



Procedimiento de Atención Médica (Muestra de Laboratorios)

| | |
|--------------------|---------------|
| Código: | TM-PR-SP-25 |
| Emisión: | 10/07/2023 |
| Ultima Rev.: | - |
| Revisión No.: | 00 |
| Dirección Emisora: | Salud Pública |



Manual de Procedimientos de Atención Médica (Muestra de Laboratorios SERVICIO SUBROGADO)

AUTORIZACIONES

Elaboró: Dr. Jesús Alberto Gómez Reséndiz
Coordinador de Medico

Revisó: Ing. Miguel Angel 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 Publica Municipal



Sello CM
MUNICIPIO DE SALTILLO, COAH.



CONTRALORIA MUNICIPAL





Procedimiento de Atención Médica (Muestra de Laboratorios)

Código: TM-PR-SP-25

Emisión: 10/07/2023

Ultima Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección
Emisora: Salud Pública

CONTENIDO

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





Procedimiento de Atención Médica (Muestra de Laboratorios)

| | |
|--------------|---------------|
| Código: | TM-PR-SP-25 |
| 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 qué 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 (Muestra de Laboratorios)

| | |
|--------------------|---------------|
| Código: | TM-PR-SP-25 |
| Emisión: | 10/07/2023 |
| Ultima Rev.: | - |
| Revisión No. | 00 |
| Dirección Emisora: | Salud Pública |

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

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





Procedimiento de Atención Médica (Muestra de Laboratorios)

Código: TM-PR-SP-25
 Emisión: 10/07/2023
 Última Rev.: -
 Revisión No. 00
 Dirección: Salud Pública
 Emisora:

| | | |
|-----|--|--|
| | | 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 (Muestra de Laboratorios)

Código: TM-PR-SP-25

Emisión: 10/07/2023

Ultima Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección: Salud Pública
Emisora:

| | | |
|-----|------------------------|---|
| 4.7 | Muestra de Laboratorio | Muestra de material como orina, sangre, tejido, células, ADN, ARN o proteínas de seres humanos, animales o plantas. Las muestras biológicas se usan para pruebas de laboratorio o se almacenan en un depósito biológico para usarse en investigación. |
| 4.8 | Laboratorio | Un laboratorio es un lugar que se encuentra equipado con los medios necesarios para llevar a cabo experimentos, investigaciones o trabajos de carácter científico o técnico. |

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 (Muestra de Laboratorios)

Código: TM-PR-SP-25

Emisión: 10/07/2023

Ultima Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección: Salud Pública
Emisora:

6. DESARROLLO / PROCEDIMIENTO.

| Act. Núm. | Responsable (puesto) | Descripción de la Actividad | Documento |
|-----------|----------------------|---|-----------|
| 1 | Derechohabiente | Acude a consulta médica en consultorios municipales o de servicios médicos subrogados. | |
| 2 | Médico General | 2.1 Solicita exámenes de laboratorio si se cree conveniente. 2.2 Llena formato en expediente electrónico e imprime el mismo. | Orden |
| 3 | Derechohabiente | Pasa a servicio de laboratorio. | |
| 4 | Laboratorio | Recibe la orden, toma la muestra, procesa y envía el resultado al médico solicitante. | Orden |
| 5 | Médico subrogado | Solicita exámenes en su recetario, y lo envía a coordinación de consultorio. | |





Procedimiento de Atención Médica

(Muestra de Laboratorios)

Código: TM-PR-SP-25
 Emisión: 10/07/2023
 Última Rev.: -
 Revisión No. 00
 Dirección: Salud Pública
 Emisora:

| | | | | |
|---|---|----------------------|---|------------|
| 6 | Transcripción de exámenes | Derechohabiente | Acude a coordinación para transcripción de exámenes solicitados, que estén dentro del convenio con el proveedor. | |
| 7 | Análisis, autorización y transcripción de orden | Coordinador de turno | Recibe la orden de exámenes, la analiza, autoriza y transcribe la orden, y otorga al usuario. | Orden |
| 8 | Presentación en laboratorio | Derechohabiente | Acude al servicio de laboratorio para que se le realicen sus estudios en los siguientes 3 a 5 días. | |
| 9 | Recepción de orden y entrega de resultados | Laboratorio | Recibe la orden, toma la muestra. La procesa, imprime y entrega resultados al solicitante en un tiempo promedio 1 a 5 días. FIN DEL PROCEDIMIENTO. | Resultados |

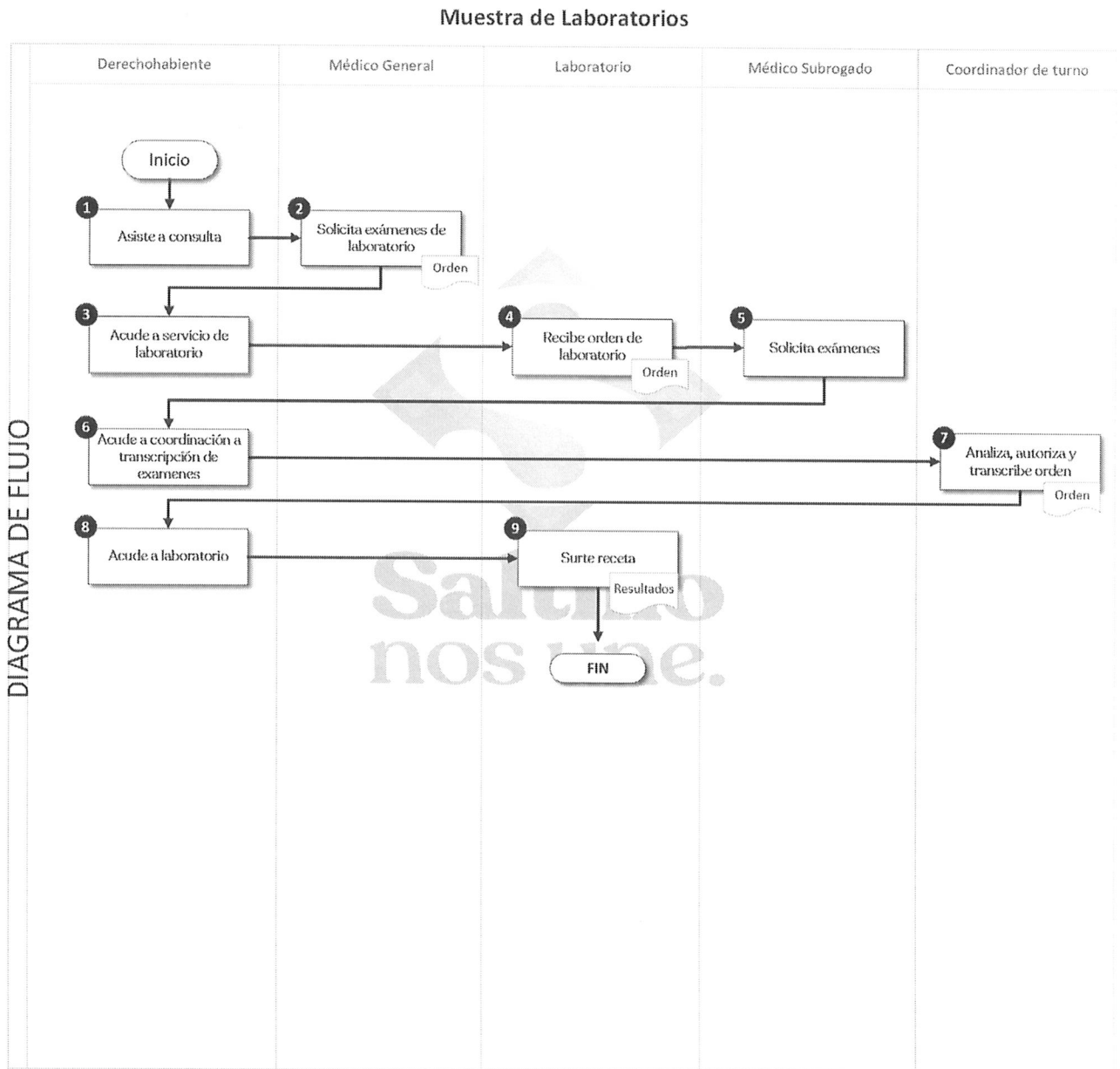




Procedimiento de Atención Médica (Muestra de Laboratorios)

| | |
|--------------------|---------------|
| Código: | TM-PR-SP-25 |
| Emisión: | 10/07/2023 |
| Ultima Rev.: | - |
| Revisión No. | 00 |
| Dirección Emisora: | Salud Pública |

7. DIAGRAMA DE FLUJO.





Procedimiento de Atención Médica

(Muestra de Laboratorios)

Código: TM-PR-SP-25
 Emisión: 10/07/2023
 Última 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 |





Procedimiento de Atención Médica (Muestra de Laboratorios)

| | |
|--------------------|---------------|
| Código: | TM-PR-SP-25 |
| Emisión: | 10/07/2023 |
| Ultima Rev.: | - |
| Revisión No. | 00 |
| Dirección Emisora: | Salud Pública |

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 |
| 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 |

