



**GOBIERNO MUNICIPAL DE
SAN PEDRO GARZA GARCÍA N.L.**

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

ATENCIÓN MÉDICA

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN



DICIEMBRE DE 2010



FORMATO DE REVISIÓN Y /O ACTUALIZACIÓN DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS

0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-FORMATO-06-V5

CLAVE Y NOMBRE DEL MANUAL:

0020-CLÍNICA-MPP-02-V2; MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS MÉDICO Y SALUD.- FECHA EMISIÓN 20 DE SEPT. 2004.- FECHA ÚLTIMA VERSIÓN.-14 DICIEMBRE 2010.- VERSIÓN 2A.

UBICACIÓN O REFERENCIA				ELEMENTOS A CAMBIAR	
VERSIÓN	FECHA VERSIÓN	HOJA	PUNTO	DICE	DEBE DECIR
V2	14 DICIEMBRE 2010	11	Se agrega el punto 16.1	--- o ---	<p>SE AGREGA ESTA POLÍTICA:-</p> <p>16.1.- En caso de que el derechohabiente cuente con seguro de gastos médicos mayores y desee utilizarlos para la atención de algún padecimiento o enfermedad, la cual esté obligado el Municipio a otorgarle, se le cubrirá previo análisis por parte de la Dirección de Servicios Médicos, el costo del deducible del seguro; siempre y cuando éste no exceda el costo del tratamiento, en base a los tabuladores de los servicios médicos contratados por el Municipio con los proveedores hospitalarios para dicha atención médica.</p>
V2	14 DICIEMBRE 2010	11	Se agrega el punto 16.2	--- o ---	<p>SE AGREGA ESTA POLÍTICA:-</p> <p>16.2.- En caso de autorizarse el pago del deducible a que se hace referencia en el punto 16.1; se deberá cumplir con la documentación que les solicite la Dirección de Servicios Médicos.</p>

Nota: Esta actualización será efectiva a partir del día 20 de julio de 2016

Elaboró

C.P. Sonia E. Martínez Cárdenas
Jefe de Normatividad

Revisó

Dr. Hernán Ramírez Vela
Director de Servicios Médicos

Aprobó

Lic. Ranulfo Martínez Valdez
Coordinador de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública

Aprobó

Lic. Gilda Gabriela Guajardo Garza
Secretaria de Administración

Autorizó

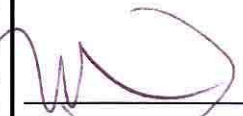

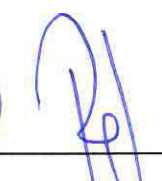

C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña
Secretario de la Contraloría y Transparencia

**FORMATO DE REVISIÓN Y /O ACTUALIZACIÓN DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS**

0074-NORMATIVIDAD-MPP-02-FORMATO-06-V5

CLAVE Y NOMBRE DEL MANUAL: 0020-CLINICA-MPP-02-V2; ATENCIÓN MÉDICA

VERSIÓN Y FECHA : V2; de 14 de diciembre de 2010

UBICACIÓN O REFERENCIA		ELEMENTOS QUE VAN A CAMBIAR		NOMBRE, PUESTO Y FIRMA			
HOJA	PUNTO	DICE	DEBE DECIR	SOLICITÓ	REVISÓ	APROBÓ	AUTORIZÓ
14	<p>Debido a la dinámica del Servicio Médico y Salud pueden existir casos excepcionales de subrogación con hospitales o especialistas que no tengan contrato con el municipio, debido a que son los únicos en proporcionar un servicio o bien son los más cercanos y convenientes, si ese fuera el caso, el pago del servicio correspondiente debe justificarse ante la Dirección de Egresos enviando junto con la orden de pago correspondiente, una copia de la carta responsiva y una carta firmada por el director del Servicio Médico y Salud, mediante el cual se justifique la necesidad de acudir a otro hospital o especialista.</p> <p>OBSERVACIÓN: agregar esta política en el rubro correspondiente tomando en consideración que en la próxima revisión de este manual, se deberán integrar todas las actualizaciones al mismo.</p>	 Dr. Hernán Ramírez Vela Director de Servicio Médico y Salud 20 de septiembre de 2012 Actualización efectiva a partir de las cero horas con un minuto del día 21 de septiembre de 2012	 Lic. Alma Delia Aguilera Sanchez Directora de Egresos 20 de septiembre de 2012 Actualización efectiva a partir de las cero horas con un minuto del día 21 de septiembre de 2012	 C.P. Roberto De la Peña Herrera Director de Normatividad, Transparencia y Cta. Pública 20 de septiembre de 2012 Actualización efectiva a partir de las cero horas con un minuto del día 21 de septiembre de 2012.	 C.P. Erubiel César Leija Secretario de la Contraloría y Transparencia Municipal 20 de septiembre de 2012 Actualización efectiva a partir de las cero horas con un minuto del día 21 de septiembre de 2012.



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIO MÉDICO Y SALUD

ATENCIÓN MÉDICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0020-CLINICA-MPP-02-V2	20 Sept. 2004	14 diciembre 2010	2 de 35

ÍNDICE

	Página
I AUTORIZACIONES	4
II INTRODUCCIÓN	5
III OBJETIVOS DEL MANUAL	6
IV MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO	6
V ALCANCE O NIVEL DE APLICACIÓN	6
VI DEFINICIONES	7
VII POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS	8
PARA LA ATENCIÓN MÉDICA	8
PARA LA CONSULTA MÉDICA	9
PARA EL COORDINADOR GENERAL MÉDICO	9
PARA LAS PRESTACIONES	9
PARA LAS RESTRICCIONES DE LAS PRESTACIONES	11
PARA LAS INCAPACIDADES	11
PARA EL SISTEMA DE COSTOS HOSPITALARIOS: SACH	13
PARA LOS SERVICIOS EXTERNOS	13
PARA LA INTEGRACIÓN Y USO DE EXPEDIENTES CLÍNICOS	15
PARA LA ATENCIÓN DE URGENCIAS	17
VIII PROCESOS	18
<u>CONSULTA MÉDICA</u>	19
020-CLINICA-MPP-02-PROCESO-01-V2	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	19
DIAGRAMA DE FLUJO	23
<u>HOSPITALIZACIÓN</u>	24
020-CLINICA-MPP-02-PROCESO-02-V2	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	24
DIAGRAMA DE FLUJO	26

Elaboró

Revisó

Aprobó

C. Fco. Javier Castillo Santana
Analista de la Dir. de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública

Dr. Hernán Ramírez Vela
Director de Servicio Médico y Salud

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIO MÉDICO Y SALUD

ATENCIÓN MÉDICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0020-CLINICA-MPP-02-V2	20 Sept. 2004	14 diciembre 2010	3 de 35

IX. ANEXOS	27
<u>PASE PARA LABORATORIO</u>	28
020-CLINICA-MPP-02-FORMATO-01-V1	
<u>PASE PARA RAYOS X</u>	29
020-CLINICA-MPP-02--FORMATO-02-V1	
<u>RECETA</u>	30
020-CLINICA-MPP-02--FORMATO-03-V1	
<u>INCAPACIDAD</u>	31
020-CLINICA-MPP-02-FORMATO-04-V1	
<u>HOJA DE INTERCONSULTA</u>	32
020-CLINICA-MPP-02-FORMATO-05-V1	
<u>HOJA DE CONTRARREFERENCIA</u>	33
020-CLINICA-MPP-02--FORMATO-06-V1	
<u>PASE PARA HOSPITAL</u>	34
020-CLINICA-MPP-02--FORMATO-07-V1	
<u>ANEXOS DE OTROS MANUALES</u>	
<u>CREDENCIAL DEL SERVICIO MÉDICO</u>	35
020-CLINICA-MPP-01-FORMATO-01-V2	

Elaboró

Revisó

Aprobó

C. Fco. Javier Castillo Santana
Analista de la Dir. de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública

Dr. Hernán Ramírez Vela
Director de Servicio Médico y Salud

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS		
	DIRECCIÓN DE SERVICIO MÉDICO Y SALUD		
	ATENCIÓN MÉDICA		
Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0020-CLINICA-MPP-02-V2	20 Sept. 2004	14 diciembre 2010	4 de 35

I. AUTORIZACIONES

Presidente Municipal
 Ing. Mauricio Fernández Garza

**Secretario de la Contraloría y
 Transparencia Municipal**
 C.P. Erubiel Cesar Leija Franco

Secretario del Ayuntamiento
 Lic. Roberto Ugo Ruiz Cortes

C.P. Jesús Alejandro Guzmán Sepúlveda
Secretario de Administración
 Según acuerdo del 13 de diciembre de 2010 en sustitución de

Secretario de Administración
 Lic. Carlos S. Garza Martínez

Elaboró

 C. Fco. Javier Castillo Santana
 Analista de la Dir. de Normatividad,
 Transparencia y Cuenta Pública

Revisó

 Dr. Hernán Ramírez Vela
 Director de Servicio Médico y Salud

Aprobó

 C.P. Rafael Méndez Ramírez
 Director de Normatividad,
 Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIO MÉDICO Y SALUD

ATENCIÓN MÉDICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0020-CLINICA-MPP-02-V2	20 Sept. 2004	14 diciembre 2010	5 de 35

II. INTRODUCCIÓN

La presente Administración Municipal tiene como uno de sus principios rectores lograr un Gobierno que sea eficiente, eficaz, productivo, responsable y transparente en el cumplimiento de sus funciones.

Pero estamos consientes de que todas los planes y proyectos no se pueden realizar sin la participación decidida de los servidores públicos que laboran en este Municipio, es en éste contexto, que esta Administración Pública Municipal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado al diseño de estrategias para dotar a los trabajadores municipales de conocimientos a la vez que diseña procesos para resguardar su integridad y su salud, lo anterior para que puedan dedicar su máxima capacidad en sus labores y así estar en posibilidades de poder cumplir las metas y lograr un servicio de excelencia a la ciudadanía.

Es en ese sentido que la Administración Municipal ha estado avanzando en la consolidación de documentos normativos que rijan el servicio interno con el que se les asegura tanto a los trabajadores municipales como a su esposa e hijos el acceso a los servicios de salud.

El reto impostergable es la consolidación de la cultura de responsabilidad, transparencias, organización, liderazgo y productividad en el área de salud interna del Municipio.

Este manual forma parte de una serie de documentos elaborados con el propósito de que la Unidad Administrativa encargada de los Servicios Médicos y Salud del Municipio de San Pedro Garza García, administre con eficiencia y eficacia el uso de los recursos públicos, a la vez que cuida de otorgar una atención médica de calidad a los servidores públicos municipales.

Por lo que el presente documento, contiene las disposiciones administrativas que habrán de observar los servidores públicos responsables de la aplicación de los Servicios Médicos al personal que labora en el Municipio, además de contener las directrices y lineamientos que habrán de observar todos los servidores públicos del Municipio de San Pedro Garza García N.L.

El presente instrumento normativo deberá mantenerse actualizado, por lo que será revisado y modificado por lo menos una vez al año, a fin de mantener su vigencia, la cual garantice la confiabilidad del mismo.

Elaboró

C. Fco. Javier Castillo Santana
Analista de la DT. de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública

Revisó

Dr. Hernán Ramírez Vela
Director de Servicio Médico y Salud

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIO MÉDICO Y SALUD

ATENCIÓN MÉDICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0020-CLINICA-MPP-02-V2	20 Sept. 2004	14 diciembre 2010	6 de 35

III. OBJETIVOS DEL MANUAL

Definir los procesos que norman las actividades encaminadas a brindar la atención médica a los derechohabientes de la Clínica del Servicio Médico y Salud del Municipio, para garantizar que éstos reciban los servicios a que tienen derecho en forma eficiente.

Objetivos específicos

- Determinar los criterios bajo los cuales se canaliza a los derechohabientes hacia los distintos niveles y especialidades de atención médica.
- Especificar las responsabilidades del personal médico y administrativo de la Clínica del Servicio Médico y Salud del Municipio al momento de brindar la atención requerida por cada paciente en particular.

IV. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

- Ley Orgánica de la Administración Pública Municipal para el Estado de Nuevo León.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Nuevo León.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Nuevo León.
- Ley General de Salud.
- La NOM-168-SSA 1-1998 de la Secretaría de Salud para la regulación del expediente clínico
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, N.L.
- Reglamento de Acceso a la Información Pública Gubernamental del Municipio de San Pedro Garza García, N.L.
- Plan Municipal de Desarrollo 2009-2012.

V. ALCANCE O NIVEL DE APLICACIÓN

Los procesos, políticas, anexos y demás información contenida en el presente Manual son aplicables a los servidores públicos municipales involucrados en el desarrollo de las actividades aquí descritos, así como a todos los derechohabientes de la Clínica del Servicio Médico y Salud del Municipio en la medida que su interacción en los procesos lo indiquen.

Elaboró

C. Fco. Javier Castillo Santana
Analista de la Dir de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública

Revisó

Dr. Hernán Ramírez Vela
Director de Servicio Médico y Salud

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIO MÉDICO Y SALUD

ATENCIÓN MÉDICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0020-CLINICA-MPP-02-V2	20 Sept. 2004	14 diciembre 2010	7 de 35

VI. DEFINICIONES

Para los efectos del presente Manual se entiende por:

Atención médica:

Conjunto de servicios que se proporcionan al individuo, con el fin de promover, proteger y restaurar su salud.

Expediente Clínico:

Conjunto de documentos escritos, gráficos e imagenológicos o de cualquier otra índole, en los cuales el personal de salud, debe hacer las anotaciones, registros y certificaciones, correspondientes a su intervención.

Hospitalización:

Servicio de internamiento de los pacientes para su diagnóstico, tratamiento o rehabilitación.

Hospitalización de emergencia:

Servicio de internamiento de los pacientes para su diagnóstico, tratamiento o rehabilitación que sea con carácter de urgente por gravedad inminente del paciente.

Incapacidad médica:

Es la pérdida o disminución por cierto tiempo de las facultades físicas o mentales, que imposibiliten al asegurado para realizar su trabajo habitual.

Incapacidad temporal:

Para el trabajo es el documento clínico legal que expide el Médico, para hacer constar la incapacidad temporal para el trabajo y que al expedirse en los términos del presente, produce los efectos administrativos y legales correspondientes.

Interconsulta:

Procedimiento que permite la participación de otro profesional de la salud a fin de proporcionar una atención integral al paciente, a solicitud del Médico tratante.

Elaboró

C. Fco. Javier Castillo Santana
Analista de la Dir. de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública

Revisó

Dr. Hernán Ramírez Vela
Director de Servicio Médico y Salud

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIO MÉDICO Y SALUD

ATENCIÓN MÉDICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0020-CLINICA-MPP-02-V2	20 Sept. 2004	14 diciembre 2010	8 de 35

Paciente:

Beneficiario directo de la atención médica.

Referencia-Contrarreferencia:

Procedimiento médico - administrativo entre unidades operativas de los tres niveles de atención para facilitar el envío - recepción - regreso de pacientes, con el fin de brindar una atención médica oportuna, integral y de calidad.

Resumen Clínico:

Documento elaborado por un Médico, en el cual registra los aspectos relevantes de la atención médica de un paciente, contenidos en el "Expediente Clínico".

Urgencia:

Todo problema médico - quirúrgico agudo, que ponga en peligro la vida o la pérdida de un órgano o una función y requiera una atención inmediata.

VII. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

PARA LA ATENCIÓN MÉDICA

1. En el cumplimiento de sus responsabilidades, el personal de la Dirección del Servicio Médico y Salud, se guía siguiendo los procedimientos e instrucciones de trabajos establecidos y los reglamentos internos de la Administración.
2. El servicio médico que se proporciona a los derechohabientes en las instalaciones de la Clínica del Servicio Médico y Salud del Municipio, comprende específicamente la consulta de medicina general, de urgencias menores, de nutrición, de ginecología, de traumatología, de medicina interna, de pediatría, de medicina preventiva, odontología preventiva, laboratorio, aplicación de vacunas y entrega de medicamento.
3. La atención médica a los derechohabientes en las instalaciones de la Clínica del Servicio Médico y Salud del Municipio es durante las 24 horas del día, los 365 días del año.
4. La atención médica de consulta general a derechohabientes es de lunes a viernes de 7:00 a 21:00 hrs.

Elaboró

C. Fco. Javier Castillo Santana
Analista de la Dir. de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública

Revisó

Dr. Hernán Ramírez Vela
Director de Servicio Médico y Salud

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIO MÉDICO Y SALUD**

ATENCIÓN MÉDICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0020-CLINICA-MPP-02-V2	20 Sept. 2004	14 diciembre 2010	9 de 35

5. Cualquier atención médica que requiera el derechohabiente fuera de las instalaciones de la Clínica del Servicio Médico y Salud del Municipio es canalizada a través del pase y/o, contrarreferencia debidamente autorizado para tal efecto.

PARA LA CONSULTA MÉDICA

6. La atención de los pacientes debe llevarse a cabo siguiendo las citas documentadas en el sistema del SACH de la Dirección de Servicio Médico y Salud del Municipio.
7. En caso se requerirse, el Médico debe informar al derechohabiente que después de acudir con el Médico Especialista, tiene que asistir nuevamente a una consulta a la Clínica del Servicio Médico y Salud del Municipio para llevar el diagnóstico que este le entregue.
8. Cuando la vigencia de derechos del derechohabiente no es correcta, la recepcionista debe informarle la situación y le pide que acuda a la Dirección de Recursos Humanos para solucionarla. (Si fueran derechos por hijos estudiantes, la situación se actualiza directamente en la Dirección de Servicio Médico y Salud del Municipio).
9. Es responsabilidad de la recepcionista despedir de manera cortés al derechohabiente e informarle sobre las campañas y programas preventivos que le ofrece la Dirección de Servicio Médico y Salud en caso de existir.

PARA EL COORDINADOR GENERAL MÉDICO

10. Todos los casos no previstos en el presente documento deben ser turnados, analizados y autorizados por el Coordinador General Médico con Vo.Bo. de la Dirección del Servicio Médico y Salud.
11. El Coordinador General Médico determina los protocolos a seguir por los médicos de consulta externa.

PARA LAS PRESTACIONES

12. El Municipio de San Pedro siguiendo los procedimientos administrativos correspondientes, celebra a través de la Dirección de Servicio Médico y Salud, convenios con médicos especialistas e instituciones médicas externas para subrogar

Elaboró

C. Fco. Javier Castillo Santana
Analista de la Dir. de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública

Revisó

Dr. Hernán Ramírez Vela
Director de Servicio Médico y Salud

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIO MÉDICO Y SALUD

ATENCIÓN MÉDICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0020-CLINICA-MPP-02-V2	20 Sept. 2004	14 diciembre 2010	10 de 35

los servicios médicos especializados y cumplir con el otorgamiento de la prestación de los servicios a los derechohabientes.

13. Los derechohabientes tienen derecho a los siguientes servicios:

- Consulta médica general.
- Consulta médica de especialistas.
- Odontología, excepto puentes, placas, coronas, ortodoncia, endodoncia y peri endodoncia.
- Análisis de laboratorio.
- Estudios de radiología.
- Hospitalización nivel 2 y 3. El nivel 3, solo con la autorización correspondiente.
- Suministro de medicamentos del cuadro básico autorizado y prescrito por médicos de la Dirección del Servicio Médico y Salud del Municipio.
- Subsidio para lactancia; seis latas de leche mensuales, a partir de la fecha de nacimiento del bebe hasta los seis meses de edad.
- Subsidio para anteojos una vez por año.
- Traslado de ambulancia.
- Prótesis ortopédicas en caso de accidentes o enfermedad, (quedan excluidas prótesis estéticas).
- Préstamo de aparatos ortopédicos como muletas, cabestrillos, bastones, sillas de ruedas, andadores, entre otros (según disponibilidad).
- Servicios de vacunación a menores.
- Servicios de vacunación para adultos.

14. La toma de muestras para los exámenes de laboratorio, se realizan en las instalaciones de la Clínica del Servicio Médico y Salud del Municipio de lunes a viernes en un horario de 7:00 a 10:00 a.m. Para casos de urgencia fuera de este horario, previa autorización se envía a paciente con Laboratorio. y/o Hospital correspondiente.

15. La prestación de los siguientes servicios a los derechohabientes está condicionada a la información proporcionada por el trabajador en la entrevista del historial clínico y al tiempo de antigüedad que este deba cumplir para disfrutar de dichos beneficios

No.	ANTIGUEDAD	PRESTACION
1	6 MESES	Tumoración benigna de mama
2	10 MESES	Parto
3	1 AÑO	Litotripcia

Elaboró

Revisó

Aprobó

C. Fco. Javier Castillo Santana
Analista de la Dir de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública

Dr. Hernán Ramírez Vela
Director de Servicio Médico y Salud

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIO MÉDICO Y SALUD

ATENCIÓN MÉDICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0020-CLINICA-MPP-02-V2	20 Sept. 2004	14 diciembre 2010	11 de 35

		Cirugía de padecimientos ginecológicos, excepto tumores malignos de útero, ovarios y piso pélvico
		Perineal
		Cirugía de insuficiencia venosa y varices
		Cirugía de senos paranasales y nariz
		Hemorroidectomía y Adenoidectomía
		Cirugía de hernias en pared abdominal.
		Cirugía de Hallux Valgus
		Cirugía de estrabismo
		Cirugía de Varicocele
4	2 AÑOS	Cirugía ortopédica (huesos de extremidades y columna)
		Cirugías de hernias en disco intervertebral
5	10 años	Cirugía de cataratas incluyendo lente intraocular .

PARA LAS RESTRICCIONES EN LAS PRESTACIONES

16. Las restricciones para la prestación de los servicios institucionales respecto de los padecimientos y tratamientos enunciados anteriormente no limitan que el trabajador y sus beneficiarios legales, hagan uso de dichos servicios por otro padecimiento o tratamiento diverso.
17. Los siguientes servicios no son cubiertos a los derechohabientes:
 - Cirugía estética
 - Cirugía para corrección de astigmatismo, presbicia, miopía e hipermetropía.
 - Servicios Psicológicos
 - Preexistencia de enfermedades y sus complicaciones tales como enfermedades crónico degenerativas, hipertensión, diabetes, dislipidemias y cancer, etc .

PARA LAS INCAPACIDADES

18. El certificado de incapacidad temporal para el trabajo por motivo de enfermedad general, accidente o maternidad se expide con carácter inicial o subsecuente, considerando lo siguiente:

Elaboró

C. Fco. Javier Castillo Santana
Analista de la Dir de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública

Revisó

Dr. Hernán Ramírez Vela
Director de Servicio Médico y Salud

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIO MÉDICO Y SALUD

ATENCIÓN MÉDICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0020-CLINICA-MPP-02-V2	20 Sept. 2004	14 diciembre 2010	12 de 35

- Solo pueden expedir incapacidades los Médicos Familiares y Especialistas que trabajen adscritos a la Dirección de Servicio Médico y Salud del Municipio de San Pedro Garza García.
19. Los Médicos Especialistas bajo convenio con la Dirección de Servicio Médico y Salud del Municipio de San Pedro Garza García no están autorizados a expedir incapacidades oficiales, solo pueden sugerirlas a través del formato de Contrarreferencia.
 20. Las incapacidades en el horario diurno deben ser autorizadas por el Coordinador General Médico.
 21. Se pueden expedir incapacidades en el horario nocturno, cuando el paciente permanezca en urgencias y sea autorizado por el Médico de Urgencias, Vo.Bo. del Coordinador General Médico.
 22. La expedición de incapacidades sugeridas o derivadas por atención en un Hospital en convenio, esta a cargo del Médico Familiar adscrito a la Dirección de Servicio Médico y Salud del Municipio y deben tramitarse en un plazo no mayor a 24 horas hábiles posteriores al alta del paciente.
 23. Toda incapacidad debe apegarse al formato establecido en caso de omisión de algunos de los datos, es causa de invalidez de la incapacidad.
 24. Cuando la incapacidad de un trabajador se prolongue por un periodo mayor a tres meses, la Dirección de Recursos Humanos, deberá referir a la Dirección de Servicio Médico y Salud del Municipio para que realice el dictamen correspondiente.
 25. La incapacidad con carácter inicial es expedida y entregada únicamente al trabajador, así mismo cuando la incapacidad sea con carácter subsecuente y exista un impedimento físico del trabajador para acudir a recogerla, el Médico que sigue el caso debe informar de lo anterior al Coordinador Médico General para su autorización; solo en estos casos se podrán entregar las incapacidades a persona distinta.
 26. Solo se pueden expedir incapacidades de carácter retroactivo previo análisis y autorización del caso por parte del Coordinador General Médico, otorgando un reporte semanal de incapacidades a la Dirección de Servicio Médico y Salud.

Elaboró

Revisó

Aprobó

C. Fco. Javier Castillo Santana
Analista de la Dir. de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública

Dr. Hernán Ramírez Vela
Director de Servicio Médico y Salud

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIO MÉDICO Y SALUD

ATENCIÓN MÉDICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0020-CLINICA-MPP-02-V2	20 Sept. 2004	14 diciembre 2010	13 de 35

27. Las incapacidades solo pueden ser otorgadas por el Médico de la Dirección de Servicio Médico y Salud del Municipio y la duración de las mismas depende de cada caso en particular”.
28. Las incapacidades expedidas, deberán ser permanentemente revisadas por el Coordinador General Médico, para evaluación de desempeño de los Médicos.

PARA EL SISTEMA DE ATENCIÓN DE COSTOS HOSPITALARIOS: SACH

29. El sistema de Atención de Costos Hospitalarios de la Dirección del Servicio Médico y Salud del Municipio es una herramienta electrónica cuyo uso es de carácter obligatorio para los médicos adscritos a la Unidad Administrativa y los médicos que están bajo contrato, en los términos y lineamientos establecidos por la Dirección de Sistemas y lo señalado en el presente Manual.
30. El registro de información en el sistema por parte de los médicos debe realizarse sin omitir ningún paso u dato de los solicitados en el mismo y señalados en el manual del usuario.
31. La información contenida en la base de datos del sistema del SACH es considerada en todo momento de carácter confidencial, motivo por el cual los médicos adscritos a la Dirección del Servicio Médico y Salud del Municipio deben apegarse a los principios profesionales y éticos que su profesión exige al respecto.

PARA LOS SERVICIOS EXTERNOS

32. Los Médicos Especialistas deben apegarse al “cuadro básico de medicamentos” proporcionado por la Dirección del Servicio Médico y Salud del Municipio al momento de instalar un tratamiento al derechohabiente.
33. Los Médicos Especialistas deben contar con el catálogo de sales actualizado, mismo que se utilice en la Dirección de Servicio Médico y Salud del Municipio.
34. El Médico, así como otros profesionales o personal técnico y auxiliar que intervengan en atención al derechohabiente, tienen la obligación de cumplir los lineamientos del presente Manual de Políticas y Procedimientos en forma ética y profesional.
35. Los Médicos Especialistas deben contar con una copia del Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección del Servicio Médico y Salud del Municipio.

Elaboró

Revisó

Aprobó

C. Fco. Javier Castillo Santana
Analista de la Dir. de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública

Dr. Hernán Ramírez Vela
Director de Servicio Médico y Salud

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIO MÉDICO Y SALUD

ATENCIÓN MÉDICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0020-CLINICA-MPP-02-V2	20 Sept. 2004	14 diciembre 2010	14 de 35

36. Solo en caso de hospitalización de emergencia se permite la atención del derechohabiente sin "Contrarreferencia" u "Hoja de Interconsulta" previa autorización de la Dirección del Servicio Médico y Salud del Municipio.
37. La asignación del Hospital y del Médico Especialista se realiza dependiendo de las características de atención requeridas por el derechohabiente y apegándose al listado de Instituciones en convenio, previo visto Vo.Bo. del Coordinador General Médico.
38. La asignación del Médico Especialista es responsabilidad del Médico General y se realiza únicamente con aquellos con los que el Gobierno Municipal tenga celebrado convenio.
39. El Médico de la Clínica del Servicio Médico y Salud del Municipio debe verificar que quien firme la "Hoja de Interconsulta" sea siempre el paciente, salvo en los casos en los que exista alguna situación médica que lo imposibilite para acudir.
40. El Médico Especialista debe solicitar al paciente la "Credencial del Servicio Médico" que lo acredite como beneficiario y cotejarla contra la "Hoja de Interconsulta" y la "Hoja de Contrarreferencia".
41. El Médico Especialista debe conservar en su poder la "Hoja de Interconsulta" debidamente firmada por el derechohabiente, ya que es el comprobante para el cobro de sus servicios.
42. El Médico Especialista puede sugerir en su diagnóstico la necesidad de una incapacidad o la realización de algún análisis de laboratorio o estudio de gabinete, quedando la decisión final en el Médico de la Clínica del Servicio Médico y Salud del Municipio.
43. La Dirección del Servicio Médico y Salud del Municipio, a través del Coordinador General Médico, debe solicitar al Médico Especialista que revise en su totalidad el estado de cuenta entregado por el Hospital, verificando que éste coincida con lo indicado durante el tratamiento.
44. Tratándose de medicamento fuera del cuadro básico y/o controlado, la receta debe contener la firma de autorización del Coordinador General Médico.
45. El Coordinador de Servicios Externos debe dar seguimiento a cada derechohabiente internado en Hospital externo.

Elaboró

C. Fco. Javier Castillo Santana
Analista de la Dir. de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública

Revisó

Dr. Hernán Ramírez Vela
Director de Servicio Médico y Salud

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIO MÉDICO Y SALUD

ATENCIÓN MÉDICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0020-CLINICA-MPP-02-V2	20 Sept. 2004	14 diciembre 2010	15 de 35

PARA LA INTEGRACIÓN Y USO DE LOS EXPEDIENTES CLÍNICOS

46. El "Expediente Clínico" de cada derechohabiente se abre en la Clínica del Servicio Médico y Salud del Municipio en el momento en que éste acuda a la primera consulta, y como número de identificación debe tener el No. de nómina del trabajador y el inciso consta del número de nómina más la terminación 01 para el titular, y en el caso de los beneficiarios, 02 para la esposa, 03-15 hijos, 16 padre, 17 madre, en los casos en que aplique.
47. En todos los casos, la información contenida en el "Expediente Clínico" es manejada con discreción y confidencialidad por el personal del Departamento de Archivo, atendiendo a los principios científicos y éticos que orientan la práctica médica y sólo puede ser dada a conocer a terceros mediante orden de la autoridad competente.
48. El "Expediente Clínico" se integra atendiendo los lineamientos de la Norma Mexicana NOM-168-SSA 1-1998 aplicable considerando los servicios de consulta general, especializada, urgencias, así como de hospitalización externa.
49. Todos los documentos que se generen por la atención otorgada a un paciente, debe ser incluidos en original al "Expediente Clínico".
50. El "Expediente Clínico" debe contar con:
 - **Historia clínica:**
La cual debe ser elaborada por el Médico y constará de: interrogatorio, exploración física, resultados previos y actuales de estudios de laboratorio, gabinete y otros, terapéutica empleada y resultados obtenidos, diagnóstico o problemas clínicos.
 - **Nota de evolución:**
La cual debe elaborarla el Médico al paciente ambulatorio cuantas veces sea necesario, de acuerdo con el estado clínico del paciente, describirá lo siguiente: evolución y actualización del cuadro clínico, signos vitales, resultados de los estudios de los servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento, diagnósticos y tratamiento e indicaciones médicas.

En caso de control de embarazadas, niños sanos, diabéticos, hipertensos, entre otros, las notas deben integrarse conforme a lo establecido en las Normas Oficiales.

Elaboró

Revisó

Aprobó

C. Fco. Javier Castillo Santana
Analista de la Dir. de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública

Dr. Hernán Ramírez Vela
Director de Servicio Médico y Salud

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIO MÉDICO Y SALUD

ATENCIÓN MÉDICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0020-CLINICA-MPP-02-V2	20 Sept. 2004	14 diciembre 2010	16 de 35

▪ **Nota de interconsulta:**

La elabora el Médico cuando se requiera, debe contar con: criterios, diagnósticos, plan de estudios, sugerencias diagnósticas y tratamiento.

▪ **Nota de referencia – Traslado:**

La cual de requerirse debe elaborarla un Médico y debe anexarse copia del resumen con que se envía al paciente y que consta de: establecimiento que envía, establecimiento receptor, resumen clínico, que debe incluir como mínimo: motivo de envío, impresión diagnóstica, terapéutica empleada, si la hubo.

51. De las notas médicas en urgencias:

▪ **Inicial:**

Debe elaborarla el Médico y contener lo siguiente: fecha y hora en que se otorga el servicio, signos vitales, urgencia, resumen del interrogatorio, exploración física y estado mental en su caso, diagnóstico o problemas clínicos, resultados de estudios de los servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento, tratamiento, pronóstico.

▪ **De evolución:**

Las notas se llevan a efecto conforme a lo previsto anteriormente.

▪ **De Enfermería:**

Deben elaborarse por el personal en turno, según la frecuencia establecida por la Dirección de Servicio Médico y Salud del Municipio y contener como mínimo: habitus exterior, signos vitales, administración de medicamentos (fecha, hora, cantidad), procedimientos realizados y observaciones.

52. Es responsabilidad de la Dirección de Servicio Médico y Salud del Municipio a través del personal del Departamento de Archivo, verificar la conservación y custodia de los expedientes de los beneficiarios que causen baja por un período de 5 años contados a partir de la fecha de baja.

53. El Archivista debe llevar un estricto control de los "Expedientes Clínicos" que salen y entran en el archivo.

Elaboró

C. Fco. Javier Castillo Santana
Analista de la Dir. de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública

Revisó

Dr. Hernán Ramírez Vela
Director de Servicio Médico y Salud

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIO MÉDICO Y SALUD

ATENCIÓN MÉDICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0020-CLINICA-MPP-02-V2	20 Sept. 2004	14 diciembre 2010	17 de 35

PARA LA ATENCIÓN DE URGENCIAS

54. La atención médica de urgencias a los derechohabientes en las instalaciones de la Clínica de Servicio Médico y Salud del Municipio es brindada durante las 24 horas los 365 días del año.
55. La atención médica en urgencias, es únicamente brindada para urgencias, en caso contrario, debe programarse una cita. (Es responsabilidad del personal de enfermería del área de recepción, canalizar únicamente los casos de verdadera urgencia al Médico asignado, tratando de evitar el mal uso de este servicio por parte de los derechohabientes.)

Elaboró

C. Fco. Javier Castillo Santana
Analista de la Dir. de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública

Revisó

Dr. Hernán Ramírez Vela
Director de Servicio Médico y Salud

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIO MÉDICO Y SALUD

ATENCIÓN MÉDICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0020-CLINICA-MPP-02-V2	20 Sept. 2004	14 diciembre 2010	18 de 35

VIII. PROCESO

Elaboró

C. Fco. Javier Castillo Santana
Analista de la Dir. de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública

Revisó

Dr. Hernán Ramírez Vela
Director de Servicio Médico y Salud

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIO MÉDICO Y SALUD

ATENCIÓN MÉDICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0020-CLINICA-MPP-02-V2	20 Sept. 2004	14 diciembre 2010	19 de 35

020-CLINICA-MPP-02-PROCESO-01-V2

CONSULTA MÉDICA

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

DERECHOHABIENTE

1. Habla por teléfono o acude personalmente a la Clínica de Servicio Médico y Salud del Municipio solicitar cita.

DIRECCIÓN DE SERVICIO MÉDICO Y SALUD- Recepción – Citas

2. Consulta disponibilidad en el sistema.
3. Informa horarios y días disponibles a derechohabiente.
4. Espera a que derechohabiente le indique la hora y la fecha en que desea la cita y agenda en el sistema.

DERECHOHABIENTE

SE PRESENTA CON CITA

DIRECCIÓN DE SERVICIO MÉDICO Y SALUD - Recepción – Citas

5. Anota en sistema hora de llegada del derechohabiente para posteriormente generar estadísticas.

SE PRESENTA SIN CITA

DIRECCIÓN DE SERVICIO MÉDICO Y SALUD.- Recepción – Citas

6. Verifica citas disponibles en la agenda del Médico.
7. Informa a derechohabiente que espere hasta disponibilidad de cita en agenda del Médico.
8. Le indica que pase con la enfermera para la toma de sus signos vitales.

Elaboró

C. Fco. Javier Castillo Santana
Analista de la Dir. de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública

Revisó

Dr. Hernán Ramírez Vela
Director de Servicio Médico y Salud

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIO MÉDICO Y SALUD

ATENCIÓN MÉDICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0020-CLINICA-MPP-02-V2	20 Sept. 2004	14 diciembre 2010	20 de 35

DIRECCIÓN DE SERVICIO MÉDICO Y SALUD –Enfermera

9. Toma los signos vitales de los derechohabientes y su peso (en caso de que el Médico lo señale toma de troxitis).
10. Captura los signos vitales del derechohabiente en el sistema, para que el Médico pueda verlos.
11. Indica al derechohabiente que espere mientras es llamado por el Médico.
“La enfermera en caso de requerirse, apoya al Médico en el suministro de medicamentos y/o atención a derechohabientes. ”

DIRECCIÓN DE SERVICIO MÉDICO Y SALUD –Médico

12. Solicita la presencia del derechohabiente para iniciar la consulta. Lo llama por su nombre y pasa al consultorio.
“El Médico debe llamar al derechohabiente de acuerdo al orden de citas registradas”.
13. Registra en el sistema los datos del derechohabiente.
14. Interroga al derechohabiente para saber su enfermedad.
15. Lleva a cabo la consulta médica y determina el proceso patológico del derechohabiente.
16. Checa el historial del derechohabiente y protocolo.
17. Diagnostica y captura la información necesaria (hallazgos importantes sobre el estado de salud del derechohabiente), en el sistema).

EL DERECHOHABIENTE NO REQUIERE DE UN ESPECIALISTA

18. Consulta en línea la existencia de medicamento en farmacia.
19. Receta el medicamento correspondiente. (ver módulo de “Entrega de Medicamentos y Accesorios, Proceso de Surtido de la Receta”).

Elaboró

C. Fco. Javier Castillo Santana
Analista de la Dir. de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública

Revisó

Dr. Hernán Ramírez Vela
Director de Servicio Médico y Salud

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIO MÉDICO Y SALUD

ATENCIÓN MÉDICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0020-CLINICA-MPP-02-V2	20 Sept. 2004	14 diciembre 2010	21 de 35

20. Genera e imprime en dos tantos la "Receta" correspondiente (...MPP-02-FORMATO-03-V1).
21. Entrega al derechohabiente dos tantos de la "Receta", una para que acuda a la Farmacia a surtir el medicamento y otra para que siga las indicaciones del tratamiento.

Conecta con la opción de "Necesita la aplicación de medicamento"

EL DERECHOHABIENTE REQUIERE DE UN ESPECIALISTA

DIRECCIÓN DE SERVICIO MÉDICO Y SALUD- Médico

22. Elabora un "Pase u Hoja de Interconsulta" (según sea el caso) y envía al derechohabiente con el especialista y/o a internamiento a Hospital.

"Genera e imprime del sistema dos tantos de la "Hoja de Interconsulta" (...MPP-02-FORMATO-05-V1) y "Hoja de Contrarreferencia" (...MPP-02-FORMATO-06-V1) respectivamente para el Médico especialista que corresponda".

23. Plasma su firma en la "Hoja de Interconsulta" y "Hoja de Contrarreferencia" y recaba la firma del derechohabiente en el tanto de la "Hoja de Interconsulta" correspondiente al archivo.
24. Entrega un tanto de la "Hoja de Interconsulta" y de la "Hoja de Contrarreferencia" al derechohabiente para que con ésta acuda a la consulta.
25. Integra el otro tanto de la "Hoja de Interconsulta" y de la "Hoja de Contrarreferencia" en expediente.

"En caso de que el derechohabiente requiera de hospitalización, ver proceso de hospitalización (...MPP-02-PROCESO-02-V2) ".

"En caso de que el tratamiento lo requiera, el Médico debe generar del sistema el "Pase para Laboratorio" (...MPP-02-FORMATO-01-V1) y/o el "Pase para Rayos X (...MPP-02-FORMATO-02-V1), según corresponda".

Elaboró

C. Fco. Javier Castillo Santana
Analista de la Dir. de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública

Revisó

Dr. Hernán Ramírez Vela
Director de Servicio Médico y Salud

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIO MÉDICO Y SALUD

ATENCIÓN MÉDICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0020-CLINICA-MPP-02-V2	20 Sept. 2004	14 diciembre 2010	22 de 35

NECESITA LA APLICACIÓN DE MEDICAMENTO

26. El Médico solicita a la enfermera le aplique el medicamento al paciente.

NO NECESITA LA APLICACIÓN DE MEDICAMENTO

¿Requiere incapacidad?

REQUIERE INCAPACIDAD EL DERECHOHABIENTE

27. Genera e imprime del sistema el formato de "Incapacidad" (...MPP-02-FORMATO-04-V1) en tres tantos, especificando el motivo y el período de la misma.

28. Plasma su firma en el formato de "Incapacidad" y recaba la firma del derechohabiente en dos tantos.

29. Entrega un tanto del formato de "Incapacidad" al derechohabiente, para el archivo de la Unidad Administrativa de adscripción del empleado.

30. Archiva un tanto del formato de "Incapacidad" en el expediente del derechohabiente.

31. Despide a derechohabiente y concluye atención.

NO REQUIERE INCAPACIDAD EL DERECHOHABIENTE

Conecta con actividad No. 31

FIN DEL PROCESO

Elaboró

C. Fco. Javier Castillo Santana
Analista de la Dir. de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública

Revisó

Dr. Hernán Ramírez Vela
Director de Servicio Médico y Salud

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



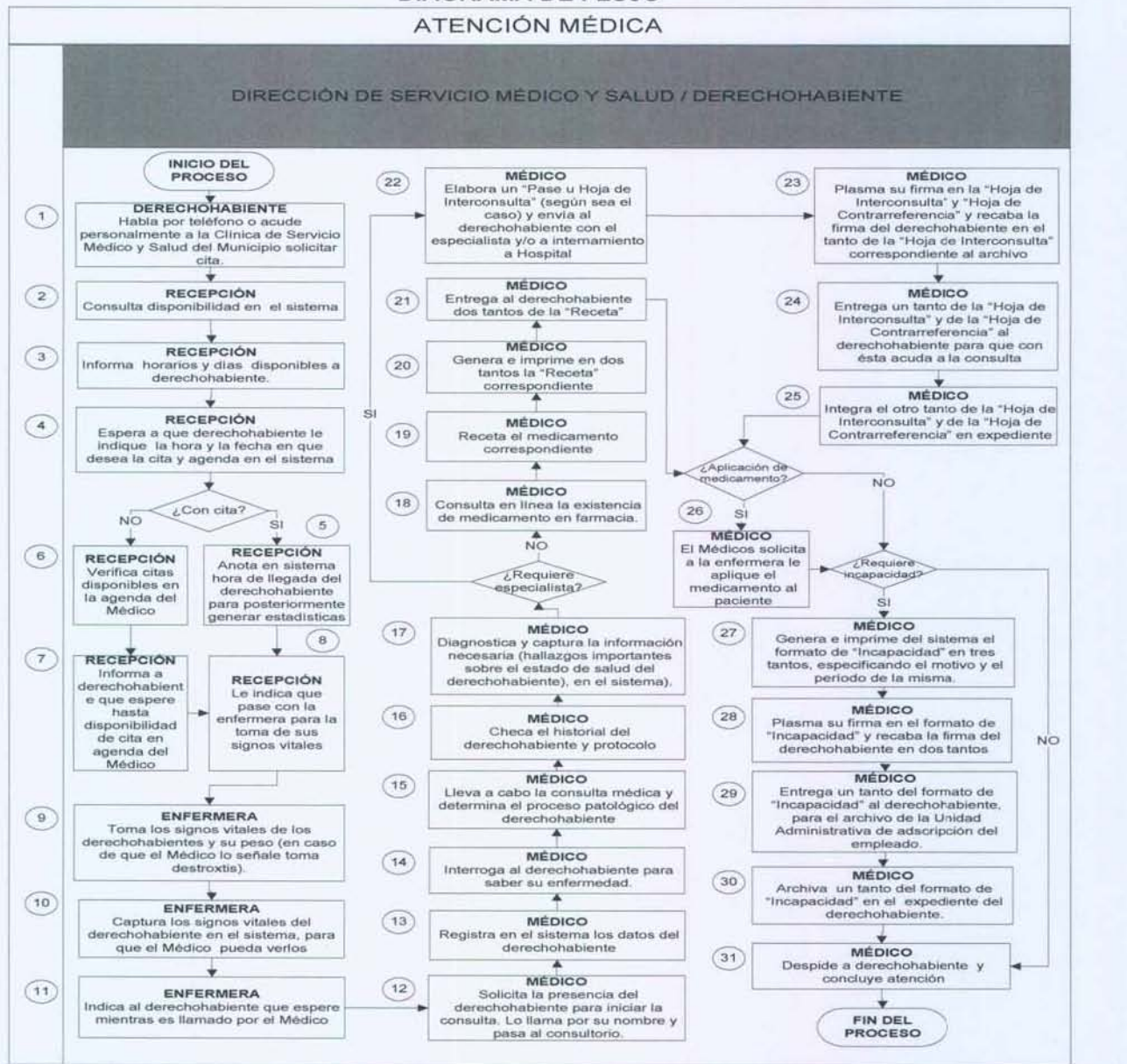
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIO MÉDICO Y SALUD

ATENCIÓN MÉDICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0020-CLINICA-MPP-02-V2	20 Sept. 2004	14 diciembre 2010	23 de 35

DIAGRAMA DE FLUJO

ATENCIÓN MÉDICA



Elaboró

Revisó

Aprobó

C. Fco. Javier Castillo Santana
Analista de la Dir. de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública

Dr. Hernán Ramírez Vela
Director de Servicio Médico y Salud

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIO MÉDICO Y SALUD

ATENCIÓN MÉDICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0020-CLINICA-MPP-02-V2	20 Sept. 2004	14 diciembre 2010	24 de 35

020-CLINICA-MPP-02-PROCESO-02-V2

HOSPITALIZACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

“PREVIA VALORACIÓN DEL DERECHOHABIENTE POR PARTE DEL MÉDICO”

DIRECCIÓN DE SERVICIO MÉDICO Y SALUD – Médico

1. Determina la necesidad de hospitalización del derechohabiente y asigna la institución médica a la que lo referirá para su atención, previo Vo.Bo., del Coordinador General Médico.

“La asignación de Hospital se realiza dependiendo de las características de atención requeridas por el paciente y apegándose al listado de instituciones en convenio”.

2. Genera e imprime del sistema dos tantos del “Pase para Hospital” (...MPP-02-FORMATO-07-V1) y lo entrega a derechohabiente.
3. Plasma su firma en el “Pase para Hospital” y recaba la firma del derechohabiente en el mismo.
4. Asigna al Médico Especialista que atenderá al derechohabiente en la institución médica y genera e imprime la “Hoja de Interconsulta” y “Hoja de Contrarreferencia” en dos tantos.
5. Informa a través de la Coordinación de Servicios Externos, al Médico Especialista del traslado del derechohabiente al Hospital para que acuda a atenderlo”.
6. Plasma su firma en la “Hoja de Interconsulta” y “Hoja de Contrarreferencia” y recaba la firma del derechohabiente en el tanto correspondiente al archivo.
7. Entrega un tanto del “Pase para Hospital” al derechohabiente para entregarlo en la institución médica asignada y uno de la “Hoja de Interconsulta” y “Hoja de Contrarreferencia” para entregarla al Médico Especialista”.

“El Derechohabiente debe entregar el “Pase para Hospital” al llegar a la institución médica y la “Hoja de Interconsulta” y la “Hoja de Contrarreferencia” al Médico Especialista que acuda a tratarlo”.

Elaboró

Revisó

Aprobó

C. Fco. Javier Castillo Santana
Analista de la Dir. de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública

Dr. Hernán Ramírez Vela
Director de Servicio Médico y Salud

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIO MÉDICO Y SALUD

ATENCIÓN MÉDICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0020-CLINICA-MPP-02-V2	20 Sept. 2004	14 diciembre 2010	25 de 35

- Turna al archivista el otro tanto del "Pase para Hospital", de la "Hoja de Interconsulta" y de la "Hoja de Contrarreferencia" para su integración al expediente.

MÉDICO ESPECIALISTA

- Revisa al derechohabiente, valora su estado de salud y determina el tratamiento que debe seguir.
- Realiza procedimientos médicos correspondientes (atención y/o internamiento).
- Procede a llenar la "Hoja de Contrarreferencia", anotando el diagnóstico, el medicamento y las indicaciones a seguir, además de señalar, en caso de ser necesario, una nueva cita o referencia. Señala en la "Hoja de Contrarreferencia", en la medida de lo posible, la cantidad de días y/o el período durante el cual va a tratar al derechohabiente.
- Recaba la firma del derechohabiente en la "Hoja de Interconsulta" y en la "Hoja de Contrarreferencia" previamente llenados y firmados por el Médico Especialista

"El Médico Especialista conserva en su poder la "Hoja de Interconsulta", ya que está será su comprobante para el cobro de sus servicios."

- Entrega al derechohabiente indicaciones en sobre cerrado, para su posterior entrega en la Coordinación General Médica, el cual valora y programa las cirugías (solo cirugías electivas).
- Envía documentación al Auxiliar Administrativo de la Dirección de Servicio Médico y Salud para pago correspondiente. Ver Manual de Pago de Servicios.

DIRECCIÓN DE SERVICIO MÉDICO Y SALUD.- Coordinador de Servicios Externos

- Revisa que se lleven a cabo los procedimientos médicos correctos al derechohabiente e informa a la Dirección del Servicio Médico y Salud mediante reporte.

**CUANDO EL DERECHOHABIENTE HA CONCLUIDO SU ATENCIÓN
FIN DEL PROCESO**

Elaboró

Revisó

Aprobó

C. Fco. Javier Castillo Santana
Analista de la Dir. de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública

Dr. Hernán Ramírez Vela
Director de Servicio Médico y Salud

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

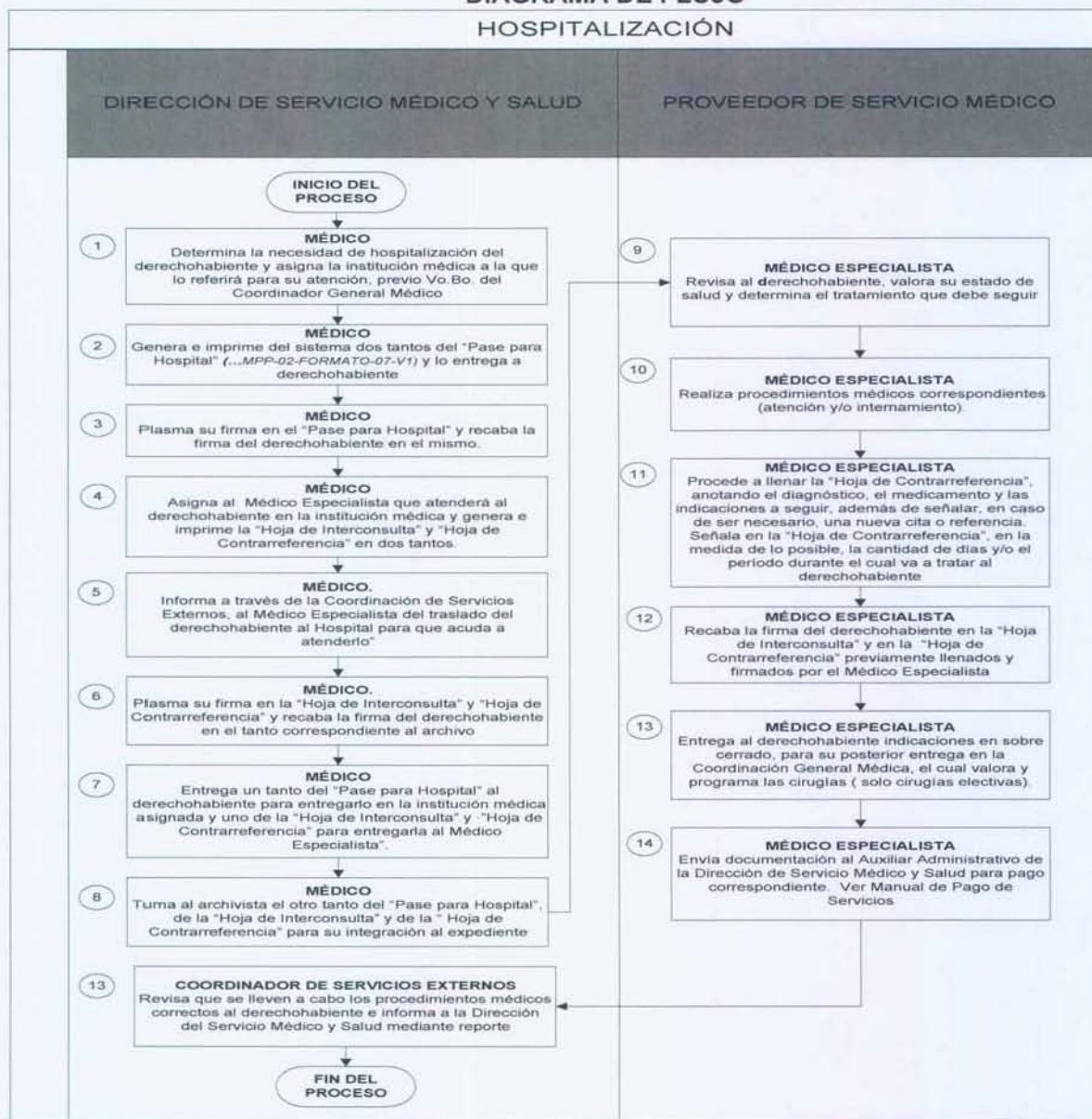
DIRECCIÓN DE SERVICIO MÉDICO Y SALUD

ATENCIÓN MÉDICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0020-CLINICA-MPP-02-V2	20 Sept. 2004	14 diciembre 2010	26 de 35

DIAGRAMA DE FLUJO

HOSPITALIZACIÓN



Elaboró

C. Fco. Javier Castillo Santana
Analista de la Dir. de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública

Revisó

Dr. Hernán Ramírez Vela
Director de Servicio Médico y Salud

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIO MÉDICO Y SALUD

ATENCIÓN MÉDICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0020-CLINICA-MPP-02-V2	20 Sept. 2004	14 diciembre 2010	27 de 35

IX. ANEXOS

Elaboró

C. Fco. Javier Castillo Santana
Analista de la Dir. de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública

Revisó

Dr. Hernán Ramírez Vela
Director de Servicio Médico y Salud

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIO MÉDICO Y SALUD

ATENCIÓN MÉDICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0020-CLINICA-MPP-02-V2	20 Sept. 2004	14 diciembre 2010	28 de 35

PASE PARA LABORATORIO

020-CLINICA-MPP-02-FORMATO-01-V1

	Servicio Médico Municipal de San Pedro Garza García Lazaro Garza Ayala, San Pedro Garza García N.L., Tel. 1052-4295 y 1052-4296	Fecha
	Laboratorio	Folio:
No. Credencial:	Edad: Expediente:	
Nómina: Inciso:		
Titular: Paciente:		
Número de Paciente:		
Departamento: Médico:	Cédula:	
Favor de practicar los siguientes estudios		

Dirección del Laboratorio _____		
Nombre del médico _____		Nombre del paciente _____

Elaboró

C. Fco. Javier Castillo Santana
Analista de la Dir. de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública

Revisó

Dr. Hernán Ramírez Vela
Director de Servicio Médico y Salud

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIO MÉDICO Y SALUD

ATENCIÓN MÉDICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0020-CLINICA-MPP-02-V2	20 Sept. 2004	14 diciembre 2010	29 de 35

PASE PARA RAYOS X

020-CLINICA-MPP-02--FORMATO-02-V1

	Servicio Médico Municipal de San Pedro Garza García Lazaro Garza Ayala, San Pedro Garza García N.L., Tel. 1052-4295 y 1052-4296	Fecha
	Rayos X	Folio:
No. Credencial:	Edad	Expediente
Nómina: _____		
Título: _____		
Paciente: _____		
Número de Paciente: _____		
Departamento: _____		
Médico: _____	Cédula: _____	

Favor de practicar los siguientes exámenes

Dirección _____

Nombre del médico _____ Nombre del paciente _____

foto

Elaboró

Revisó

Aprobó

C. Fco. Javier Castillo Santana
Analista de la Dir. de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública

Dr. Hernán Ramírez Vela
Director de Servicio Médico y Salud

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIO MÉDICO Y SALUD

ATENCIÓN MÉDICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0020-CLINICA-MPP-02-V2	20 Sept. 2004	14 diciembre 2010	30 de 35

RECETA

020-CLINICA-MPP-02-FORMATO-03-V1

	Servicio Médico Municipal de San Pedro Garza García Lazaro Garza Ayala, San Pedro Garza García N.L., Tel. 1052-4295 y 1052-4296		Fecha																
	Receta		Folio:																
No. Credencial:	Inciso:	Edad:	Expediente:																
Nómina:																			
Titular:																			
Paciente:																			
Número de Paciente:																			
Departamento:																			
Médico:	Cédula:																		
<table border="1"><thead><tr><th>Descripción</th><th>Fórmula</th><th>Cantidad</th><th>Tratamiento</th></tr></thead><tbody><tr><td colspan="4"> </td></tr><tr><td colspan="4"> </td></tr><tr><td colspan="4"> </td></tr></tbody></table>				Descripción	Fórmula	Cantidad	Tratamiento												
Descripción	Fórmula	Cantidad	Tratamiento																
Nombre del médico		Nombre del paciente																	

Elaboró

Revisó

Aprobó

C. Fco. Javier Castillo Santana
Analista de la Dir. de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública

Dr. Hernán Ramírez Vela
Director de Servicio Médico y Salud

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIO MÉDICO Y SALUD

ATENCIÓN MÉDICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0020-CLINICA-MPP-02-V2	20 Sept. 2004	14 diciembre 2010	31 de 35

INCAPACIDAD

020-CLINICA-MPP-02-FORMATO-04-V1

	Servicio Médico Municipal de San Pedro Garza García		Fecha
	Lazaro Garza Ayala, San Pedro Garza García N.L., Tel. 1052-4295 y 1052-4296		
Incapacidad		Folio:	
No. Credencial:		_____	
Nómina:	Inciso:	Edad:	Expediente:
Titular:			
Paciente:			
Número de Paciente:			
Departamento:			
Médico:		Cédula:	
Se extiende incapacidad a partir de "Fecha de inicio de incapacidad"			

Nombre del médico		Nombre del paciente	

[Handwritten signature]

Elaboró

C. Fco. Javier Castillo Santana
Analista de la Dir. de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública

Revisó

[Handwritten signature]

Dr. Hernán Ramírez Vela
Director de Servicio Médico y Salud

Aprobó

[Handwritten signature]

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIO MÉDICO Y SALUD

ATENCIÓN MÉDICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0020-CLINICA-MPP-02-V2	20 Sept. 2004	14 diciembre 2010	32 de 35

HOJA DE INTERCONSULTA

020-CLINICA-MPP-02-FORMATO-05-V1

	Servicio Médico Municipal de San Pedro Garza García			Fecha
	Lazaro Garza Ayala, San Pedro Garza García N.L., Tel. 1052-4295 y 1052-4296			
Interconsulta		Folio:		
No. Credencial:				
Nómina:	Inciso:	Edad:	Expediente:	
Titular:				
Paciente:	Número de Paciente:			
	Departamento:			
	Médico:			Cédula:
Se autoriza atención de				
Nombre del médico		Nombre del paciente		
	Servicio Médico Municipal de San Pedro Garza García			Fecha
	Lazaro Garza Ayala, San Pedro Garza García N.L., Tel. 1052-4295 y 1052-4296			
Nómina:	Inciso:	Edad:	Departamento:	Folio:
Titular:			Médico:	
Paciente:	Cédula:			
Resumen Clínico:				
Diagnóstico:				
Tratamiento a seguir:				
Requiere algún estudio de diagnóstico:		Si	No	Cuáles:
Requiere incapacidad:		Si	No	Inicio:
Medicamentos recetados:			Cita posterior:	Si No
			Fecha:	
Observaciones: (Paciente o Médico)			Nombre del Médico	

Elaboró

C. Fco. Javier Castillo Santana
Analista de la Dir. de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública

Revisó

Dr. Hernán Ramírez Vela
Director de Servicio Médico y Salud

Aprobó

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIO MÉDICO Y SALUD**

ATENCIÓN MÉDICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0020-CLINICA-MPP-02-V2	20 Sept. 2004	14 diciembre 2010	33 de 35

HOJA DE CONTRARREFERENCIA

020-CLINICA-MPP-02--FORMATO-06-V1

	Servicio Médico Municipal de San Pedro Garza García			Fecha
	Lazaro Garza Ayala, San Pedro Garza García N.L., Tel. 1052-4295 y 1052-4296			
Contrareferencia		Folio:		foto
No. Credencial:				
Nómina:	Inciso:	Edad:	Expediente:	
Titular:				
Paciente:				
Numero de Paciente:				
Departamento:				
Médico:	Cédula:			
Se autoriza atención de				
Nombre del médico		Nombre del paciente		
	Servicio Médico Municipal de San Pedro Garza García			Fecha
	Lazaro Garza Ayala, San Pedro Garza García N.L., Tel. 1052-4295 y 1052-4296			
Nómina:	Inciso:	Edad:	Departamento:	Folio:
Titular:				
Paciente:				
Resumen Clínico:				
Diagnóstico:				
Tratamiento a seguir:				
Tiempo:				
Requiere algún estudio de diagnóstico: Si No Cuáles:				
Requiere incapacidad: Si No Inicio:				
Medicamentos recetados:				Cita posterior: Si No
				Fecha:
Observaciones: (Paciente o Médico)				Nombre del Médico

Elaboró

Revisó

Aprobó

C. Fco. Javier Castillo Santana
Analista de la Dir. de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública

Dr. Hernán Ramírez Vela
Director de Servicio Médico y Salud

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIO MÉDICO Y SALUD

ATENCIÓN MÉDICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0020-CLINICA-MPP-02-V2	20 Sept. 2004	14 diciembre 2010	34 de 35

PASE PARA HOSPITAL

020-CLINICA-MPP-02--FORMATO-07-V1

	Servicio Médico Municipal de San Pedro Garza García Lazaro Garza Ayala, San Pedro Garza García N.L., Tel. 1052-4295 y 1052-4296		Fecha
	Hospital		Folio:
No. Credencial:	Edad: Expediente:		foto
Nómina: Inciso:	Cédula:		
Titular:			
Paciente:			
Número de Paciente: Departamento: Médico:			
Se autoriza atención hospitalaria de			

Dirección del hospital			

Nombre del médico		Nombre del paciente	

Elaboró	Revisó	Aprobó
C. Fco. Javier Castillo Santana Analista de la Dir. de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública	Dr. Hernán Ramírez Vela Director de Servicio Médico y Salud	C.P. Rafael Méndez Ramírez Director de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE SERVICIO MÉDICO Y SALUD

ATENCIÓN MÉDICA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0020-CLINICA-MPP-02-V2	20 Sept. 2004	14 diciembre 2010	35 de 35

**CREENCIAL DEL
SERVICIO MÉDICO MUNICIPAL**

Formato del Manual de Ingreso y Afiliación

020-CLINICA-MPP-01-FORMATO-01-V2

		00000 NOMINA
		0000 EXPEDIENTE
SERVICIO MÉDICO MUNICIPAL		
FOTOGRAFÍA	DIRECCIÓN DE ... DEPENDENCIA	
	SECRETARÍA DE ... SECRETARÍA	
	25/04/1962 FECHA DE NACIMIENTO	06/17/2000 FECHA DE AFILIACIÓN
NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO		

Elaboró

Revisó

Aprobó

C. Fco. Javier Castillo Santana
Analista de la Dir. de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública

Dr. Hernán Ramírez Vela
Director de Servicio Médico y Salud

C.P. Rafael Méndez Ramírez
Director de Normatividad,
Transparencia y Cuenta Pública