



La Secretaría de Contraloría y Transparencia Municipal en uso de las facultades que le confiere el Artículo 49, del Reglamento Orgánico para el Ejercicio de la Administración Pública Municipal de Juárez, realizo este Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de Servicios Médicos Municipales, el cual está sustentado en el análisis y documentación de los procedimientos que se llevan a cabo en la Dirección de Servicios Médicos Municipales.

Dicho Manual tiene como objetivo principal, determinar de manera clara y precisa las acciones a seguir dentro de cada uno de los procedimientos correspondientes a realizar; así como los lineamientos establecidos en la Dirección de Servicios Médicos Municipales.

A continuación se presentan las firmas de conformidad que constituyen la delegación de facultades y por tanto obligan al cumplimiento del Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de Servicios Médicos Municipales.

C.P. RODOLFO AMBRÍZ OVIEDO
C. PRESIDENTE MUNICIPAL

LIC. FÉLIX G. CONTRERAS ARGUIRÓPULOS
C. SECRETARIO DE ADMINISTRACIÓN Y
DESARROLLO ECONÓMICO.

LIC. RUBEN OMAR CANTÚ MENCHACA
C. SECRETARIO DE CONTRALORÍA Y
TRANSPARENCIA MUNICIPAL

DR. ALBERTO PICASSO BARROEL
C. DIRECTOR DE SERVICIOS MÉDICOS
MUNICIPALES

LIC. JUAN JOSE CANTÚ GUERRA
C. DIRECTOR DE AUDITORÍA Y NORMATIVIDAD

SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA Y NORMATIVIDAD

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO ECONÓMICO

DIRECCIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MUNICIPALES
Manual de Políticas y Procedimientos



SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA Y NORMATIVIDAD



ÍNDICE

Página

I. INTRODUCCIÓN

3

II. OBJETIVO, ALCANCE Y MARCO JURÍDICO

4

III. POLÍTICAS ESPECÍFICAS

Relativas a la Afiliación al Servicio Médico

6

Relativas a la Elaboración, Integración y Uso del Expediente Clínico

7

Relativas a la Expedición de Licencias Médicas (Incapacidades)

8

Relativas al Sistema de Citas por Teléfono

8

Relativas a los Médicos

9

Relativas a los Servicios de Medicina Preventiva

9

Relativas a la Recolección de Desechos

9

IV. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

1. Procedimiento para Consulta Médica

10

Diagrama de Flujo

14

3. Procedimiento para el Surtido de Receta Médica

15

Diagrama de Flujo

18

IV. ANEXOS

1. Receta Médica

19

Instructivo de Llenado

20

2. Vale de Incapacidad

21

Instructivo de Llenado

22

DIRECTOR DE AUDITORÍA Y
NORMATIVIDAD

DIRECTOR DE SERVICIOS
MÉDICOS MUNICIPALES

SECRETARIO DE
ADMINISTRACIÓN Y
DESARROLLO ECONÓMICO

SECRETARIO DE LA CONTRALORÍA
Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

Autorizado:

Acta No. 22
Acuerdo no. 5

Pág. 1



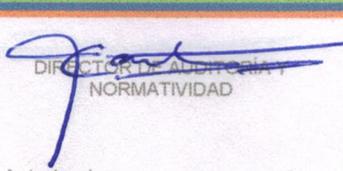
3. Referencia - Contra referencia de Servicio Médico	23
Instructivo de Llenado	24
4. Solicitud de Estudios de Laboratorio y Rayos X	25
Instructivo de Llenado	26
5. Vale de Faltante de Medicamentos	27
Instructivo de Llenado	28

El presente manual tiene como objetivo fundamental la definición y documentación de los Procedimientos que normarán la operación de la Dirección de Servicios Médicos Municipales, las Políticas que norman a los mismos, así como también, señalar los puntos involucrados en la ejecución de las diversas funciones administrativas, a fin de establecer el control y funcionamiento más eficiente y transparente de la Unidad Administrativa en cuestión.

El Procedimiento Administrativo es un instrumento técnico de organización mediante el cual se ordena y manda a hacer o a no hacer determinadas actividades de trabajo, se otorga a una instancia de las operaciones realizadas por las Unidades administrativas que en él intervienen. Así mismo, los Procedimientos se orientan hacia objetivos específicos, que se rigen por Políticas o lineamientos que señalan, describe la manera de lograr los objetivos establecidos.

Las Políticas son lineamientos que norman las competencias que conforman los Procedimientos Administrativos para que estos se desarrollen de acuerdo a criterios de calidad y control establecidos, así como para facilitar el cumplimiento de las obligaciones.

Toda modificación que se requiera respecto al contenido del presente Manual deberá notificarse por escrito a la Secretaría de Auditoría y Normatividad para su validación, documentación y actualización correspondiente.


DIRECTOR DE AUDITORIA Y NORMATIVIDAD


DIRECTOR DE SERVICIOS MÉDICOS MUNICIPALES


SECRETARIO DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO ECONÓMICO


SECRETARIO DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

Autorizado:
Acta No. 22
Acuerdo no. 5



I. INTRODUCCIÓN

La Secretaría de la Contraloría y Transparencia Municipal en uso de las facultades que le confiere el Artículo 49, del Reglamento Orgánico para el Ejercicio de la Administración Pública Municipal Juárez, expide el presente Manual de Políticas y Procedimientos Administrativos de la Dirección de Servicios Médicos Municipales.

Este Manual tiene como objetivo fundamental la definición y documentación de los Procedimientos que sustentan la operación de la Dirección de Servicios Médicos Municipales, las Políticas que norman a los mismos, así como también, señalar los puestos involucrados en la ejecución de las diversas funciones administrativas, a fin de establecer el control y funcionamiento más eficiente y transparente de la Unidad Administrativa en cuestión.

Un Procedimiento Administrativo es un instrumento básico de coordinación mediante el cual se ordenan y enlazan las diversas actividades de trabajo, de acuerdo a una secuencia de las operaciones realizadas por las distintas personas que en él intervienen. Así mismo, los Procedimientos se orientan hacia objetivos específicos, que se rigen por Políticas o lineamientos que además, describen la manera de lograr los objetivos establecidos.

Las Políticas son lineamientos que norman las operaciones que conforman los Procedimientos Administrativos para que éstos se lleven a cabo de acuerdo a criterios y controles establecidos, así como para facilitar el cumplimiento de las responsabilidades.

Toda modificación que se pretenda realizar al contenido del presente Manual, deberá notificarse por escrito a la Secretaría de la Contraloría y Transparencia Municipal para su validación, documentación y autorización correspondiente.

DIRECTOR DE AUDITORÍA Y
NORMATIVIDAD

DIRECTOR DE SERVICIOS
MÉDICOS MUNICIPALES

SECRETARIO DE
ADMINISTRACIÓN Y
DESARROLLO ECONÓMICO

SECRETARIO DE LA CONTRALORÍA
Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

Autorizado:

Acta No. 22
Acuerdo no. 5

Pág. 3



II. OBJETIVO, ALCANCE Y MARCO JURÍDICO

OBJETIVO

El presente Manual de Políticas y Procedimientos Administrativos tiene como objetivo fundamental la definición y documentación de los Procedimientos que sustentan la operación de la Dirección de Servicios Médicos Municipales y las Políticas que norman a los mismos, así como también, señalar al personal involucrado en la ejecución de diversas funciones administrativas a fin de establecer el control y funcionamiento más eficiente y transparente de la Unidad Administrativa en cuestión.

Así mismo tiene como objetivos específicos los siguientes:

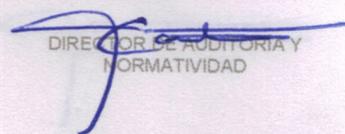
- Establecer un mecanismo de control que permita dirigir, supervisar y verificar las actividades que se llevan a cabo en la Dirección de Servicios Médicos Municipales cumpliendo con los principios de oportunidad, transparencia y eficiencia administrativa.
- Proporcionar una herramienta que facilite el proceso de inducción y capacitación del personal de nuevo ingreso.
- Proporcionar información que sirva de base para evaluar la eficiencia del personal en el cumplimiento de sus funciones específicas.
- Incorporar a los sistemas y procedimientos administrativos, la utilización de herramientas que ayuden a agilizar el flujo de información y de esta manera facilitar la toma de decisiones.

ALCANCE

Las políticas, procedimientos, flujos de información, reportes y responsabilidades, descritos en el presente Manual de Políticas y Procedimientos Administrativos de la Dirección de Servicios Médicos Municipales son aplicables al personal adscrito a esta Dirección y en su caso a otras Dependencias del Municipio, cuando impliquen su interacción, siendo el enlace con éstas el Responsable Administrativo de cada Dependencia.

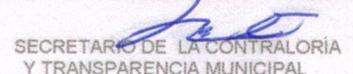
MARCO JURÍDICO

- Ley General de Salud
- Ley Estatal de Salud


DIRECCIÓN DE AUDITORIA Y NORMATIVIDAD


DIRECCIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MUNICIPALES


SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO ECONÓMICO


SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

Autorizado:

Acta No. 22
Acuerdo no. 5

Pág. 4



- Ley Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Nuevo León.
- Reglamento Orgánico para el Ejercicio de la Administración Pública Municipal de Juárez
- Reglamento de Entrega-Recepción para el Gobierno Municipal de Juárez, Nuevo León.
- Reglamento de Adquisiciones de Juárez, Nuevo León
- Manual de Organización
- Plan Municipal de Desarrollo Vigente.

DIRECTOR DE AUDITORIA Y NORMATIVIDAD

DIRECTOR DE SERVICIOS MÉDICOS MUNICIPALES

SECRETARIO DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO ECONÓMICO

SECRETARIO DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

Autorizado:
Acta No. 22
Acuerdo no. 5

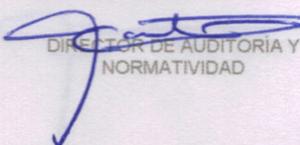
III. POLÍTICAS ESPECÍFICAS

1. RELATIVAS A LA AFILIACIÓN AL SERVICIO MÉDICO

1. Todo empleado municipal y sus beneficiarios tendrán derecho al Servicio Médico a partir de la fecha de contratación del primero (a excepción de los trabajadores por honorarios asimilables a sueldo y participantes en programas temporales en los que se brindara el servicio en las condiciones y términos aprobados por el R. Ayuntamiento).
2. Se consideran Beneficiarios del Trabajador:
 - La esposa o a falta de esta, la mujer con quien el servidor público municipal haya vivido como si lo fuera durante los 2 años anteriores, debiendo comprobar que esta última que depende del Servidor Público Municipal.
 - Los hijos del Servidor Público Municipal menores de 16 años que dependan económicamente de este, siempre que no hayan contraído matrimonio, no vivan en concubinato, no estén embarazadas o no tuvieran hijos.
 - Los hijos del Servidor Público Municipal mayores de 16 años y hasta la edad de 21 años que además de cumplir con los requisitos establecidos en el inciso anterior, continúen cursando estudios de nivel medio superior o superior.
 - Los hijos mayores de 16 años con incapacidad total permanente, que dependen económicamente del Servidor Público Municipal, debiendo someterse cuando menos una vez al año a exámenes y valoración clínica a efecto de verificar el estado de incapacidad.
 - Los hijos adoptivos que se encuentren en cualquiera de los supuestos previstos en los puntos anteriores cuando el acto de adopción se haya efectuado por el Servidor Público Municipal de conformidad con lo establecido por las disposiciones civiles vigentes o por alguna autoridad competente en la materia.
 - El esposo o a falta de este, el varón con quien la Servidora Pública Municipal haya vivido como si lo fuera durante los 2 años anteriores, o con el que tuviese hijos, siempre que permanezcan libres de matrimonio, debiendo contar aquel con 70 años de edad como mínimo o estar incapacitado total y permanentemente para trabajar, así como comprobar que dependa económicamente de la Servidora Pública.

Los beneficiarios que se mencionan en los puntos anteriores no podrán ejercer más derechos que aquellos que se refieran a la prestación de servicios médicos.

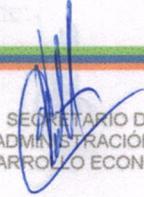
En casos excepcionales y atendiendo los derechos humanos así como la situación específica en cada caso concreto, el Presidente Municipal, el Director de Servicios Médicos o el Director de Recursos Humanos podrán previa solicitud del trabajador, incorporar como beneficiarios a personas distintas a las antes referidas.



DIRECTOR DE AUDITORIA Y
NORMATIVIDAD



DIRECTOR DE SERVICIOS
MÉDICOS MUNICIPALES



SECRETARIO DE
ADMINISTRACIÓN Y
DESARROLLO ECONÓMICO



SECRETARIO DE LA CONTRALORÍA
Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

Autorizado:

Acta No. 22
Acuerdo no. 5

Pág. 6

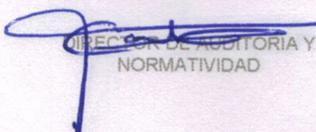
2. RELATIVAS A LA ELABORACIÓN, INTEGRACIÓN Y USO DEL EXPEDIENTE CLÍNICO

• Establecimiento que brinda

1. Las Notas Médicas y Reportes deberán contener nombre completo del paciente, edad, sexo y número de nómina.
2. Toda Nota en el Expediente deberá contener fecha, hora, nombre completo, así como la firma de quien la elabora.
3. Las Notas en el Expediente deberán referirse a signos y síntomas en lenguaje técnico médico, sin abreviaturas, con letras legibles, sin enmendaduras, ni tachaduras y conservarse en buen estado.
4. El Expediente Clínico se integrará atendiendo los servicios médicos prestados:

en origen

- Consulta General o de Especialidad
 - Urgencia y Hospitalización Externa
5. En todos los casos, la información contenida en el Expediente Clínico documental o Electrónico será manejada con discreción y confidencialidad, atendiendo a los principios científicos y éticos que orientan la práctica médica y solo podrá darse a conocer a terceros mediante la orden de una autoridad competente.
 6. El Médico, así como otros profesionales o personal técnico y auxiliar que intervengan en atención al paciente, tendrá la obligación de cumplir los lineamientos de la presente norma en forma ética y profesional.
 7. El Expediente de consulta externa (general y especializada) deberá contener:
 - **Historia Clínica:** la cual deberá elaborarla el Médico y constará de:
 - **Interrogatorio:** Deberá tener como mínimo ficha de identificación, antecedentes heredofamiliares, personales patológicos (incluidos tabaquismo, alcoholismo y otras adicciones) y no patológicos, padecimientos actuales e interrogatorio por aparatos y sistemas.
 - **Exploración Física:** Deberá contener como mínimo habitus exterior, signos vitales (pulso, temperatura, tensión arterial, frecuencia cardiaca y respiratoria), así como los datos de: cabeza, cuello, tórax, abdomen y genitales.
Resultados previos y actuales de estudios de laboratorio, gabinetes y otros.
 - **Nota de Evolución:** la cual deberá elaborarla el Médico al paciente cuantas veces sea necesario, de acuerdo con el estado clínico del paciente, en el cual se describirá lo siguiente:
 - Evolución y actualización del cuadro clínico.
 - Signos vitales.
 - Resultado de estudios de los servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento.
 - Diagnósticos.
 - Tratamiento e indicaciones médicas, en el caso de medicamentos, señalando como mínimo: Dosis, vía y periodicidad.
- En caso de control de embarazadas, niños sanos, diabéticos, hipertensos, entre otros, las notas deberán integrarse conforme a lo establecido en las Normas Oficiales.
- **Nota de Referencia – Traslado:** la cual de requerirse deberá elaborarla el Médico y deberá anexarse copia del resumen con que se envía al paciente, y constará de:


DIRECCIÓN DE AUDITORIA Y
NORMATIVIDAD


DIRECTOR DE SERVICIOS
MÉDICOS MUNICIPALES


SECRETARIO DE
ADMINISTRACIÓN Y
DESARROLLO ECONÓMICO


SECRETARIO DE LA CONTRALORÍA
Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

Autorizado:

Acta No. 22
Acuerdo no. 5

Pág. 7

5. RELATIVAS A LOS MÉDICOS

- Establecimiento que envía.
- Establecimiento receptor.
- Resumen clínico, que deberá incluir como mínimo:
 - Motivo de envío.
 - Impresión diagnosticada.
 - Terapéutica empleada, si la hubo.

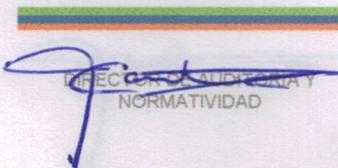
12. Todos los documentos que se generen por la atención otorgada a un paciente, deberán ser incluidos en original al Expediente Clínico.

2. RELATIVAS A LA EXPEDICIÓN DE LICENCIAS MÉDICAS (INCAPACIDADES)

1. La Dirección de Servicios Médicos Municipales solamente expedirá licencias a los empleados al servicio del Municipio de Juárez, Nuevo León.
2. Las Licencias Médicas con carácter retroactivo, solo podrán ser expedidas mediante previa verificación de los documentos que presente el trabajador y la valoración médica que se juzgue pertinente; en caso de exceder de cinco días se ameritará de la investigación del caso y de la autorización por parte del Director de la Dirección de Servicios Médicos Municipales.
3. Cuando el trabajador sea atendido en cualquier otra institución del Sector Salud, podrá acudir a la Dirección de Servicios Médicos Municipales para tramitar la incapacidad o licencia correspondiente, mediante previa presentación del resumen clínico, factura original por concepto de la atención recibida y la documentación que compruebe la vigencia de derechos, el Director de la Dirección de Servicios Médicos Municipales verificará la veracidad de los documentos.
4. A las trabajadoras en estado de gravidez, se les expedirá una incapacidad o Licencia Médica por Maternidad durante el lapso de noventa días.
5. La Dirección de Servicios Médicos Municipales estará obligada a notificar en un plazo no mayor de 24 horas a las instancias correspondientes, el extravío del block de incapacidades o Licencias Médicas.

4. RELATIVAS AL SISTEMA DE CITAS POR TELÉFONO

1. Las citas por teléfono serán programadas única y exclusivamente para la consulta general.
2. El horario en el que se programarán las citas telefónicas será de 8:00 a.m. a 17:00 p.m.
3. Una cita telefónica no deberá ser programada en un plazo mayor de 24 horas contadas a partir de la llamada.
4. La consulta programada vía telefónica será otorgada con base al indicador de tres pacientes por hora, es decir cada consulta tendrá una duración máxima de 20 minutos.



DIRECCIÓN DE AUDITORÍA Y
NORMATIVIDAD



DIRECTOR DE SERVICIOS
MÉDICOS MUNICIPALES



SECRETARIO DE
ADMINISTRACIÓN Y
DESARROLLO ECONÓMICO



SECRETARIO DE LA CONTRALORÍA
Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

Autorizado:

Acta No. 22
Acuerdo no. 5

Pág. 8



5. RELATIVAS A LOS MÉDICOS

1. Cuando la capacidad resolutive sea limitada y por criterio del Médico, el paciente tenga la necesidad de ser referido a otro nivel, deberá en todos los casos ser a través del sistema de referencia-contrarreferencia.
2. La integración y manejo del expediente clínico deberá estar apegado a los lineamientos y procedimientos administrativos establecidos para ello.
3. Para la solicitud y estudios complementarios auxiliares de diagnóstico y tratamiento durante la consulta, el Médico tratante deberá utilizar los formatos indicados para ellos.
4. El médico atenderá a todos los pacientes que tenga asignados, respetando el orden progresivo en relación a la cita asignada.
5. En el caso de que el paciente requiera consulta subsecuente será el Médico quien lo determine.
6. Cuando el Médico determine que por motivo de la enfermedad del paciente, éste requiera valoración por médico especialista, deberá solicitarlo mediante la referencia - contrarreferencia apegándose a dichos procedimientos.

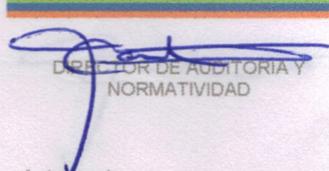
6. RELATIVAS AL SERVICIO DE MEDICINA PREVENTIVA

1. Deberá cumplir y hacer cumplir todas las actividades y procedimientos encaminados a la prevención de enfermedades.
2. Deberá mantener comunicación con la Secretaría de Salud, con el propósito de estar informado sobre los distintos programas preventivos.
3. Deberá aplicar controles y estrategias, manteniendo un registro de estadísticas sobre el tipo de población, patologías más frecuentes y de los programas de salud que se aplican en la unidad.

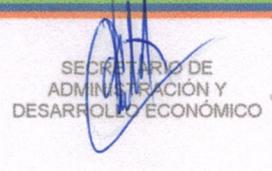
7. RELATIVAS A LA RECOLECCIÓN DE LOS DESECHOS

1. Todos los desechos biológicos infecciosos deberán ser recolectados en bolsas y a su vez depositados en el contenedor para ese fin.
2. Todos los objetos punzo cortantes utilizados, para su desecho deberán ser depositados en los contenedores asignados para ese fin y a su vez depositarse en el contenedor general.

EN CASO DE QUE EL DESECHO ASIENTE NO REQUIERA DE ALGUNA ESPECIALIDAD


DIRECTOR DE AUDITORIA Y
NORMATIVIDAD


DIRECTOR DE SERVICIOS
MÉDICOS MUNICIPALES


SECRETARIO DE
ADMINISTRACIÓN Y
DESARROLLO ECONÓMICO


SECRETARIO DE LA CONTRALORÍA
Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

AutORIZADO:
Acta No. 22
Acuerdo no. 5

IV. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

1. PROCEDIMIENTO PARA LA CONSULTA MÉDICA GENERAL

DERECHOHABIENTE

1. Acude a la Dirección de Servicios Médicos Municipales a solicitar el servicio médico, previa cita.
"Si el tipo de Servicio Médico que solicita el Derechohabiente es de Urgencias, es responsabilidad de la Dirección de Servicios Médicos Municipales la atención inmediata, procediendo como se indica partir del punto No. 5 del presente procedimiento, para posteriormente realizar los trámites administrativos correspondientes."

"Los Derechohabientes podrán solicitar que le programen una cita para Consulta General a través del sistema de citas por teléfono, la cual se le asignará con base en las políticas establecidas para tal efecto."

RECEPCIONISTA

2. Recibe al derechohabiente y le solicita su identificación, para verificar su vigencia de derechos
"El Derechohabiente deberá proporcionar la Credencial del Servicio Médico (Esposa e Hijos) o el Gaffete Oficial (Empleado)."
"Si el Derechohabiente no se encuentra en el Sistema de la Dirección de Servicios Médicos Municipales, tendrá que acudir a la Dirección de Recursos Humanos, para solicitar su alta correspondiente."

3. Registra el número de afiliación del derechohabiente y le informa el número de consultorio donde será atendido.

"Cuando la consulta se haya asignado a través del Sistema de Citas por Teléfono, la recepcionista deberá capturar en el sistema de la clínica, los datos del derechohabiente y éste a su vez le asignará, la hora y el número de consultorio en el que tiene la cita."

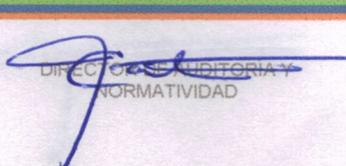
MÉDICO GENERAL

4. Solicita la presencia del derechohabiente para dar inicio a la consulta.
"El Médico deberá llamar al Derechohabiente por su nombre, respetando el horario de las citas ya programadas."

MÉDICO GENERAL

5. Valora y determinará el proceso patológico del derechohabiente.

EN CASO DE QUE EL DERECHOHABIENTE NO REQUIERA DE ALGUNA ESPECIALIDAD


DIRECTOR DE AUDITORIA Y
NORMATIVIDAD


DIRECTOR DE SERVICIOS
MÉDICOS MUNICIPALES


SECRETARÍA DE
ADMINISTRACIÓN Y
DESARROLLO ECONÓMICO


SECRETARIO DE LA CONTRALORÍA
Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

Autorizado:

Acta No. 22
Acuerdo no. 5



MÉDICO GENERAL

6. Determina el Tratamiento, captura los medicamentos en la Receta Médica (**Ver Anexo 1**) y la envía a la Farmacia, para el surtido de la misma.

“El médico deberá apegarse al Cuadro Básico de Medicamentos al momento de recetar al Derechohabiente.”

“En caso que el Derechohabiente requiera una incapacidad, el médico deberá elaborar una Solicitud de Incapacidad Médica (Ver Anexo 2), deberá anotar la cantidad de días a otorgar, así como las fechas de inicio y término de la misma, asentando su nombre, firma y cédula profesional.”

“La Solicitud de Incapacidad Médica, deberá ser autorizada por el Director de Servicios Médicos Municipales.” “Continúa en el procedimiento de Surtido de la Receta Médica.”

7. Realiza lo correspondiente en cuanto a la captura en el expediente clínico electrónico con base en la normativa y procesos administrativos.

EN CASO DE QUE EL PACIENTE REQUIERA DE UNA ESPECIALIDAD

MÉDICO GENERAL

8. Analiza si el paciente requiere del Servicio de Especialidad Externa a través de un Servicio Subrogado.

EN CASO DE QUE EL PACIENTE REQUIERA DE UN SERVICIO MÉDICO SUBROGADO

MÉDICO GENERAL

9. Elabora una Hoja de Referencia – Contra referencia de Servicio Médico (**Ver Anexo 3**) y éste le entrega al derechohabiente.

DIRECTOR DE SERVICIOS MÉDICOS MUNICIPALES

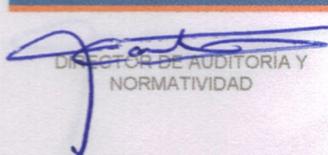
10. Imprime y firma de autorizado la Hoja de Referencia – Contra referencia y recaba la firma del derechohabiente.

11. Informa al Derechohabiente el lugar que se llevará a cabo la consulta.

CUANDO EL PACIENTE ACUDE A LA UNIDAD DE SERVICIO MÉDICO SUBROGADO

MÉDICO ESPECIALISTA (SERVICIO MÉDICO SUBROGADO)

12. Atiende y valora al derechohabiente, elabora el diagnóstico y el tratamiento anotándolos en la


DIRECTOR DE AUDITORIA Y
NORMATIVIDAD


DIRECTOR DE SERVICIOS
MÉDICOS MUNICIPALES


SECRETARÍA DE
ADMINISTRACIÓN Y
DESARROLLO ECONÓMICO


SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA
Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

Autorizado:

Acta No. 22
Acuerdo no. 5



Hoja de Contra referencia, así mismo indica en ésta si se trata de alta o habrá una consulta subsecuente, asienta su nombre y firma en la misma y se la entrega al derechohabiente. *partir del No. 18 de este procedimiento hasta en tanto no se determine el año del mismo.*

“En la Unidad Médica de Servicio Subrogado deberán conservar la Hoja de Referencia de Servicio Médico para anexarla como soporte a la Factura que se envíe con posteridad a la Dirección de Servicios Médicos Municipales.”

13. Solicita al derechohabiente que acuda a la Dirección de Servicios Médicos Municipales llevando consigo la Hoja de Contra referencia, informando si es un alta o una consulta subsecuente.

EN CASO DE UNA ALTA

DERECHOHABIENTE

14. Acude a la Dirección de Servicios Médicos Municipales y solicita una consulta con el Médico que refirió.

MÉDICO GENERAL

15. Analiza el formato de Contra referencia y realiza la transcripción del medicamento recetado por el Médico Especialista de la Unidad Médica de Servicio Subrogado.
16. Determina el Tratamiento, captura los medicamentos en la Receta Médica (**Ver Anexo 1**) y la envía la Farmacia, para el surtido de la misma.

“En caso de que el medicamento otorgado por el servicio subrogado esté fuera del Cuadro Básico de Medicamentos, deberá ser autorizado por el Director de Servicios Médicos Municipales.”

MÉDICO GENERAL

“En caso de que el Medicamento no se encuentre dentro del Cuadro Básico de Medicamentos, el Médico General deberá elaborar una Receta Médica, que contendrá el medicamento correspondiente al derechohabiente.”

“Continua en el Procedimiento del SURTIDO DE LA RECETA MÉDICA”

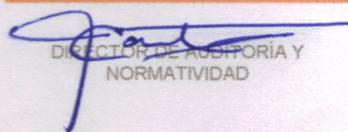
EN CASO DE UNA CONSULTA SUBSECUENTE

MÉDICO GENERAL

17. Elabora una Hoja de Referencia - Contra referencia de Servicio Médico, para que se la entregue al derechohabiente.

DIRECTOR DE SERVICIOS MÉDICOS MUNICIPALES

18. Imprime y firma la Hoja de Referencia - Contra referencia de Servicios Médicos y recaba en la misma la firma del derechohabiente.


DIRECTOR DE AUDITORIA Y
NORMATIVIDAD


DIRECTOR DE SERVICIOS
MÉDICOS MUNICIPALES


SECRETARÍA DE
ADMINISTRACIÓN Y
DESARROLLO ECONÓMICO

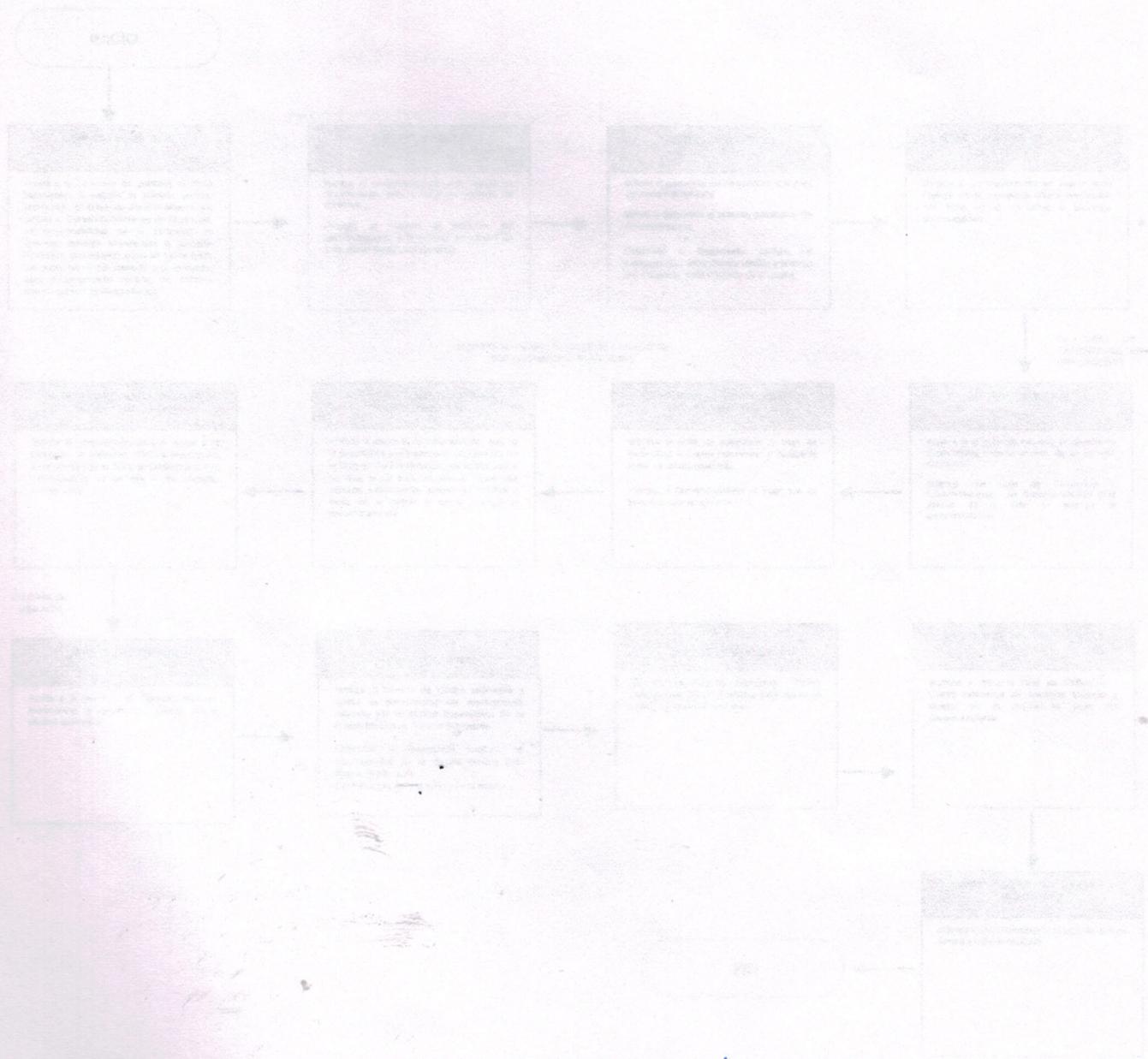

SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA
Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

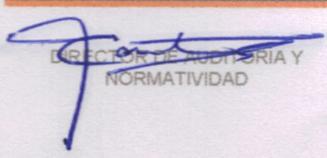
Autorizado:

Acta No. 22
Acuerdo no. 5

Pág. 12

19. Informa al Derechohabiente el lugar en que se llevará a cabo la consulta.
“Continúa la atención al paciente con base a lo establecido a partir del No. 19 de éste procedimiento hasta en tanto no se determine el alta del mismo.”




DIRECTOR DE AUDITORIA Y
NORMATIVIDAD


DIRECTOR DE SERVICIOS
MÉDICOS MUNICIPALES

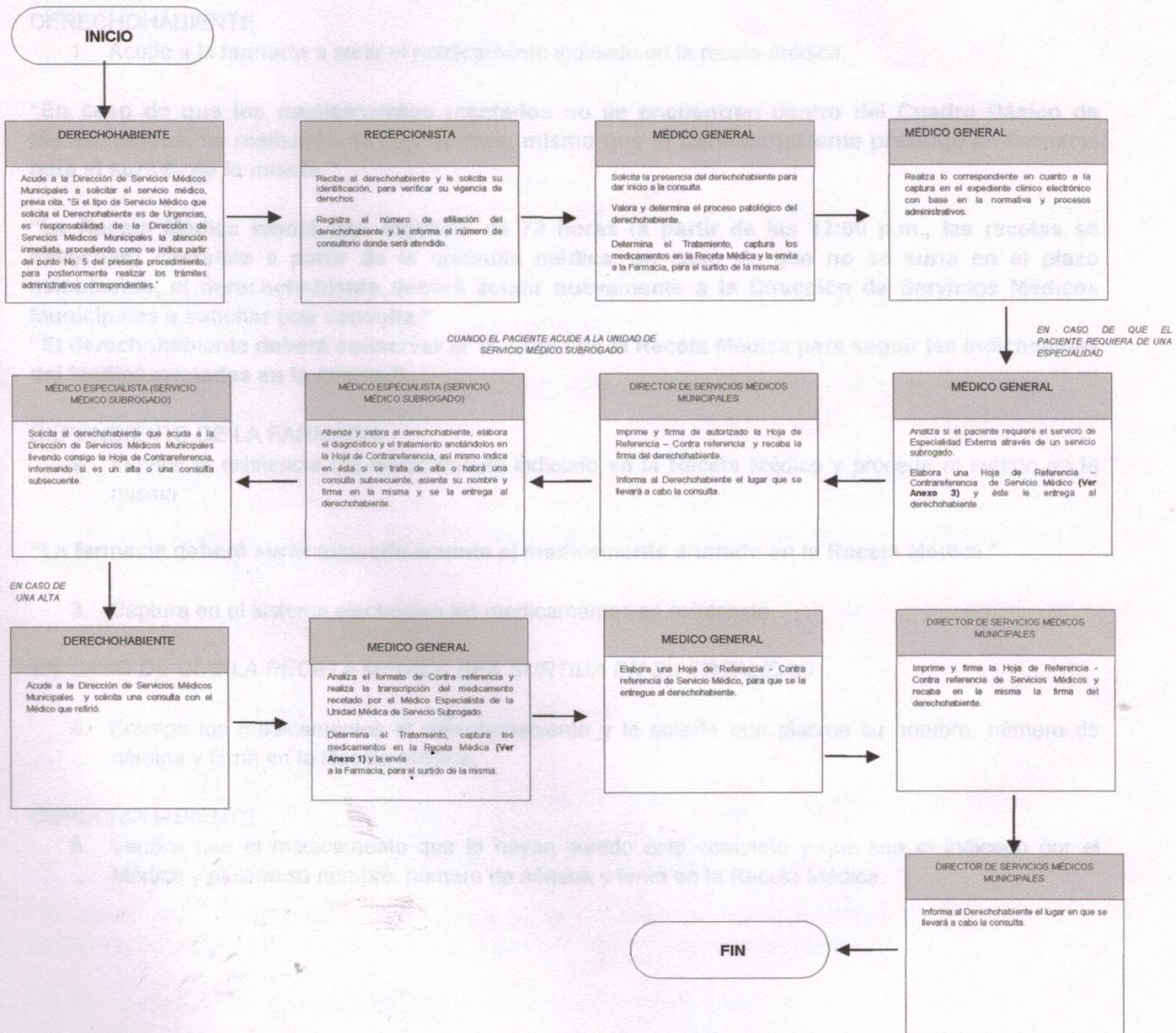

SECRETARIO DE
ADMINISTRACIÓN Y
DESARROLLO ECONÓMICO


SECRETARIO DE LA CONTRALORÍA
Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

Autorizado:
Acta No. 22
Acuerdo no. 5

III. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA CONSULTA MÉDICA
(GENERAL, ESPECIALISTA)



DIRECTOR DE AUDITORÍA Y NORMATIVIDAD

DIRECTOR DE SERVICIOS MÉDICOS MUNICIPALES

SECRETARIO DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO ECONÓMICO

SECRETARIO DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

Autorizado:
Acta No. 22
Acuerdo no. 5



III. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

2. PROCEDIMIENTO PARA EL SURTIDO DE LA RECETA MÉDICA

DERECHOHABIENTE

1. Acude a la farmacia a surtir el medicamento indicado en la receta médica.

“En caso de que los medicamentos recetados no se encuentren dentro del Cuadro Básico de Medicamentos, se realizará una Receta más, misma que el Derechohabiente presenta en farmacia para el surtido de la misma.”

“La Receta Médica tendrá una vigencia de 72 horas (a partir de las 12:00 p.m., las recetas se desechan) contadas a partir de la consulta médica, en caso de que no se surta en el plazo establecido, el derechohabiente deberá acudir nuevamente a la Dirección de Servicios Médicos Municipales a solicitar una consulta.”

“El derechohabiente deberá conservar la 1ª. Copia de la Receta Médica para seguir las indicaciones del Médico anotadas en la misma.”

DEPENDIENTE DE LA FARMACIA

2. Verifica la existencia del medicamento indicado en la Receta Médica y procede al surtido de la misma.

“La farmacia deberá surtir específicamente el medicamento anotado en la Receta Médica.”

3. Captura en el sistema electrónico los medicamentos en existencia.

EN CASO DE QUE LA RECETA MÉDICA SEA SURTIDA EN SU TOTALIDAD

4. Entrega los medicamentos al derechohabiente y le solicita que plasme su nombre, número de nómina y firma en la Receta Médica.

DERECHOHABIENTE

5. Verifica que el medicamento que le hayan surtido este completo y que sea el indicado por el Médico y plasma su nombre, número de nómina y firma en la Receta Médica.

“El derechohabiente deberá verificar que le surtan los medicamentos indicados en el vaso antes de firmar y en caso de no ser así solicitar lo sea surtido el medicamento faltante.”

13. Recoge el Vaso original debidamente firmado por el derechohabiente

DIRECTOR DE AUDITORIA Y
NORMATIVIDAD

DIRECTOR DE SERVICIOS
MÉDICOS MUNICIPALES

SECRETARIO DE
ADMINISTRACIÓN Y
DESARROLLO ECONÓMICO

SECRETARIO DE LA CONTRALORÍA
Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

Autorizado:

Acta No. 22
Acuerdo no. 5



DERECHOHABIENTE

“Cuando el medicamento no se haya surtido en su totalidad y/o no sea lo que se le haya recetado el Médico, el Derechohabiente no deberá firmar la Receta Médica y solicitar le sea surtido dicho medicamento.”

EN CASO DE QUE LA RECETA MÉDICA NO SEA SURTIDA EN SU TOTALIDAD

DEPENDIENTE DE LA FARMACIA

6. Estampa el sello de **“PENDIENTE DE SURTIR”** a aquellos medicamentos incluidos en la Receta Médica que no fueron entregados al Derechohabiente.
7. Elabora, en original y copia, un vale por el medicamento faltante, anota en este la referencia del folio de la Receta Médica y plasma su firma.

“La Farmacia tendrá un plazo de 24 horas hábiles para surtir en su totalidad los medicamentos faltantes, contados a partir de la elaboración del vale.”

8. Entrega al derechohabiente el medicamento junto con el Vale original, recaba nombre y número de nómina de éste en la Receta Médica.

“El derechohabiente deberá verificar que los medicamentos descritos en el Vale sean los correctos y que este firmado por el dependiente de la Farmacia que lo elaboró y surtió el medicamento.”

“La primera copia de los vales deberán ser entregados por la Farmacia al Director de Servicios Médicos Municipales diariamente.”

CUANDO ACUDA EL DERECHOHABIENTE POR EL MEDICAMENTO FALTANTE

DERECHOHABIENTE

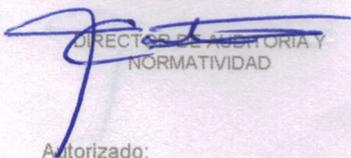
9. Acude a la Farmacia a solicitar el medicamento indicado en el Vale. (Ver anexo 5)

DEPENDIENTE DE LA FARMACIA

10. Verifica la existencia del medicamento indicado en el Vale y procede al surtido del mismo.
11. Captura en el sistema electrónico los medicamentos.
12. Entrega los medicamentos al derechohabiente y recaba la firma del mismo en el Vale.

“El derechohabiente deberá verificar que le surtan los medicamentos indicados en el vale antes de firmarlo y en caso de no ser así solicitar le sea surtido el medicamento faltante.”

13. Recoge el Vale original debidamente firmado por el derechohabiente.


DIRECTOR DE AUDITORIA Y
NORMATIVIDAD

Autorizado:

Acta No. 22
Acuerdo no. 5


DIRECTOR DE SERVICIOS
MÉDICOS MUNICIPALES

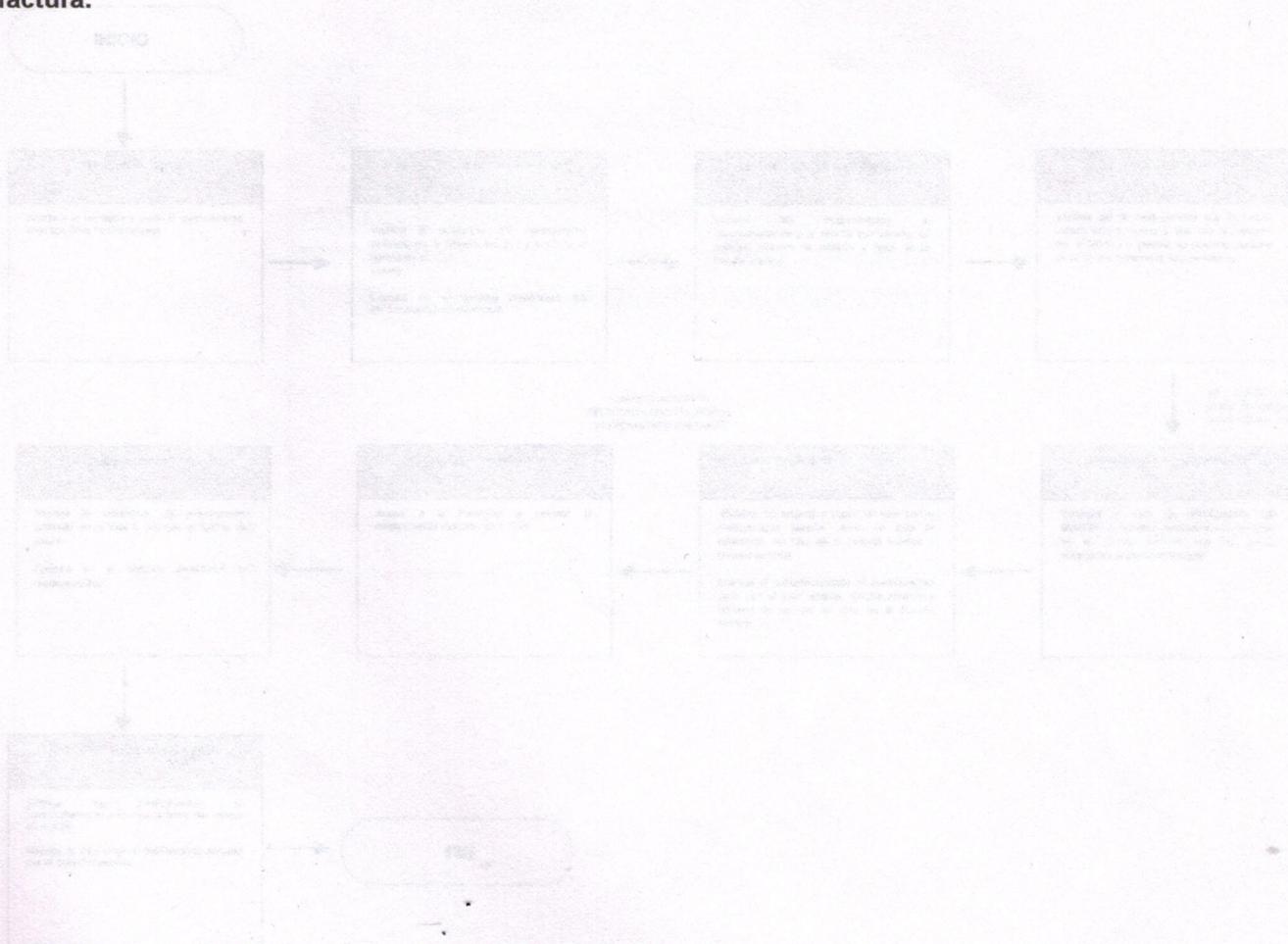

SECRETARIO DE
ADMINISTRACIÓN Y
DESARROLLO ECONÓMICO

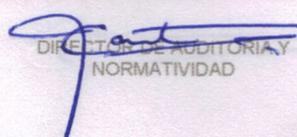

SECRETARIO DE LA CONTRALORÍA
Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL



“El Vale original deberá ser anexado a la Factura para el cobro correspondiente.”

“En caso de que la Receta Médica de la que se originó el Vale ya haya sido facturada y turnada a la Dirección de Servicios Médicos Municipales, el vale deberá ser considerado en la siguiente factura.”




DIRECTOR DE AUDITORIA Y
NORMATIVIDAD

Autorizado:

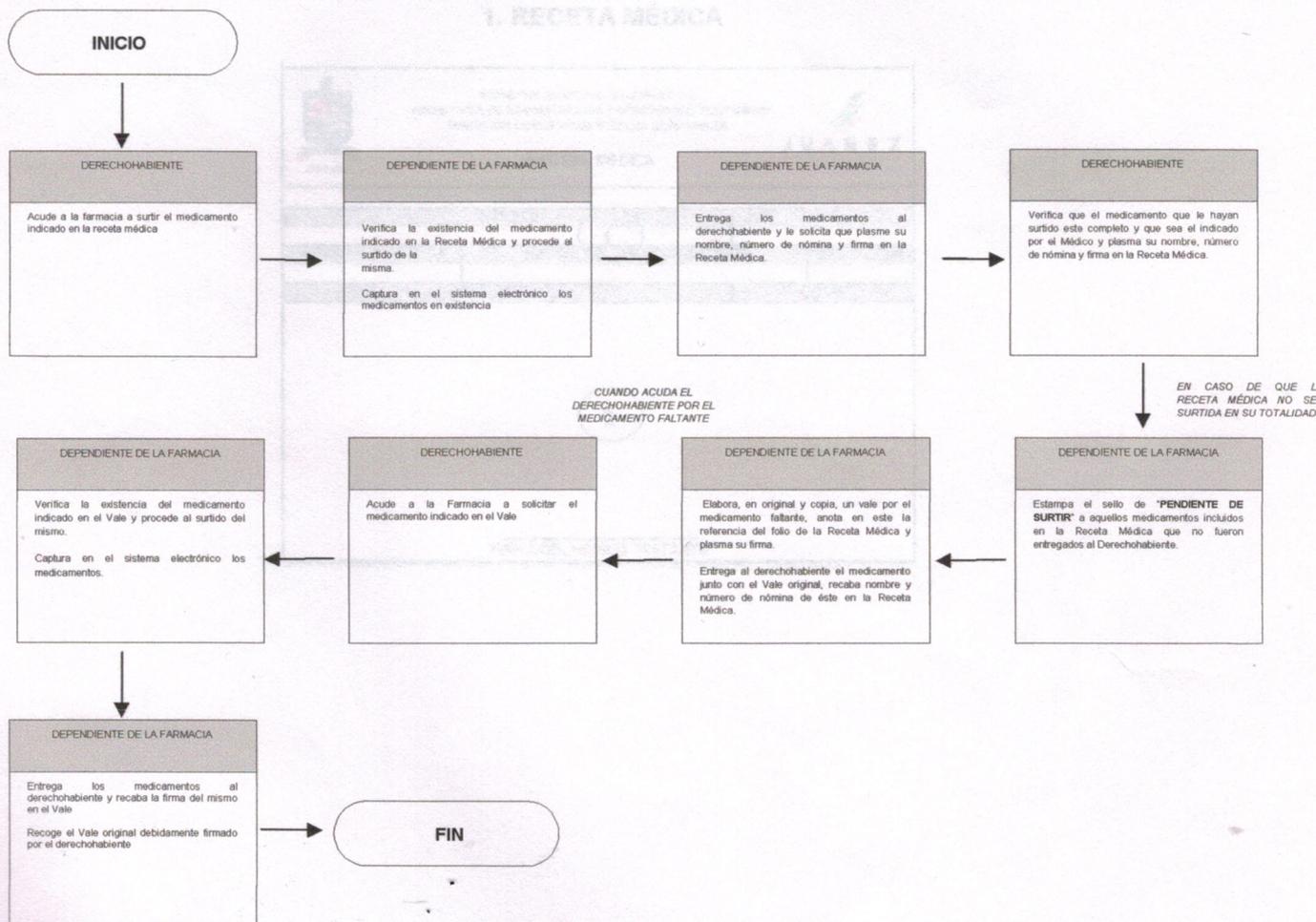
Acta No. 22
Acuerdo no. 5


DIRECTOR DE SERVICIOS
MÉDICOS MUNICIPALES


SECRETARIO DE
ADMINISTRACIÓN Y
DESARROLLO ECONÓMICO


SECRETARIO DE LA CONTRALORÍA
Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

IV. ANEXOS DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL SURTIDO DE LA RECETA MÉDICA



DIRECTOR DE AUDITORIA Y NORMATIVIDAD

DIRECTOR DE SERVICIOS MÉDICOS MUNICIPALES

SECRETARIO DE ADMINISTRACION Y DESARROLLO ECONOMICO

SECRETARIO DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

Autorizado:

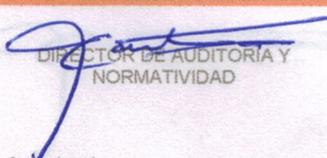
Acta No. 22
Acuerdo no. 5

INSTRUCTIVO DE LLENADO

IV. ANEXOS

1. RECETA MÉDICA

 GOBIERNO MUNICIPAL DE JUÁREZ N.L. SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MUNICIPALES			
NOMBRE		FOLIO	
HORA DE CONSULTA	NOMBRE DEL MÉDICO TRATANTE	AFILIACIÓN	
MEDICAMENTO		DOSIS	
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">2</div>			
FIRMA DEL MÉDICO TRATANTE			


DIRECTOR DE AUDITORÍA Y
NORMATIVIDAD


DIRECTOR DE SERVICIOS
MÉDICOS MUNICIPALES


SECRETARIO DE
ADMINISTRACIÓN Y
DESARROLLO ECONÓMICO


SECRETARIO DE LA CONTRALORÍA
Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

Autorizado:
Acta No. 22
Acuerdo no. 5



IV. ANEXOS

INSTRUCTIVO DE LLENADO

Z. INCAPACIDAD MÉDICA

1.- Dirección de Servicios Médicos Municipales Deberá contener el Nombre del Paciente, No. de Folio, Nombre del Médico Tratante y No. de Afiliación.

2.- Médico Tratante Deberá anotar los medicamentos recetados y Deberá plasmar la firma el Médico tratante.

DIRECTOR DE AUDITORIA Y
NORMATIVIDAD

DIRECTOR DE SERVICIOS
MÉDICOS MUNICIPALES

SECRETARÍA DE
ADMINISTRACIÓN Y
DESARROLLO ECONÓMICO

SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA
Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

Autorizado:
Acta No. 22
Acuerdo no. 5

IV. ANEXOS

INSTRUCTIVO DE LLENADO

2. INCAPACIDAD MÉDICA

INICIAL		TIPO		MATERNIDAD		EXPEDIDA	A PARTIR DEL
<input type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO	<input type="radio"/> BS	<input type="radio"/> PRT	<input type="radio"/> PRE	<input type="radio"/> POST	DD/MM/AA	DD/MM/AA
DIAS AUTORIZADOS (LETRA)				NÚMERO			
NOMBRE (SELLO), CEDULA, FIRMA DEL DOCTOR TRATANTE DR. 2				PARA USO DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS			
NOMBRE (SELLO), CEDULA, FIRMA DEL DIRECTOR DE SERVICIOS MÉDICOS DR. 3				INCAPACIDADES ANTERIORES TOTAL DIAS			
				TOTAL DE DIAS ACUMULADOS			
				REVISÓ (HORA Y FECHA)			

DIRECTOR DE AUDITORIA Y
NORMATIVIDAD

DIRECTOR DE SERVICIOS
MÉDICOS MUNICIPALES

SECRETARIO DE
ADMINISTRACIÓN Y
DESARROLLO ECONÓMICO

SECRETARIO DE LA CONTRALORÍA
Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

Autorizado:
Acta No. 22
Acuerdo no. 5



IV. ANEXOS

INSTRUCTIVO DE LLENADO

3. REFERENCIA - CONTRA REFERENCIA

1.- Vale de Incapacidad

Deberá capturar en el sistema el número de nómina del empleado, así como el motivo de la incapacidad y la cantidad de días que el empleado tendrá de incapacidad.

2.- Nombre y Firma del Médico Tratante

Deberá plasmar su firma y número de cédula de Profesional del Jefe Médico.

3.- Nombre y Firma del Director de Servicios Médicos Municipales

Deberá plasmar su firma y número de cédula de profesional del Director de Servicios Médicos Municipales

Nota:

El Director de Servicios Médicos Municipales será el único que podrá autorizar incapacidades para los empleados municipales.

DIRECTOR DE AUDITORIA Y NORMATIVIDAD

DIRECTOR DE SERVICIOS MÉDICOS MUNICIPALES

SECRETARIO DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO ECONÓMICO

SECRETARIO DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

Autorizado:

Acta No. 22
Acuerdo no. 5

IV. ANEXOS

3. REFERENCIA – CONTRA REFERENCIA

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO ECONÓMICO
DIRECCIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MUNICIPALES
JUAREZ

NO TRANSFERENCIA

FECHA _____
FOLIO _____
SEXO _____

NOMBRE _____
AFILIACIÓN _____
DEPENDENCIA _____
EDAD _____
HOSPITAL _____ ESPECIALIDAD _____
DR. QUE REFIERE _____

1

CONTENIDO DE LA REFERENCIA

FIRMA DE CONFORMIDAD _____ AUTORIZACIÓN DE DIRECTOR DE SERVICIOS MÉDICOS MUNICIPALES _____

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO ECONÓMICO
DIRECCIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MUNICIPALES
JUAREZ

SIN TRANSFERENCIA

FECHA _____

AL DIRECTOR DE SERVICIOS MÉDICOS MUNICIPALES

NOMBRE _____ FOLIO _____
AFILIACIÓN _____
DEPENDENCIA _____ SEXO _____
EDAD _____
HOSPITAL _____ ESPECIALIDAD _____
DR. QUE REFIERE _____

DIAGNÓSTICO

2

PROCEDIMIENTO Y PRESCRIPCIÓN MÉDICA

NOMBRE Y FIRMA DEL DOCTOR TRATANTE _____

DIRECTOR DE AUDITORIA Y NORMATIVIDAD

DIRECTOR DE SERVICIOS MÉDICOS MUNICIPALES

SECRETARIO DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO ECONÓMICO

SECRETARIO DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

Autorizado:

Acta No. 22
Acuerdo no. 5



IV. ANEXOS

INSTRUCTIVO DE LLENADO

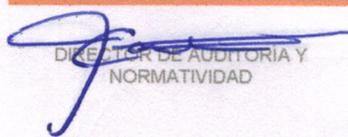
1. Dirección de Servicios Médicos Municipales

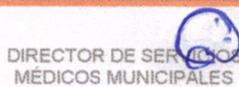
Deberá anotar la unidad de Servicio Subrogado y Datos del Paciente y el motivo de la referencia

Deberá anotar en la hoja de la contra referencia El diagnostico, procedimientos a realizar así como la prescripción médica, los hallazgos realizados en el paciente, así como los estudios a realizar en caso de que se necesiten, también los medicamentos, así como también si se realizará una subsiguiente, para darle seguimiento.

2. Médico Especialista (Servicio Subrogado)

Deberá plasmar su nombre y firma en la contra referencia.


DIRECTOR DE AUDITORIA Y
NORMATIVIDAD


DIRECTOR DE SERVICIOS
MÉDICOS MUNICIPALES


SECRETARIO DE
ADMINISTRACIÓN Y
DESARROLLO ECONÓMICO


SECRETARIO DE LA CONTRALORÍA
Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

Autorizado:
Acta No. 22
Acuerdo no. 5



IV. ANEXOS

INSTRUCTIVO DE LLENADO

4. SOLICITUD DE ESTUDIOS DE LABORATORIO Y RAYOS X

1. Dirección de Servicios Médicos Municipales Deberá anotar datos del Paciente:

2. Médico General

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y DE DESARROLLO ECONÓMICO
DIRECCIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MUNICIPALES
JUAREZ

SOLICITUD DE ESTUDIOS DE LABORATORIO Y RAYOS X

Afiliación: _____ Fecha de Solicitud: _____
DDMM/AA

Nombre del Paciente: _____ Edad: _____

Departamento: _____

Secretaría: _____

LABORATORIO RAYOS X OTROS ESTUDIOS

Para que se le practique: _____

MEDICO QUE REFIERE

DIRECTOR DE AUDITORIA Y
NORMATIVIDAD

DIRECTOR DE SERVICIOS
MÉDICOS MUNICIPALES

SECRETARIO DE
ADMINISTRACIÓN Y
DESARROLLO ECONÓMICO

SECRETARIO DE LA CONTRALORÍA
Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

Autorizado:
Acta No. 22
Acuerdo no. 5



IV. ANEXOS

INSTRUCTIVO DE LLENADO

1. Dirección de Servicios Médicos Municipales Deberá anotar datos del Paciente.
2. Médico General Deberá anotar, el tipo de estudio que se realizará al Derechohabiente, plasmar el nombre y firma del Médico que tratante.

DIRECTOR DE AUDITORÍA Y
NORMATIVIDAD

DIRECTOR DE SERVICIOS
MÉDICOS MUNICIPALES

SECRETARIO DE
ADMINISTRACIÓN Y
DESARROLLO ECONÓMICO

SECRETARIO DE LA CONTRALORÍA
Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

Autorizado:

Acta No. 22
Acuerdo no. 5



IV. ANEXOS

5. VALE DE RECETA MÉDICA

VALE DE FALTANTE DE MEDICAMENTOS

FARMACIA MÉDICA MUNICIPAL JUÁREZ, N.L. 1

RECETA No.: _____ FECHA: _____
DD/MM/AA

AFIILIACIÓN: _____ PACIENTE: _____

TELÉFONO: _____

CANTIDAD	MEDICAMENTO
	2

FIRMA DEL PACIENTE: _____ 3 FIRMA DE AUTORIZACIÓN: _____

NOTA: VIGENCIA DE 3 DÍAS HÁBILES, NO SE ENTREGARÁ MEDICAMENTO SIN VALE.

DIRECTOR DE AUDITORÍA Y NORMATIVIDAD

DIRECTOR DE SERVICIOS MÉDICOS MUNICIPALES

SECRETARIO DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO ECONÓMICO

SECRETARIO DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

Autorizado:
Acta No. 22
Acuerdo no. 5



INSTRUCTIVO DE LLENADO

1. Vale de Medicamento Faltante

Deberá anotar el día, mes y el año, así como el número de receta, Afiliación, Nombre y teléfono del paciente

2. Medicamentos faltantes

Deberá anotar la cantidad y descripción de medicamentos.

3. Firmas

Deberá plasmar la firma del paciente, así como también la firma de autorización

DIRECTOR DE AUDITORIA Y
NORMATIVIDAD

DIRECTOR DE SERVICIOS
MÉDICOS MUNICIPALES

SECRETARIO DE
ADMINISTRACIÓN Y
DESARROLLO ECONÓMICO

SECRETARIO DE LA CONTRALORÍA
Y TRANSPARENCIA MUNICIPAL

Autorizado:

Acta No. 22
Acuerdo no. 5