SSM-10

Chiapas
Gobierno
del Estado
ISSTECH

Instituto de Seguridad Social de los
Trabajadores del Estado de Chiapas

Son Hechos
no palabras

Manual de Procedimientos de la Clínica de Consulta Externa Tuxtla

Abril de 2011

Chiapas
Gobierno del Estado
ISSTECH

HOJA DE IDENTIFICACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Son Hechos no palabras

NOMBRE DEL DOCUMENTO

Manual de Procedimientos de la Clínica de Consulta Externa Tuxtla

SÍNTESIS DEL DOCUMENTO

Contiene las disposiciones normativas, procedimientos y formatos que deberán ser aplicados para la adecuada operación de la Clínica de Consulta Externa.

AUTORIZACIONES

La Directora General

Lic. Patricia del Carmen Conde Ruiz

El Subdirector General

C.P.C. Armando García Cunjamá

El Subdirector de Servicios Médicos

Dr. Eric Gerardo López Obregón

El Subdirector de Administración

Lic. Gerardo Hiram Díaz Solís

FECHA DE AUTORIZACIÓN

Día	Mes	Año
01	Abril	2011

Contenido

INTRODUCCIÓN 3

I. MARCO NORMATIVO 4

II. OBJETIVO 5

III. POLÍTICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÉDICO 6

Generalidades 6
Del otorgamiento de citas para la consulta del paciente 8
De la referencia de pacientes al segundo nivel de atención médica 11
De la expedición de licencias médicas y constancias de asistencia médica 12
Del control de expedientes clínicos 13
De los servicios auxiliares de diagnóstico 14
De la asistencia farmacéutica 16
De las medidas de higiene y seguridad 16
Del trámite de quejas médicas 17
Del informe estadístico del servicio médico 17

IV. DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS PARA LA OPERACIÓN DE LA CLÍNICA DE CONSULTA EXTERNA 18

Generalidades 18

Del trámite de adquisición y pago de bienes y/o servicios 18

V. COMPETENCIA ADMINISTRATIVA, VIGILANCIA Y SANCIONES 19

VI. PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN 20

Del otorgamiento de citas para la consulta del paciente 21
De la atención y registro de pacientes en control 25
Del flujo de expedientes clínicos 28
Del otorgamiento de servicios auxiliares de diagnóstico 32
Del surtimiento de medicamentos a pacientes 35
Para la requisición de instrumental y equipo médico 37
Para la requisición de materiales y equipo de oficina y/o servicios 40
Del trámite para el mantto. y reparación de equipo médico (Partida de gasto 3541) 43
Del Trámite para el pago por mantenimiento y reparación de equipo médico (Partida de gasto 3541) 46
Del trámite para la contratación de obra pública (Partidas de gasto 6223 y 6225) 49
Del trámite para el pago por la contratación de obra pública (Partidas de gasto 6223 y 6225) 52

INTRODUCCIÓN

El Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado de Chiapas, conforme a su propia Ley, le corresponde otorgar los servicios de seguridad social a los servidores públicos del Estado en las mejores condiciones posibles; para lo cual se hace necesario el establecimiento de políticas y procedimientos de trabajo que normen la operación de las unidades médicas, con el objeto de garantizar la prestación del servicio médico.

Con este propósito se elaboró el **Manual de Procedimientos de la Clínica de Consulta Externa Tuxtla**, como instrumento que coadyuve a lograr la eficiencia operativa.

La colaboración eficiente y oportuna del cuerpo médico y personal administrativo de la Clínica de Consulta Externa Tuxtla, en el cumplimiento de los lineamientos de este manual, se traducirá en un importante apoyo para el logro de los objetivos institucionales.

I. MARCO NORMATIVO

» Ley General de Salud.

» Ley de Salud del Estado de Chiapas.

» Ley del Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado de Chiapas.

» Reglamento de la Ley General de Salud en materia de Prestación de Servicios de Atención Médica.

» Reglamento de Insumos para la Salud.

» Reglamento de Servicios Médicos del ISSTECH.

» Reglamento Interior Administrativo del ISSTECH.

» Normas Oficiales Mexicanas en Materia de Servicios de Salud.

» Manual General de Organización del ISSTECH.

» Normas Internas para el Ejercicio y Control del Gasto.

» Normatividad para la Utilización del Fondo Revolvente.

» Manual de Procedimientos para la Referencia de Pacientes al Segundo Nivel de Atención Médica.

» Manual de Procedimientos para la Subrogación de Servicios Médicos y su Operación.

» Manual de Procedimientos para la Expedición de Licencias Médicas.

II. OBJETIVO

Establecer las políticas y procedimientos que servirán de apoyo al personal de la Clínica de Consulta Externa en el ejercicio de sus funciones, para el logro de los objetivos institucionales con la calidad y oportunidad requerida.

III. POLÍTICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÉDICO

Generalidades

1. Las presentes políticas son de observancia para el personal de la Clínica de Consulta Externa Tuxtla, y tienen por objeto regular las actividades médico-administrativas en la atención de la salud de los pacientes derechohabientes del Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado de Chiapas (ISSTECH) de su área de influencia. Su incumplimiento será motivo de responsabilidades por parte de quien se haga acreedor.

   La operación de los servicios médicos de la Clínica deberá apegarse al marco normativo señalado en el Apartado I, así como en las demás disposiciones oficiales aplicables.

2. La Clínica de Consulta Externa Tuxtla es un órgano desconcentrado del Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado de Chiapas, dependiente de la Coordinación de Unidades Médicas, responsable de otorgar atención médica de primer nivel, mediante las acciones de medicina preventiva y curativa, para lo cual cuenta con los siguientes servicios:

   I. Consulta externa general y medicina familiar;
   II. Medicina del trabajo;
   III. Medicina preventiva;
   IV. Clínica de Síndrome Metabólico;
   V. Medicina odontológica;
   VI. Auxiliares de diagnóstico (Laboratorio de análisis clínicos, ultrasonido y rayos X);
   VII. Paramédicos de enfermería, archivo clínico, trabajo social y farmacia.

3. Los servicios médicos deberán ser otorgados por la Clínica de Consulta Externa Tuxtla a los derechohabientes que a continuación se especifican:

   I. A los trabajadores asegurados de las Dependencias o Entidades que sean incorporados al régimen del ISSTECH y que se especifique su afiliación al Instituto por Ley, convenio o acuerdo;
   II. A los pensionistas a quienes el Instituto les reconozca tal carácter;
   III. A los familiares derechohabientes de los trabajadores y pensionistas;

4. Será responsabilidad de la Clínica de Consulta Externa vigilar que los Consultorios Periféricos de su adscripción otorguen a los derechohabientes un servicio de salud integral y con la calidad requerida.

5. Para otorgar la consulta, el médico deberá disponer del siguiente tiempo por cada paciente:

   I. Consulta de medicina general o familiar: 15 minutos.

II. Consulta de odontología: 30 minutos.
III. Consulta de medicina preventiva: 15 minutos.
IV. Toma de muestras de papanicolaou: 30 minutos.
V. Consulta de medicina del trabajo: 20 minutos.
VI. Consulta de pacientes de Clínica de Síndrome Metabólico: 20 minutos.

A fin de ofrecer un servicio de calidad, el médico deberá procurar en todo momento consumir el tiempo establecido para la consulta.

6. Bajo ninguna circunstancia o a petición del médico podrán programarse menos consultas a las señaladas en el presente manual, solamente a solicitud expresa del Director de la clínica o cuando no exista demanda del servicio.

7. Para brindar un mejor servicio a la derechohabiencia, al paciente deberá citarse 30 minutos antes de su consulta, con el fin de registrar previamente en el expediente sus signos vitales y su peso.

8. En los consultorios de medicina general o familiar serán atendidos para su valoración y manejo del tratamiento instituido, a los pacientes con Hoja de Contrarreferencia del segundo nivel, sean dados de alta o no por el especialista y que requieran dotación permanente de medicamentos.

9. Los pacientes diabéticos, hipertensos, obesos, hiperuricémicos y dislipidémicos menores de 65 años que no presenten complicación alguna y que así lo requieran, o que aun no sean dados de alta por el especialista y necesiten continuar con un control estricto de su padecimiento, serán atendidos en el consultorio de la Clínica de Síndrome Metabólico.

   Los pacientes que tendrán acceso a este servicio, serán los remitidos por los médicos generales y familiares de la Clínica de Consulta Externa y de las unidades médicas de Cintalapa, Arriaga, Tonalá, Villaflores, San Cristóbal y de las Subcoordinaciones y Consultorios Periféricos correspondientes, y por los especialistas a través de la Hoja de Referencia, y una vez controlados seguirán a consideración del médico tratante en el servicio o se enviarán a su área de adscripción del primer nivel correspondiente, para su control por medio de la Hoja de Contrarreferencia.

   El médico adscrito a este servicio, deberá realizar un seguimiento integral del paciente, acerca de su evolución médica y psicológica, su dieta, etc., así como ordenar los estudios necesarios para su control.

   Asimismo, se continuará con el manejo integral del paciente conforme a las indicaciones del especialista asignado a la Cínica de Síndrome Metabólico, prescribiendo los medicamentos indicados y proporcionando la orientación médica, psicológica y nutricional necesaria para un correcto control.

10. Se brindará atención médica en casos estrictamente excepcionales a pacientes foráneos que se presenten en la clínica, a través de los consultorios de medicina general o familiar según su código de afiliación y sujetos a espacio; sin abrir un expediente clínico, y formulando únicamente la **Nota Médica**, misma que deberá remitirse en su momento a la clínica de adscripción correspondiente.

    El médico que brinde la atención no podrá referir pacientes foráneos a segundo nivel, salvo en el caso de urgencias; y solo podrá otorgar un día de incapacidad si el paciente lo amerita.

11. El área de medicina preventiva estará encargada de los siguientes programas:

    I. Apoyo a la vacunación universal;
    II. Salud reproductiva;
    III. Vigilancia epidemiológica (SUIVE);
    IV. Promoción a la salud;
    V. Prevención y control de infecciones respiratorias agudas;
    VI. Prevención y control de enfermedades diarreicas agudas;
    VII. Prevención y control de cáncer cérvico-uterino y mamario;
    VIII. Prevención y control de VIH-SIDA;
    IX. Prevención y control de tuberculosis;
    X. Prevención y control de enfermedades de transmisión sexual;
    XI. Prevención de enfermedades crónico-degenerativas;
    XII. Género y salud (Violencia Familiar);
    XIII. Arranque parejo (Tamiz neonatal).

    De igual forma, esta área deberá estar en constante comunicación con todos los médicos de la clínica, para hacer extensiva la información para la aplicación de estos programas, además de garantizar la capacitación de los mismos.

12. Cuando el paciente acuda por primera vez al servicio de consulta externa, deberá aperturarse el expediente clínico, mismo que será utilizado en cualquiera de los servicios a los que posteriormente acuda el paciente.

Del Otorgamiento de citas para la consulta del paciente

13. Para la recepción del paciente en la Clínica de Consulta Externa se dispondrá de un área destinada para tal fin, la cual fungirá como primer contacto con el paciente y emitirá información en el ámbito de la unidad médica, la cual será proporcionada con diligencia por los responsables del área.

14. Para la oportuna atención médica al derechohabiente se establece el horario en que prestará sus servicios la Clínica de Consulta Externa, siendo éste, de las 7:00 horas a las 20:00 horas, de lunes a viernes.

    Para el servicio de consulta externa, se establece el siguiente sistema de horarios:

Servicio de recepción para la programación de consultas y atención de laboratorio	De 7:00 a 11:00 horas de lunes a viernes.
Consulta externa turno matutino:	De 8:00 a 14:00 hrs. de lunes a viernes.
Consulta externa turno vespertino:	De 14:00 a 20:00 hrs. de lunes a viernes.

15. Para la solicitud y programación de consultas, deberá atenderse lo siguiente:

    I. MEDICINA GENERAL.- Se podrán programar hasta 24 pacientes por turno y por consultorio para el médico de medicina general o familiar.

    La entrega de fichas para cada uno de los turnos mencionados en el numeral anterior, se efectuará a partir de las 7:00 horas de lunes a viernes en las ventanillas instaladas en el área de recepción.

    II. MEDICINA ODONTOLÓGICA.- Se podrán programar hasta 11 pacientes por turno y por consultorio;

    En lo que corresponde a la atención odontológica, el paciente solicitará su cita directamente en el área de recepción.

    III. CLÍNICA DE SÍNDROME METABÓLICO.- El horario de atención será de 8:00 a 14:00 horas. El médico deberá atender un total de 18 pacientes, los cuales serán citados previamente para su atención por el médico;

    A su vez serán valorados por el coordinador de la Clínica de Síndrome Metabólico aquellos pacientes que lo ameriten y será a solicitud y envío de los médicos generales y familiares de la Clínica, una vez valorados y controlados se enviarán nuevamente al primer nivel correspondiente para continuar su tratamiento.

    La Clínica de Síndrome Metabólico incluye los servicios integrales para la valoración y control de áreas como nutrición, psicología y trabajo social; que se programarán de acuerdo a las necesidades.

    En este consultorio no se otorgarán consultas por otros padecimientos no relacionados con las patologías propias del síndrome metabólico.

IV. MEDICINA PREVENTIVA.- Se podrán programar hasta 24 pacientes por turno y por consultorio tratándose de consulta externa preventiva; en el caso de tomas de muestra de papanicolaou, se ocuparán 2 espacios de consulta para su atención correspondiente;

Para otorgar los servicios de medicina preventiva, el paciente se presentará a solicitar la atención directamente al consultorio de medicina preventiva.

En los casos de toma de muestras de papanicolaou la paciente deberá solicitar la ficha directamente en el consultorio;

V. MEDICINA DEL TRABAJO.- Se podrán programar hasta 18 pacientes por turno y por consultorio para el médico de medicina del trabajo;

Para la atención en medicina del trabajo, el paciente se presentará al área de recepción a programar su cita, a través del oficio-solicitud expedido por las autoridades competentes del sector al que pertenece y de su credencial de afiliación;

VI. PACIENTES JUBILADOS Y PENSIONADOS.- Los pacientes jubilados y pensionados y sus esposas, podrán solicitar consulta médica vía telefónica para el día siguiente a la fecha de solicitud, a partir de las 10:00 a 13:00 horas para el turno matutino y de las 15:00 a las 19:00 horas para el turno vespertino; o bien, podrán acudir a la consulta del día y entregar su credencial directamente a la recepción, en donde se les entregará la cita correspondiente;

VII. CONSULTAS DOMICILIARIAS.- Se atenderán aquellos pacientes con limitaciones físicas, que por su padecimiento ameriten reposo absoluto o que sea evidente su incapacidad para su movilización y en consecuencia no puedan acudir a su consulta.

Para solicitar este servicio un familiar del paciente acudirá al área de recepción de la clínica a programar la cita con el médico de adscripción, con 48 horas de anticipación.

La consulta domiciliaria se otorgará en ambos turnos y se considerará por cada una el equivalente a 4 consultas en clínica, que serán programadas preferentemente al final del turno, previa valoración y autorización del Director de la clínica o de quien se delegue esta responsabilidad.

16. El área de recepción asignará a cada paciente el consultorio y hora de atención, conforme el paciente o el familiar acuda a solicitar una consulta; el servicio es abierto quedando sujeto a disponibilidad y de horario.

17. Para el otorgamiento de la cita médica se verificará en la credencial que expide el propio Instituto, los datos referentes a su afiliación y vigencia de derechos; asimismo, se revisará que en la relación de pacientes atendidos del turno inmediato anterior no aparezca el nombre del mismo paciente, a fin de evitar la duplicidad de consulta.

18. La recepción de la clínica formulará e imprimirá las relaciones de pacientes que serán atendidos en cada turno, mismas que enviará oportunamente al área de archivo clínico, a fin de que ponga a disposición del área de Enfermería los expedientes clínicos correspondientes.

19. Previo a la consulta y antes que el paciente acuda al área de Enfermería para la toma de sus signos vitales, se le verificará el registro o confirmación de su huella digital.

20. El área de Enfermería captará del archivo clínico los expedientes dispuestos para la consulta de los derechohabientes, y distribuirá en los consultorios correspondientes después de la toma de los signos vitales.

21. Una vez asentados el peso, la estatura y la presión del paciente en el expediente, la enfermera encargada procederá a indicar al derechohabiente el consultorio al que debe presentarse.

De la referencia de pacientes al segundo nivel de atención médica

22. Únicamente serán canalizados al servicio médico del Hospital de Especialidades "Vida Mejor", aquellos pacientes que por su padecimiento no sea posible realizarle los estudios y/o tratamientos necesarios para su rehabilitación en la Clínica de Consulta Externa.

23. Las referencias de pacientes que determine el médico general o familiar deberán ser valorados y autorizados por el Director o Coordinador del Área Médica de la Clínica, así como apegarse a los lineamientos y procedimientos establecidos en el Manual de Procedimientos para la Referencia de Pacientes al Segundo Nivel de Atención Médica.

24. Las condiciones para determinar la referencia, serán con relación a la necesidad de:

    I. Atención quirúrgica;
    II. Opinión de un médico especialista;
    III. Limitación de los medios auxiliares de diagnóstico o en los tratamientos necesarios para rehabilitación.

25. El médico tratante del primer nivel solicitará la referencia del paciente a través del formato "Referencia al Segundo Nivel de Atención", formulado con apego a lo establecido en la Norma Oficial Mexicana NOM-168-SSA1-1998 del Expediente

Clínico, mediante resumen, en donde con letra legible, se indicará el diagnóstico y motivo de la misma.

26. Una vez autorizada la referencia del paciente al segundo nivel de atención, el área de Trabajo Social gestionará la cita del paciente ante el área de citas del Hospital de Especialidades "Vida Mejor", previa valoración del Jefe de Consulta Externa del mismo hospital.

27. Cuando un paciente en consulta externa, por su estado patológico requiera con urgencia los servicios de hospitalización para la atención médica quirúrgica, el médico tratante agregará la leyenda "Atención Urgente" al formato de Referencia al Segundo Nivel de Atención y se enviará al paciente al servicio de urgencias del Hospital de Especialidades "Vida Mejor", sin especificar la especialidad.

28. La documentación que deberá otorgarse al paciente para su canalización será la siguiente:

    I. Formato de Referencia a Segundo Nivel de Atención; y
    II. Certificado de licencia médica, en su caso.

29. Cuando se requiera del certificado de licencia médica, éste será formulado por el médico con visto bueno del Coordinador del Área Médica, atendiendo las disposiciones del Manual de Procedimientos para la Expedición de Licencias Médicas.

De la expedición de licencias médicas y constancias de asistencia médica

30. Para la expedición de licencias médicas, el médico tratante se sujetará a las disposiciones contenidas en el Manual de Procedimientos para la Expedición de Licencias Médicas.

31. El otorgamiento de la constancia de estancia se hará a petición del interesado, inmediatamente al término del servicio.

32. El área de Trabajo Social será la responsable de extender al trabajador la constancia de estancia en la Clínica de Consulta Externa.

33. La constancia de estancia no tendrá validez cuando carezca del nombre y firma del trabajador social, así como del sello de la Clínica de Consulta Externa.

34. Toda expedición fraudulenta de constancias de asistencia médica que realice el área de Trabajo Social, será motivo de sanción administrativa y las que se deriven.

Del control de expedientes clínicos

35. Para efectos de control de expedientes clínicos, la Clínica de Consulta Externa contará con el área de archivo clínico, la cual llevará un registro minucioso de todos aquellos expedientes que son abiertos o mantienen incidencias de los derechohabientes que acuden al servicio. Asimismo, será responsable de que los expedientes se mantengan en buen estado, completos y en adecuado orden.

36. Los formatos que se utilizarán para la integración del expediente del paciente, serán conforme al expediente clínico para consulta externa oficialmente autorizado; asimismo, deberán ser requisitados por el médico tratante con letra clara y legible y apegándose estrictamente a los estándares de calidad establecidos y a la Norma Oficial Mexicana NOM-168-SSA1-1998, del Expediente Clínico.

    Para un mejor control e inmediata localización de los expediente clínicos, éstos serán archivados en orden alfanumérico de acuerdo al código de afiliación de cada paciente.

37. El flujo de expedientes será conforme a lo siguiente:

    I. Para la atención médica general, odontológica, de medicina del trabajo, medicina preventiva y Clínica de Síndrome Metabólico, los expedientes serán solicitados a través de la relación diaria de pacientes que emita el área de recepción. El área de archivo clínico localizará, registrará la salida y proporcionará los expedientes al área de Enfermería, que se encargará de canalizarlos a sus respectivos consultorios;

    II. En el caso de consultas programadas, el área de archivo clínico localizará el expediente un día antes de la cita, a fin de hacer más eficiente el flujo de los mismos.

38. Los reportes de resultados de laboratorio, gabinete y de patología que se recepcionen en el área de archivo clínico deberán ser integrados a los expedientes clínicos correspondientes, previo a la consulta del paciente con el médico tratante.

39. Con la finalidad de mantener un control absoluto en el manejo de los expedientes clínicos, evitando extravíos o malos manejos, queda estrictamente prohibido sustraer, fotocopiar, prestar o entregar éstos a los derechohabientes o personal no autorizado.

40. Terminado el turno de consulta, el personal de enfermería recogerá de los consultorios los expedientes utilizados, devolviéndolos con la relación de pacientes al personal del área de archivo clínico para su control y resguardo.

41. Una vez utilizados los expedientes, el área de archivo clínico deberá verificar que éstos sean reintegrados en su totalidad y que cuenten con los formatos suficientes para que el médico realice sus anotaciones.

42. En aquellos casos en que el paciente requiera de un traslado al segundo nivel de atención o una licencia médica, el personal de enfermería será el encargado de canalizar el expediente al área de Trabajo Social para su registro en el control de referencias y licencias médicas otorgadas y trámite de autorización correspondiente.

43. El área de archivo clínico concentrará y seleccionará las **Notas Médicas** de pacientes foráneos que fueron atendidos por la Clínica de Consulta Externa, y las turnará a la Dirección de la misma, para su envío a la clínica o consultorio periférico de adscripción correspondiente para su control.

    Asimismo integrará a los expedientes clínicos, las Notas Médicas de pacientes de adscripción que fueron atendidos por la Clínica de Especialidades Vida Mejor y que son turnadas a través del Coordinador del Área Médica de dicho hospital.

44. La depuración del archivo clínico deberá realizarse con apego a lo establecido en la Ley General de Salud y la Norma Oficial Mexicana NOM-168-SSA1-1998, del Expediente Clínico.

De los servicios auxiliares de diagnóstico

45. Para el otorgamiento de los servicios auxiliares de diagnóstico, la Clínica de Consulta Externa dispondrá de las áreas de Laboratorio, Ultrasonido y de Rayos "X", las cuales realizarán los exámenes de laboratorio de primer nivel, ultrasonido simple y contrastado, así como la toma de placas simples y estudios por medio de contraste.

46. La canalización del paciente a los servicios auxiliares de diagnóstico, deberá realizarse a través de los formatos oficiales de **Solicitud de Exámenes de Laboratorio, de Ultrasonido o Solicitud de Estudios de Rayos "X",** expedidos por el médico tratante.

47. Siempre que el paciente requiera de estos servicios, el personal de Laboratorio, de Ultrasonido o Rayos "X" le indicarán sobre la fecha, hora y condiciones físicas a las que deberá sujetarse para la toma de muestras o placas radiológicas.

48. Las citas para el servicio de Laboratorio, Ultrasonido o Rayos "X" serán otorgadas en los propios servicios, en un horario de 8:30 a 14:00 horas. para el turno matutino y de 14:30 a 20:00 horas. para el vespertino, sin importar el horario en el que el paciente obtuvo su orden de estudios.

49. En el caso de Órdenes de Laboratorio, Ultrasonido y Rayos "X" emitidas por los médicos de los consultorios periféricos pertenecientes a esta clínica, los formatos deberán llevar el visto bueno del Coordinador del Área Médica o del Director de la Clínica de Consulta Externa.

50. El área de Laboratorio contará con los envases adecuados y preparados para recolectar las muestras de los pacientes que serán analizadas. Además, manejará un control de identificación para envasar y etiquetar las muestras tomadas.

51. El personal de laboratorio tomará las medidas de seguridad necesarias para la toma y manejo de muestras, con la finalidad de evitar riesgos de contraer alguna enfermedad infecto-contagiosa, sujetándose a las disposiciones contenidas en la Norma Oficial Mexicana Nom-166-SSA1-1997, para la Organización y Funcionamiento de los Laboratorios Clínicos.

52. El horario de toma de muestras es de 7:15 a 8:30 horas de lunes a viernes, los resultados se entregarán el día siguiente al área de archivo clínico, la cual se encargará de incluirlos en los expedientes clínicos correspondientes para que en la consulta siguiente sean conocidos e interpretados por el médico tratante para el tratamiento adecuado del paciente.

53. El horario de toma de los estudios de ultrasonido es de 14:00 a 20:00 horas de lunes a viernes y serán entregados al archivo clínico para su incorporación al expediente clínico que le servirá para su valoración el médico tratante.

54. El horario de toma de placas radiológicas es de 8:00 a 13:00 y de 14:30 a 20:00 horas. de lunes a viernes, y la entrega de los resultados se realizará en sobre cerrado directamente al paciente, registrando la salida en el **Control de Placas Radiográficas Entregadas**. Estas radiografías serán entregadas al médico tratante, quien después de utilizarlas deberá retenerlas para su posterior reintegración al área de Rayos "X".

55. Los informes de los resultados de los exámenes de laboratorio deberán ser breves, precisos y expresados en términos patológicos, fisiológicos y anatómicos; y se realizarán a través del formato Reporte de Resultados de Laboratorio.

56. Cuando por falta de capacidad instalada o por reparación o mantenimiento de los equipos, no sea posible la prestación de los servicios auxiliares de diagnóstico, las muestras deberán ser enviadas en primera instancia al Hospital de Especialidades "Vida Mejor". Si por alguna causa dicho hospital no estuviera en posibilidad de otorgar estos servicios, podrá efectuarse la subrogación de éstos con los particulares que tengan celebrado contrato con el Instituto.

57. Al término de cada turno de atención, el personal de enfermería recuperará en cada consultorio las placas radiográficas proporcionadas a los pacientes según su control, y entregarán junto con el expediente clínico al personal de archivo clínico, quienes a su vez, entregarán las placas al área de radiología para su archivo correspondiente.

De la asistencia farmacéutica

58. El suministro directo de medicamentos a los pacientes por el área de farmacia, se realizará mediante la presentación de las Recetas Médicas que expida el médico tratante.

59. Será el médico quien determine la cantidad de medicamentos del cuadro básico a suministrar de acuerdo a la naturaleza, evolución y duración de la enfermedad; se otorgará uno por receta tratándose de medicamentos controlados, especificando en su caso, el número de tabletas; la periodicidad y temporalidad para su consumo, de acuerdo a la necesidad del tratamiento.

    Tratándose de pacientes foráneos, el médico tratante únicamente otorgará un inicio de tratamiento a fin de que el paciente acuda posteriormente a su clínica o consultorio periférico de adscripción para su mejor atención.

60. Para que las recetas emitidas sean surtidas, deberán contener el nombre, firma y número de cédula profesional del médico tratante, así como la firma de quien recibe el medicamento; ser presentadas sin tachaduras, enmendaduras o mutilaciones, y en un lapso no mayor de 72 horas después de su expedición.

De las medidas de higiene y seguridad

61. La Clínica de Consulta Externa deberá contar con los señalamientos preventivos y de seguridad a la derechohabiencia, como son: extintores, letreros de no fumar, nombre de las áreas, número de consultorio, salida de evacuación, etc.

62. El personal de la Clínica de Consulta Externa deberá abstenerse de introducir bebidas, alimentos y objetos que provoquen insalubridad o que interrumpan las labores encomendadas a la misma.

63. Como medida de seguridad, deberá cuidarse que los accesos a las áreas de almacenaje se encuentren libres de materiales, equipos u otros, que puedan estorbar el libre e inmediato tránsito del personal.

Del trámite de quejas médicas

64. En todo momento deberán atenderse las sugerencias o quejas que presenten los derechohabientes; existiendo para el efecto un buzón y formatos a la vista.

65. Para la recepción de quejas y sugerencias se utilizará un formato diseñado para ello, y será la administración de la clínica, el área responsable de que éstos no falten en su lugar.

66. La Unidad de Supervisión y Atención al Derechohabiente será la responsable de la custodia del buzón de quejas y sugerencias, y periódicamente lo abrirá en presencia del Administrador de la clínica, procediendo a su análisis y gestiones correspondientes.

67. Las quejas que deriven un reembolso de gastos médicos, serán presentadas por el paciente o quien legalmente lo represente, ante la Unidad de Supervisión y Atención al Derechohabiente del Instituto, conforme a lo estipulado en el Reglamento para el Reembolso de Gastos por Atención Médica Extrainstitucional.

68. El Director de la Clínica de Consulta Externa revisará, analizará y determinará las medidas que logren superar deficiencias o fallas de la unidad médica, dejando constancia por escrito de lo acordado.

Del Informe estadístico del servicio médico

69. El responsable de integrar la información estadística de la Unidad Médica, concentrará los informes estadísticos de productividad y morbilidad de los servicios médicos en los formatos oficiales, dicha información será revisada y validada por el Director de la clínica y enviada a la Oficina de Estadística de la Subdirección de Servicios Médicos para su procesamiento, análisis y validación.

IV. DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS PARA LA OPERACIÓN DE LA CLÍNICA DE CONSULTA EXTERNA

Generalidades

70. En el ejercicio de los recursos destinados a la Clínica de Consulta Externa, se procurará su óptimo aprovechamiento; por lo que se deberán ejercer en el marco de racionalidad y disciplina presupuestaria dispuesta por el Gobierno del Estado, y sujetarse a lo dispuesto en las Normas Internas para el Ejercicio y Control del Gasto y demás disposiciones que emita el Instituto a través de la Subdirección de Finanzas.

71. Para el correcto funcionamiento de los Consultorios periféricos, deberá cuidarse el suficiente y oportuno suministro de medicamentos y papelería, así como supervisar su operación.

72. En materia de administración de personal, deberán sujetarse a las disposiciones que emita al respecto el Instituto a través de la Subdirección de Administración.

Del trámite de adquisición y pago de bienes y/o servicios

73. Previamente a la elaboración de las requisiciones de los de bienes y/o servicios, el Administrador deberá verificar la disponibilidad presupuestaria con que cuenta, con la finalidad de evitar rechazos posteriores a la solicitud de compra y en su caso, elaborar la solicitud de adecuación presupuestaria.

74. Las requisiciones que se elaboren deberán ser canalizadas a los órganos administrativos reguladores del gasto conforme a las Normas Internas para el Ejercicio y Control del Gasto vigentes, los cuales están facultadas para analizar, ajustar en su caso y tramitar la compra ante el Departamento de Adquisiciones.

75. Toda requisición de bienes y/o servicios deberá realizarse estrictamente con sujeción a los objetivos y metas de los programas aprobados en el Presupuesto de Egresos del Instituto, asimismo, será debidamente requisitada, detallando el o los requerimientos y las especificaciones técnicas, así como el importe estimado de los bienes o servicios que se solicitan.

76. Cuando se trate de requisiciones que afecten el Capítulo de Gasto 5000 Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles, se requerirá invariablemente del visto bueno del Subdirector de Área o Jefe de la Unidad según el órgano administrativo que corresponda, quien a su vez solicitará la autorización expresa del Director General del Instituto.

77. El trámite de pago de las requisiciones será realizado por la Subdirección de Área o Unidad de Apoyo que corresponda, a través de la Solicitud de Afectación Presupuestaria y la documentación comprobatoria que se integre.

78. Cuando se trate de las partidas 6223 Mantenimiento y Rehabilitación de Obras Públicas y 6225 Obras Normales de Gobierno (Obra nueva), los requerimientos serán efectuados ante el Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales mediante Oficio-Solicitud, que será signado por el Director de la Clínica de Consulta Externa, debiendo contener el visto bueno del Subdirector de Servicios Médicos.

79. En lo que corresponde a las requisiciones para el mantenimiento y conservación de equipo clínico, para obras de mantenimiento y rehabilitación del inmueble, será el Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales quien evalúe los requerimientos y genere las requisiciones correspondientes.

80. En cuanto a los requerimientos de contratación y control de personal de las diferentes áreas de la clínica, deberán sujetarse a las disposiciones que emita al respecto el Instituto a través de la Subdirección de Administración.

V. COMPETENCIA ADMINISTRATIVA, VIGILANCIA Y SANCIONES

Competencia administrativa.

La Clínica de Consulta Externa será la competente para ejecutar y observar los presentes lineamientos.

Vigilancia.

La vigilancia periódica y metódica del cumplimiento de estos lineamientos corresponde, en el ámbito de sus respectivas competencias, a la Subdirección de Servicios Médicos; a la Subdirección de Administración y al órgano de control del Instituto.

Sanciones.

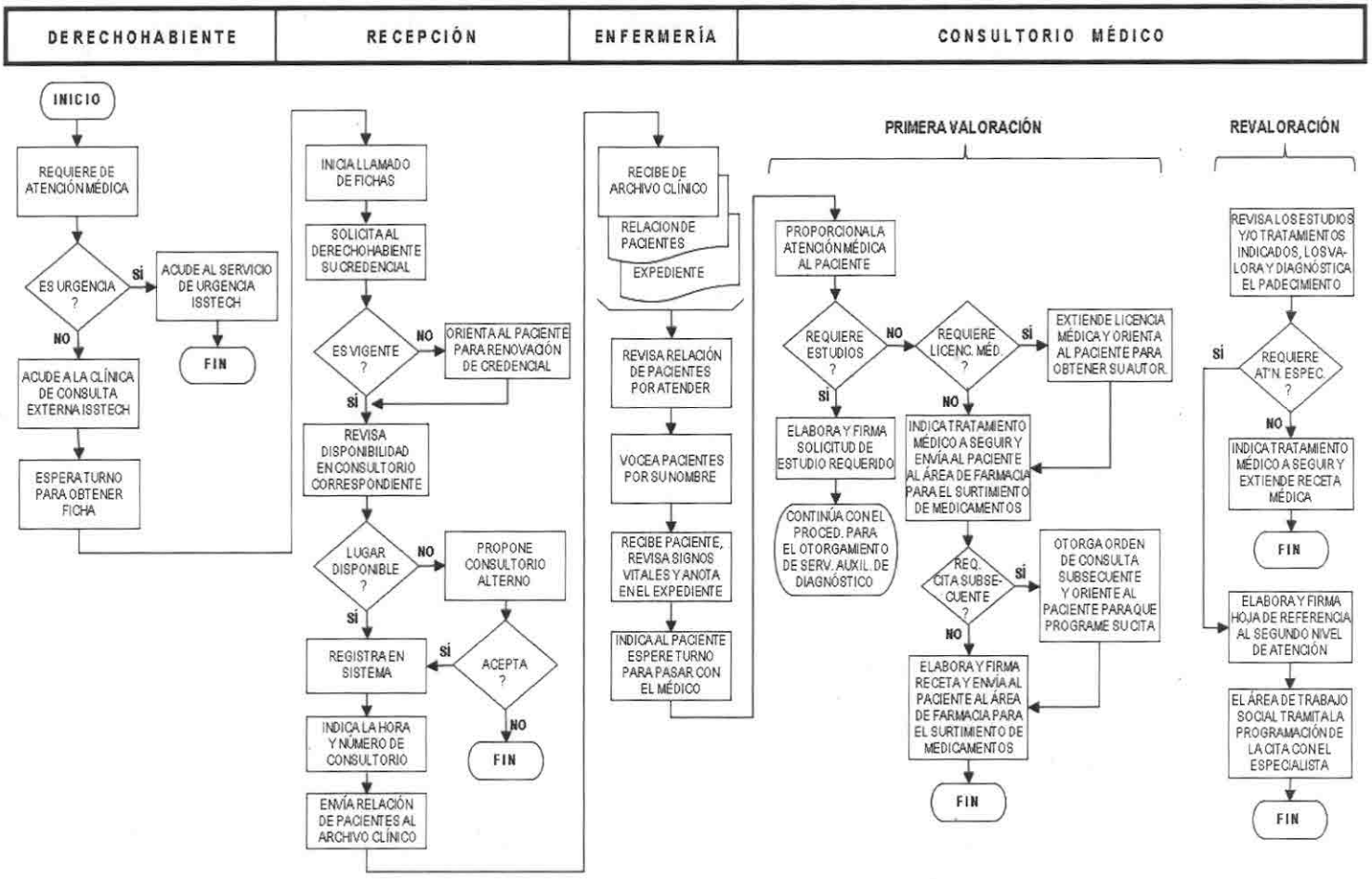
La inobservancia a los presentes lineamientos será motivo de responsabilidad para los servidores públicos encargados de su aplicación, en los términos de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Chiapas.

VI. PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN

1. Del otorgamiento de citas para la consulta del paciente.
2. De la atención y registro de pacientes en control.
3. Del flujo de expedientes clínicos.
4. Del otorgamiento de servicios auxiliares de diagnóstico.
5. Del surtimiento de medicamentos a pacientes.
6. Para la requisición de instrumental y equipo médico.
7. Para la requisición de materiales y equipo de oficina y/o servicios.
8. Del trámite para el mantenimiento y reparación de equipo médico (partida de gasto 3541).
9. Del trámite para el pago por mantenimiento y reparación de equipo médico (Partidas de gasto 3541).
10. Del trámite para la contratación de obra pública (partidas de gasto 6223 y 6225).
11. Del trámite para el pago por la contratación de obra pública (partidas de gasto 6223 y 6225).

DEL OTORGAMIENTO DE CITAS PARA LA CONSULTA DEL PACIENTE

PROCEDIMIENTO 1



Procedimiento 1: Del otorgamiento de citas para la consulta del paciente.

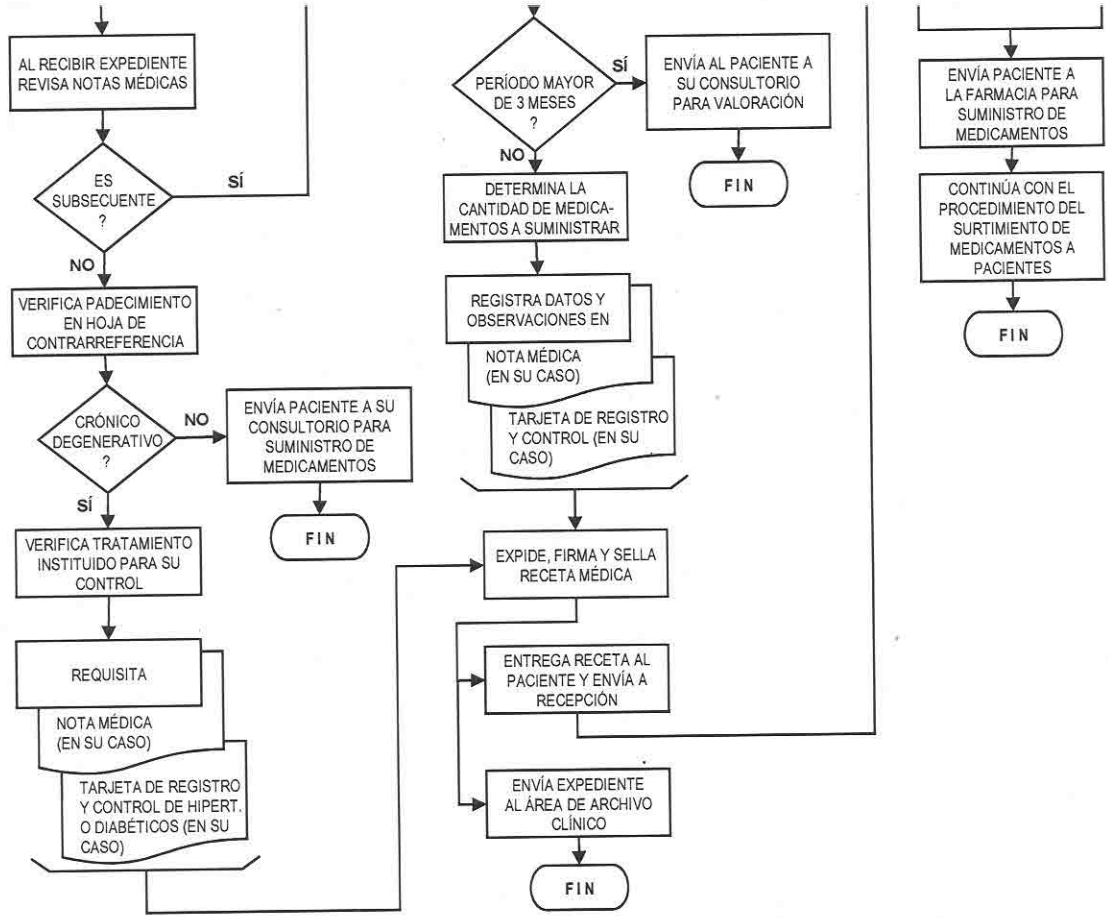
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
1. Derechohabiente.	1.1 Requiere de atención médica.
	1.2 ¿ Es una urgencia ?
	Sí. Acude al servicio de urgencias de las unidades médicas ISSTECH para su atención inmediata.
	No. Acude a la Clínica de Consulta Externa del ISSTECH. Continúa siguiente paso.
2. Área de recepción.	2.1 Se presenta a la recepción y espera su turno para obtener cita.
	2.2 Le solicita al derechohabiente su credencial de afiliación para verificar vigencia.
	2.3 ¿Está vigente?
	No. Orienta al paciente para que pase a renovarla a la Oficina de Afiliación y Vigencia de Derechos.
	Sí. Revisa la disponibilidad en el consultorio correspondiente.
	2.4 ¿Existe lugar disponible?
	No. Propone consultorio alterno para su atención.
	¿ Acepta el paciente ?
	No. Finaliza el procedimiento
	Sí. Continúa con el siguiente paso.
	Sí. Programa en el sistema, la consulta del paciente y se le indica que pase al área de activación de huella digital para la confirmación de su presencia en el horario de su cita programada.

Procedimiento 1: Del otorgamiento de citas para la consulta del paciente.

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
	2.5 Indica la hora y número de consultorio en que deberá presentarse, y envía la relación de pacientes al área de archivo clínico para el envío de expedientes al área de enfermería.
3. Área de enfermería.	3.1 Recibe del archivo clínico los expedientes y relación de pacientes a atender.
	3.2 Posteriormente revisa la relación de pacientes a atender por cada consultorio e inicia llamado de pacientes por nombre.
	3.3 Al llegar el paciente revisa sus signos vitales y anota en el expediente.
	3.4 Indica al paciente espere turno para pasar con el médico tratante.
4. Consultorio Médico.	4.1 Recibe al paciente en turno.
	PRIMERA VALORACIÓN
	4.2 Proporciona la atención médica al paciente y diagnostica el padecimiento.
	4.3 ¿Requiere de estudios de rayos "x", de ultrasonido o exámenes de laboratorio?
	Si. Elabora y firma la solicitud del estudio requerido, ultrasonido o exámenes de laboratorio. Continúa con el procedimiento del otorgamiento de los servicios auxiliares de diagnóstico.
	No. ¿Requiere de una licencia médica?
	4.3.1 **Sí**, extiende la licencia médica al paciente, la envía para su autorización a través de la enfermera, y orienta al paciente para que posteriormente recupere dicha licencia.

Procedimiento 1: Del otorgamiento de citas para la consulta del paciente.

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
	4.3.2 **No**, indica el tratamiento médico a seguir para su recuperación y canaliza al paciente al área de farmacia para el surtimiento de los medicamentos prescritos.
	4.4 ¿Requiere una cita subsecuente?
	Sí. Otorga la orden de consulta subsecuente y orienta al paciente para que programe su cita en el área de recepción. Continúa con el paso siguiente.
	No. Elabora y firma receta (s) médica (s), y canaliza el paciente a la farmacia para el surtimiento de los medicamentos.
	4.5 Finaliza la atención del médico tratante.
	REVALORACIÓN
	4.6 Revisa los estudios y/o tratamientos indicados, los valora y diagnostica el padecimiento.
	4.7 ¿Requiere el paciente una atención especializada?
	No. Indica el tratamiento a seguir, extiende la receta médica y finaliza el procedimiento.
	Sí. Elabora y firma la hoja de referencia de pacientes a segundo nivel de atención.
	4.8 El área de trabajo social tramita la programación de la cita con el especialista al tiempo que le pide al paciente su número telefónico para avisarle de la fecha, hora y médico especialista.
	4.9 Finaliza el procedimiento.


AL RECIBIR EXPEDIENTE REVISA NOTAS MÉDICAS
ES SUBSECUENTE ?
SÍ
NO
VERIFICA PADECIMIENTO EN HOJA DE CONTRARREFERENCIA
CRÓNICO DEGENERATIVO ?
NO
ENVÍA PACIENTE A SU CONSULTORIO PARA SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS
FIN
SÍ
VERIFICA TRATAMIENTO INSTITUIDO PARA SU CONTROL
REQUISITA
NOTA MÉDICA (EN SU CASO)
TARJETA DE REGISTRO Y CONTROL DE HIPERT. O DIABÉTICOS (EN SU CASO)
PERÍODO MAYOR DE 3 MESES ?
SÍ
ENVÍA AL PACIENTE A SU CONSULTORIO PARA VALORACIÓN
FIN
NO
DETERMINA LA CANTIDAD DE MEDICAMENTOS A SUMINISTRAR
REGISTRA DATOS Y OBSERVACIONES EN
NOTA MÉDICA (EN SU CASO)
TARJETA DE REGISTRO Y CONTROL (EN SU CASO)
EXPIDE, FIRMA Y SELLA RECETA MÉDICA
ENTREGA RECETA AL PACIENTE Y ENVÍA A RECEPCIÓN
ENVÍA EXPEDIENTE AL ÁREA DE ARCHIVO CLÍNICO
FIN
ENVÍA PACIENTE A LA FARMACIA PARA SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS
CONTINÚA CON EL PROCEDIMIENTO DEL SURTIMIENTO DE MEDICAMENTOS A PACIENTES
FIN

Procedimiento 2: De la atención y registro de pacientes en control.

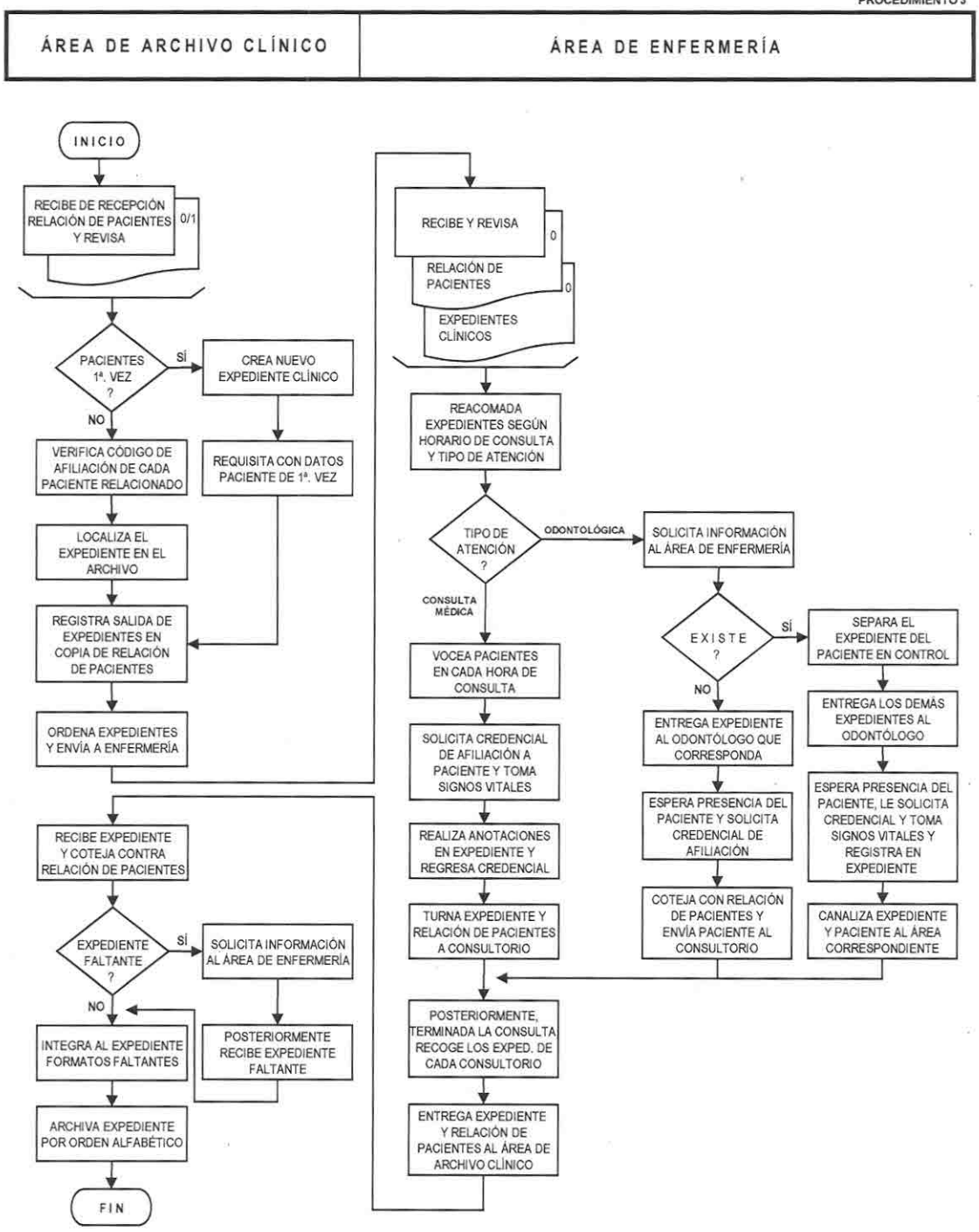
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
1. Clínica de Síndrome Metabólico.	1.1 Recibe al paciente en control, para su atención y le solicita credencial de afiliación.
	1.2 Solicita expediente al área de archivo clínico a través de la enfermera; al recibirlo revisa las notas médicas de su padecimiento.
	1.3 ¿Es paciente subsecuente?
	Sí. Verifica fecha del último suministro.
	No. Verifica padecimiento en hoja de Contrarreferencia.
	1.4 ¿El padecimiento es crónico degenerativo?
	No. Canaliza al paciente a su consultorio para obtener la receta y suministro de medicamentos, fin.
	Sí. Verifica tratamiento instituido para su control y requisita: • Nota Médica; • Tarjeta de registro y control de hipertensos o diabéticos, en su caso.
	1.3.1 ¿Período mayor de tres meses?
	No. Determina la cantidad de medicamentos a suministrar como parte del tratamiento.
	Sí. Canaliza al paciente a su consultorio médico correspondiente para su valoración.
	1.3.2 Registra datos y observaciones médicas del paciente en su nota médica, o bien en las tarjetas de registro y control de pacientes diabéticos o hipertensos (en su caso).

Procedimiento 2: De la atención y registro de pacientes en control.

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
	1.3.3 Expide la Receta Médica, la firma y la sella; entrega al paciente y lo canaliza al área de recepción.
	1.3.4 Envía el expediente al área de archivo clínico. Continúa con el paso 2.1
	1.4 En caso de ser un paciente en control, que acude por primera vez por su tratamiento, revisa en hoja de referencia, su padecimiento.
	1.4.1 **Si.** Es un paciente con padecimiento atendido por esta área, elabora la nota médica o tarjetas de registro y control de pacientes diabéticos o hipertensos, obesos, dislipidémicos e hiperuricémicos (según sea el caso), y anexa al expediente del paciente. Continúa con el paso 1.3.3.
	1.4.2 **No.** Es paciente con otros padecimientos crónico degenerativos; canaliza al paciente con su médico de adscripción para su control y suministro de medicamentos instituidos como tratamiento.
2. Área de recepción	2.1 Recibe al paciente en control, le solicita la credencial de afiliación y verifica su vigencia en el sistema.
	2.2 Registra la atención en el área de la Clínica de Síndrome Metabólico (para reportes de productividad).
	2.3 Canaliza al paciente al área de farmacia para el surtimiento de medicamentos.
	2.4 Continúa con el procedimiento Para el Surtimiento de Medicamentos a Pacientes.

DEL FLUJO DE EXPEDIENTES CLÍNICOS

PROCEDIMIENTO 3



Procedimiento 3: Del flujo de expedientes clínicos

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
1. Área de Archivo Clínico.	1.1 Recibe del área de recepción, la relación diaria de pacientes a atender y revisa la existencia de nuevos pacientes.
	1.2 ¿Existen pacientes de 1ª.vez?
	Sí. Crea nuevo expediente clínico y lo requisita con datos del paciente. Continúa paso 1.3
	No. Verifica el código de afiliación de los pacientes relacionados para localizar los expedientes.
	1.3 Una vez reunidos los expedientes registra salida en su control de expedientes.
	1.4 Ordena los expedientes por cada relación de pacientes y los envía al área de enfermería, con las relaciones originales.
2. Área de enfermería.	2.1 Recibe los expedientes y la relación de pacientes a atender, verifica que sean los correctos y los reacomoda según horario de consulta y por el tipo de atención médica.
	2.2 **Atención médica**
	2.2.1 Vocea a los pacientes asignados, en cada hora de consulta y les solicita la credencial de afiliación que los identifique como derechohabientes.
	2.2.2 Toma signos vitales al paciente, anota en el expediente la situación del paciente y entrega la credencial.
	2.2.3 Turna al consultorio los expedientes clínicos y la relación de pacientes para atención de los mismos.

2.3.1 Verifica la existencia de pacientes en control.

2.3.2 En caso de existir pacientes en control médico, separa el expediente y entrega los demás al odontólogo que corresponda.

2.3.3 Espera la presencia del paciente según el horario de consulta asignado, le toma los signos vitales y registra en el expediente clínico.

2.3.4 Canaliza al paciente y su expediente clínico al odontólogo que corresponda. Continúa con el paso 2.3.8

2.3.5 En caso de no existir pacientes en control, entrega los expedientes al odontólogo que corresponda.

2.3.6 Espera la presencia de los pacientes según horario de consulta asignado, y los ubica en la relación de pacientes.

2.3.7 Remite a los pacientes al consultorio correspondiente

.

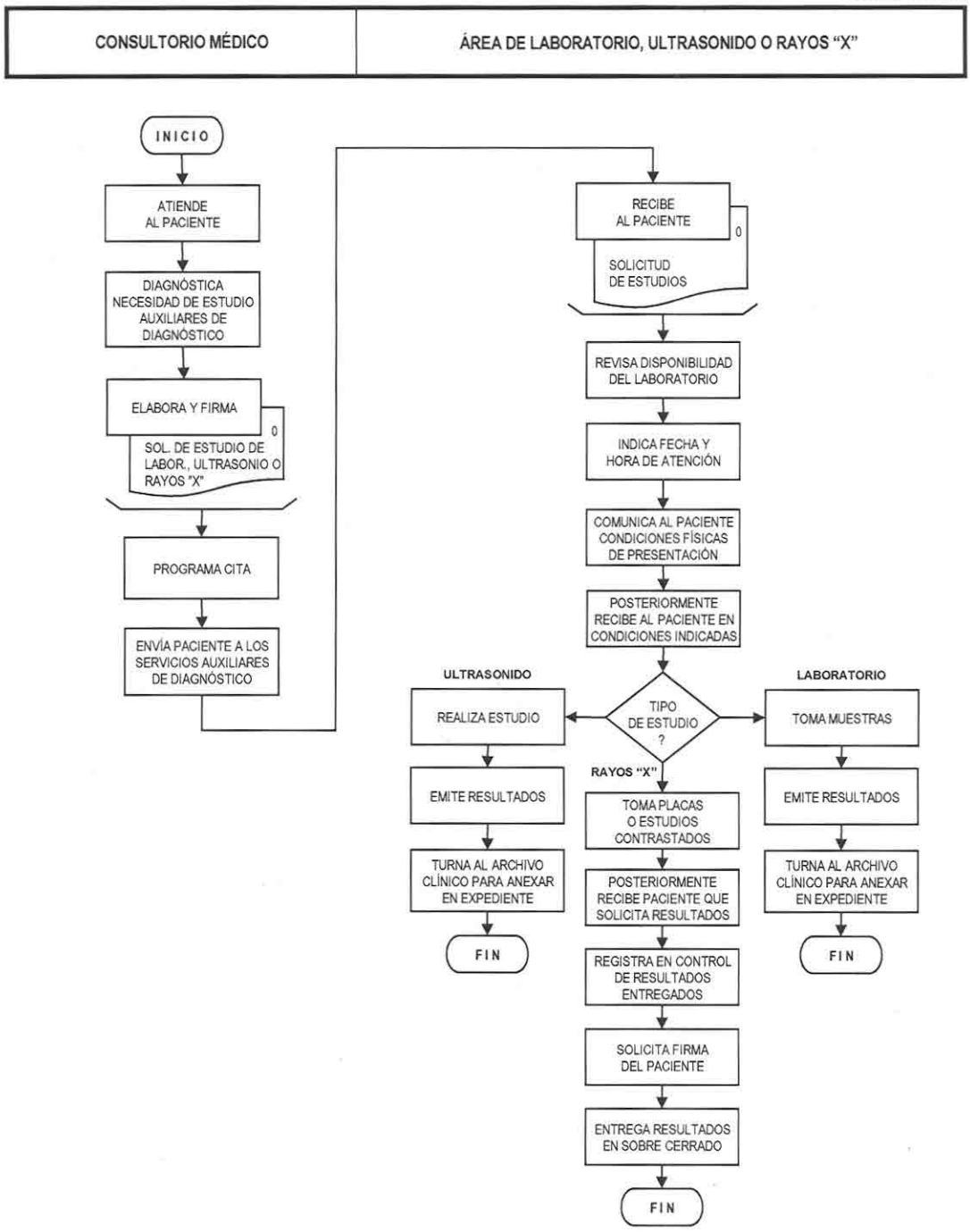
2.3.8 Al término de las consultas, la enfermera regresa los expedientes de cada consultorio y los devuelve al personal del área de archivo clínico juntamente con la relación de pacientes, para su resguardo. Continúa con el paso 3.1

Procedimiento 3: Del flujo de expedientes clínicos

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
3. Área de Archivo Clínico.	3.1 Recibe los expedientes y verifica contra la relación de pacientes a atender.
	3.2 ¿Falta expediente?
	Sí. Solicita información de la situación y espera la devolución del expediente. Continúa siguiente paso.
	No. Integra al expediente los resultados de laboratorio y de gabinete y los formatos faltantes y archiva el expediente.
	3.3 Finaliza el procedimiento.

DEL OTORGAMIENTO DE SERVICIOS AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO

PROCEDIMIENTO 4



Procedimiento 4: Del otorgamiento de servicios auxiliares de diagnóstico.

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
1. Consultorio Médico de la Clínica.	1.1 Recibe al paciente y le proporciona atención médica.
	1.2 Diagnóstica la necesidad de un estudio de rayos "x", ultrasonido o exámenes de laboratorio para determinación de su padecimiento.
	1.3 Requisita y firma el formato Solicitud de Estudios, y registra en la nota de evolución del expediente.
	1.4 Indica la cita subsecuente para valoración de resultados de los estudios ordenados y canaliza al paciente a los servicios auxiliares de diagnóstico de la Clínica para su atención.
2. Área de Laboratorio, de Rayos "X" o Ultrasonido.	2.1 Recibe al paciente con su solicitud y verifica el tipo de estudio solicitado por su médico.
	2.2 Revisa la disponibilidad del área correspondiente e informa la fecha y hora de atención.
	2.3 Indica al paciente las condiciones físicas en las que deberá presentarse para la realización de sus estudios.
	2.4 Posteriormente al recibir al paciente en las condiciones indicadas, verifica el tipo de estudio a realizar:
	2.5 **EXAMEN DE LABORATORIO**
	2.5.1 Toma las muestras necesarias; emite resultados a través del formato correspondiente.
	2.5.2 Turna resultados al área de archivo clínico para anexar al expediente del paciente.
	2.5.3 Finaliza el procedimiento.

Procedimiento 4: Del otorgamiento de servicios auxiliares de diagnóstico.

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

2.6 **ESTUDIO RADIOLÓGICO**

2.6.1 Realiza la toma de placas o estudios contrastados solicitados y archiva en sobre cerrado para su control.

2.6.2 Posteriormente al presentarse el paciente por sus estudios, solicita credencial de afiliación y registra la salida en su control de Placas Radiográficas Entregadas.

2.6.3 Solicita la firma del paciente en formato y entrega estudios.

2.6.4 Finaliza procedimiento.

2.7 **ESTUDIOS DE ULTRASONIDO**

2.7.1 Realiza el estudio o estudios contrastados solicitados y los entrega al paciente.

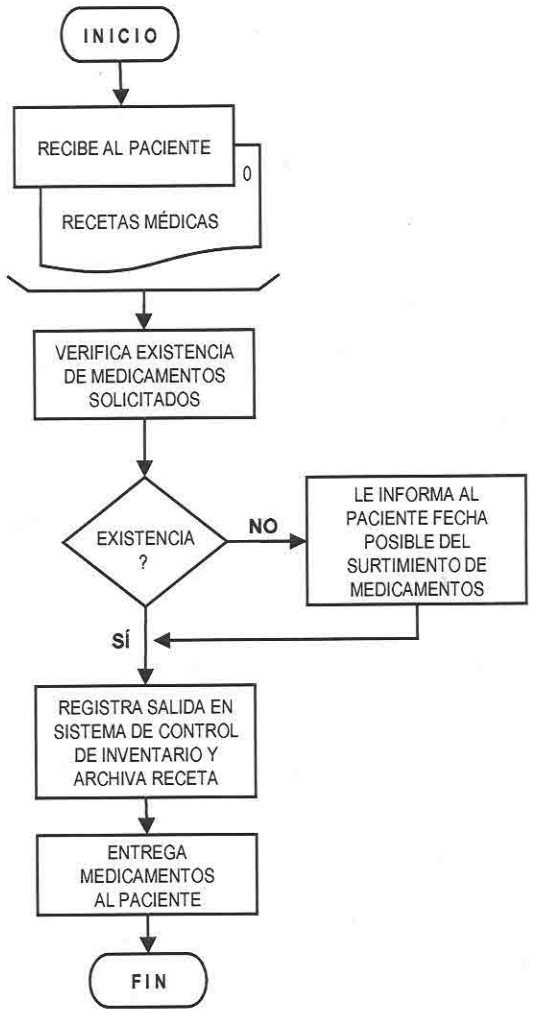
2.7.2 Posteriormente envía el reporte al área de archivo clínico para su incorporación al expediente clínico.

2.7.3 Finaliza el procedimiento.

DEL SURTIMIENTO DE MEDICAMENTOS A PACIENTES

PROCEDIMIENTO 5

FARMACIA DE LA CLÍNICA

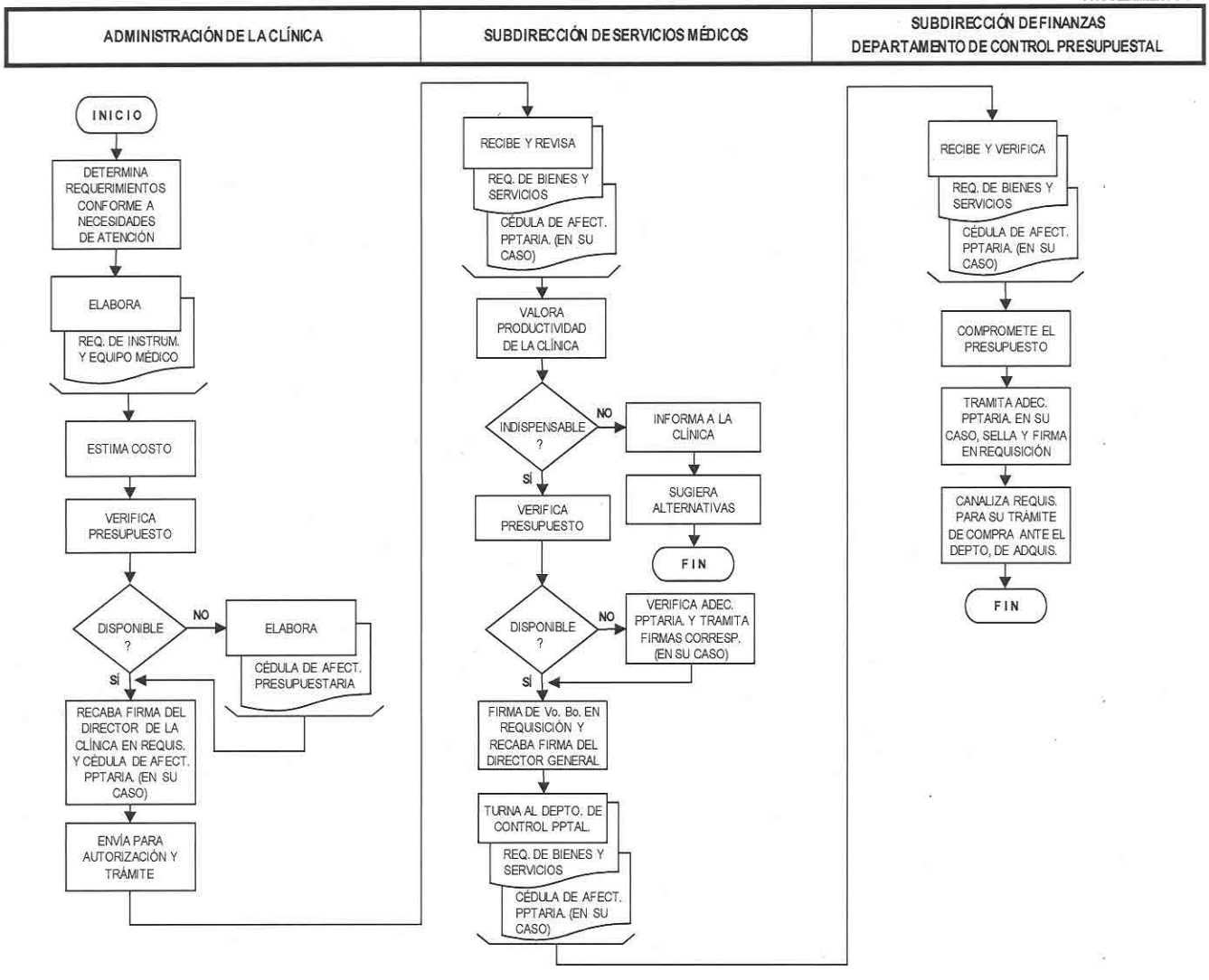


Procedimiento 5: Del surtimiento de medicamentos a pacientes.

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
1. Farmacia de la Clínica.	1.1 Recibe del paciente la(s) receta(s) original y revisa que se encuentre firmada por el médico y el paciente. **NOTA:** En caso de medicamentos en control solicitará copia del formato de contrarreferencia enviada por el médico especialista, capturará la información y la enviará a la Dirección de clínica y al área de estadísticas.
	1.2 Verifica la existencia de los medicamentos solicitados
	1.3 En caso de que **NO** existan el o los medicamentos solicitados o substitutos, le informa al paciente la fecha probable en que llegarán los medicamentos
	1.4 En caso de que **SI** existan los medicamentos solicitados registra la salida en el sistema de control de inventario y archiva la receta original. En caso de psicotrópicos, también registrará la salida en el libro de registro por medicamento.
	1.4.1 Entrega los medicamentos al paciente y finaliza el procedimiento.

PARA LA REQUISICIÓN DE INSTRUMENTAL Y EQUIPO MÉDICO

PROCEDIMIENTO 6



Procedimiento 6: Para la requisición de instrumental y equipo médico.

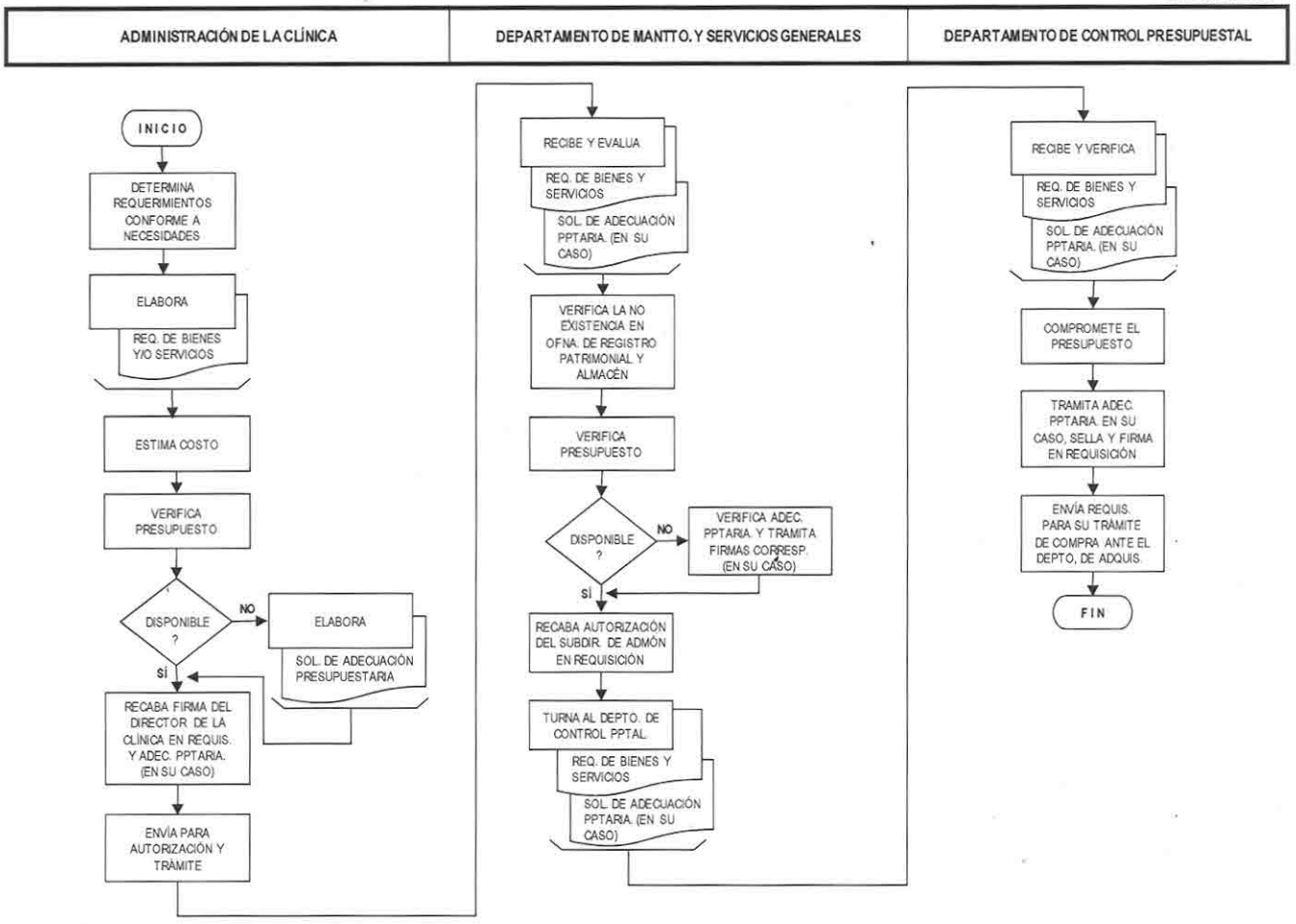
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
1. Administración de la Clínica.	1.1 Determina requerimientos conforme a necesidades de atención y considerado en el Programa Operativo Anual.
	1.2 Conforme al calendario programado elabora requisición de bienes y/o servicios y estima costo, considerando el precio de la última adquisición, incrementándole un porcentaje de actualización, sin rebasar las cifras autorizadas en los calendarios presupuestales.
	1.3 Verifica presupuesto.
	1.4 ¿Disponible?
	No. Elabora Solicitud de Adecuación Presupuestaria.
	Sí. Firma requisición, recaba firma del Director de la clínica en requisición y en Solicitud de Adecuación Presupuestaria en su caso, y envía a la Subdirección de Servicios Médicos para autorización y trámite.
2. Subdirección de Servicios Médicos.	2.1 Recibe y revisa la requisición de bienes y/o servicios y en su caso, la Solicitud de Adecuación Presupuestaria.
	2.2 Valora la productividad de la Clínica.
	2.3 ¿Es indispensable el instrumental o equipo médico?
	No. Informa a la Clínica y sugiere alternativas de solución. Finaliza el procedimiento.
	Sí. Verifica el presupuesto.
	2.4 ¿Disponibilidad presupuestaria?
	No Verifica la Solicitud de Adecuación Presupuestaria y tramita las firmas correspondientes en su caso.

Procedimiento 6: Para la requisición de instrumental y equipo médico.

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
	Sí. Firma de visto bueno en la requisición y recaba la autorización del Director General.
	2.5 Turna al Departamento de Control Presupuestal la requisición de bienes y/o servicios y adecuación presupuestaria en su caso.
3. Departamento de Control Presupuestal.	3.1 Recibe la requisición de bienes y/o servicios y la Solicitud de Adecuación Presupuestaria en su caso.
	3.2 Compromete el presupuesto de la clínica.
	3.3 Tramita la solicitud de adecuación presupuestaria en su caso; y sella y firma en la requisición.
	3.4 Canaliza la requisición al Departamento de Adquisiciones para el trámite de compra.
	3.5 Finaliza el procedimiento.

PARA LA REQUISICIÓN DE MATERIALES Y EQUIPO DE OFICINA Y/O SERVICIOS

PROCEDIMIENTO 7



Procedimiento 7: Para la requisición de materiales y equipo de oficina y/o servicios.

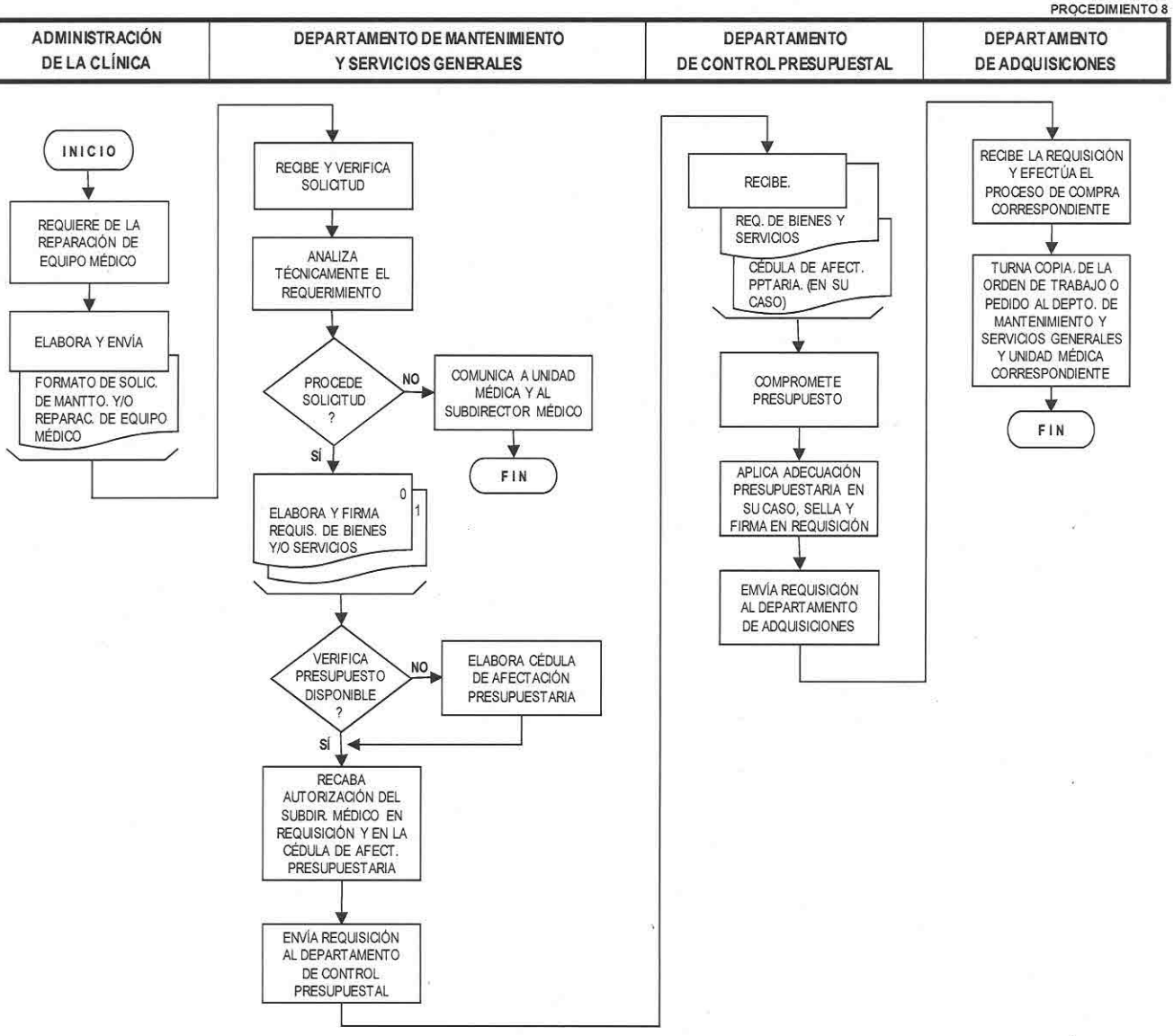
RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN
1. Administración de la clínica.	1.1	Determina requerimientos conforme a necesidades.
	1.2	Elabora requisición de bienes y/o servicios y estima costo, considerando el precio de la última adquisición, incrementándole un porcentaje de actualización, sin rebasar las cifras autorizadas en los calendarios presupuestales.
	1.3	Verifica presupuesto.
	1.4	¿Disponible?
		No. Elabora Solicitud de Adecuación Presupuestaria.
		Sí. Firma requisición, recaba firma del Director de la clínica en requisición y adecuación presupuestaria en su caso; envía a la Subdirección de Administración para autorización y trámite de compra a través de las áreas correspondientes.
2. Subdirección de Administración	2.1	Recibe y revisa la Requisición de Bienes y/o Servicios y en su caso, la Solicitud de Adecuación Presupuestaria.
	2.2	Verifica la inexistencia en almacén, para constatar si es procedente la requisición en caso de material o equipo de oficina.
	2.3	Verifica el presupuesto de la unidad médica.
	2.4	¿Disponible?
		No. Verifica la Solicitud de Adecuación Presupuestaria y tramita las firmas correspondientes en su caso.

Procedimiento 7: Para la requisición de materiales y equipo de oficina y/o servicios.

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
	Sí. Turna al Departamento de Control Presupuestal la requisición de bienes y/o servicios y solicitud de adecuación presupuestaria en su caso.
3. Departamento de Control Presupuestal.	3.1 Recibe y verifica la Requisición de Bienes y/o Servicios y la Solicitud de Adecuación Presupuestaria en su caso.
	3.2 Compromete el presupuesto de la clínica.
	3.3 Tramita la Solicitud de Adecuación Presupuestaria en su caso; y sella y firma la Requisición de Bienes y/o Servicios.
	3.4 Canaliza la requisición al Departamento de Adquisiciones de la Subdirección de Administración para el trámite de compra correspondiente.
	3.5 Finaliza el procedimiento.

DEL TRÁMITE PARA EL MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE EQUIPO MÉDICO (PARTIDA 3541)

PROCEDIMIENTO 8



Procedimiento 8: Del trámite para el mantenimiento y reparación de equipo médico (Partida de gasto 3541)

1 / 2

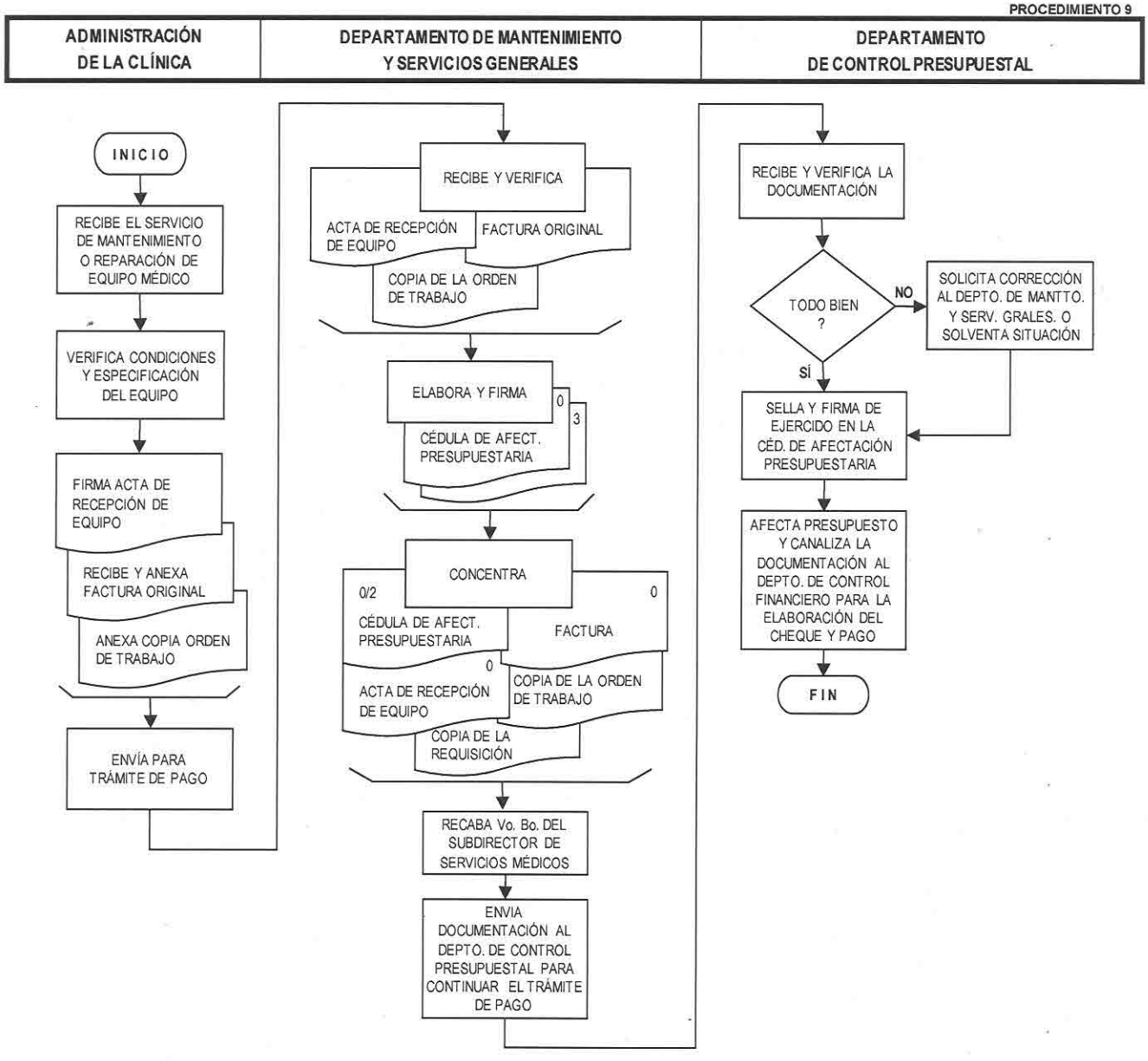
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1. Administración de la clínica.	1.1 La unidad médica requiere de reparación o mantenimiento de equipo médico.
	1.2 Elabora el formato de Solicitud de Mantenimiento y/o Reparación, recaba firma del Director de la clínica en oficio y lo envía para su trámite.
2. Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales.	2.1 Recibe y verifica la solicitud.
	2.2 Analiza técnicamente el requerimiento y determina si es o no procedente la solicitud.
	2.3 Si la solicitud no es procedente, comunica a la Clínica de Consulta Externa y al Subdirector de Servicios Médicos sobre el particular. Fin.
	2.4 Si la solicitud es procedente, elabora y firma la Requisición de Bienes y/o Servicios.
	2.5 Verifica presupuesto.
	2.6 ¿Disponible?
	No, elabora Solicitud de Adecuación Presupuestaria.
	Sí, Recaba firma del Subdirector de Servicios Médicos en requisición y adecuación presupuestaria en su caso, y envía al Departamento de Control Presupuestal.

Procedimiento 8: Del trámite para el mantenimiento y reparación de equipo médico (Partida de gasto 3541)

RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN
3. Departamento de Control Presupuestal.	3.1	Recibe y verifica la requisición de bienes y/o servicios y la adecuación presupuestaria en su caso.
	3.2	Compromete el presupuesto de la clínica.
	3.3	Aplica la adecuación presupuestaria en su caso; y sella y firma en Requisición de Bienes y/o Servicios.
	3.4	Canaliza la requisición al Departamento de Adquisiciones para el trámite correspondiente.
4. Departamento de Adquisiciones	4.1	Recibe la requisición y efectúa el proceso de compra correspondiente.
	4.2	Turna copia de la Orden de Trabajo o Pedido al Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales y a la Clínica de Consulta Externa.
	4.3	Finaliza el procedimiento.

DEL TRÁMITE PARA EL PAGO POR MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE EQUIPO MÉDICO (PARTIDA 3541)

PROCEDIMIENTO 9



Procedimiento 9: Del trámite para el pago por mantenimiento y reparación de equipo médico (Partida de gasto 3541)

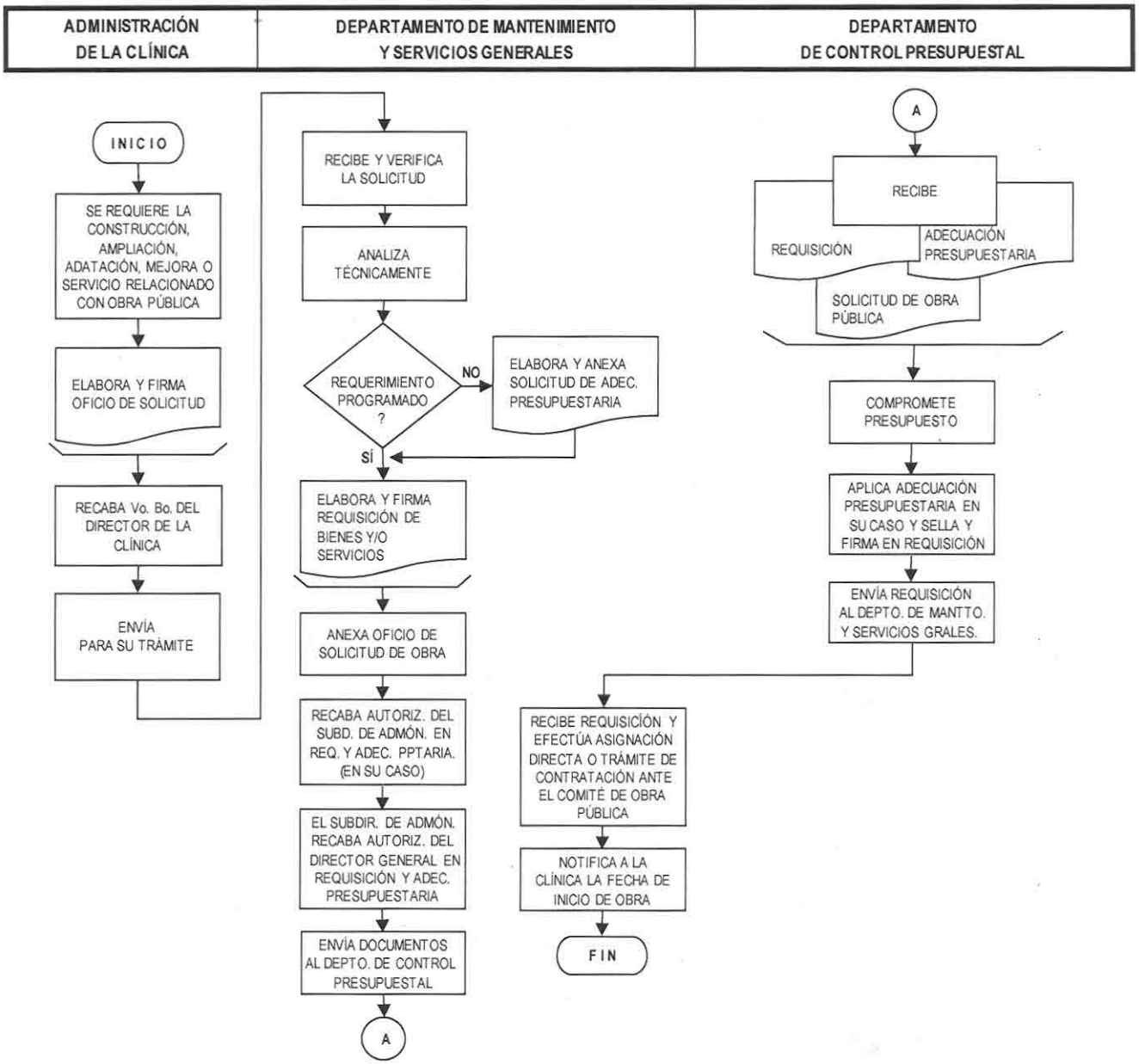
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1. Clínica de Consulta Externa	1.1 Recibe el servicio de mantenimiento o reparación de equipo médico.
	1.2 Verifica condiciones y especificaciones del equipo.
	1.3 El Administrador firma el acta de recepción de equipo y recibe la factura original.
	1.4 Concentra y envía para trámite de pago: • Acta de recepción de equipo(Original) • Factura (Original) • Orden de trabajo (Copia)
2. Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales	2.1 Recibe y verifica la documentación.
	2.2 Elabora y firma la Cédula de Afectación Presupuestaria.
	2.3 Concentra: • Acta de recepción de equipo (Original) • Factura (Original) • Orden de trabajo (Copia) • Requisición (Copia).
	2.4 Recaba el Visto Bueno del Subdirector de Servicios Médicos en la Cédula de Afectación Presupuestaria y envía la documentación al Departamento de Control Presupuestal.
3. Departamento de Control Presupuestal.	3.1 Recibe y verifica la documentación.

Procedimiento 9: Del trámite para el pago por mantenimiento y reparación de equipo médico (Partida de gasto 3541)

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
	3.2 Si existe error, solicita su correccción al Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales.
	3.3 Si todo es correcto, firma y sella de presupuesto ejercido en la Cédula de Afectación Presupuestaria.
	3.4 Afecta el presupuesto y canaliza la documentación al Departamento de Control Financiero para la elaboración del cheque y efectuar el pago correspondiente.
	3.5 Finaliza el procedimiento.

DEL TRÁMITE PARA LA CONTRATACIÓN DE OBRA PÚBLICA (PARTIDAS 6223 Y 6225)

PROCEDIMIENTO 10

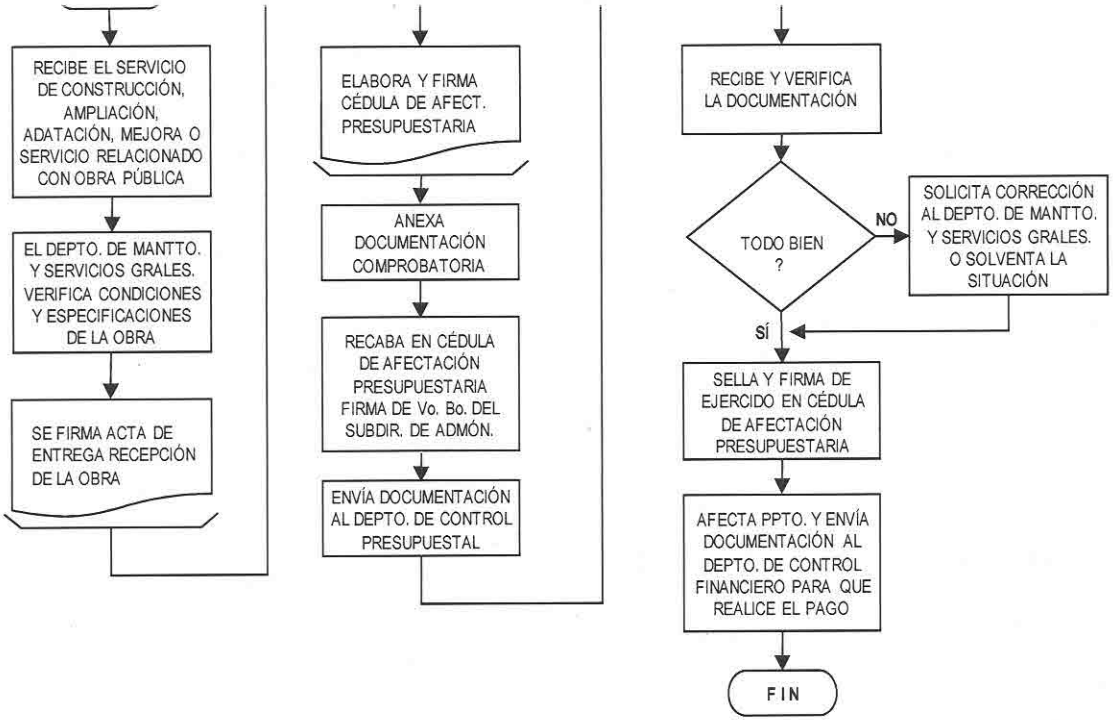


Procedimiento 10: Del trámite para la Contratación de Obra Pública (Partidas de gasto 6223 y 6225)

RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN
1. Administración de la clínica.	1.1	La unidad médica requiere de la construcción, ampliación, adaptación, mejora o servicio relacionado con la obra pública.
	1.2	Elabora y firma Oficio de solicitud.
	1.3	Recaba firma del Director de la Clínica en Oficio y lo envía para su trámite.
2. Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales.	2.1	Recibe y verifica la solicitud.
	2.2	Analiza técnicamente el requerimiento y verifica si fue un requerimiento programado.
	2.3	Si el requerimiento no fue programado, determina si es procedente y en su caso, elabora la Solicitud de Adecuación Presupuestaria.
	2.4	Si el requerimiento fue programado, elabora y firma la Requisición de Bienes y/o Servicios.
	2.5	Anexa a la requisición la solicitud de Adecuación Presupuestaria y el Oficio de Solicitud de obra.
	2.6	Recaba la autorización del titular del Órgano Administrativo regulador del gasto en la Requisición y de la Solicitud de Adecuación Presupuestaria.
	2.7	El Subdirector de Administración recaba la autorización del Director General en la requisición y en su caso, en la Solicitud de Adecuación Presupuestaria.

Procedimiento 10: Del trámite para la Contratación de Obra Pública (Partidas de gasto 6223 y 6225)

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
	2.8 Canaliza la documentación autorizada al Departamento de Control Presupuestal.
3. Departamento de Control Presupuestal.	3.1 Recibe y verifica la documentación.
	3.2 Compromete el presupuesto de la clínica.
	3.3 Efectúa la adecuación presupuestal en su caso; y sella y firma en Requisición de Bienes y/o Servicios.
	3.4 Canaliza la requisición al Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales para el trámite de asignación correspondiente.
4. Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales.	4.1 Recibe la requisición y efectúa la asignación directa o trámite de contratación ante el Comité de Obra Pública.
	4.2 Notifica a la clínica la fecha de inicio de obra.
	4.3 Finaliza el procedimiento.


RECIBE EL SERVICIO DE CONSTRUCCIÓN, AMPLIACIÓN, ADATACIÓN, MEJORA O SERVICIO RELACIONADO CON OBRA PÚBLICA
EL DEPTO. DE MANTTO. Y SERVICIOS GRALES. VERIFICA CONDICIONES Y ESPECIFICACIONES DE LA OBRA
SE FIRMA ACTA DE ENTREGA RECEPCIÓN DE LA OBRA
ELABORA Y FIRMA CÉDULA DE AFECT. PRESUPUESTARIA
ANEXA DOCUMENTACIÓN COMPROBATORIA
RECABA EN CÉDULA DE AFECTACIÓN PRESUPUESTARIA FIRMA DE Vo. Bo. DEL SUBDIR. DE ADMÓN.
ENVÍA DOCUMENTACIÓN AL DEPTO. DE CONTROL PRESUPUESTAL
RECIBE Y VERIFICA LA DOCUMENTACIÓN
TODO BIEN ?
NO
SOLICITA CORRECCIÓN AL DEPTO. DE MANTTO. Y SERVICIOS GRALES. O SOLVENTA LA SITUACIÓN
SÍ
SELLA Y FIRMA DE EJERCIDO EN CÉDULA DE AFECTACIÓN PRESUPUESTARIA
AFECTA PPTO. Y ENVÍA DOCUMENTACIÓN AL DEPTO. DE CONTROL FINANCIERO PARA QUE REALICE EL PAGO
F I N

Procedimiento 11: Del trámite para el pago por la contratación de obra pública (Partidas de gasto 6223 y 6225)

RESPONSABLE		DESCRIPCIÓN
1. Clínica de Consulta Externa	1.1	Recibe el servicio de construcción, ampliación, adaptación o servicio relacionado con la obra pública.
	1.2	El Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales verifica condiciones y especificaciones de la obra.
	1.3	Se firma el acta de entrega-recepción de la obra.
2. Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales.	2.1	Elabora y firma la Cédula de Afectación Presupuestaria.
	2.2	Concentra para trámite de pago la documentación comprobatoria.
	2.3	Recaba el Visto Bueno del Subdirector de Finanzas en la Cédula de Afectación Presupuestaria y envía la documentación al Departamento de Control Presupuestal.
3. Departamento de Control Presupuestal.	3.1	Recibe y verifica la documentación.
	3.2	Si existe error, solicita al departamento de Mantenimiento y Servicios Generales su corrección.
	3.3	Si todo es correcto, firma y sella de presupuesto ejercido en la Cédula de Afectación Presupuestaria.
	3.4	Afecta presupuesto y canaliza la documentación al Departamento de Control Financiero para la elaboración del Cheque y efectúe el pago.
	3.5	Finaliza el procedimiento.

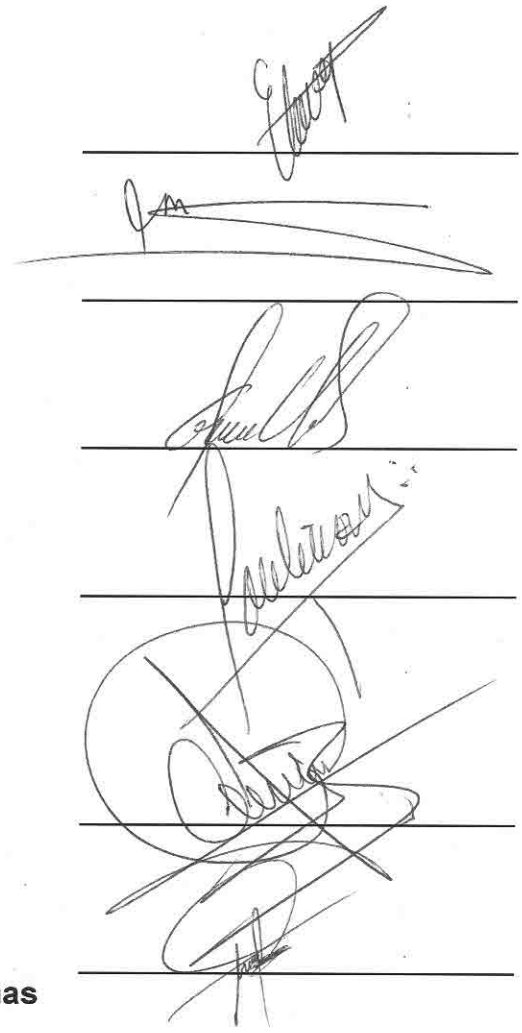
Vo. Bo.

Dr. Eric Gerardo López Obregón
Subdirector de Servicios Médicos

Lic. Gerardo Hiram Díaz Solís
Subdirector de Administración

Ing. Javier Valdez Flores
Jefe de la Unidad de Planeación

Dr. Paulino Aguilar Moreno
Coordinador de Unidades Médicas



ELABORÓ

Lic. Esther García Balbuena
Jefa del Depto. de Organización y Sistemas

Lic. Amando López Alfaro
Analista del Departamento de Organización y Sistemas

Para la actualización de este manual se contó con la colaboración del **Dr. Juan Carlos Nuño Lora**, Director de la Clínica de Consulta Externa Tuxtla.