



Procedimiento de Atención Médica (Consulta Externa)

Código:	TM-PR-SP-24
Emisión:	10/07/2023
Ultima Rev.:	-
Revisión No.	00
Dirección Emisora:	Salud Pública



Manual de Procedimientos de Atención Médica (Consulta Externa)

CONTRALORIA MUNICIPAL DE SALTILLO. CM-FO-DMA-01 Rev. 03, fecha Rev. 02 de febrero de 2022.

AUTORIZACIONES



Elaboró: Dr. Jesús Alberto Gómez Reséndiz
Coordinador de Medico



Revisó: Ing. Miguel Ángel Rodríguez Salas
Coordinador de Calidad



Revisó: Lic. Zania Natali Ballesteros Garza
Planeación y Calidad Salud Publica

Autorizó: Dr. Luis Alfonso Carrillo González
Titular de Salud Pública Municipal

Sello CM
MUNICIPIO DE SALTILLO, COAH.



CONTRALORIA MUNICIPAL





Procedimiento de Atención Médica (Consulta Externa)

Código: TM-PR-SP-24

Emisión: 10/07/2023

Última Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección: Salud Pública

Emisora:

CONTENIDO

	<i>Índice</i>
1. Objetivo	2
2. Alcance	2
3. Responsabilidades	2
4. Definiciones	5
5. Políticas y Lineamientos	6
6. Desarrollo/Procedimiento	7
7. Diagrama de Flujo	9
8. Riesgos Inherentes	10
9. Registros	10
10. Formatos e Instructivos	10
11. Marco Jurídico/Referencias	11
12. Control de Cambios	11





Procedimiento de Atención Médica (Consulta Externa)

Código: TM-PR-SP-24

Emisión: 10/07/2023

Ultima Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección Salud Pública

Emisora:

1. OBJETIVO.

Establecer los procedimientos que se llevan a cabo en los consultorios municipales de la Unidad Administrativa de Salud Pública Municipal de Saltillo, con la finalidad de estandarizar y optimizar los servicios médicos que se otorgan a nuestros usuarios.

2. ALCANCE.

El presente manual es un elemento de carácter administrativo, cuya aplicación será responsabilidad de todo el personal médico, paramédico y administrativo que integra el equipo de prestación de servicios de la Unidad Administrativa de Salud Pública Municipal, y que tiene como finalidad la prestación de servicios de salud a los derechohabientes del Municipio de Saltillo.

3. RESPONSABILIDADES.

Núm.	Responsable (puesto)	Funciones
3.1	Titular de Salud Publica	3.1.1 Responsable de autorizar procedimientos de salud bajo los lineamientos y/o normas establecidos y aplicables por la Unidad Administrativa de Salud Pública Municipal
3.2	Subdirector Administrativo/ Secretario Técnico	3.2.1 Ejercer las funciones del director en ausencia de éste por comisión o causas de fuerza mayor. Atender, canalizar y solucionar las quejas de los derechohabientes que sobre pasen el ámbito de las coordinaciones; Valorar y autorizar medicamentos fuera del cuadro básico de acuerdo a la capacidad presupuestal de la Dependencia. Justificar y autorizar los servicios subrogados, que los usuarios lleguen a requerir.
3.3	Coordinador General Medico	3.3.1 Responsable de autorizar procedimientos médicos diversos 3.3.2 Coordinar y supervisar acciones y actividades derivadas de medicina general y de especialidad. 3.3.3 Coordinar al personal a su cargo 3.3.4 Coordinar y fomentar la capacitación y actualización del personal de salud 3.3.5 Vigilancia y seguimiento de la operatividad del sistema de salud para su adecuada o correcta funcionalidad 3.3.6 Coordinar con la subdirección administrativa el presupuesto asignado y la programación de gasto del mismo 3.3.7 Mantener y actualizar capacidad de atención medica que no se cuente en los servicios actuales mediante médicos subrogados





Procedimiento de Atención Médica (Consulta Externa)

Código:	TM-PR-SP-24
Emisión:	10/07/2023
Ultima Rev.:	-
Revisión No.	00
Dirección	Salud Pública
Emisora:	

		3.3.8	Desarrollo de programas y lineamientos internos para dar respuestas a contingencias médicas, seguridad y calidad
		3.3.9	Supervisar y vigilar incapacidades en conjunto con medicina laboral.
3.4	Coordinador de turno (matutino, vespertino y fines de semana)	3.4.1	Coordinar, Dirigir y apoyar en la operación del turno asignado.
		3.4.2	Es el responsable de coordinar los recursos humanos
		3.4.3	Supervisar la logística de la prestación de servicios en los consultorios municipales
		3.4.4	Apoyar en la atención y seguimiento de las observaciones y recomendaciones normativas emitidas por autoridades sanitarias.
		3.4.5	Coordinar y fomentar la capacitación y actualización del personal de salud.
3.5	Médico General	3.5.1	Profesional con título y cedula profesional con experiencia por lo menos 1-2 años en consulta médica con disponibilidad de horarios y actitud de servicio, respeto a la diversidad y sensibilidad intercultural.
		3.5.2	Uso del expediente clínico y llenado adecuado según NOM 004-SSA3-2012
		3.5.3	Proporcionar servicios de salud de acuerdo a la cartera de servicios.
		3.5.4	Brindar información de prevención y promoción a la salud a los usuarios del servicio
		3.5.5	Participar en cursos de capacitación y actualización
		3.5.6	Mantener funcional y limpia su área de trabajo
		3.5.7	Portar uniforme y/o equipo de protección e identificación vigente
		3.5.8	Brinda la consulta médica con calidad y calidez a nuestros derechohabientes.
		3.5.9	Apego a guías de práctica clínica y uso racional de medicamentos
3.6	Enfermera/o	3.6.1	Titulado con cedula profesional capacidad de liderazgo y actitud de servicio, respeto a la diversidad y sensibilidad intercultural.
		3.6.2	Todas aquellas vinculadas a la prestación de servicios conforme a su perfil profesional
		3.6.3	Laborar con uniforme, equipo de seguridad e identificación vigente
		3.6.4	Participar en la capacitación técnica y normativa.
		3.6.5	Coordinar y proporcionar los servicios de salud con calidad
		3.6.6	Brindar información de prevención y promoción de salud a los usuarios





Procedimiento de Atención Médica (Consulta Externa)

Código:	TM-PR-SP-24
Emisión:	10/07/2023
Última Rev.:	-
Revisión No.:	00
Dirección Emisora:	Salud Pública

		3.6.7 Requisar hoja diaria o libro de productividad de enfermería 3.6.8 Elaborar reportes e informes sobre productividad de enfermería 3.6.9 Requisar los expedientes de las personas atendidas 3.6.10 Realizar y llenar adecuadamente tarjeta de control de niño sano, embarazadas y puerperio, planificación familiar, HTA, DM Y obesidad 3.6.11 Limpieza de áreas de consultorio e instrumental 3.6.12 Participar en la detección de riesgos epidemiológicos
3.7	Recepcionista	3.7.1 Recibe, registra y proporciona el horario de la cita médica. 3.7.2 Otorgar los turnos con actitud de servicio, respeto a la diversidad y sensibilidad intercultural
3.8	Encargado de Estadística e Informática	3.8.1 Proporciona apoyo con el software de archivo clínico electrónico, así como elaborar los reportes estadísticos

4. DEFINICIONES.

Núm.	Palabra/Término	Definición
4.1	NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-004-SSA3-2012, DEL EXPEDIENTE CLÍNICO	Esta norma tiene por objeto establecer los criterios y procedimientos que se deben seguir para producir, captar, integrar, procesar, sistematizar, evaluar y divulgar la Información en Salud.
4.2	Usuario	Se refiere a los trabajadores y familiares directos derechohabientes al servicio médico del Municipio de Saltillo
4-3	Historia Clínica	Documento privado de tipo técnico clínico legal obligatorio y sometido a reserva, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que intervengan en su atención integral.
4.4	Certificado Médico	Documento médico legal, en donde se emite un diagnóstico médico al momento o actual de la persona interesada.
4.5	Servicios Subrogados	Servicios médicos licitados o contratados de forma externa (hospital, médicos especialistas) con la finalidad de otorgar y continuar con un tratamiento integral para la salud del paciente.
4.6	Estomatología	Prestación de servicios médicos de salud bucal preventivos y correctivos





Procedimiento de Atención Médica (Consulta Externa)

Código:	TM-PR-SP-24
Emisión:	10/07/2023
Ultima Rev.:	-
Revisión No.:	00
Dirección Emisora:	Salud Pública

4.7	HTA	HIPERTENCION ARTERIAL
4.8	DM	DIABETES MELLITUS

5. POLITICAS Y/O LINEAMIENTOS.

Políticas

- 5.1.1 Proporcionar atención médica a nuestros usuarios que así lo requieran a través de la consulta externa que prestan nuestros consultorios municipales, apegados a los procedimientos que se presentan en este documento.
- 5.1.2 Otorgar atención médica a los usuarios que lo soliciten, con los recursos profesionales, técnicos, tecnológicos y administrativos disponibles en su debido momento.
- 5.1.3 La atención médica debe proporcionarse con apego a los estándares de calidad que señalan las normas en materia de salud.
- 5.1.4 El personal de salud y/o administrativo deberá atender a los usuarios, con diligencia y la debida ética que el servicio médico requiere.
- 5.1.5 La atención médica deberá otorgarse dentro de los horarios que señalen la Unidad Administrativa de Salud Pública Municipal de Saltillo.
- 5.1.6 El médico tratante y el personal auxiliar en salud deberá apegarse a los tiempos que se le asigne para la atención de cada usuario (15 minutos aprox.)
- 5.1.7 El personal médico y administrativo deberá requisitar adecuadamente, todos los formularios médicos y administrativos que se le requieran por parte de la coordinación médica.
- 5.1.8 El médico tratante deberá apegarse a las normas oficiales mexicanas que rigen el servicio de atención médica.
- 5.1.9 Requisar adecuadamente el expediente clínico electrónico de cada paciente.
- 5.1.10 Otorgar los turnos para la atención de cada paciente, según vayan llegando a solicitarlo.
- 5.1.11 El personal de recepción asignara turno y hora de atención.
- 5.1.12 El servicio de medicina laboral, brindara atención de acuerdo a los lineamientos que rigen la ley federal de trabajo, condiciones generales de trabajo de los trabajadores municipales, y reglamento de pensión correspondiente y aplicable y reglamento interno para derechohabientes de Salud Pública.





Procedimiento de Atención Médica (Consulta Externa)

Código: TM-PR-SP-24

Emisión: 10/07/2023

Ultima Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección Emisora: Salud Pública

6. DESARROLLO / PROCEDIMIENTO.

Act. Núm.	Responsable (puesto)	Descripción de la Actividad	Documento
1	Recepcionista	Recepción identifica al paciente mediante dos datos esenciales que son Nombre completo y numero de empleado para verificar la identidad del paciente.	Bitácora Electrónica de Registro de pacientes
2	Recepcionista	Recepción asigna turno y horario de consulta en el expediente electrónico, de acuerdo al número de empleado. (Atención modular).	
3	Enfermería	Enfermería llama al usuario de acuerdo al número de ficha, pesa y mide al usuario, así mismo toma signos vitales y los registra en el expediente electrónico.	
4	Médico General	El médico Abre expediente, revisa consultas previas.	
5	Médico General	Interroga y examina al usuario, asignado previamente.	
6	Médico General	Realiza exploración física completa.	





Procedimiento de Atención Médica (Consulta Externa)

Código: TM-PR-SP-24

Emisión: 10/07/2023

Ultima Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección: Salud Pública
Emisora:

7	Diagnostico	Médico General	Se informa al usuario sobre su padecimiento, da instrucciones para su tratamiento, elabora receta médica, incapacidad, exámenes de laboratorio y/o gabinete según se requiera.	
8	Instrucciones y receta médica	Médico General	El Usuario Recibe instrucciones y receta médica . ¿Elabora receta médica? Si: Elabora receta. No: Fin de la consulta.	Receta médica
9	Surtido de receta	Usuario	El usuario se dirige a farmacia a surtir su receta. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	Receta médica



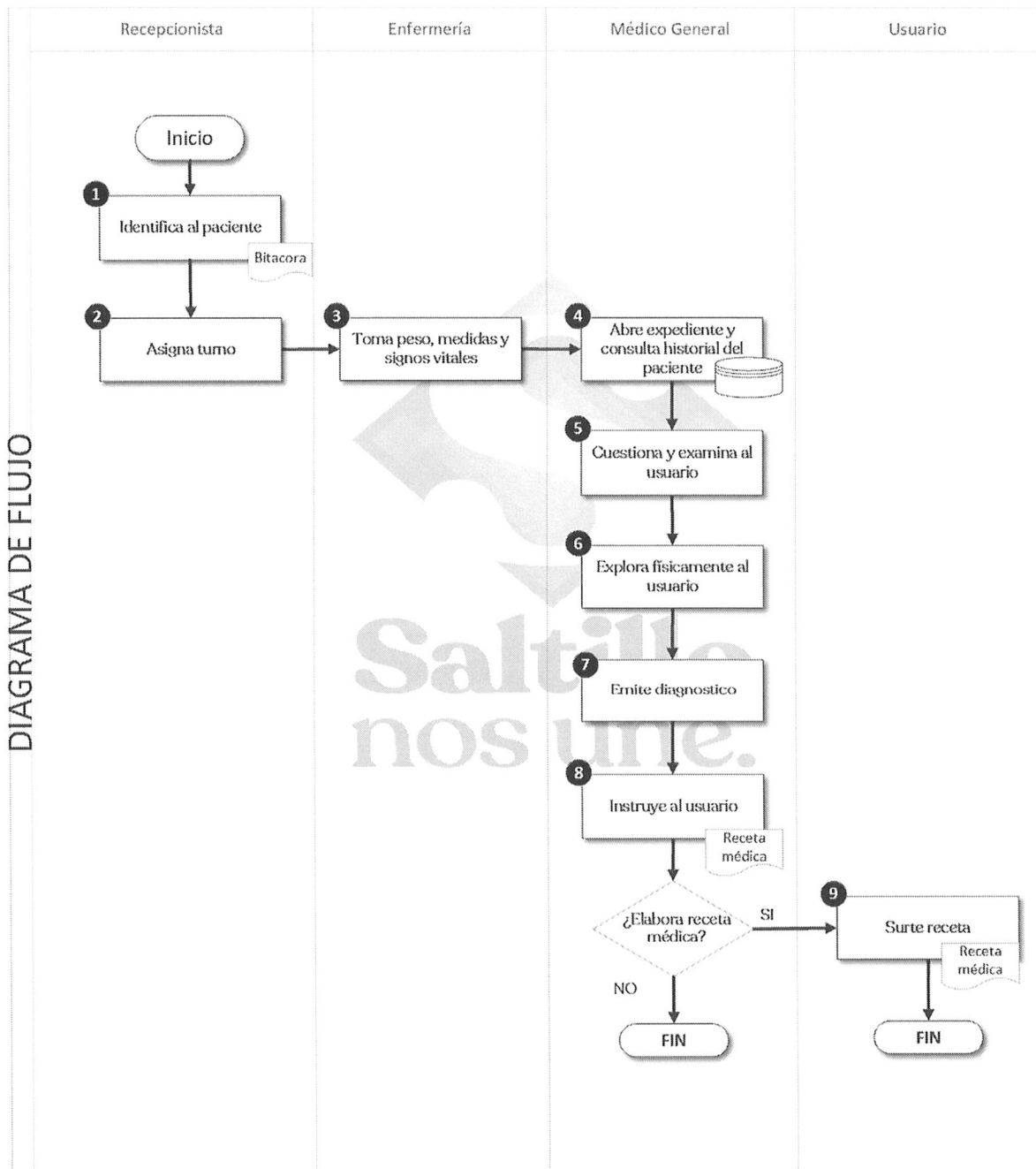


Procedimiento de Atención Médica (Consulta Externa)

Código:	TM-PR-SP-24
Emisión:	10/07/2023
Ultima Rev.:	-
Revisión No.:	00
Dirección Emisora:	Salud Pública

7. DIAGRAMA DE FLUJO.

Consulta Externa





Procedimiento de Atención Médica (Consulta Externa)

Código:	TM-PR-SP-24
Emisión:	10/07/2023
Ultima Rev.:	-
Revisión No.	00
Dirección	Salud Pública
Emisora:	

8. RIESGOS INHERENTES.

Riesgo Potencial	Causa Potencial	Acción Preventiva	Responsable	Plazo	Frecuencia	Evidencias

9. REGISTROS.

Código	Nombre
S/C	Formato de Accidente Laboral
S/C	Formato de Certificado Médico
S/C	Formato de Justificante Médico de Consulta
S/C	Formato de Receta
S/C	Formato para Servicios Subrogados
S/C	Formato de Referencia y Contrarreferencia
S/C	Formato de Productividad de Consulta por Médico

10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS (ANEXOS).

Código del formato o instructivo	Nombre del formato
S/C	Formato de Accidente Laboral
S/C	Formato de Certificado Médico
S/C	Formato de Justificante Médico de Consulta





Procedimiento de Atención Médica (Consulta Externa)

Código: TM-PR-SP-24

Emisión: 10/07/2023

Ultima Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección Emisora: Salud Pública

S/C	Formato de Receta
S/C	Formato para Servicios Subrogados
S/C	Formato de Referencia y Contrarreferencia
S/C	Formato de Productividad de Consulta por Médico

11. REFERENCIAS / MARCO JURÍDICO.

Código	Nombre
S/C	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
S/C	Constitución Política del Estado de Coahuila.
S/C	Ley General de Salud.
S/C	Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
S/C	Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
S/C	Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica.

12. CONTROL DE CAMBIOS.

Núm. de revisión	Fecha	Sección Modificada	Descripción del Cambio
00	10/07/2023	-----	Procedimiento de Nueva Creación

