
	Servicios Médicos Municipales	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACION DE SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES	Clave: MDEL22/MP/SERMED/01
			Fecha de elaboración: 19 DE NOVIEMBRE 2016
			Fecha de actualización:
			Núm. De revisión: 01

	índice	Pág.
I	Introducción.	2
II	Organigrama.	3
	Presentación de procedimientos.	
III	Área de recepción y archivo.	4
	Descripción de procedimiento de recepción y archivo.	5
	Diagrama de flujo recepción y archivo.	8
	Consulta externa.	9
	Diagrama de flujo de consulta externa.	11
	Descripción del procedimiento de segundo nivel.	12
	Diagrama de flujo de segundo nivel.	14
IV	Área de enfermería.	15
	Descripción del procedimiento..	16
	Diagrama de flujo de enfermería.	18
V	Área de farmacia.	19
	Descripción del procedimiento.	20
	Diagrama de flujo de farmacia.	22
VI	Control de expedientes.	23
	Descripción del procedimiento.	24
	Diagrama de flujo de control de expedientes.	27
VII	Consulta médica.	28
	Descripción del procedimiento.	29
	Diagrama de flujo de consulta medica	31
VIII	Área de coordinación	32
	Descripción del procedimiento	32
	Diagrama de flujo de coordinación	33
IX	Adicciones	34
	Descripción del procedimiento	35
	Diagrama de flujo de adicciones	37
X	Fundamento legal	39
	anexos	40
	glosario	41

	Servicios Médicos Municipales	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACION DE SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES	Clave: MDEL22/MP/SERMED/01
			Fecha de elaboración: 19 DE NOVIEMBRE 2016
			Fecha de actualización:
			Núm. De revisión: 01

PRESENTACION DE PROCEDIMIENTOS.

RECEPCION Y ARCHIVO.

- 1.- Procedimiento para la recepción del paciente.
- 2.- procedimiento para la consulta médica externa.
- 3.-procedimiento para consulta médica a segundo nivel

AREA DE ENFERMERIA.

- 1.- procedimiento del servicio de enfermería.

AREA DE FARMACIA.

- 1.- procedimiento para entrega de medicamento.

AREA DE CONTROL DE EXPEDIENTES.

- 1.- procedimiento para el control de Expediente.

CONSULTA MÉDICA


- 1.- procedimiento para la consulta médica.

AREA DE COORDINACION.-

- 1.- procedimiento de labores de coordinación.-

ADICCIONES.

- 1.- Procedimiento para la atención a las adicciones.

	Servicios Médicos Municipales	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACION DE SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES	Clave: MDEL22/MP/SERMED/01
			Fecha de elaboración: 19 DE NOVIEMBRE 2016
			Fecha de actualización:
			Núm. De revisión: 01

INTRODUCCION

Este manual de Procedimientos contiene objetivos, alcances, responsabilidades y las descripciones de las actividades con sus respectivos procedimientos de labores de cada área delimitada del personal suscrito a esta dirección de Servicios Médicos Municipales, las cuales están enfocadas a brindar atención eficaz y eficiente a la salud de la población de trabajadores al servicio del Municipio de Delicias, Chihuahua, en el se encuentra registradas y transmitidas toda la información básica referente al funcionamiento, facilitando las labores del personal y aumentando la eficiencia de los empleados de lo que deben de hacer y como lo deben de hacer.

Toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este manual, al género masculino lo es también para el género femenino, cuando su texto y contexto no se establezca que es para uno y otro género.



**Servicios
Médicos
Municipales**

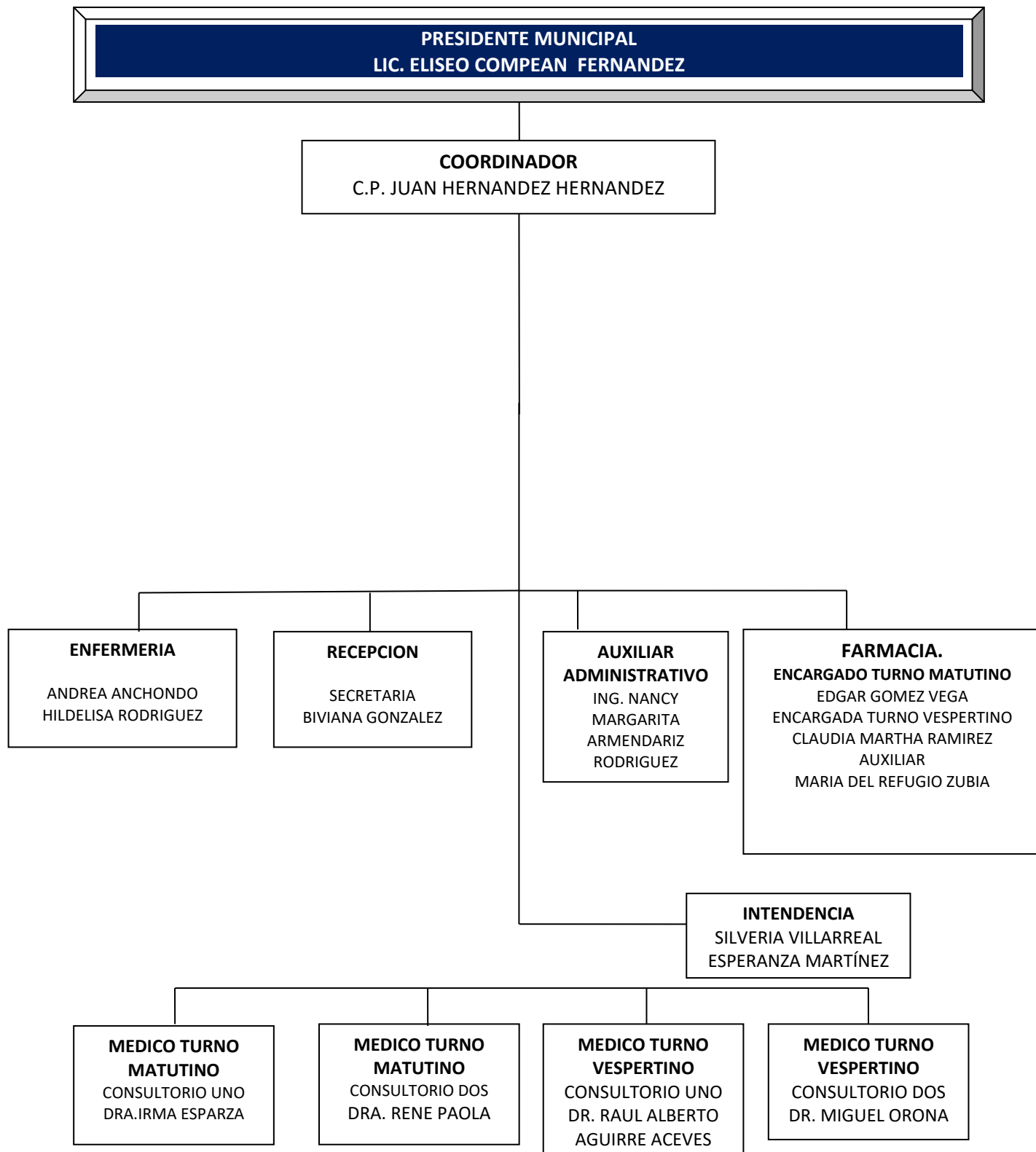
MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS DE
LA COORDINACION DE
SERVICIOS MEDICOS
MUNICIPALES


Clave: MDEL22/MP/SERMED/01

Fecha de elaboración: 19 DE NOVIEMBRE 2016

Fecha de actualización:

Núm. De revisión: 01



	Servicios Médicos Municipales	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACION DE SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES	Clave: MDEL22/MP/SERMED/01
			Fecha de elaboración: 19 DE NOVIEMBRE 2016
			Fecha de actualización:
			Núm. De revisión: 01

3.- AREA DE RECEPCION Y ARCHIVO.


3.1.-Estas áreas con las que se cuenta el servicio médico son consideradas como el primer encuentro con nuestros pacientes, y por ello de suma importancia al otorgar la consulta médica. La primera es informativa y la segunda de historial.

3.2.- Por lo que las políticas para ambas áreas son de observancia para el personal y tienen por objeto regular la prestación de todos los servicios que en este servicio médico se prestan en general y particular, el incumplimiento será motivo de responsabilidad por parte de quien se haga acreedor.

3.3.-Ya que es responsabilidad de Presidencia Municipal de Delicias, brindar el servicio médico a todos los trabajadores y derechohabientes de esta administración que así lo requieran, por lo que falta de seguimiento al presente manual, serán sancionados por las autoridades municipales, medicas y legales a las que se tenga lugar.


En esta área se tienen contempladas tres departamentos incluidas en esta misma parte para la prestación del del servicio:

Recepción y archivo, prestación de servicios, canalización consulta externa y consulta de segundo nivel


	Servicios Médicos Municipales	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACION DE SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES	Clave: MDEL22/MP/SERMED/01
			Fecha de elaboración: 19 DE NOVIEMBRE 2016
			Fecha de actualización:
			Núm. De revisión: 01

Descripción del procedimiento.- Recepción del trabajador y derechohabiente a solicitar informes de consulta médica y **control de archivo** de expedientes este como único documento legal que el municipio reconoce.


Nombre del procedimiento	Recepción del trabajador y archivo clínico.
Objetivo	Que estas áreas que pertenecen en conjunto al Servicio Medico Municipal, tengan la suficiente capacidad de dar la información necesaria y, oportuna a cada uno de los trabajadores, derechohabientes y pacientes que pertenecen a este centro médico, así también que se lleve un estricto control de manejo y conservación de todo el archivo clínico que se maneja, ya que es el único historial médico que el municipio de Delicias reconoce como legal.
Fundamento legal.	Ley estatal de salud del estado de chihuahua artículos 1,3, 14, 15, 17, 135, 138, reglamento interno de servicio médico municipal. Artículo 16, 17.
Políticas de Operación.	<p>Deben de presentar su credencial que los acredita como empleados del municipio y/o.</p> <p>Deben de presentar dos recibos de nomina el ultimo y el anterior.</p> <p>Oficio girado por Área de Recurso Humanos, especificando el motivo fundamentado del porque de la consulta médica.</p> <p>El empleado no deberá de dar de alta a familiares directos que no dependan económicamente de él, o bien que tengan algún otro servicio médico (Imss, Ichisal, Seguro Popular, etc.).</p> <p>El Área de Servicio Medico Municipal es la única que debe de atender a todos los empleados trabajadores, jubilados y pensionados, así también a sus beneficiarios del municipio.</p> <p>Cuando otra instancia de salud autorizada por la coordinación trate a pacientes del municipio, este deberá de presentarse al Área de recepción para su transcripción de receta médica, incapacidad, o solicitud de servicios, de lo contrario no se darán los servicios y medicamentos que el médico haya recetado.</p> <p>Las incapacidades que el médico general o especialista que no pertenece a este centro dicte, esta deberá de ser autorizado sin excepción por la coordinación, por lo que no tendrá validez oficial ninguna si carecen de el sello y firma</p>

	Servicios Médicos Municipales	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACION DE SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES	Clave: MDEL22/MP/SERMED/01
			Fecha de elaboración: 19 DE NOVIEMBRE 2016
			Fecha de actualización:
			Núm. De revisión: 01

<p>Políticas de operación.</p>	<p>de autorización.-</p> <p>Servicio Medico Municipal, pone dos horarios matutino y vespertino para la recepción de datos y consulta de pacientes, matutino recepción de datos, de 8.00 a 9.00 Am y de 14.00 a 15.00 horas todos los días de lunes a viernes. Consultas de 9.00 Am a 13.00 horas y de 15.00 a las 19 horas todos los días de lunes a viernes.-.</p> <p>No podrán otorgarse más de dos consultas por trabajador en un mismo día a pacientes que vengan de un mismo núcleo familiar.</p> <p>Por cada trabajador, paciente y derechohabiente se debe de tener un Expediente, en cual se anotara sus datos generales y sobre todo su número de expediente para su fácil localización.</p> <p>Cuando por razones medicas tenga que salir el Expediente clínico lo deberá de solicitar el trabajador, en área de recepción, y se hará cargo de este, hasta que vuelva otra vez al área de archivo.</p> <p>Cuando el expediente este en poder del paciente el Servicio Medico Municipal no se responsabiliza del uso que a este se le dé.</p> <p>Por cada interconsulta el paciente debe de solicitar una hoja medica, misma que deberá de entregar y notificar a recepción, para que se integre a su archivo clínico.</p> <p>Una vez solicitado el expediente este solo podrá durar un máximo de 72 horas fuera de su lugar.</p> <p>Si requiere de consulta médica y no está dicho expediente esta se le negara sin excepción.</p>
<p>Tiempo promedio de gestión.</p>	<p>10 minutos.</p>


	Servicios Médicos Municipales	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACION DE SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES	Clave: MDEL22/MP/SERMED/01
			Fecha de elaboración: 19 DE NOVIEMBRE 2016
			Fecha de actualización:
			Núm. De revisión: 01

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO	TANTOS
Secretaria	1	Recibe al paciente, en recepción donde le solicita cualquier documento que lo acredite como empleado del municipio de Delicias.	Sm 7 y Sm10	1 tanto
	2	Verifica datos asentados en base de datos del sistema o en cuadernillo de empleados.	Cuadernillo de nominas	N/A
	3	Una vez corroborado los datos del paciente en ambas partes y verifica que si este inscrito para recibir atención médica, procede a la anotación de los datos en documento de informe de recepción. Indicándole la hora aproximada para recibir la atención medica.	Sm7	1 tanto
	4	Si el empleado si esta en cualquiera de las dos bases de datos que se tienen a la mano se procede a llenar el formato sm7 y pasa al área de archivo donde atraves del número de expediente localiza el expediente y lo lleva al área de recepción.	Sm1	1 tanto
enfermera	5	Toma el expediente del paciente y procede a realizar la sonomatometria, en donde anota los datos de presión arterial, peso, estatura, en menores de edad se le toma también la temperatura.	N/A	
secretaria	6	En caso contrario al paso 4 se le niega consulta médica invitándolo a pasar al depto. De recursos humanos para su alta en este servicio médico.		
		fin		


	Servicios Médicos Municipales	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACION DE SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES	Clave: MDEL22/MP/SERMED/01
			Fecha de elaboración: 19 DE NOVIEMBRE 2016
			Fecha de actualización:
			Núm. De revisión: 01

Descripción del procedimiento.- Canalización de cada uno de los pacientes a la **consulta médica externa** una vez realizado los procedimientos de recepción de datos en área de recepción.

Nombre del procedimiento	Canalización de pacientes a la consulta externa.
Objetivo	Que el paciente reciba una atención médica y oportuna, de calidad, y dar el seguimiento a su enfermedad, para evitar complicaciones que deterioren su salud física y mental
Fundamento legal.	Ley estatal de salud del estado de chihuahua artículos 1,14, 15, 17, 135, 138, reglamento interno de servicio médico municipal. Artículo 1, 2, 3, 5, 6, 7, 9.
Políticas de operación	Debe de presentarse diez minutos antes de la hora indicada por la secretaria. Debe de haber realizado la somatometría por la enfermera. No debe de hacerse acompañar a los consultorios por otra personas a menos que no pueda valerse por si mismo. Debe de estar atento a las indicaciones que se le den a través de la secretaria.- Mantener silencio durante la espera a ser llamada.
Tiempo promedio de gestión.	15 minutos.


 <p>Delicias ¡Trabajando Juntos! GOBIERNO MUNICIPAL 2014-2018</p>	<p>Servicios Médicos Municipales</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACION DE SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES</p>	Clave: MDEL22/MP/SERMED/01
			Fecha de elaboración: 19 DE NOVIEMBRE 2016
			Fecha de actualización:
			Núm. De revisión: 01

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO	TANTOS
enfermera	1	Llama al paciente para realizarle la sonomatometria	N/A	
	2	Lo anota en parte frontal del expediente y le indica la paciente esperar	N/A	
Secretaria	3	A las 9:00 am inicia la secretaria con el llamado de pacientes de acuerdo a como se fueron anotando en el documento labor de recepción, paciente que no se encuentre al momento del llamado se va pasando y se sigue con el siguiente que si esta para consulta.	Sm7	1 tanto
medico	4	El médico recibe a cada uno de los pacientes así también al expediente el cual contiene su historia clínica, le realiza el protocolo, y extiende recetas. Fin.	Sm1, sm2	1 tanto
secretaria	5	Una vez realizado la consulta el expediente vuelve a recepción con secretaria para revisar el documento que se anexan y envía el expediente al archivo. fin	Sm1	1 tanto

	Servicios Médicos Municipales	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACION DE SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES	Clave: MDEL22/MP/SERMED/01
			Fecha de elaboración: 19 DE NOVIEMBRE 2016
			Fecha de actualización:
			Núm. De revisión: 01

Descripción del procedimiento.- canalización de pacientes a recibir consulta a **segundo nivel.**

Nombre del procedimiento	Canalización a segundo nivel.
Objetivo	Que el paciente reciba una atención médica especializada para que su salud no se deteriore y que pueda recibir el tratamiento a su enfermedad rápido oportuno y confiado
Fundamento legal.	Ley estatal de salud del estado de chihuahua artículos 1,3, 14, 15, 17, 135, 138, Reglamento interno de servicio salud municipal articulo 9,
Políticas de operación	Deben de haber sido <i>tratados</i> con el médico tratante del servicio médico municipal. Contar con un expediente clínico. Haber terminado los tratamientos médicos que le fueron prescritos por el médico tratante. Continuar con el padecimiento de enfermedad con la que se inicia y por el que cual envía a la atención a segundo nivel.
Tiempo promedio de gestión.	10 minutos

	Servicios Médicos Municipales	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACION DE SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES	Clave: MDEL22/MP/SERMED/01
			Fecha de elaboración: 19 DE NOVIEMBRE 2016
			Fecha de actualización:
			Núm. De revisión: 01

RESPONSABLE	Nº	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO	TANTOS
médico	1	Recibe al paciente al igual que su expediente, junto con los datos de sonomatometría.	Sm1	1 tanto
	2	Procede a revisar el expediente y a cuestionar al paciente, que con la sintomatología presentada, inicia la exploración física,	N/A	
	3	Si el diagnóstico a juicio del médico es certero procede a extender el documento de receta médica.	Sm2	1 tanto
	4	Cuando el médico se confunde con los síntomas que presenta, solicita al paciente estudios de laboratorio o gabinete	Sm3	1 tanto
	5	Si aun con los resultados que pudieran arrojar los estudios que se le practicaron son inciertos procede a la valoración y la canalización a un especialista de segundo nivel,	Sm3	1 tanto
	6	Solicita la autorización de la coordinación y expone la evidencia para enviarle a atención médica de segundo nivel. fin	Sm3	1 tanto



**Servicios
Médicos
Municipales**

MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS DE
LA COORDINACION DE
SERVICIOS MEDICOS
MUNICIPALES

Clave: MDEL22/MP/SERMED/01

Fecha de elaboración: 19 DE NOVIEMBRE 2016

Fecha de actualización:

Núm. De revisión: 01



Servicios Médicos Municipales

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACION DE SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES

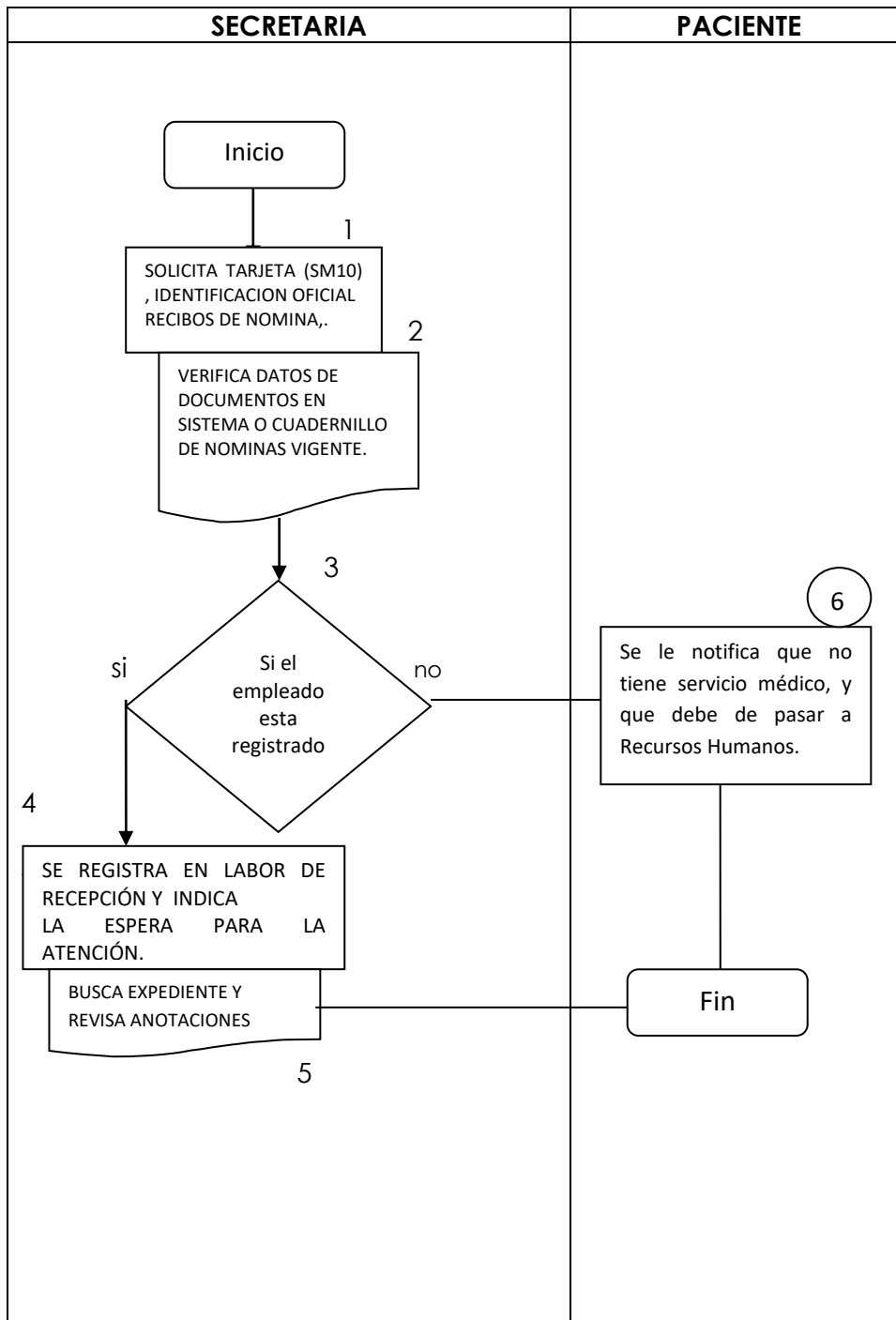
Clave: MDEL22/MP/SERMED/01

Fecha de elaboración: 19 DE NOVIEMBRE 2016

Fecha de actualización:

Núm. De revisión: 01

Diagrama de flujo de recepción y archivo




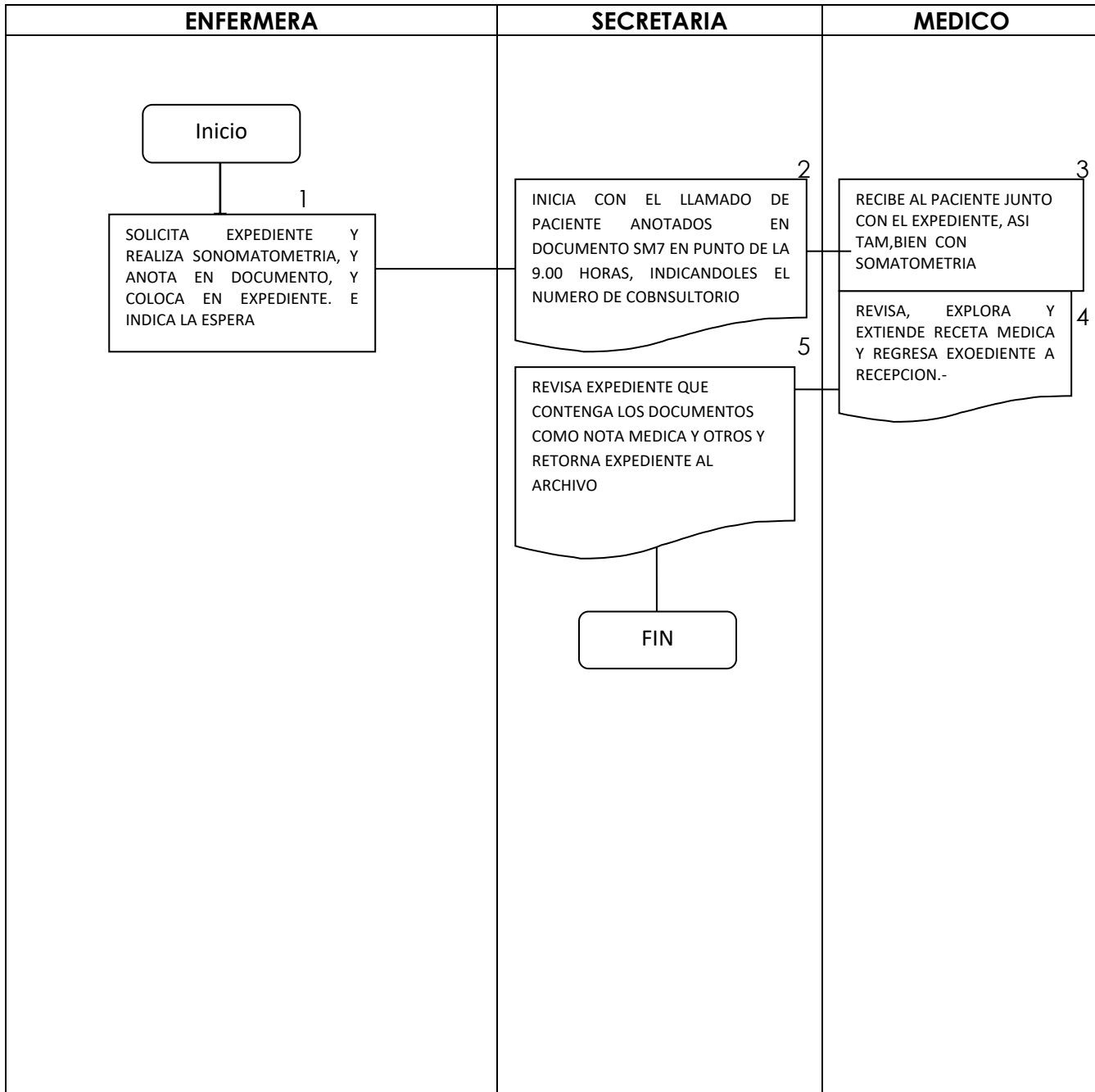
	Servicios Médicos Municipales	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACION DE SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES	Clave: MDEL22/MP/SERMED/01
			Fecha de elaboración: 19 DE NOVIEMBRE 2016
			Fecha de actualización:
			Núm. De revisión: 01

Diagrama de flujo de recepción y archivo CONSULTA EXTERNA




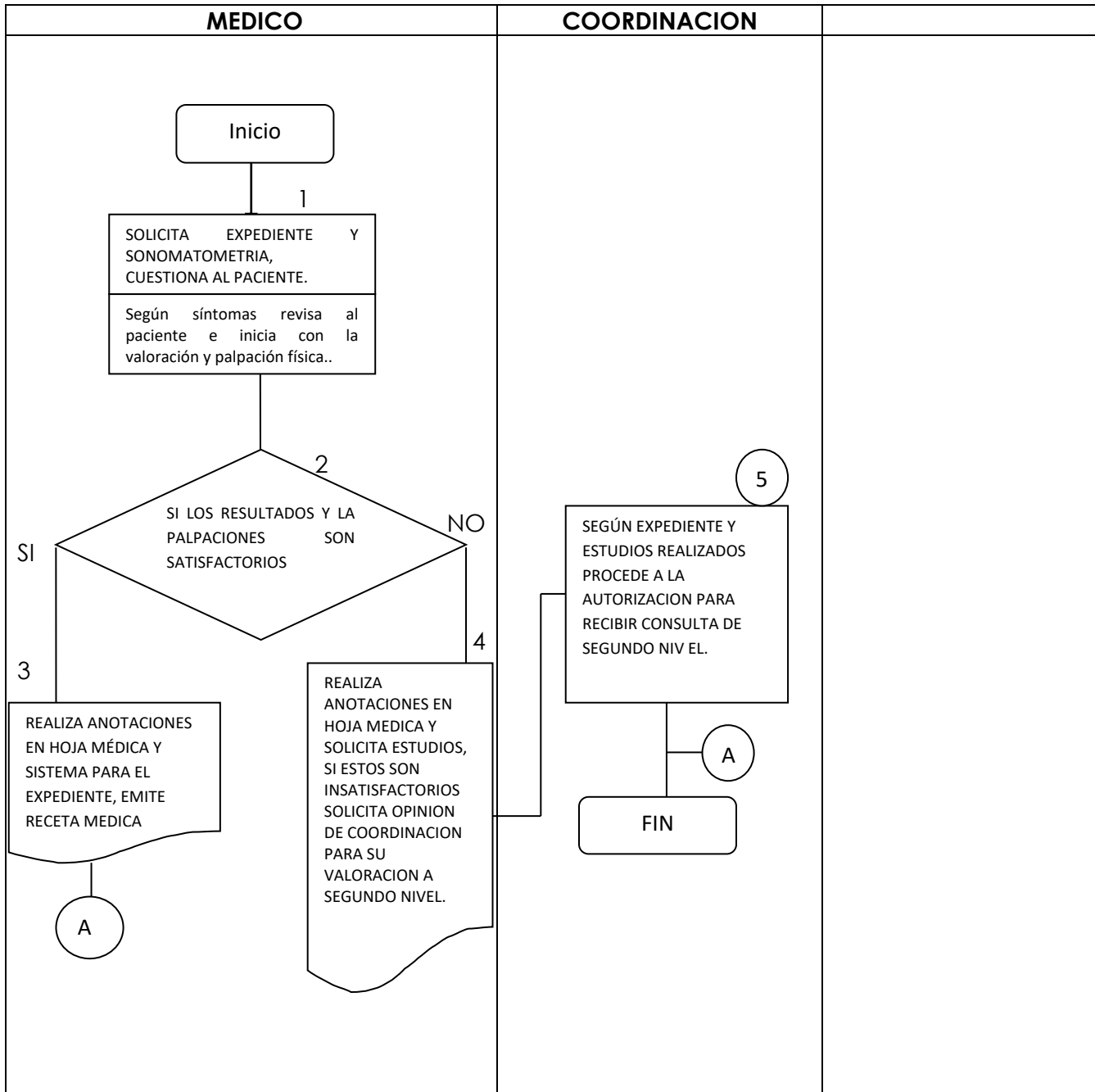

	Servicios Médicos Municipales	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACION DE SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES	Clave: MDEL22/MP/SERMED/01
			Fecha de elaboración: 19 DE NOVIEMBRE 2016
			Fecha de actualización:
			Núm. De revisión: 01

Diagrama de flujo de recepción y archivo CONSULTA SEGUNDO NIVEL



	Servicios Médicos Municipales	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACION DE SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES	Clave: MDEL22/MP/SERMED/01
			Fecha de elaboración: 19 DE NOVIEMBRE 2016
			Fecha de actualización:
			Núm. De revisión: 01


4.-AREA DE ENFERMERIA

4.1.-Esta área debe de estar atendida por el personal capacitado para realizar labores propias de enfermera, ya que los servicios que aquí se prestan se encuentran: Inyecciones. Curaciones férulas, dextrostix, lavado otico, sondas Foley, retiro de puntos, control de glicemia, retiro de DIU.-

4.2.-Es la persona que se encarga del medicamento que se ingresa a este centro médico por donaciones y campañas de recolección, además atiende las consultas en las diferentes colonias, y en los programas de presidencia.


4.3.-Debe de llevar un control de las labores de enfermería, y de los servicios que se presten por conducto de atención ciudadana.

4.4.-Deberá de contar con el apoyo incondicional de la coordinación para llevar a cabo las labores propias que se le encomienden vía atención médica.-

	Servicios Médicos Municipales	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACION DE SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES	Clave: MDEL22/MP/SERMED/01
			Fecha de elaboración: 19 DE NOVIEMBRE 2016
			Fecha de actualización:
			Núm. De revisión: 01

Descripción del procedimiento.- prestación de servicios en el área de **enfermería.**

Nombre del procedimiento	Servicios de enfermería
Objetivo	Que el paciente conozca de los beneficios de la enfermera, en los diferentes servicios que se prestan, en el centro médico.
Fundamento legal.	Ley estatal de salud del estado de chihuahua artículos 1,3, 14, Reglamento interno de servicio salud municipal articulo 6,
Políticas de operación	Se le dará preferencia primero a los derechohabientes y pacientes que ingresen a este centro con la solicitud de algún servicio. Deberán de presentar su credencial que los acredite como empleados del municipio. No se atienden servicios a domicilio, por lo que el paciente deberá de llegar por sus propios medios. Cuando se trate de alguna urgencia el paciente deberá de trasladarse por sus propios medios. Por cada servicio recibido deberá de firmar hoja de labores de enfermería. Los servicios son sin costo para el paciente.-
Tiempo promedio de gestión.	15minutos

	Servicios Médicos Municipales	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACION DE SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES	Clave: MDEL22/MP/SERMED/01
			Fecha de elaboración: 19 DE NOVIEMBRE 2016
			Fecha de actualización:
			Núm. De revisión: 01

RESPONSABLE	Nº	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO	
enfermera	1	Solicita al paciente su credencial que lo acredita como empleado del municipio.	Sm10	1 tanto
	2	Anota en hoja de labores de enfermería el servicio a que se tenga que realizar, esta debe de hacerse con el profesionalismo y la delicadeza con cada uno de los pacientes. Todo servicio es sin consto para el paciente.-	Sm8	1 tanto
	3	Toma expediente y realiza la somatometría, y le indica la espera.	SM1	1 tanto
	4	Si el servicio es de curaciones de cualquier tipo pasan al área de enfermería para realizar el servicio que se requiere.	N/A	
	5	La enfermera solicita que firme el documento sm8 como comprobante a su trabajo fin	Sm8	1 tanto



**Servicios
Médicos
Municipales**

MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS DE
LA COORDINACION DE
SERVICIOS MEDICOS
MUNICIPALES

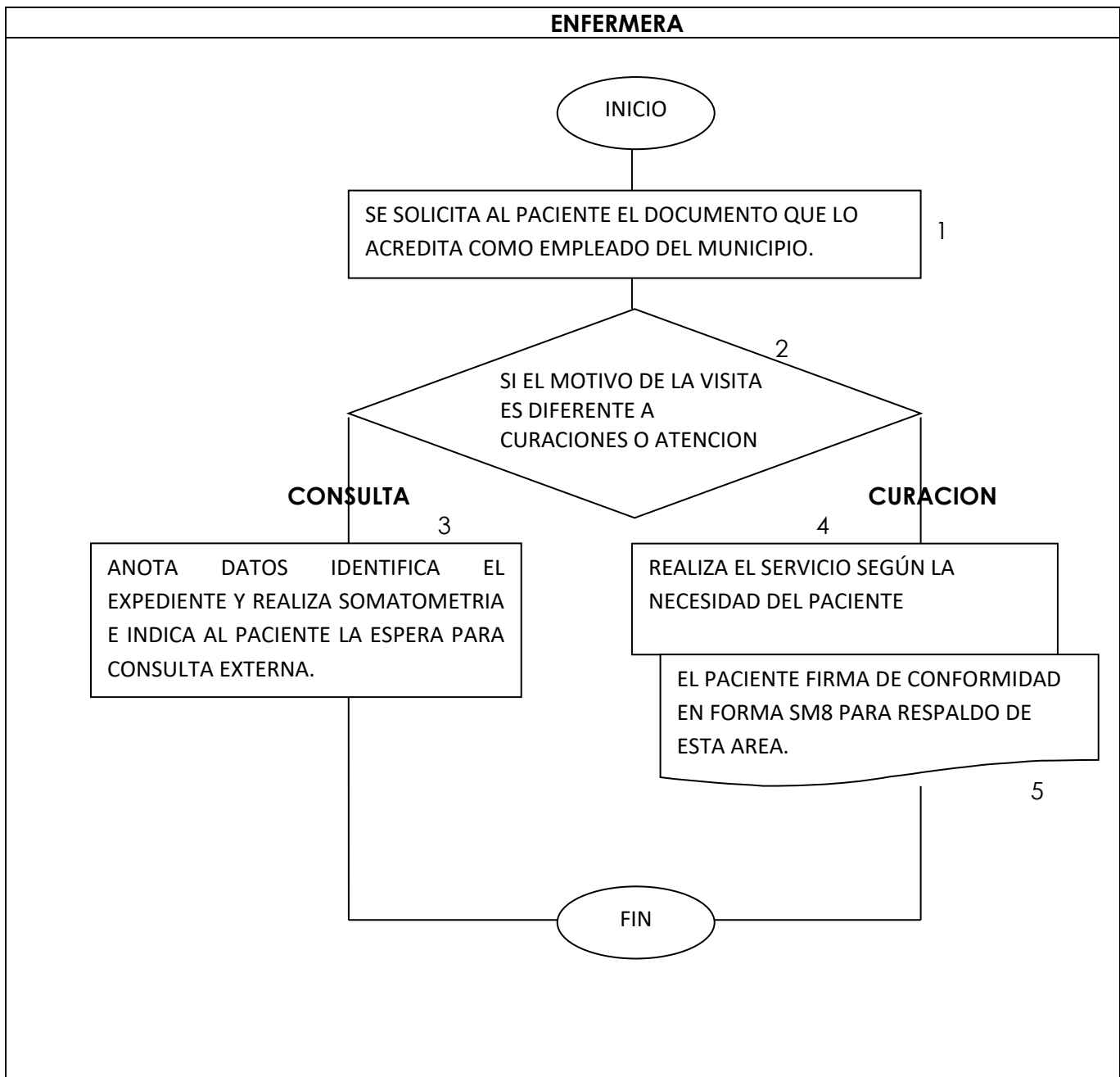
Clave: MDEL22/MP/SERMED/01


Fecha de elaboración: 19 DE NOVIEMBRE 2016

Fecha de actualización:

Núm. De revisión: 01

DIAGRAMA DE FLUJO DE ENFERMERA.



	Servicios Médicos Municipales	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACION DE SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES	Clave: MDEL22/MP/SERMED/01
			Fecha de elaboración: 19 DE NOVIEMBRE 2016
			Fecha de actualización:
			Núm. De revisión: 01

5.- AREA DE FARMACIA.

5.1.- El suministro de medicamento se hará a través de la farmacia de servicios médicos municipales, para ello deberán de presentar la receta expedida por los médicos tratantes de los consultorios.

5.2.- Será el médico quien determina la cantidad de medicamento así como la dosis y lo señala en la receta médica.


5.3.- Después de haber expedido la receta esta tiene una duración de **72 horas**, por lo que pasando esta fecha no tiene validez, y deberá de pasar nuevamente con el médico, para transcribir dicha receta. Esta se deberá de presentar sin tachadura o raspadura, cualquier anomalía encontrada será nula.

5.4.- La farmacia lleva un control estricto de los medicamentos llamados controlados y no deberán de estar anotadas en receta general sino que por cada medicamento controlado debe de existir una receta.

5.5.- Queda prohibido al personal de farmacia entregar medicamento sin receta médica, cambiar dosis, recetar medicamento, alterar cualquier dosis.


5.6.- La farmacia tiene un horario de lunes a viernes de la **8.00 a las 22** horas y sábados y domingos de **10.00 a 16.00 horas**.

5.7.- Por cada receta que se surta en farmacia se deberá de presentar identificación oficial con fotografía.-

	Servicios Médicos Municipales	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACION DE SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES	Clave: MDEL22/MP/SERMED/01
			Fecha de elaboración: 19 DE NOVIEMBRE 2016
			Fecha de actualización:
			Núm. De revisión: 01

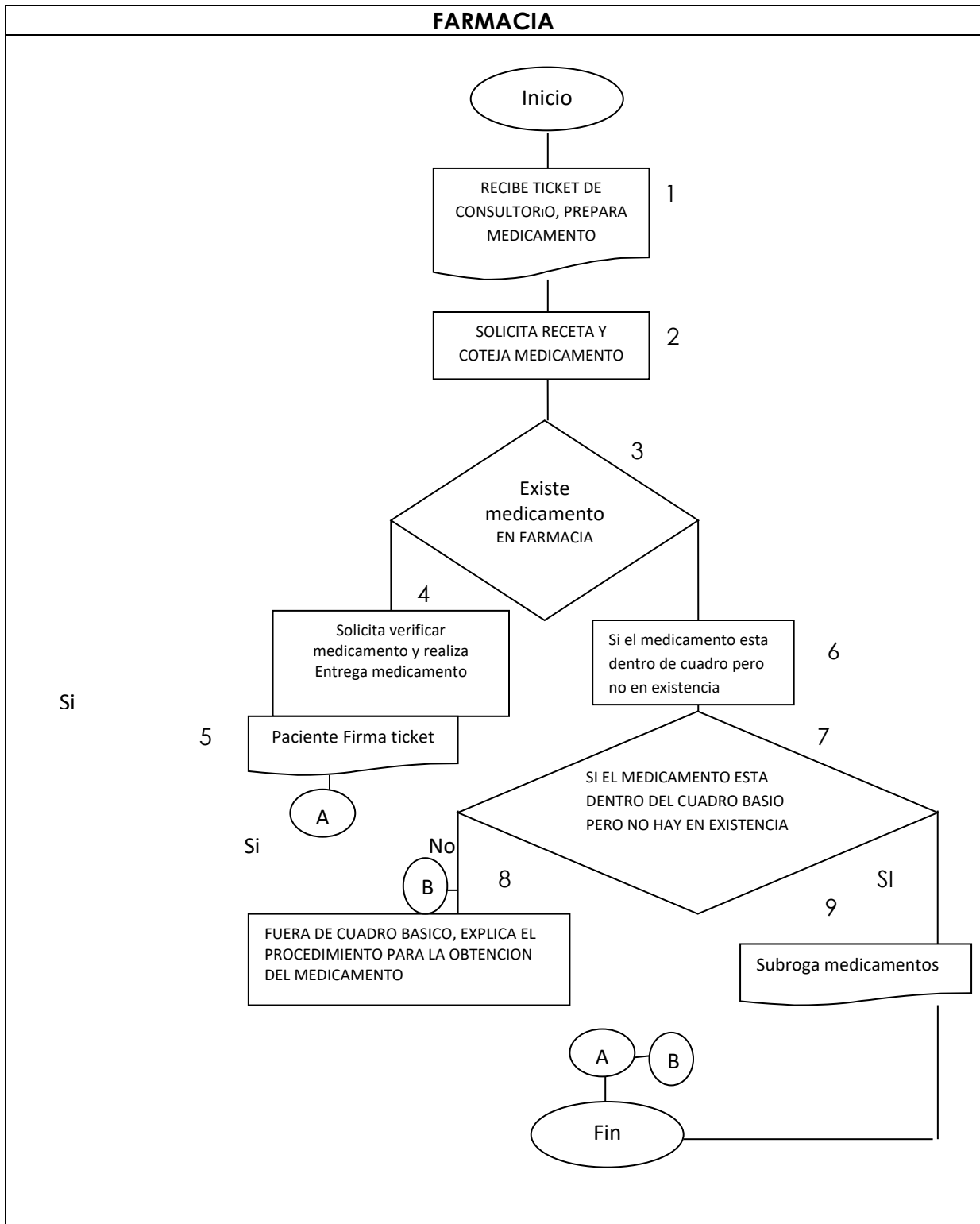
Descripción del procedimiento.- Entrega de medicamentos en **farmacia.-**


Nombre del procedimiento	Entrega de medicamentos a través de farmacia.
Objetivo	Brindar una atención personalizada a cada uno de los pacientes.-
Fundamento legal.	Ley estatal de salud del estado de chihuahua artículos 7, 8, 15, 17, 34. Reglamento interno de servicio salud municipal artículo 36,
Políticas de operación	Las recetas no deben de ir tachada o raspadas, cualquier alteración será nula. Deben de presentar identificación oficial con fotografía.- Cuando sean medicamentos recetados por un especialista el paciente deberá de pasar al consultorio para la transcripción de la misma. Queda prohibido a los pacientes solicitar un medicamento no recetado, así también consejo de medicamento alterno.
Tiempo promedio de gestión.	15 minutos

	Servicios Médicos Municipales	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACION DE SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES	Clave: MDEL22/MP/SERMED/01
			Fecha de elaboración: 19 DE NOVIEMBRE 2016
			Fecha de actualización:
			Núm. De revisión: 01

RESPONSABLE	Nº	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO	TANTOS
Encargado y/o auxiliar de farmacia	1	Recibe ticket de consultorio con el medicamento recetado y prepara la entrega.	Ticket	1 tanto
	2	Solicita receta al paciente y lo compara con ticket.	Sm2	1 tanto
	3	Solicita al paciente verificar y cotejar el medicamento entregado con el que le receto el médico. Y que está dentro de cuadro básico.-	Sm2	1 tanto
	4	Si es fuera de cuadro el personal de farmacia informara al paciente sobre los procedimientos a seguir.	N/A	
	5	Si el medicamento esta dentro del cuadro básico pero por lo pronto no existe se hace la subrogación a farmacia en convenio.	Sm2	1 tanto
	6	Se entrega sm2 con sello y firma del encargado de farmacia para que sea surtida. fin	Sm2	1 tanto

Diagrama de flujo FARMACIA



	Servicios Médicos Municipales	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACION DE SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES	Clave: MDEL22/MP/SERMED/01
			Fecha de elaboración: 19 DE NOVIEMBRE 2016
			Fecha de actualización:
			Núm. De revisión: 01

6.- CONTROL DE EXPEDIENTES.


6.1.-Para efectos de control de expedientes, el área médica contara con una área destinada para el archivo clínico, donde estarán todos aquellos expedientes de todos los pacientes registrados en este centro.

6.2.-Por cada paciente que reciba atención médica deberá de existir un expediente clínico en caso de que no se tenga se abrirá uno nuevo si el paciente en mención padece de alguna enfermedad, este debe de estar diferenciado con algún color distintivo por cada enfermedad cronidegenerativo.

6.3.-Para ello se utilizaran la siguiente tabla de colores que se tiene destinado.-


COLOR	ENF. CRÓNICO-DEGENERATIVO
Naranja	Reumáticas
Rosa	Cáncer
Azul marino	Diabético
Verde	Hipertensión
Rojo	Obesidad
Azul cielo	Menores de 5 años

6.4.-Solo se entregaran expedientes para interconsultas dejando una credencial de elector dicho expediente no podrá estar fuera por más de 72 horas, además queda prohibido sustraer los expedientes o darlos en prenda a los familiares sin la debida identificación.


	Servicios Médicos Municipales	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACION DE SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES	Clave: MDEL22/MP/SERMED/01
			Fecha de elaboración: 19 DE NOVIEMBRE 2016
			Fecha de actualización:
			Núm. De revisión: 01

Descripción del procedimiento: Apertura, control y mantenimiento de **expedientes**.


nombre del procedimiento	Control de los expedientes.
objetivo	Tener un archivo medico clínico de la enfermedad y tratamientos a los que se han sometido, para saber sobre la evolución de cada uno de ellos y poder preservar la salud.
Fundamento legal.	Ley de protección de datos personales del estado de chihuahua, en el artículo 2, 3, 4, en decreto 1208/2013 de fecha 26 de junio 2013 Reglamento interno de servicio médico artículo 60 61 y lo mas relativos las leyes de salud.
Políticas de operación.	Nadie deberá de hacer mal uso de estos documentos. Las personas que soliciten esta información deberán de dejar en garantía su credencial de trabajador. Solamente el derechohabiente puede tener acceso a estos. El expediente no podrá estar fuera de del servicio médico más de 72 horas. A menos que se una hospitalización y enfermedad prolongada y sea requerido por el nosocomio.
Tiempo promedio de gestión.	10 min.

	Servicios Médicos Municipales	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACION DE SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES	Clave: MDEL22/MP/SERMED/01
			Fecha de elaboración: 19 DE NOVIEMBRE 2016
			Fecha de actualización:
			Núm. De revisión: 01

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO	TANTOS
secretaria	1	Cuando es de nuevo ingreso se le solicita su credencial del trabajador y se procede a abrir un expediente nuevo. Para luego pasarlo a consulta.	Sm1	1 tanto
	2	Si es de reingreso se le solicita su credencial de trabajador se verifica en sistema y se procede a canalizarlo a consulta y conservarlo en archivo vigente.	Sm1	1 tanto
	3	Por cada consulta que se preste se entrega el expediente con sonomatometria el cual se le entrega personalmente	Sm1	1 tanto
	4	Cuando el paciente recibe interconsulta solicita su expediente y deja en prenda identificación del municipio o documento oficial.	Sm1, sm2, sm3, sm4	1 tanto
	5	Por cada expediente que sale del área medica se le anexan los documento sm2, sm3, y sm4.	Sm1, sm2, sm3, sm4	1 tanto
	6	Cuando el empleado entregue expediente se revisa hoja médica, receta, servicios de laboratorio e incapacidad la cual no debe de tener tachadura o alteraciones etc.	Sm4	1 tanto

	Servicios Médicos Municipales	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACION DE SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES	Clave: MDEL22/MP/SERMED/01
			Fecha de elaboración: 19 DE NOVIEMBRE 2016
			Fecha de actualización:
			Núm. De revisión: 01

	7	Si se detectara alguna anomalía pierde su contenido y se da aviso a su coordinadora y jefe superior inmediato.	Sm1, sm4	1 tanto
	8	Al termino de cada consulta ya sea con medico tratante y especialista se entrega una receta médica así también su dosis y tratamiento,. fin	Sm1 y nota medica	1 tanto

	Servicios Médicos Municipales	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACION DE SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES	Clave: MDEL22/MP/SERMED/01
			Fecha de elaboración: 19 DE NOVIEMBRE 2016
			Fecha de actualización:
			Núm. De revisión: 01

FUNDAMENTO LEGAL.

LEY ESTATAL DE SALUD, Art. 14, art. 15 fracciones I, II, III, IV, V, ARTICULO 17, 18, 20, 22

LEY DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES DEL ESTADO DE CHIHUAHUA ARTICULOS 2, 3, 4,

REGLAMENTO PARA EL SERVICIO MEDICO MUNICIPAL. ART. , 1, 3, 6, FRACCIONES I, III, V, VII, VIII, IX, X, XII, XVIII.



Servicios Médicos Municipales

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACION DE SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES

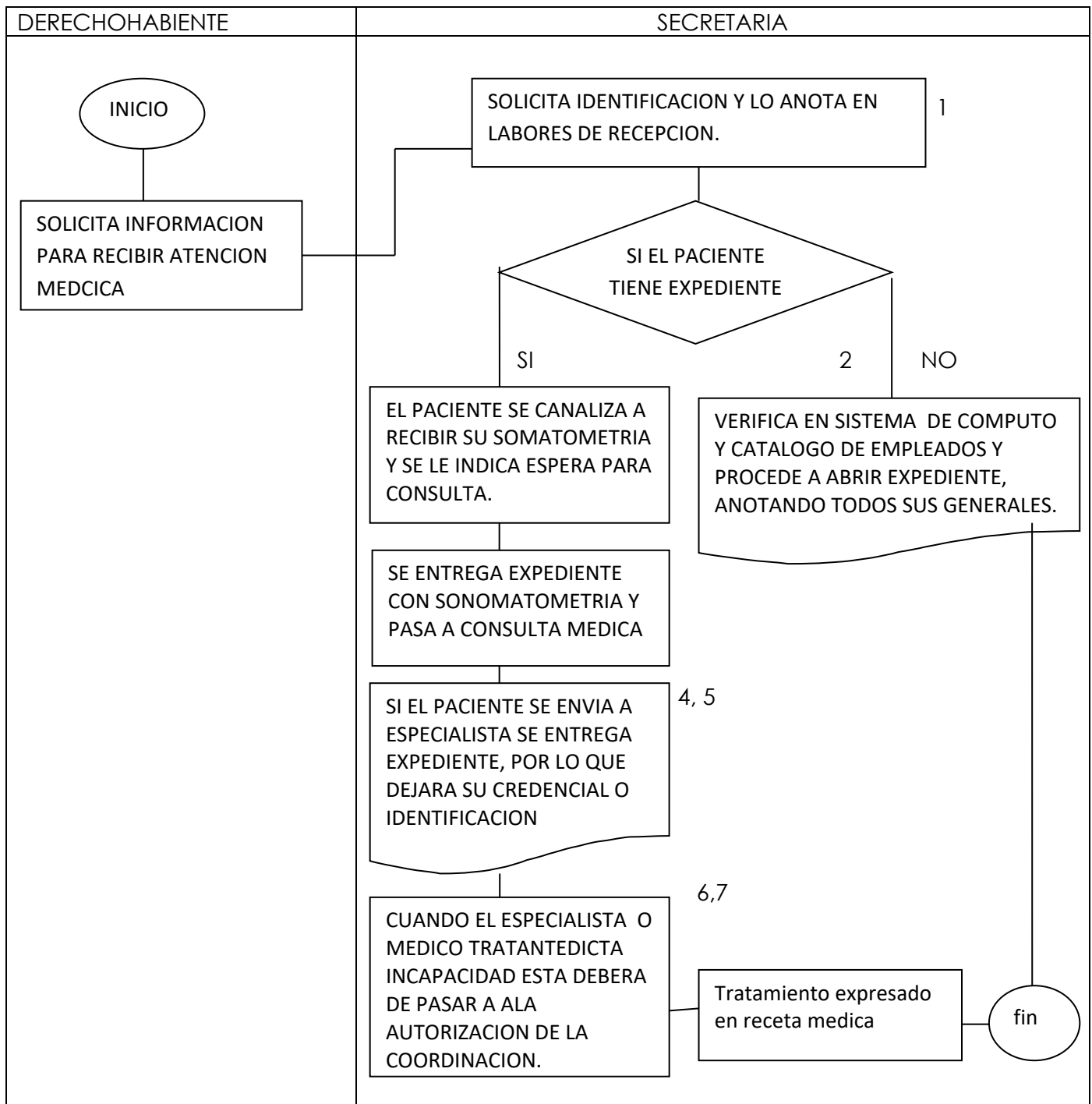
Clave: MDEL22/MP/SERMED/01


Fecha de elaboración: 19 DE NOVIEMBRE 2016

Fecha de actualización:

Núm. De revisión: 01

Diagrama de flujo de EXPEDIENTES



	Servicios Médicos Municipales	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACION DE SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES	Clave: MDEL22/MP/SERMED/01
			Fecha de elaboración: 19 DE NOVIEMBRE 2016
			Fecha de actualización:
			Núm. De revisión: 01

9.- AREA CONTRA LAS ADICCIONES.-

9.1.-Cuando un paciente requiera de atención contra alguna adicción, sea o no derechohabiente

9.2.-Se podrá prestar la ayuda necesaria para su atención, internamiento y rehabilitación, en los centros que se cuenta para este fin.

9.3.-El personal con el que se cuenta está capacitado para llevar a cabo esta función dentro del área de servicios médicos municipales, así también cuenta con un centro apropiado para atender estas situaciones de salud.


9.4.-Esta área cuenta con en su albergue personas de ambos sexos para su rehabilitación, demás que desde este centro se les brinda atención medico cuando ello así lo requieren, previo acuerdo y del conocimiento de el director de este.

9.5.-El personal encargado visita escuelas para dar información personal, como escrita, además participa de las actividades que se tienen programadas con el fin de poder apoyar a estas personas.

9.6.-Imparte talleres, platica, y da todo tipo de información para la ´prevención contra las adicciones, en todos los centro educativos de esta ciudad.


9.7.-Emite reportes a la coordinación de las diferentes actividades que se están llevando a cabo así también de las personas que han sido internadas producto del trabajo desempeñado.-

9.8.- Todos los nombres relacionado a esta área se guardan con mucha discreción.

	Servicios Médicos Municipales	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACION DE SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES	Clave: MDEL22/MP/SERMED/01
			Fecha de elaboración: 19 DE NOVIEMBRE 2016
			Fecha de actualización:
			Núm. De revisión: 01

Descripción del procedimiento: atención a personas para la atención a las **adicciones**.-

nombre del procedimiento	Atención a personas contra las adicciones.-
objetivo	Que el municipio de delicias conozca que el gobierno a través de este centro médico municipal tiene una área destinada para la atención a las adicciones, y que es tratada como una enfermedad y no como drogadicción, en tratamiento constante.
Fundamento legal.	Ley de salud del estado de chihuahua en su artículo 1 Reglamento interno del Servicio Médico Municipal.1, 6.
Políticas de operación.	La atención a las adicciones no precisamente tiene que ser trabajador o derechohabiente. Deberá de contar con la autorización de la familia para su atención. No importa la edad que se pueda dar la atención. El procedimiento dura aproximadamente 3 meses en reclusión.
Tiempo promedio de gestión.	1 hora.-

	Servicios Médicos Municipales	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACION DE SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES	Clave: MDEL22/MP/SERMED/01
			Fecha de elaboración: 19 DE NOVIEMBRE 2016
			Fecha de actualización:
			Núm. De revisión: 01

RESPONSABLE	Nº	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO	TANTOS
coordinadora	1	Canaliza a los pacientes al área de adicciones a través del área administrativa.	N/A	
administrativa	2	Procede a canalizar al paciente y familiares al área de adicciones.-	N/A	
adicciones	3	Se encarga primero de dar una plática a los familiares del paciente, informando del procedimiento que se sigue para el internamiento.	N/A	
	4	Plática con el paciente y familia de los alcances que se tienen para lograr una recuperación y lucha contra las adicciones y llenan documentos y formularios.	N/A	
	5	Una vez tomada la decisión de internamiento, se procede a emitir opinión a coordinación.	N/A	
coordinación	6	Avala y autoriza el internamiento, previa valoración médica del paciente.	N/A	
adicciones	7	Procede al internamiento del paciente, y cada 15 días emite reporte de comportamiento.- fin	N/A	


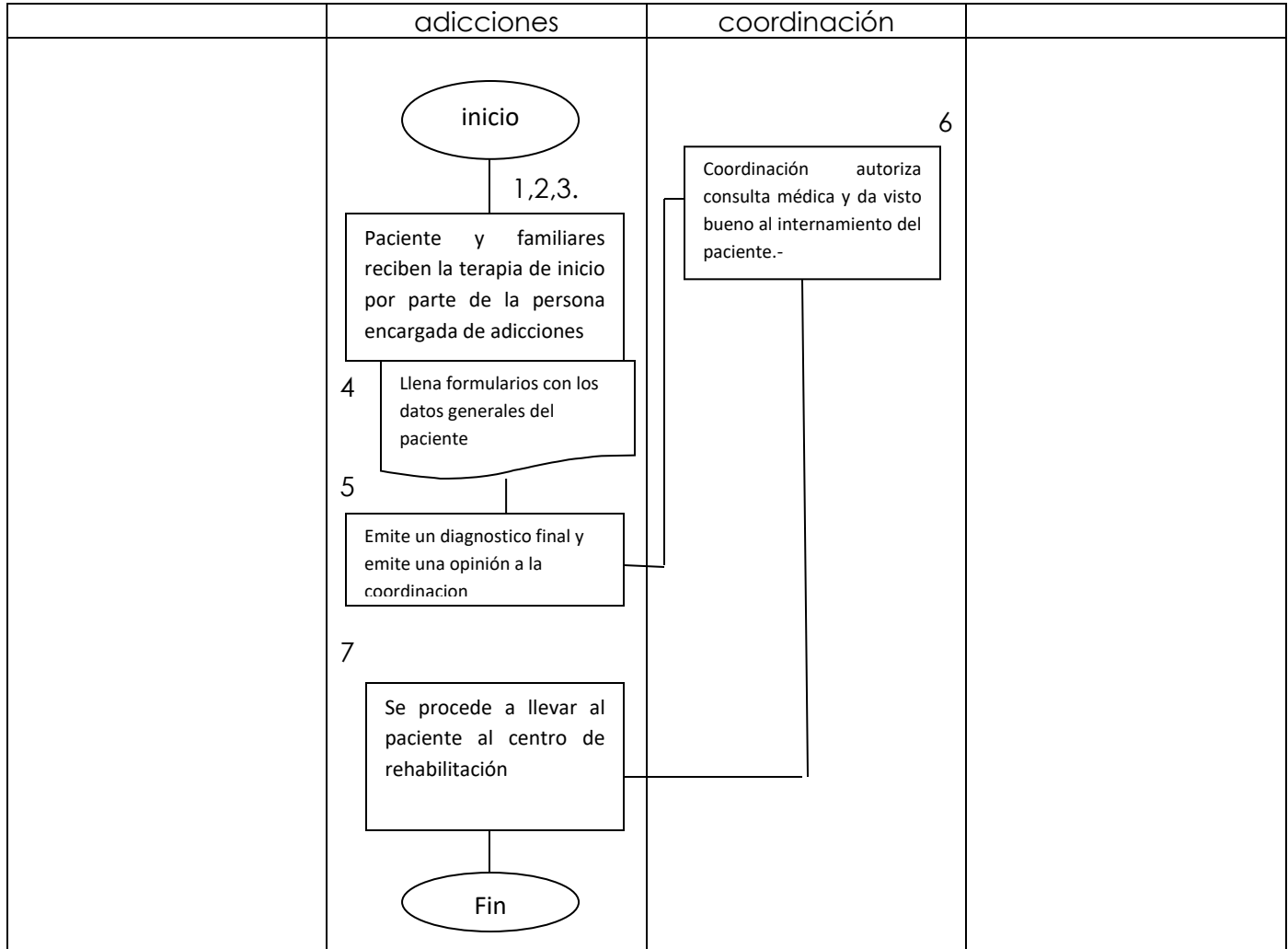

	Servicios Médicos Municipales	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACION DE SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES	Clave: MDEL22/MP/SERMED/01
			Fecha de elaboración: 19 DE NOVIEMBRE 2016
			Fecha de actualización:
			Núm. De revisión: 01

Diagrama de flujo adicciones.-



	Servicios Médicos Municipales	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACION DE SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES	Clave: MDEL22/MP/SERMED/01
			Fecha de elaboración: 19 DE NOVIEMBRE 2016
			Fecha de actualización:
			Núm. De revisión: 01

7.- CONSULTA MÉDICA.

7.1.-La consulta médica debe de ser lo más profesionalmente posible, cualquier acto de inmoralidad se podrá cesar a cualquier médico.

7.2.- Si el paciente es un menor de edad se hará acompañar por una persona mayor de edad.


7.3.- El médico debe de cuestionar únicamente sobre el padecimiento del enfermo, explorar físicamente, realizar anotaciones y extender la receta médica y los servicios necesarios para su diagnóstico. Debe de dar una explicación de su enfermedad y el diagnóstico, así también de los medicamentos y las dosis señaladas.

7.4.- Debe de llevar un control sobre los signos y síntomas de sus pacientes y los deberá de anotar en la hoja médica,

7.5.- El médico tratante debe de transcribir recetas cuando se trate de otros médicos ajenos a esta área de servicio médico.


7.5.- Cuando se trate de incapacidades otorgadas estas no podrán sobre pasar de 7 días y entregara a recepción con las mismas, estas le darán el trámite necesario, no se entregan al paciente.

7.6.-Al finalizar el turno debe de entregar cada uno de los expedientes junto con sus notas médicas a la secretaria en recepción.-

	Servicios Médicos Municipales	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACION DE SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES	Clave: MDEL22/MP/SERMED/01
			Fecha de elaboración: 19 DE NOVIEMBRE 2016
			Fecha de actualización:
			Núm. De revisión: 01

Descripción del procedimiento.- consulta **medica**

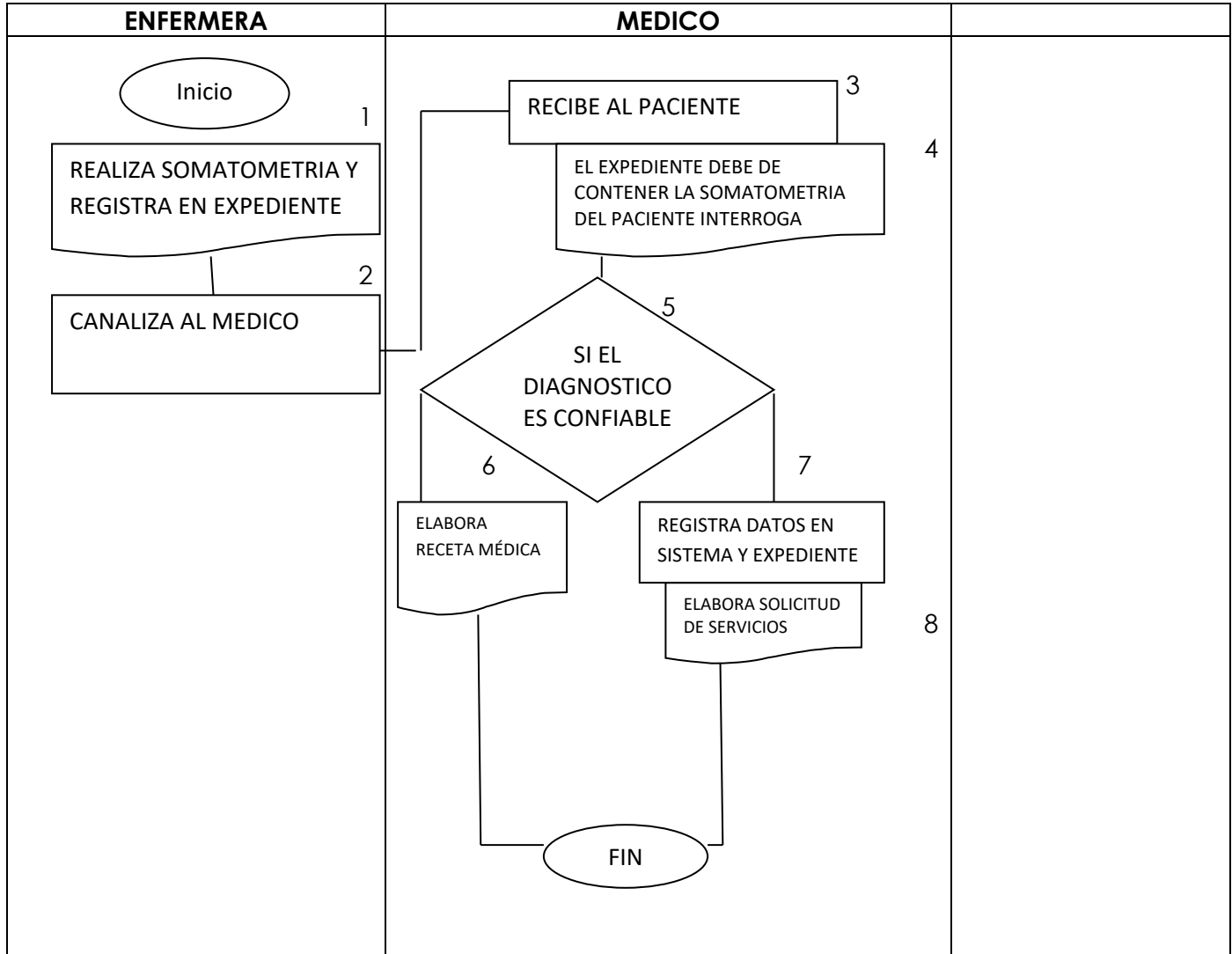
Nombre del procedimiento.	Consulta médica externa.
Objetivo.	Que el paciente conozca el procedimiento de adquirir este servicio de la consulta médica, así también el sistema que opera en el interior del mismo.
Fundamento legal.	Ley Estatal de Salud de chihuahua articulo 1 Reglamento interno del servicio Medico Municipal artículos 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28,
Políticas de operación.	No se partan consultas vía telefónica. No se podrá exigir un medicamento que el médico no considere necesario. No se podrán alterar cualquier receta o documento que emane de este centro médico. Solo se consultara a la persona que se encuentre inscrita en el formato sm7.
Tiempo promedio de gestión.	15 minutos.


	Servicios Médicos Municipales	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACION DE SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES	Clave: MDEL22/MP/SERMED/01
			Fecha de elaboración: 19 DE NOVIEMBRE 2016
			Fecha de actualización:
			Núm. De revisión: 01

RESPONSABLE	Nº	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO	TANTOS
Médico tratante	1	Recibe al paciente con respeto, este deberá de llevar su expediente en mano junto con los signos.	Sm2	1 tanto
	2	Cuestiona al paciente, revisa expediente y su historial clínico.	N/A	
	3	Realiza exploración física de acuerdo a la sintomatología médica que presenta.	N/A	
	4	Si está en duda el médico envía a realizar estudios clínico o de gabinete para un diagnostico final certero.	Sm3	1 tanto
	5	Cuando el médico está seguro de la sintomatología procede a realizar receta médica.	Sm2	1 Tanto
	6	Cuando se entrega receta médica se le da una breve explicación del tratamiento y las dosis del mismo.- fin	N/A	

	Servicios Médicos Municipales	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACION DE SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES	Clave: MDEL22/MP/SERMED/01
			Fecha de elaboración: 19 DE NOVIEMBRE 2016
			Fecha de actualización:
			Núm. De revisión: 01

Diagrama de flujo de consulta medica



	Servicios Médicos Municipales	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACION DE SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES	Clave: MDEL22/MP/SERMED/01
			Fecha de elaboración: 19 DE NOVIEMBRE 2016
			Fecha de actualización:
			Núm. De revisión: 01

Descripción del procedimiento: relación de trabajo de **coordinación** y derechohabientes

nombre del procedimiento	Coordinación de servicios médicos municipales.
objetivo	Que el derechohabiente, direcciones y jefes de primer nivel del municipio de Delicias conozcan los procedimientos a seguir en los diferentes servicios que se brindan en esta área.
Fundamento legal.	Reglamento interno de servicio médico municipal en todas sus artículos.-
Políticas de operación.	<p>Dentro de sus funciones esta dos muy importantes las cuales consisten en SUPERVISION Y AUTORIZACION es responsable directa de todo el funcionamiento de esta área, tanto medica como funcional.</p> <p>Solicita servicios de emergencia cuando el caso así lo requiere.</p> <p>Supervisa el ingreso de los pacientes al sistema de cómputo.</p> <p>Realiza modificaciones a los reglamentos y procedimientos.</p> <p>Supervisa que no se alteren las funciones contenidas en los reglamentos y procedimientos.</p> <p>Vigila a los médicos y el medicamento que no falte.</p> <p>Amonesta las faltas cometidas por los empleados y médicos.</p> <p>Atiende el comité de salud en todas sus generalidades.</p> <p>Atiende cualquier contingencia médica que se presente en el municipio.</p> <p>Firma convenios y los valida ante las diferentes dependencias de gobierno.</p>
Tiempo promedio de gestión.	20 minutos


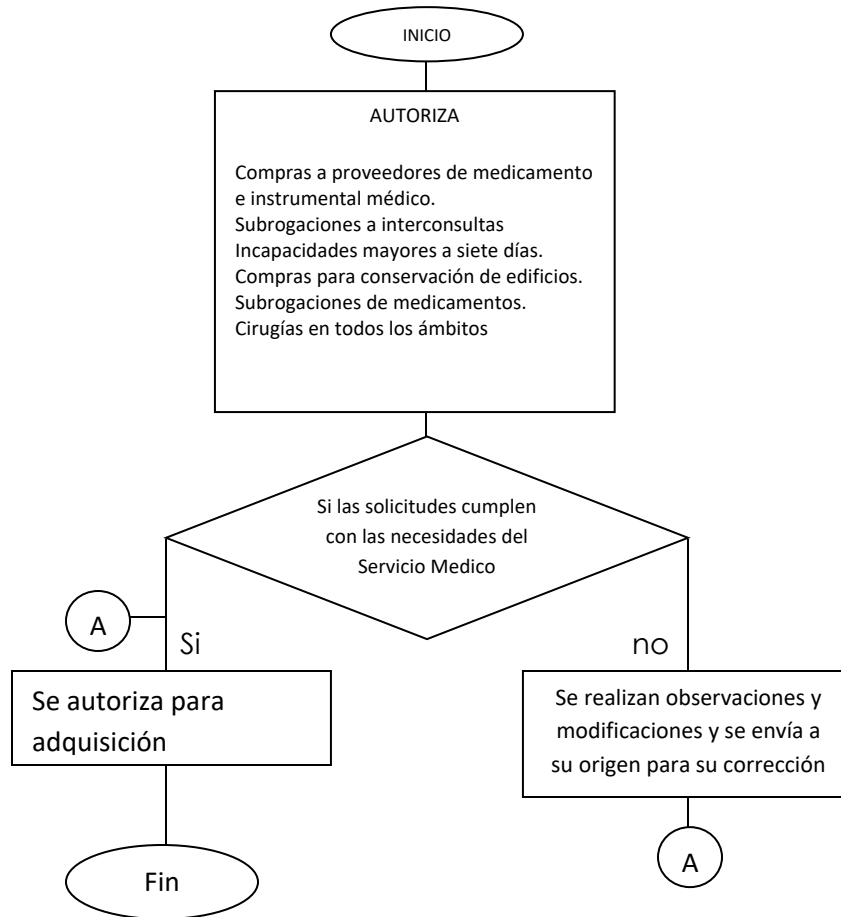

	Servicios Médicos Municipales	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACION DE SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES	Clave: MDEL22/MP/SERMED/01
			Fecha de elaboración: 19 DE NOVIEMBRE 2016
			Fecha de actualización:
			Núm. De revisión: 01

DIAGRAMA DE FLUJO DE COORDINACION.



	Servicios Médicos Municipales	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACION DE SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES	Clave: MDEL22/MP/SERMED/01
			Fecha de elaboración: 19 DE NOVIEMBRE 2016
			Fecha de actualización:
			Núm. De revisión: 01

Glosario de términos

TRABAJADOR.- Servidores públicos al servicio del municipio de delicias

BENEFICIARIO.- Familiares directos de los trabajadores,(padre, hijos, cónyuge, o concubina.

DERECHOHABIENTE.- Se denomina así a los trabajadores y a sus beneficiarios.

PACIENTE.- Derechohabientes que por su condición o estado de salud soliciten o hagan uso del servicio médico.

CONSULTA EXTERNA. Es la atención médica que se presta en este centro médico.

ARCHIVO CLINICO.- Es el documento donde el paciente tiene anotaciones de todas las visitas médicas, exámenes de laboratorio para un seguimiento eficaz a la enfermedad que presenta.

SUBROGADOS.- son los servicios y estudios que en este centro no se realizan para ello se envían a otras instituciones en convenio para que este las realice.

ESTUDIOS DE LABORATORIO Y GABINETE.- Los análisis de gabinete son las Tomografías, Radiologías, Ultrasonidos y Electrocardiograma, gammagrafías. Y los de laboratorio son todos aquellos que no pasan por algún aparato requerido para realizarlo en específico.

SOMATOMETRIA.- se refiere a peso, talla e índice de masa corporal. La medición de los signos vitales y el registro de la somatometría es parte sistemática e ineludible de toda exploración física y forma parte del examen clínico general.


NOTA MÉDICA.- Se refiere a toda anotación médica que realiza en el expediente para un control de medicamento y síntomas de la enfermedad.

ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS.- Se refiere a los estudios de laboratorio y gabinete, cuando el médico está en duda sobre el diagnóstico y con los síntomas que presenta el paciente.

PATOLOGICO.- La patología humana es la rama de la [medicina](#) encargada del estudio de las [enfermedades](#) en los humanos.

DEXTROSTIX.- Dextrostix es el nombre de una prueba de glicemia (glucosa en sangre) sacada de una gota del dedo en una tirilla reactiva.

SONDA FOLEY.- Los catéteres o sonda de Foley son tubos flexibles, generalmente de [látex](#), que en la [cateterización urinaria](#), se pasan a través de la [uretra](#) y hacia dentro de la [vejiga](#) con el propósito de drenar la orina.

	Servicios Médicos Municipales	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACION DE SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES	Clave: MDEL22/MP/SERMED/01
			Fecha de elaboración: 19 DE NOVIEMBRE 2016
			Fecha de actualización:
			Núm. De revisión: 01

CUADRO BASICO.- es el conjunto de medicamento y agentes terapéuticos prescritos que se manejan en el área de farmacia y que además se encuentran vigentes en los recetarios oficiales y por los médicos tratantes.

FUERA E CUADRO BASICO.- es todo medicamento que no está inscrito en cuadro básico por lo que estos no se surten y el paciente tendrá que adquirir con recursos propios sin retribución alguna.

INTERCONSULTAS.- La **derivación** o **interconsulta** es el acto de remitir a un [paciente](#), mediante un parte interconsulta, a otro profesional sanitario, para ofrecerle una atención Complementaria tanto para su [diagnóstico](#), su [tratamiento](#) como su [rehabilitación](#).

ADICCIONES.- Una 'adicción' es una enfermedad física y emocional, según la [Organización Mundial de la Salud](#) (OMS). En el [sentido](#) tradicional es una dependencia o necesidad hacia una sustancia, actividad o relación debido a la satisfacción que esta causa a la persona.


LABOR DEL MEDICO.- Es el documento mediante el cual el médico plasma nombre del paciente edad y el diagnostico de cada uno de los que registro en consultas.

LABOR DE ENFERMERIA.- el documento mediante el cual la enfermera anota a todos los pacientes que requieren de algún servicio de enfermería tales como inyecciones, curaciones etc.

ATENCION CIUDADANA.- el documento o una solicitud de algún servicio que es referida de esta área para darle cumplimiento a la necesidad de la persona que lo solicita..

REQUISICIONES.- es el documento mediante el cual se realizan las compras previo análisis de las partidas presupuestales destinadas para tal fin y que estas deberán de estar autorizadas por la coordinación.

COMUSAL.- Comité Municipal de Salud, quien se encarga de analizar la problemática de salud del municipio.

	Servicios Médicos Municipales	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACION DE SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES	Clave: MDEL22/MP/SERMED/01
			Fecha de elaboración: 19 DE NOVIEMBRE 2016
			Fecha de actualización:
			Núm. De revisión: 01



Manual de procedimientos

DE SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES


DEL MUNICIPIO DE DELICIAS.

Clave:


Lic. Alma Cecilia Daw Cinco.	Alberto Aragon Ruiz.	C.P. Juan Hernandez Hernandez
Contralora Interna.	Director de Administración y Finanzas.	Coordinador de Servicios Médicos Municipales.
Alonso Villalobos Lara.	Luis Manuel Duran Chávez.	
Área de Gestión de Calidad.	Jefe de Cumplimiento y Seguimiento Normativo.	Jefe Administrativo

Autorizado el día de octubre del dos mil catorce con fundamento en el artículo 60 del código Municipal para el Estado de Chihuahua.

Servicios Médicos Municipales

	Servicios Médicos Municipales	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACION DE SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES	Clave: MDEL22/MP/SERMED/01
			Fecha de elaboración: 19 DE NOVIEMBRE 2016
			Fecha de actualización:
			Núm. De revisión: 01

ANEXOS

	Servicios Médicos Municipales	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACION DE SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES	Clave: MDEL22/MP/SERMED/01
			Fecha de elaboración: 19 DE NOVIEMBRE 2016
			Fecha de actualización:
			Núm. De revisión: 01