asignadas por el superior jerárquico.

6. Consulta Externa

Objetivo: Ofrecer el servicio de calidad en consulta externa para pacientes ambulatorios, que requieran de los servicios de atención médica preventiva, odontológica y atención de medicina del trabajo, disminuyendo las posibles complicaciones a la salud, manteniendo niveles óptimos de salud a los usuarios.

Personal Involucrado: Médicos, Enfermeras, Odontólogo, Medico del trabajo, Traumatólogo.

- a) Proporcionar servicio de consulta externa con calidad, calidez y servicio oportuno a todos los usuarios que requieran el servicio para recuperar o mejorar su salud, apegado a la Normatividad vigente y el Catalogo de Guías de Práctica Clínica.
- b) Mantener coordinación entre áreas de atención de la Unidad y especialidades de forma eficiente para satisfacer la demanda de la población.
- c) Establecer el tipo de atención que el paciente requiere, para tratamiento o seguimiento en un nivel diferente de atención, para referirlo a Unidades de Mayor complejidad.
- d) Prescribir con base en el diagnóstico, de acuerdo a las Guías de Práctica Clínica, el tratamiento, pronóstico y evaluación funcional de cada enfermedad según sea el caso.
- e) Establecer un proceso continuo, de concientización del usuario sobre el uso racional del servicio de urgencias médicas (así como la reeducación interna de lo que sea urgencia).
- f) Proporcionar de forma confiable una estadística a su superior jerárquico con el fin de mejorar los objetivos y metas del servicio, y con ello aumentar la satisfacción del usuario.
- g) En general todas aquellas que le confieran las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables y las asignadas por el superior jerárquico.

7. Auxiliares clínicos para la Atención Médica.

Objetivo: Otorgar servicios clínicos y de asistencia a la población que lo requiera y contribuir con los pacientes en la recuperación de su enfermedad.

Personal involucrado: Auxiliar administrativo y almacén, Auxiliares de limpieza.

- a) Orientar e informar al paciente sobre los procedimientos administrativos que se generen durante su atención.
- b) Apoyar al personal operativo de atención médica en trámites necesarios para la atención del paciente de forma oportuna, generando además documentación necesaria para la recuperación de las cuotas establecidas según los procedimientos realizados al paciente.
- c) Sensibilizar al familiar o responsable del paciente sobre su participación en la recuperación del mismo.
- d) Actualizar o integrar formatos que realice el personal de servicios clínicos o asistenciales al expediente clínico de cada paciente.
- e) Proporcionar información al paciente y familiares de forma clara y oportuna.
- f) En general todas aquellas que le confieran las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables y las asignadas por el superior jerárquico.
- g) Mantener en buenas condiciones las instalaciones, esto con respecto al orden del expediente clínico, archivo general, formatería, y limpieza de las instalaciones.

CATÁLOGO DE SERVICIOS

1. Servicios Médicos y Clínicos ambulatorios:
 - 1.1 Consulta Médica Externa
 - 1.1.1 Consulta de Medicina en General
 - 1.1.2 Consulta Médica de Especialidad (Traumatología)
 - 1.1.3 Atención de Medicina Laboral
 - 1.1.4 Consulta de Odontología
 - 1.1.5 Certificados Médicos y Parte de Lesiones
2. Servicios Médicos de Urgencias:
 - 2.1 Consulta de Urgencias Médicas
 - 2.1.1 Urgencias calificadas
 - 2.1.2 Urgencias sentidas
 - 2.2 Consulta de Urgencias Traumatológicas
 - 2.3 Consulta de Urgencias Quirúrgicas Menores
3. Servicios Prehospitalarios:
 - 3.1 Atención prehospitalaria de urgencias
 - 3.1.1 Regulación a Hospitales de segundo y tercer nivel.
 - 3.2 Traslados programados.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El manual de procedimientos se pone a disposición del personal de la Dirección de Servicios Médicos del Ayuntamiento de El Salto Jalisco, y tiene por objeto, presentar de forma ordenada, uniforme y sistemática, los principales procesos que se realizan día a día en las Unidades Médicas de la Cruz Verde.

Los siguientes procesos se encuentran a continuación detallados.

- Consulta Externa
- Certificado Médico
- Consulta Odontológica
- Curaciones
- Parte de Lesiones

1. Procedimiento para otorgar la consulta externa

1.1 Objetivo: Restablecer la salud de los usuarios que acuden a la consulta externa de la Unidad Médica de los Servicios Médicos Municipales con acciones de primer nivel de atención médica, así como derivar a otras especialidades u otras instituciones del sector salud.

1.2 Alcances: El procedimiento inicia cuando un paciente llega a la unidad solicitando atención médica y termina cuando el usuario recibe el servicio correspondiente.

1.3 Áreas que intervienen: Consulta Externa Medicina y Traumatología.

1.4 Reglas de Operación: Los procedimientos documentados deberán sujetarse a las siguientes disposiciones y éstas serán de observancia obligatoria para todas las unidades administrativas/orgánicas y a los órganos de control.

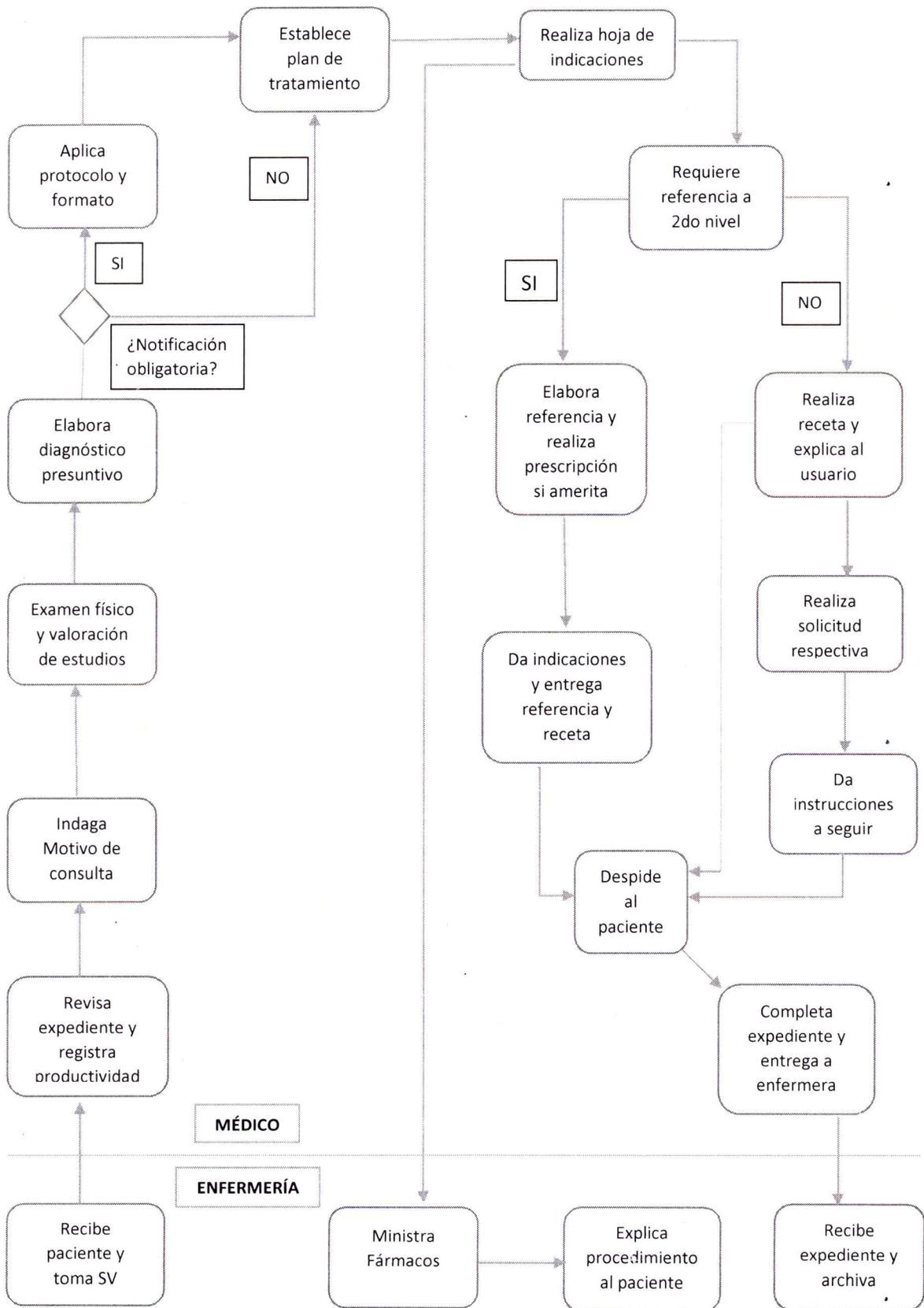
Se considerará vigente en tanto no exista uno nuevo que lo sustituya, en consecuencia, el procedimiento documentado se sigue aplicando, aunque las fechas de autorización no correspondan con el año en curso, ni los nombres de los líderes organizacionales a los que ostentan el cargo en la actualidad, el documento es Institucional.

Es responsabilidad de los médicos atender a todos los pacientes que soliciten atención médica durante toda su jornada laboral.

Los médicos deben dar toda la información sobre el padecimiento de los usuarios y aclarar todas sus dudas.

Los médicos deben asegurarse que los usuarios de sus servicios, entendieron y comprendieron todas las indicaciones médicas que les hayan sido otorgadas durante su proceso de atención.

Modelo de proceso: **Consulta Externa**



DESARROLLO DEL PROCESO

1	Médico	Solicita a la enfermera al paciente que solicita atención médica
2	Enfermera	Presenta hoja de signos vitales al médico y presenta al paciente
3	Enfermera	Entrega el expediente del usuario al médico
4	Médico	Si requiere, realiza consentimiento informado y explica al paciente el procedimiento de consulta.
5	Médico	Solicita datos generales y los anota en el reporte de productividad para consulta externa.
6	Médico	Indaga el motivo de consulta
7	Médico	Realiza examen físico al paciente en base al interrogatorio previo, y si el paciente cuenta con estudios, los revisa apropiadamente.
8	Médico	Elabora diagnóstico presuntivo sobre la patología encontrada y establece si se trata de un formato de notificación obligatoria. <ul style="list-style-type: none"> • En caso de notificación obligatoria requisita formato. • Aplica protocolo correspondiente al tipo de notificación, pudiendo ser sobre violencia, o algún padecimiento infecto-contagioso.
9	Médico	Establece plan de tratamiento y llena hoja de indicaciones o en su defecto receta médica con prescripción apegado a la NOM.
10	Enfermera	Administra los medicamentos indicados por el médico, asegurándose de que sea la vía correcta, dosis correcta, y el paciente correcto. Siempre aplicando protocolo de seguridad personal y del paciente. Informa al médico cualquier efecto adverso, reacción secundaria, o en su defecto, informa cuando el medicamento haya sido suministrado.
11	Médico	Determina si es necesario referir al paciente a otra unidad médica de mayor complejidad o especialidad. <ul style="list-style-type: none"> • Realiza formato correspondiente de referencia-contrarreferencia. • Si requiere elaborar receta también deberá llenar dicho formato. • Entrega la receta al paciente o su familiar, y procede a dar la información sobre el motivo del traslado o envío al siguiente nivel de atención.

12	Médico	<p>Determina si requiere algún estudio complementario para fortalecer o encontrar el diagnóstico presuntivo previamente elaborado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elabora solicitud de estudio debidamente llenada y entrega al usuario, dando indicaciones precisas sobre la realización de los mismos, y la necesidad de regresar a ser revalorado.
13	Médico	<p>Fin del procedimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elabora receta médica, otorga indicaciones precisas, de ser necesario explica al paciente el pronóstico de la enfermedad, el cual deberá quedar asentado en el expediente clínico.
14	Enfermera	<p>Recibe el expediente, y lo archiva en orden correspondiente.</p>

*Formatos utilizados:

- a) Expediente clínico, notas médicas de consulta externa.
- b) Reporte de productividad.
- c) Formatos de referencia – contrarreferencia.
- d) Receta.
- e) Solicitud de estudios.

*Servidores públicos que contribuyeron en la documentación.

Dr. David León Cortés. Director General.

Dr. Alberto Daniel López Ríos. Jefatura de Medicina del Trabajo.

Lic. Enf. Nalleli Parra Dávila. Directora de Administración y Finanzas.

Dr. Norberto Arturo González Palafox. Director Operativo.

2. Procedimiento para Trámite de Certificado Médico

1.1 Objetivo: Elaborar certificados médicos con calidad para contribuir con las necesidades personales de los pacientes.

1.2 Alcances: El procedimiento inicia cuando un paciente llega a la unidad solicitando un certificado médico y termina cuando el usuario recibe el mismo.

1.3 Áreas que intervienen: Consulta Externa de Unidad Médica.

1.4 Reglas de Operación: Los procedimientos documentados deberán sujetarse a las siguientes disposiciones y éstas serán de observancia obligatoria para todas las unidades administrativas/orgánicas y a los órganos de control.

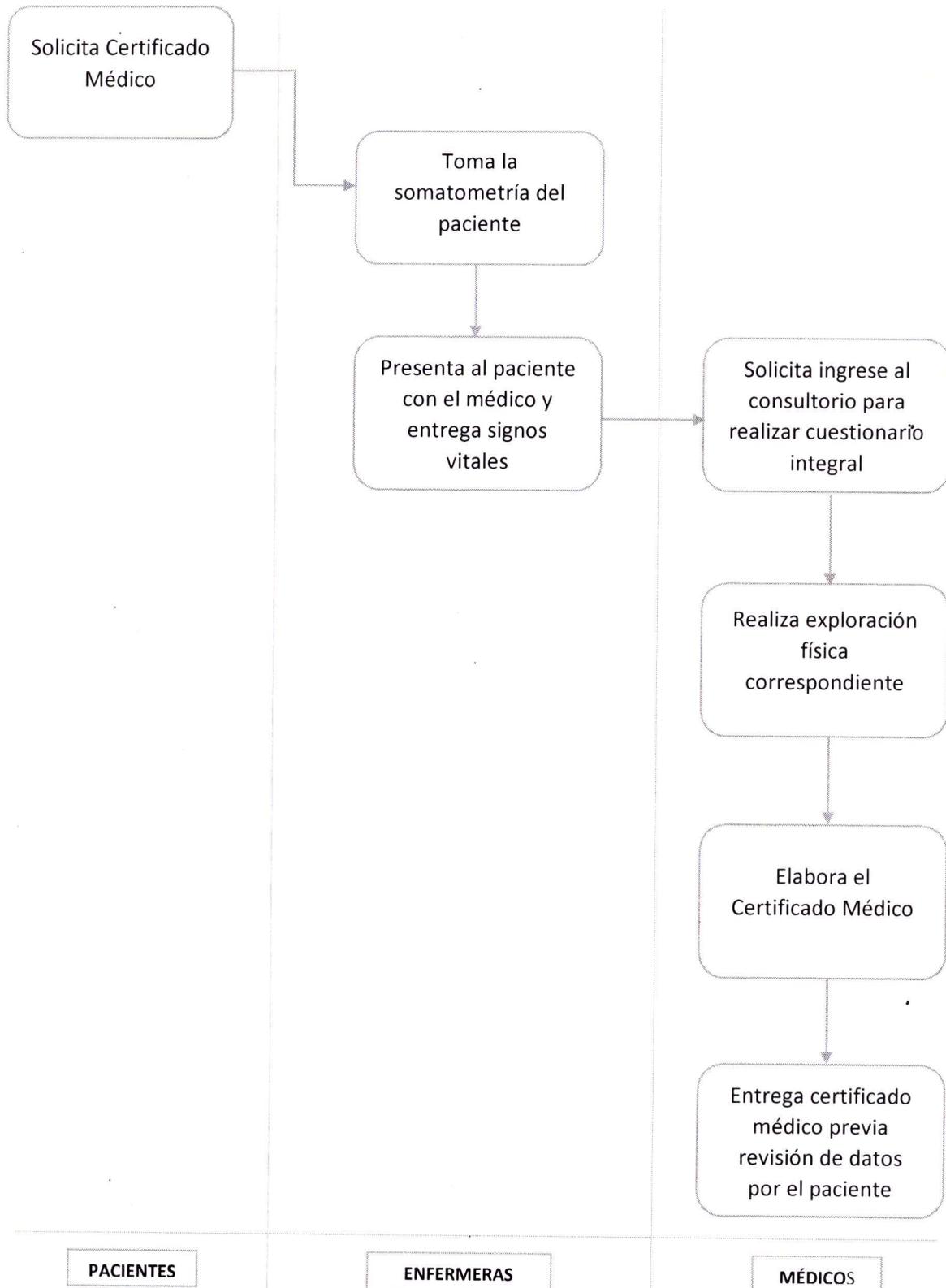
Se considerará vigente en tanto no exista uno nuevo que lo sustituya, en consecuencia, el procedimiento documentado se sigue aplicando, aunque las fechas de autorización no correspondan con el año en curso, ni los nombres de los líderes organizacionales a los que ostentan el cargo en la actualidad, el documento es Institucional.

Es responsabilidad de los médicos atender a todos los pacientes que soliciten atención médica durante toda su jornada laboral.

Los médicos deben dar toda la información sobre el padecimiento de los usuarios y aclarar todas sus dudas.

Los médicos deben asegurarse que los usuarios de sus servicios, entendieron y comprendieron todas las indicaciones médicas que les hayan sido otorgadas durante su proceso de atención.

Modelo de proceso: **Certificado Médico**



DESARROLLO DEL PROCESO:

1	Usuario	Solicita en recepción certificado médico
2	Enfermera	Toma datos y somatometría del paciente
3	Enfermera	Presenta al médico, y entrega los valores de la somatometría
4	Médico	Solicita al paciente ingrese al consultorio, e inicia el interrogatorio dirigido, asimismo recaba estudios necesarios para realizar el certificado médico que corroboran tipo de sangre, VDRL, VIH mediante documento escrito oficial de un laboratorio, mismo que deberá ser en formato original. No se acepta licencia de conducir.
5	Médico	Lleva a cabo la exploración física del paciente
6	Médico	Elabora el certificado médico
7	Médico	Entrega el certificado médico y pide al paciente revisión de datos personales, una vez entregado, no se aceptan correcciones ni se expedirá un certificado de corrección.
8	Médico	Registra el certificado en libreta de control.
9	Usuario	Recibe el certificado médico y se retira de la Unidad. Fin del procedimiento

*Formatos utilizados:

- a) Certificado médico.
- b) Reporte de productividad de certificados médicos.

*Servidores públicos que contribuyeron en la documentación.

Dr. David León Cortés. Director General.

Dr. Alberto Daniel López Ríos. Jefatura de Medicina del Trabajo.

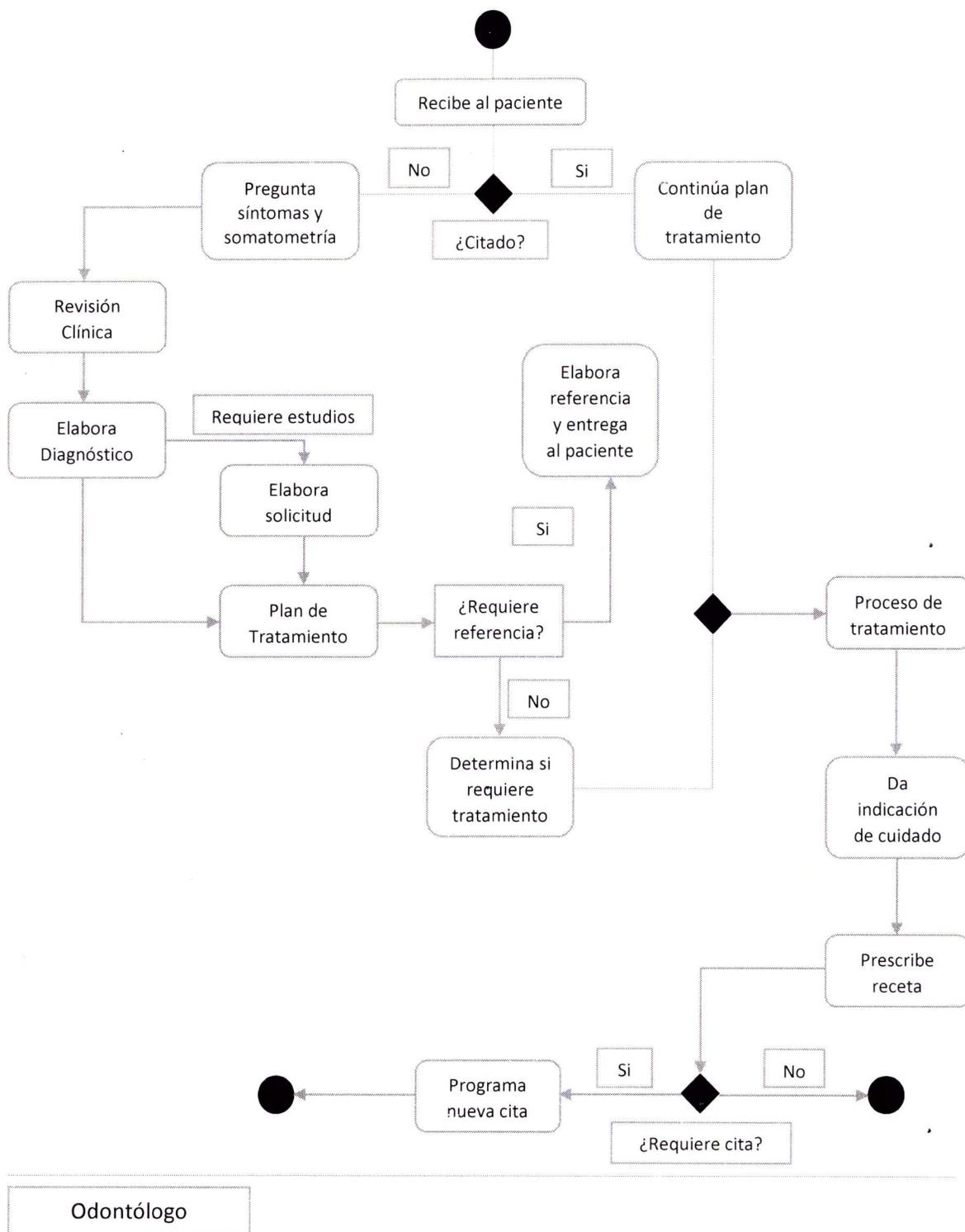
Lic. Nallely Parra Dávila. Director de Administración y Finanzas.

Dr. Norberto Arturo González Palafox. Director Operativo.

3. Procedimiento para otorgar Consulta Odontológica

- 1.1 Objetivo: Restablecer la salud oral de los usuarios que acuden a Consulta Externa de la Unidad Médica con acciones de primer nivel de atención médica, así como, derivar a otras Especialidades u otras Instituciones de salud.
- 1.2 Alcances: El procedimiento inicia cuando un paciente llega a la unidad solicitando atención médica odontológica y termina cuando el usuario recibe el servicio correspondiente.
- 1.3 Áreas que intervienen: Consulta Dental de la Unidad Médica.
- 1.4 Reglas de Operación: Los procedimientos documentados deberán sujetarse a las siguientes disposiciones y éstas serán de observancia obligatoria para todas las unidades administrativas/orgánicas y a los órganos de control.
Se considerará vigente en tanto no exista uno nuevo que lo sustituya, en consecuencia, el procedimiento documentado se sigue aplicando, aunque las fechas de autorización no correspondan con el año en curso, ni los nombres de los líderes organizacionales a los que ostentan el cargo en la actualidad, el documento es Institucional.
Es responsabilidad de los médicos atender a todos los pacientes que soliciten atención médica durante toda su jornada laboral.
Los médicos deben dar toda la información sobre el padecimiento de los usuarios y aclarar todas sus dudas.
Los médicos deben asegurarse que los usuarios de sus servicios, entendieron y comprendieron todas las indicaciones médicas que les hayan sido otorgadas durante su proceso de atención.

Modelo de proceso: **Consulta Odontológica**



DESARROLLO DE PROCESO:

1	Odontólogo	Recibe al paciente
2	Odontólogo	Determina si el paciente tiene cita. <ul style="list-style-type: none"> • Tiene cita, continua con el plan de tratamiento que se había establecido en primera consulta. • No tiene cita, pregunta o indaga sobre síntomas y somatometría.
3	Odontólogo	Procede con el llenado de consentimiento informado, la revisión física y exploración del paciente. (si se llega a requerir estudios, elaborar la solicitud de estudios, entregarla al paciente con indicaciones precisas, e indicarle al paciente que al contar con el resultado, acuda de nuevo para continuar plan de tratamiento.
4	Odontólogo	Elabora el diagnostico presuntivo.
5	Odontólogo	Establece plan de tratamiento a seguir.
6	Odontólogo	Determina si requiere de traslado a otra institución con atención de especialidades complejas. (Si requiere traslado, se otorga la referencia o contrarreferencia con indicaciones necesarias para que el paciente pueda acudir a la institución para continuar su atención odontológica).
7	Odontólogo	Determina si requiere medicamentos. <ul style="list-style-type: none"> • Aplica el medicamento.
8	Odontólogo	Aplica el proceso o protocolo de tratamiento y curación correspondiente a la patología encontrada, y si amerita, se entrega receta con prescripción médica y explica al paciente las indicaciones necesarias para que el usuario mejore su malestar.
9	Odontólogo	Determina si el paciente requiere ser citado para continuar tratamiento. <ul style="list-style-type: none"> • Programa cita para seguimiento. • Si no requiere cita, se explican cuidados y termina el proceso.

*Formatos utilizados:

a) Expediente clínico.



- b) Formato de referencia-contrarreferencia.
- c) Receta médica.
- d) Solicitud de estudios.

*Servidores públicos que contribuyeron en la documentación.

Dr. David León Cortés. Director General.

Dr. Alberto Daniel López Ríos. Jefatura de Medicina del Trabajo.

Lic. Nallely Parra Dávila. Director de Administración y Finanzas.

Dr. Norberto Arturo González Palafox. Director Operativo.

4. Procedimiento para el servicio de curaciones.

1.1 Objetivo: Brindar el servicio de curaciones a los pacientes que así lo requieran con la finalidad de contribuir con la mejora de la salud de los salientes.

1.2 Alcances: El procedimiento inicia cuando un paciente llega a la unidad solicitando una curación y termina cuando recibe el servicio correspondiente.

1.3 Áreas que intervienen: Consulta Externa de la Unidad Médica.

1.4 Reglas de Operación: Los procedimientos documentados deberán sujetarse a las siguientes disposiciones y éstas serán de observancia obligatoria para todas las unidades administrativas/orgánicas y a los órganos de control.

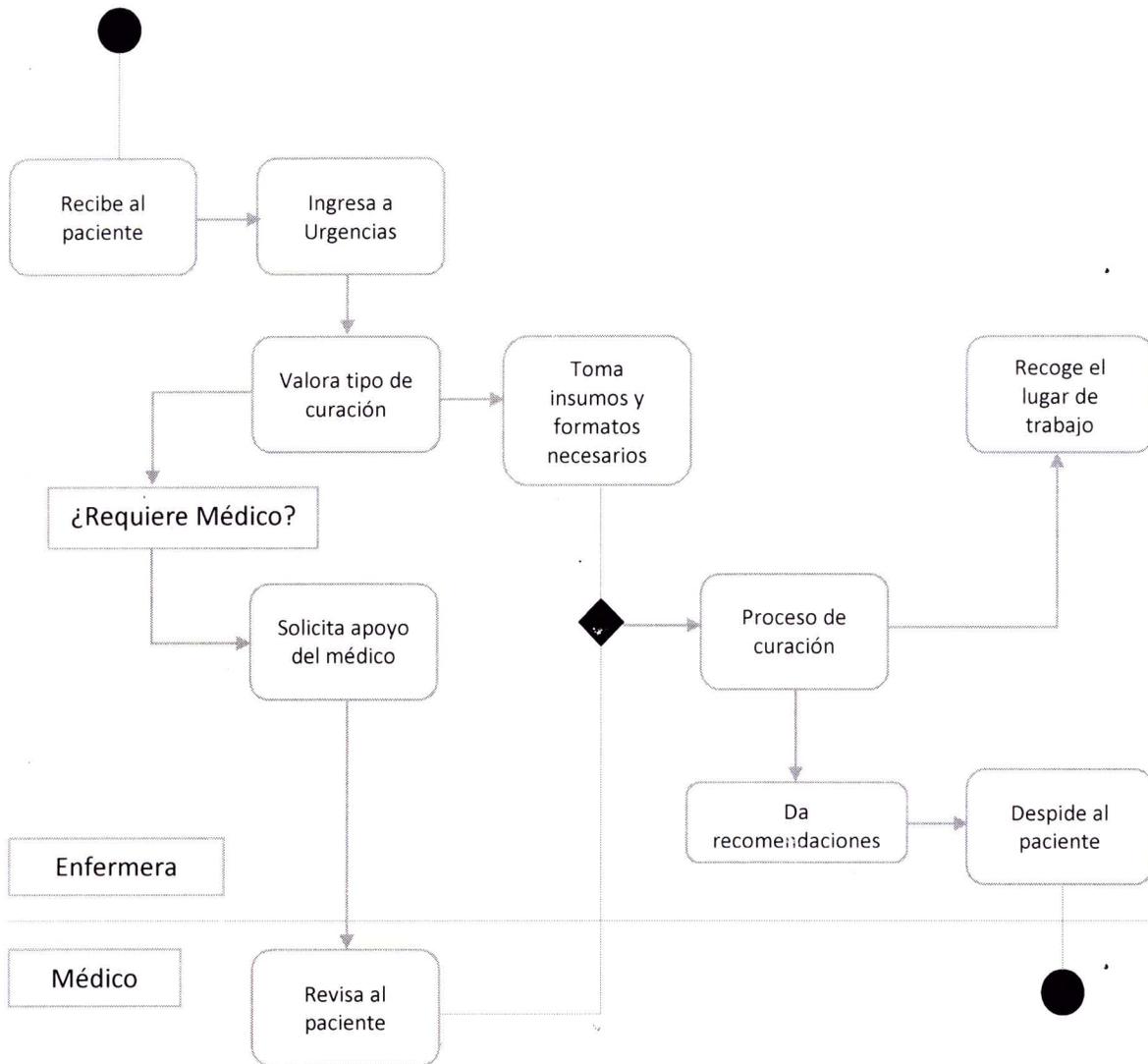
Se considerará vigente en tanto no exista uno nuevo que lo sustituya, en consecuencia, el procedimiento documentado se sigue aplicando, aunque las fechas de autorización no correspondan con el año en curso, ni los nombres de los líderes organizacionales a los que ostentan el cargo en la actualidad, el documento es Institucional.

Es responsabilidad de los médicos atender a todos los pacientes que soliciten atención médica durante toda su jornada laboral.

Los médicos deben dar toda la información sobre el padecimiento de los usuarios y aclarar todas sus dudas.

Los médicos deben asegurarse que los usuarios de sus servicios, entendieron y comprendieron todas las indicaciones médicas que les hayan sido otorgadas durante su proceso de atención.

Modelo de proceso: **Servicio de Curaciones.**



DESARROLLO DE PROCESO:

1	Enfermera	Recibe al paciente con amabilidad
2	Enfermera	Ingresa al paciente al área de Urgencias
3	Enfermera	Revisa el tipo de herida y valora el tipo de curación. (Si sucede que llega a requerir que un médico apoye el procedimiento mediante revisión, entonces llama al Médico y solicita apoyo).
4	Médico	Recibe la solicitud de apoyo, revisa al paciente por si requiere de suturas y llena el formato de Consentimiento informado.
5	Enfermera y Médico	Toma los insumos necesarios, posterior a ello, realiza proceso de curación. Si se requiere de una sutura, será el médico el encargado de dicho procedimiento
6	Enfermera	Da recomendaciones al paciente para su recuperación.
7	Enfermera	Despide al paciente, y recoge el lugar de trabajo, para que quede completamente limpio.
8	Médico	En caso de haber realizado un procedimiento, como colocación de suturas, y/o prescripción de medicamentos, debe elaborar la receta correspondiente e informar al paciente los cuidados, así como brindar información sobre el retiro de puntos. (Si requiere traslado para atención médica de siguiente nivel, se otorgará contrarreferencia y despide al usuario. Fin de proceso.

*Formatos utilizados:

- a) Expediente clínico.
- b) Formato de referencia-contrarreferencia.
- c) Receta médica.
- d) Reporte de productividad.

*Servidores públicos que contribuyeron en la documentación.

Dr. David León Cortés. Director General.

Dr. Alberto Daniel López Ríos. Jefatura de Medicina del Trabajo.

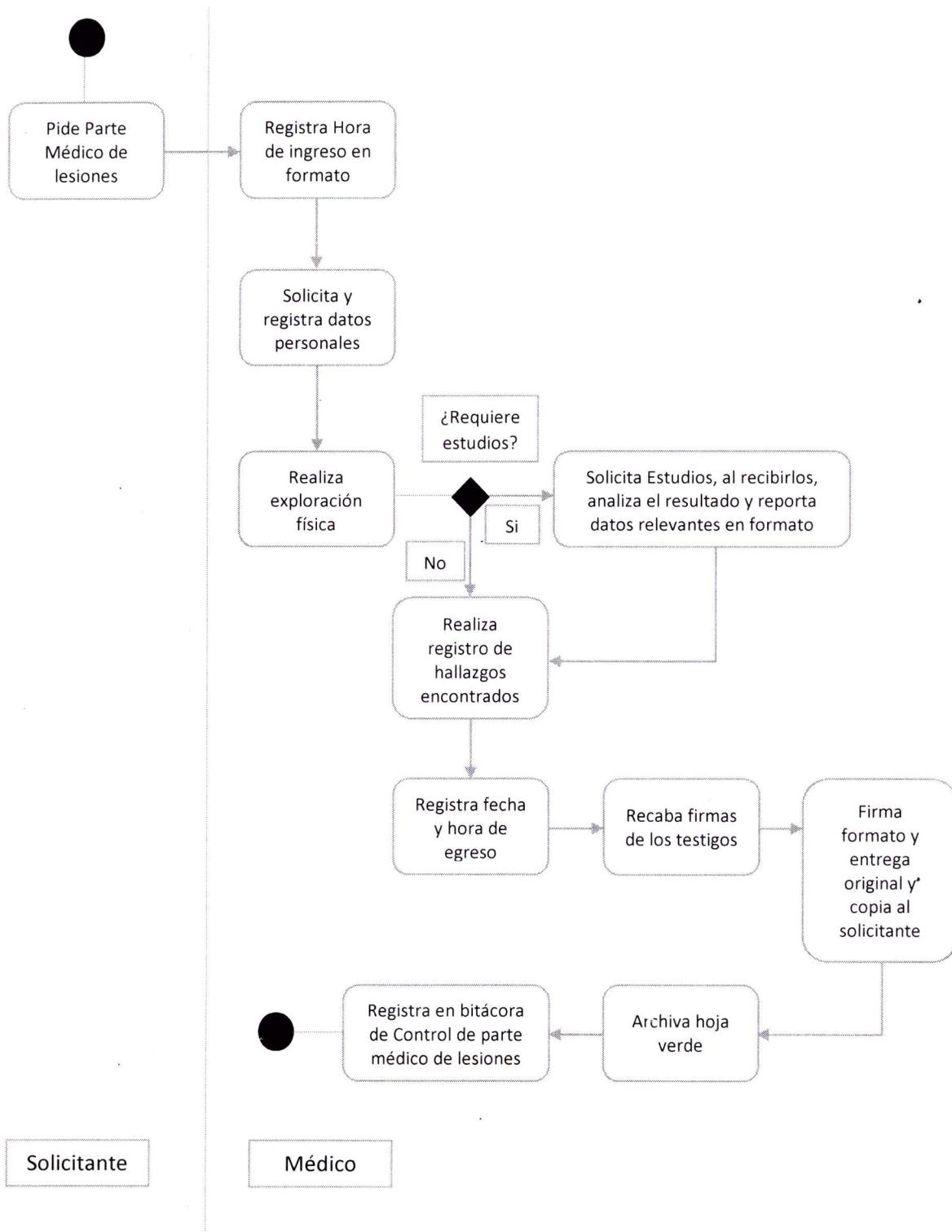
Lic. Nallely Parra Dávila. Director de Administración y Finanzas.

Dr. Norberto Arturo González Palafox. Director Operativo.

5. Procedimiento para la emisión de Parte Médico de Lesiones.

- 1.1 Objetivo: Emitir opinión técnica en materia de lesiones a la Autoridad Judicial correspondiente, que puedan ser constitutivas de una falta o delito de lesiones, incluidos los producidos por accidentes.
- 1.2 Alcances: El procedimiento inicia cuando un usuario o autoridad municipal, solicita al Médico de Servicios Médicos Municipales el Parte Médico de Lesiones y termina cuando se expide el documento en cuestión.
- 1.3 Áreas que intervienen: Consulta Externa de la Unidad Médica y servicios de Urgencias.
- 1.4 Reglas de Operación: Los procedimientos documentados deberán sujetarse a las siguientes disposiciones y éstas serán de observancia obligatoria para todas las unidades administrativas/orgánicas y a los órganos de control.
Se considerará vigente en tanto no exista uno nuevo que lo sustituya, en consecuencia, el procedimiento documentado se sigue aplicando, aunque las fechas de autorización no correspondan con el año en curso, ni los nombres de los líderes organizacionales a los que ostentan el cargo en la actualidad, el documento es Institucional.
Es responsabilidad de los médicos atender a todos los pacientes que soliciten atención médica durante toda su jornada laboral.
Los médicos deben dar toda la información sobre el padecimiento de los usuarios y aclarar todas sus dudas.
Los médicos deben asegurarse que los usuarios de sus servicios, entendieron y comprendieron todas las indicaciones médicas que les hayan sido otorgadas durante su proceso de atención.

Modelo de proceso: Emisión de Parte Médico de Lesiones.



DESARROLLO DE PROCESO:

1	Solicitante	Pide al médico de urgencias un parte médico de lesiones.
2	Médico	Registra la hora de ingreso del paciente
3	Médico	Solicita y registra los datos personales de la persona a la que se levantará el "Parte Médico de Lesiones".
4	Médico	Realiza la exploración física del paciente con toda la minuciosidad posible y sin olvidar ninguna parte del cuerpo sin contemplar. <ul style="list-style-type: none"> • Si requiere de estudios, se solicitan, y al recibirse, se evalúan y se registran datos relevantes a las lesiones sufridas (ejemplo: Radiografías, etc.).
5	Médico	Anota los hallazgos encontrados y toda descripción que argumente como encontró al paciente en el formato "Parte Médico de Lesiones" Nota: No debe olvidar los registros sobre: <ul style="list-style-type: none"> • El estado de conciencia del paciente • La exploración física • La ingesta de alcohol o drogas • La descripción de las heridas o lesiones (heridas punzocortantes, laceraciones y hematomas). • Traumatismos (Luxaciones, esguinces o fracturas) diferenciando lesiones a menores de 15 años o más de 15 días de nacidos.
6	Médico	Registra en formato, fecha y hora del ingreso.
7	Médico	Anota nombres de los testigos y recaba firmas de los mismos.
8	Médico	Firma y entrega original y una copia al solicitante.
9	Médico	Archiva la hoja de color verde.
10	Médico	Registra en "Bitácora de control de parte médico de lesiones". Fin de proceso

*Formatos utilizados:

- a) Formato de Parte Médico de Lesiones.
- b) Bitácora de control de Parte Médico de Lesiones.

*Servidores públicos que contribuyeron en la documentación.



Dr. David León Cortés. Director General.
Dr. Alberto Daniel López Ríos. Jefatura de Medicina del Trabajo.
Lic. Nallely Parra Dávila. Director de Administración y Finanzas.
Dr. Norberto Arturo González Palafox. Director Operativo.

COLABORADORES:

Dirección General.
Dr. David León Cortés.

Departamento de Salud en el Trabajo y Educación en Salud.
Dr. Alberto Daniel López Ríos.

Asesor organizacional que contribuyó en la revisión del manual.
Lic. en Enfermería Nalleli Parra Dávila.

Servidores Públicos que participaron en la elaboración del manual.

Nombre del trabajador	Área de adscripción
Dr. David León Cortés	Director General Servicios Médicos Municipales
Dr. Norberto Arturo González Palafox	Director Operativo
Lic. Enf. Nalleli Parra Dávila	Director en Administración y Finanzas
Dr. Alberto Daniel López Ríos	Jefe de Salud en el Trabajo y Educación en Salud
C. Priscilia De la Paz García Pérez	Jefe de Almacén
TUM. Juan Carlos Ramos González	Coordinador Operativo de área prehospitalaria
Lic. Enf. Luz Estela González Carmona	Jefa de Enfermería
C. Edith Alejandra Mendoza Nuño	Auxiliar administrativo y almacén



AUTORIZACIÓN



ELABORÓ

Dr. Alberto Daniel López Ríos
Jefe de Salud en el Trabajo y Educación en Salud

DICTAMINÓ

VALIDÓ

Dr Norberto Arturo González Palafox
Director Operativo

Dr. David León Cortés
Director General

APROBÓ

Lic. Ernesto Josafat Parra Pérez
Oficial Mayor

AUTORIZÓ

AUTORIZÓ

Lic. Adrián Venegas Bermúdez
Secretario General

Lic. Ricardo Zaid Santillán Cortés
Presidente Municipal