

SUPLEMENTO. Tomo II. Ejemplar 12. Décima Octava Sección. Año 101. 16 de marzo de 2018

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. COORDINACIÓN GENERAL DE CONSTRUCCIÓN DE LA
COMUNIDAD. DIRECCIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS MUNICIPALES. MANUAL DE
ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO. UNIDAD MÉDICA DE URGENCIAS “CRUZ VERDE”**

DIRECTORIO



Maestro Juan Enrique Ibarra Pedroza
Presidente Municipal de Guadalajara

Maestro Oscar Villalobos Gámez
Secretario General

Licenciado Luis Eduardo Romero Gómez
Director de Archivo Municipal

Comisión Editorial

Mónica Ruvalcaba Osthoff
Mirna Lizbeth Oliva Gómez
Karla Alejandrina Serratos Ríos
Gloria Adriana Gasga García
Lucina Yolanda Cárdenas del Toro
Sandra Julissa Navarro Guevara
Margarita Martín del Campo Híjar

Registro Nacional de Archivo Código

MX14039 AMG

Archivo Municipal de Guadalajara

Esmeralda No. 2486
Col. Verde Valle
C.P. 44550 Tel/Fax 3122 6581

Edición, diseño e impresión

Esmeralda No. 2486
Col. Verde Valle
C.P. 44550 Tel/Fax 3122 6581

La Gaceta Municipal es el órgano oficial del
Ayuntamiento de Guadalajara

Gaceta

Fecha de publicación: 16 de marzo de 2018

SUMARIO

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. COORDINACIÓN
GENERAL DE CONSTRUCCIÓN DE LA
COMUNIDAD. DIRECCIÓN DE SERVICIOS
MÉDICOS MUNICIPALES. MANUAL DE
ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO. UNIDAD MÉDICA
DE URGENCIAS “CRUZ VERDE”**





Dirección de Servicios Médicos Municipales



Documento de Referencia

Manual de Organización Específico. Unidad Médica de Urgencias “Cruz Verde”

Elaboración: 10 de octubre del 2015 Actualización: 05 de diciembre 2017. Nivel: I Clave: 008OE-CV_002

Autorización: **15 de diciembre del 2017**



Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación
Departamento de Innovación y Desarrollo
H. Ayuntamiento de Guadalajara
2015-2018



Contenido

Introducción	3
A Antecedentes Históricos	5
B Modelo Conceptual	11
C La Calidad en Servicios Médicos.	12
D. Filosofía Organizacional	15
E. Políticas Rectoras	19
F. Fundamento Legal	21
G. Atribuciones	25
H. Estructura Orgánica	31
I. Organigrama Estructural	33
K Descripción de Funciones	35
L. Catálogo de Servicios	59
M. Colaboradores	63
N. Autorización	65



Dirección de Servicios Médicos Municipales

Manual de Organización Específico Unidad Médica de Urgencias “Cruz Verde”



Documento de Referencia

Elaboración: 10 de octubre del 2015 Actualización: 05 de diciembre 2017. Nivel: I Clave: 008OE-CV_002
Pág. 2 Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación / Departamento de Innovación y Desarrollo

Manual de Organización Específico Unidad Médica de Urgencias “Cruz Verde”

Introducción

El manual de organización se construye y constituye, como un instrumento técnico de carácter administrativo con la intencionalidad de satisfacer todo requerimiento legal o normativo.

¿Para qué sirve el documento?

El manual de organización proporciona la información necesaria sobre la conformación de la unidad administrativa en sí misma; provee las funciones y objetivos de cada unidad médica/orgánica que la compone; determina de manera clara los niveles de jerarquía y responsabilidad. Este documento, permite a los empleados de toda organización, trabajar sin duplicidad de funciones, y en consecuencia, hacer más eficiente los procesos de trabajo de forma racional en todos sus recursos.

Por otro lado, también es un documento que coadyuva en el proceso de inducción a todas aquellas personas que ingresan por primera vez a la unidad administrativa o cuando los trabajadores se cambian de una unidad orgánica a otra; el manual de organización suele ser el primer documento que se solicita cuando se lleva a cabo una auditoría por los órganos de control del H. Ayuntamiento.

¿Qué apartados integran un manual de organización?

El primer apartado es a modo de contextualización y se le denomina Antecedentes Históricos, posterior a él, sigue un apartado filosófico en donde se define la misión, visión, el decálogo de valores y, si se desea, alguna aspiración de gobierno; el siguiente apartado es el fundamento legal y las principales atribuciones que tienen que cumplirse; después el documento integra un dibujo con la totalidad de las áreas jerárquicas que integran la organización, el cual funciona como una carta de navegación organizacional al que denominamos organograma u organigrama; para proseguir después con la descripción del objetivo y funciones de las unidades orgánicas y concluir así, con el apartado de autorizaciones.



Dirección de Servicios Médicos Municipales

Manual de Organización Específico Unidad Médica de Urgencias “Cruz Verde”



Documento de Referencia

Elaboración: 10 de octubre del 2015 Actualización: 05 de diciembre 2017. Nivel: I Clave: 008OE-CV_002
Pág. 4 Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación / Departamento de Innovación y Desarrollo

A Antecedentes Históricos

- 1607, El H. Ayuntamiento de Guadalajara se realizaron las primeras acciones encaminadas a atender las necesidades de salud de sus habitantes, por lo que se implementó el apoyo sanitario y asistencial.
- 1652, El cirujano don Diego de Peralta es designado por el cabildo de Justicia y Regimiento para atender a la comunidad.
- 1764, El H. Ayuntamiento, a través de cabildo de Justicia y Regimiento, asigna un presupuesto anual para atender a la población en materia de salud.
- 1892, Se establecen la participación de practicantes especialistas en atender heridos y accidentados.
- 1895, El 11 de julio, se transfiere al H. Ayuntamiento de Guadalajara, la facultad de ejercer acciones del código sanitario y para ello, se crea la Junta Directiva con sede en la escuela de medicina.
- 1897, El supremo Gobierno del Estado, clasifica a la Dirección de Servicios Médicos Municipales, en demarcaciones o comisarías, junto con la policía municipal. El total de comisarías para la ciudad era de cinco, distribuidas en las distintas partes de la ciudad.
- 1901, Se establecen la “sección médica”, de policía especial de salubridad y vigilancia, bajo cuya responsabilidad estaban los preceptos de Código Sanitario. Cada comisaría tenía un jefe médico.
- 1905, Se realiza obras de teatro para obtener fondos para atender las necesidades de las cinco secciones médicas.
- 1906, En la segunda sección se dota de arsenal quirúrgico y autoclave para desinfectar material.
- 1919, Se establece el primer proyecto de reglamento para la Dirección General de Servicios Médicos, con el C. Presidente Salvador Ulloa.
- 1922 – 1926, Se logra la adquisición de transporte adecuado para la atención de urgencias médicas.
- 1927 – 1928 Se dotar de equipo y material a la sala de cirugía general.
- 1929 – 1930 En este periodo se destaca el alto sentido humanitario y de desarrollo con apoyo personal.

- 1930 – 1933 Se Adquieren vehículos equipados para la transportación de heridos.
- 1934 – 1938 El Dr. Jesús Delgadillo y Araujo y los practicantes, donaban su sueldo.
- 1943 – 1946 Se adquirió el primer aparato para anestesiología, y con ello, se mejoraron los procedimientos anestésicos y quirúrgicos.
- 1947 – 1948 Se designó un local interno en Juárez y Colón para continuar con las funciones de la sección médica.
- 1949 – 1952 Se cambia el nombre de la institución a Departamento Médico Municipal, con ello se mejora la organización y el otorgamiento de los servicios, se adquiere el primer aparato de rayos “X”, banco de sangre y consulta externa.
- 1953 – 1955 El Cabildo cambia de nombre a las secciones médicas municipales, que son instituciones sociales de emergencia a “Cruz Verde” y se hace la adquisición en material y equipo médico.
- 1956 – 1958 Se crea el primer centro de prevención y asistencia social llamado “No. 1” (Silverio García y Bulevar a Tlaquepaque).
- 1959 – 1961 Se implementa el servicio de ortopedia, traumatología de urgencia y consulta externa y, se adquiere material, equipo y dos ambulancias.
- 1962 – 1964 Se cambia el nombre de Departamento Médico Municipal y se modifican las instalaciones. Además, se retoma el tema de los reglamentos, políticas y procedimientos; se implementan las áreas de medicina y de cirugía, responsabilidad asignada al pasante más responsable.
- 1964 – 1970 Inicia el apoyo médico a la cárcel preventiva.
- 1967, En diciembre se inaugura la Unidad “Dr. Francisco Ruiz Sánchez” en un predio Municipal, inició sus actividades, solo con primeros auxilios y debido a la demanda en atención médica, esta unidad se remodeló y se amplió.
- 1971 – 1973 Se inaugura la unidad de urgencias “Dr. Leonardo Oliva” y las periféricas “Ignacio Allende”, “Valentín Gómez Farías”, y el laboratorio de análisis clínicos “Virginia Romero Vda. de Orozco”.
- 1974 – 1976 Se establece el departamento de Trabajo Social como apoyo comunitario y con ello se dio otro impulso a los procesos de atención médica.
- 1977 – 1979 Se cambia la nominación de Departamento a “Dirección General de Servicios Médicos” y se hace entrega de las Unidades Hogar al Sistema DIF.
- 1980 – 1982 Seda énfasis a los procesos de enseñanza.

Documento de Referencia

Elaboración: 10 de octubre del 2015 Actualización: 05 de diciembre 2017. Nivel: I Clave: 008OE-CV_002
Pág. 6 Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación / Departamento de Innovación y Desarrollo

Manual de Organización Específico Unidad Médica de Urgencias “Cruz Verde”

1983 – 1985 Se remodela la unidad “Leonardo Oliva” y se diseña como un Hospital General con 40 camas censables, cuatro quirófanos, 11 camas para terapia intensiva, auditorio y otros servicios.

Se remodela la Unidad “Francisco Ruiz Sánchez” y ofrece el servicio de ginecología y obstetricia.

En 1985 se inaugura la nueva Unidad “Dr. Jesús Delgadillo y Araujo” a espaldas del parque alcalde y la clínica médica municipal con las oficinas administrativas generales.

Se incrementan los recursos humanos, de 150 a 430 trabajadores y se cuenta con el primer delegado sindical.

Se duplica la cantidad de residentes, realizando especialidades en las tres áreas aceptadas por la Universidad de Guadalajara (anestesiología, ortopedia y traumatología médico-quirúrgicas).

Por primera vez se establece el sistema operativo de paramédicos, con la instalación de la escuela y se da inicio a la formación de paramédicos juveniles como grupo turístico, en la Unidad “Dr. Leonardo Oliva”.

1986 – 1988 Los trabajadores del H. Ayuntamiento se incorporan al régimen de atención el IMSS.

Se renta la planta alta de la unidad “Delgadillo y Araujo” correspondiente a las oficinas generales y a la clínica municipal.

Se cierran dos unidades periféricas (Ignacio Allende y Gómez Farías) y se adquieren 5 ambulancias y material quirúrgico.

1989 – 1992 Se firma convenio con la Universidad de Guadalajara para las especialidades en ortopedia y traumatología, anestesiología y urgencia médico-quirúrgicas, además del curso de superación académica de un año en cualquiera de las especialidades mencionadas.

Se reabren al público las Unidades “Ignacio Allende” y “Valentín Gómez Farías”.

Se adquieren cuatro ambulancias, de las cuales, dos fueron donadas por la Lotería Nacional para la Asistencia Pública y Se establecen un taller mecánico para soluciones inmediatas.

Se instala la central de abasto y se organiza y legaliza la sociedad médica de Cruz Verde.

1992 – 1994 Reestructuración de unidades y apoyo a los procedimientos y materiales quirúrgicos. Las especialidades se reconocen nuevamente, aceptándose con el examen nacional de residencia, y avaladas por la Universidad de Guadalajara.

Se inaugura la unidad “Reforma”, que posteriormente llevará el nombre del Dr. Mario Rivas Souza.

1995 – 1997 Se remodela la unidad “Dr. Leonardo Oliva”, y reduce el número de camas censables a la mitad y desaparece la unidad de terapia intensiva, así como la disminución a dos quirófanos, con lo cual, se mejora el servicio en la atención de urgencias y el de sala de choque.

La unidad “Dr. Francisco Ruiz Sánchez” se remodela con hospitalización en planta alta, urgencias y quirófanos.

La unidad “Delgadillo y Araujo” se reforma de acuerdo al plan maestro en la segunda etapa, contando con 35 camas censables, tres quirófanos y cinco camas para terapia intermedia.

Se inaugura el Centro Regional de Información y Atención Toxicología (CRIAT) en la planta alta de la unidad “Ernesto Áreas González” antes Dr. Mario Rivas Souza”.

1998 – 2000 Se cambia el nombre de la dependencia, ahora Dirección General de Servicios Médicos, innova con planeación estratégica para muchos años. Se inaugura la unidad periférica Tetlán.

2001 – 2003 Se cambia el nombre de unidades periféricas por el de U.A.P.S. Unidades de Atención Primaria de Salud.

Se remodelan los edificios de las unidades médicas hospitalarias Leonardo Oliva, Ruiz Sánchez, Delgadillo y Araujo, U.A.P.S. y oficinas del área médica y administrativa. Se adquiere un tomógrafo nuevo y tres equipos de ultrasonido.

2004 – 2006 Se da atención al primer nivel de atención médica, a través de la integración una red de ocho unidades de atención primaria y ocho consultorios populares.

Se rehabilita la unidad hospitalaria “Dr. Ernesto Áreas” primordialmente en su centro de toxicología (CRIAT) y se consolida como el más importante en la región centro occidente del país.

2007 – 2009 Se da inicio al programa del Seguro Popular para atender a los afiliados del mismo.

Documento de Referencia

Elaboración: 10 de octubre del 2015 Actualización: 05 de diciembre 2017. Nivel: I Clave: 008OE-CV_002
Pág. 8 Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación / Departamento de Innovación y Desarrollo

Manual de Organización Específico Unidad Médica de Urgencias “Cruz Verde”

2010 – 2015 La Secretaría de Servicios Médicos Municipales, logra instalar en la Unidad Delgadillo y Araujo el primer banco de sangre.

Se construye la farmacia del Seguro Popular y se conforma el patronato de Cruz Verde.

2015 En el mes de octubre, con el inicio de la nueva administración, la Secretaría de Servicios Médicos Municipales, vuelve a cambiar de nombre para quedar como Dirección de Servicios Municipales, bajo el liderazgo de la Coordinación General de Construcción de Comunidad.

Se modifica la estructura orgánica y se incorporan dos nuevas subdirecciones, la Subdirección de Atención Prehospitalaria y la Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación, con estas dos subdirecciones, se busca dar énfasis a la ciudad saludable que todos quieren, por lo que se buscarán esquemas metropolitanos de intervención.

2016 2017 Como hecho sin precedente, y con la finalidad de incrementar la calidad en los servicios que se ofrecen a los habitantes de Guadalajara, la Dirección de Servicios Médicos Municipales, en el mes de agosto, logró la acreditación de dos unidades médicas de urgencia (Cruz Verde), y seis meses después, se logró la acreditación de la tercera Cruz Verde. Las Unidades de Atención Primaria a la Salud (UAPS) se vocacionen y comienza con su transformación a unidades de Urgencia Médica Básica (UMB), en noviembre del 2016 fue la primera y hasta el momento son tres unidades transformadas; se espera que, para finales del 2017, sean otras tres.

Se logró una inversión sin precedente, como nunca se había realizado, gracias al presupuesto participativo que implementó el Gobierno de Guadalajara, se destinó un monto de 72.7 mdp que se utilizaron para: equipar (ambulancias y equipamiento médico) y se remodelaron en su infraestructura, las cinco unidades médicas de urgencia y seis unidades de Urgencia Básica (UMB).

En el 2016, por primera vez en la historia del municipio de Guadalajara, se logró la certificación ante la Secretaría de Salud de diez espacios públicos de la Ciudad, como “Entornos favorables a la salud”.

La Unidad médica de urgencia “Dr. Jesús Delgadillo Araujo”, se integró a la red de hospitales donantes para procurar órganos y tejidos, con los familiares de pacientes fallecidos.

En coordinación con la Dirección de Ingresos de la Tesorería, se logró que dentro de las unidades médicas de urgencia se expidieran recibos en cero, ello,

para todos aquellos pacientes que tuvieron la exención del pago bajo el proceso de valoración socioeconómica que realiza el personal de Trabajo Social, y obtener así información de toda la asistencia social que se otorga.

Documento de Referencia

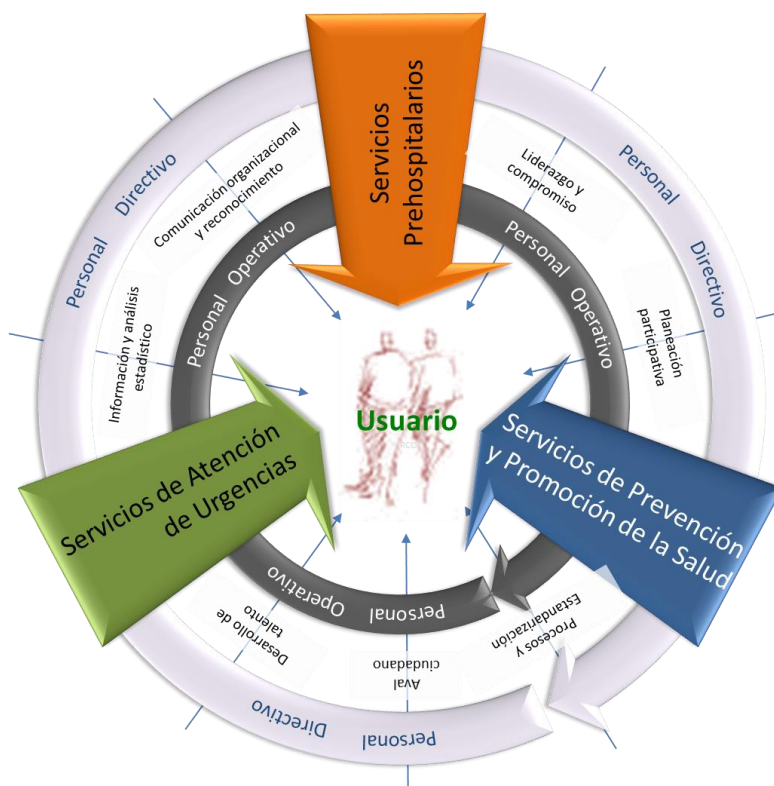
Elaboración: 10 de octubre del 2015 Actualización: 05 de diciembre 2017. Nivel: I Clave: 008OE-CV_002
Pág. 10 Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación / Departamento de Innovación y Desarrollo

Manual de Organización Específico
Unidad Médica de Urgencias “Cruz Verde”

B Modelo Conceptual

Un modelo, es la representación gráfica que ayuda a entender algo que no se puede palpar o ver directamente. Un modelo no es una realidad, trata de una abstracción de la realidad y que inspira a trabajar para lograrlo. Por tanto, se puede decir que un modelo conceptual, es la imagen conceptual del ideal de lo que debería ser, o de lo que se esperar ser para cumplir con la razón de ser o misión organizacional; trata de una imagen que proporciona una dirección o patrón para alcanzar a través de la *praxis* de todos los trabajadores. El objetivo del modelo conceptual es la de representar la realidad en términos ideales, en la cual, se observan imágenes que se relacionan con otros elementos que son esenciales.

El Modelo Conceptual para la Atención en la Dirección de Servicios Médicos Municipales del Gobierno de Guadalajara es el siguiente:



Fuente: Dirección de Servicios Médicos Municipales de Guadalajara/ Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación/ Departamento de Innovación y Desarrollo. Febrero 2016

Documento de Referencia

Elaboración: 10 de octubre del 2015 Actualización: 05 de diciembre 2017. Nivel: I Clave: 008OE-CV_002
Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación / Departamento de Innovación y Desarrollo

Pág. 11

El modelo conceptual que se presenta tiene como centro de todos los procesos al usuario tanto interno como externo, razón y motivo que llevan a la misión y visión propuestas.

Existen 3 procesos sustantivos o vitales de los servicios médicos municipales del Gobierno de Guadalajara son:

- La atención de urgencias médico-quirúrgicas,
- La atención prehospitalaria
- Los servicios de prevención y promoción a la salud.

Todos estos procesos están encaminados y dirigidos a la plena satisfacción de los usuarios y tienen tanto al personal operativo de las diferentes categorías como al personal directivo en circulares concéntricas permanentes alrededor de estos procesos, impulsados por valores inmersos en una espiral continua de calidad y calidez.

Este modelo centrado en el ser humano (el usuario) promueve la integración de los mandos operativos y directivos en un mismo fin: El humanitarismo, ello a través de la creación de la comunidad que se dirige hacia su transformación en una ciudad saludable.

Documento de Referencia

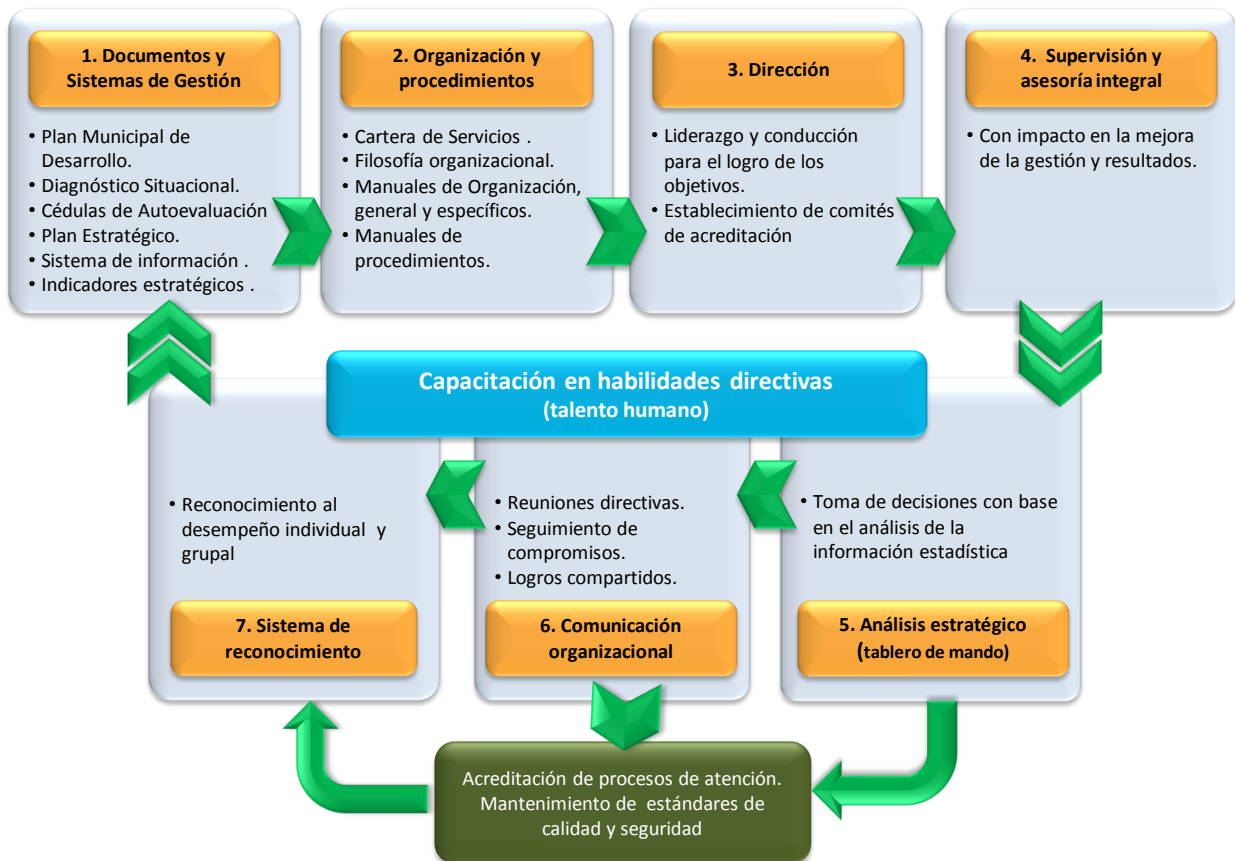
Elaboración: 10 de octubre del 2015 Actualización: 05 de diciembre 2017. Nivel: I Clave: 008OE-CV_002
Pág. 12 Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación / Departamento de Innovación y Desarrollo

C La Calidad en Servicios Médicos.

Como toda tendencia en nuestra realidad, toda organización busca la adopción de un modelo de gestión que sirva como referente a los procesos y procedimientos, los cuales responden a los servicios que se ofrecen en las unidades médicas de la Dirección de Servicios Médicos Municipales de Guadalajara.

Nuestro modelo de gestión de calidad y seguridad, debe ser un referente permanente para buscar la mejora de nuestros procesos y servicios, y en consecuencia, favorecer el entendimiento de una institución.

Modelo de Gestión de Calidad y Seguridad de la Dirección de Servicios Médicos Municipales del Gobierno de Guadalajara.



Fuente: Dirección de Servicios Médicos Municipales de Guadalajara/ Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación/ Departamento de Innovación y Desarrollo. Febrero 2016.



Dirección de Servicios Médicos Municipales

Manual de Organización Específico Unidad Médica de Urgencias “Cruz Verde”



Documento de Referencia

Elaboración: 10 de octubre del 2015 Actualización: 05 de diciembre 2017. Nivel: I Clave: 008OE-CV_002
Pág. 14 Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación / Departamento de Innovación y Desarrollo

D. Filosofía Organizacional

Dirección de Servicios Médicos Municipales 2015 - 2018.

Misión

Otorgar servicios de atención prehospitalaria y de urgencias médicas con alta eficiencia, calidad y seguridad de los pacientes; así como, promover las condiciones para la prevención, protección y promoción de la salud.

Visión 2042

En el año 2042, la Ciudad Guadalajara ha sido declarada “**Ciudad Saludable**” porque brinda las condiciones para que la gente viva más años con mejor salud, ya que de manera planificada en las colonias y barrios - donde se desenvuelven cotidianamente las personas – se han fortalecido y creado las “**condiciones para la salud colectiva**” contribuyendo de esta manera a construir ciudadanía y comunidad.

Cuando los ciudadanos están enfermos o sufren un accidente, las instituciones de los tres niveles de gobierno establecidas en la Ciudad de Guadalajara y su área conurbada, integradas en un “**Sistema Metropolitano de Salud**”, ofrecen sus servicios con calidad y trato digno, satisfaciendo las expectativas y necesidades de una población cada vez más consciente del cuidado de su salud. Los Servicios Médicos Municipales de la Zona de Guadalajara, constituidos en una “**Red Metropolitana de atención prehospitalaria y urgencias médicas**”, cuentan con patrimonio propio y personalidad jurídica, y operan con alta eficacia y eficiencia.

Por todo lo anterior, los niveles de protección y atención de la salud contribuyen a la eliminación de la pobreza y al desarrollo integral de las ciudades y las personas, quienes disfrutan de una mayor calidad de vida dentro un ambiente digno y seguro, logrando que **Guadalajara y el área metropolitana sea reconocida como un lugar para crecer sanamente y vivir con armonía.**

Las estrategias rectoras para lograr la visión Salud Guadalajara 2042

Sentar las bases para vacacionar, eficiente y modernizar de manera paulatina la gerencia de las unidades médicas, y consolidarlas como proveedores competitivos del Seguro Popular.

Construir el andamiaje para implementar la Red Metropolitana de Atención Pre hospitalaria y Urgencias Médicas, y su integración estratégica en el Sistema Estatal de Salud.

Ciudad Saludable: fortalecer, orientar y crear de forma planificada espacios públicos, servicios y programas municipales como la primera línea de defensa contra riesgos sanitarios, de promoción de la salud y prevención de enfermedades.

Decálogo de Valores

Los valores son normas de convivencia de la especie humana, son un conjunto de características positivas y válidas para un desarrollo de vida plena. Son principios rectores que nos fortalecen y nos sacarán adelante.

Compromiso

Este valor permite que un servidor público dé todo de sí mismo para conseguirlos objetivos planteados, tenemos que lograrlo/hacerlo". Para lograr este valor, se requiere de una promesa a cumplir, del proceso que se realiza para cumplirlo y el cumplimiento en sí mismo de forma holística.

Respeto

El servidor público, no debe hacer las cosas que vayan en contra de la naturaleza, debe hacer posible las relaciones de convivencia y comunicación efectivas entre sus compañeros y los ciudadanos, el respeto es condición indispensable para el surgimiento de la confianza, para vivir

Documento de Referencia

Elaboración: 10 de octubre del 2015 Actualización: 05 de diciembre 2017. Nivel: I Clave: 008OE-CV_002
Pág. 16 Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación / Departamento de Innovación y Desarrollo

sin agresiones, para pensar libremente sin represalias, para actuar con equidad y, para aceptar a los demás tal y como son.

Congruencia

La clave para generar confianza y credibilidad entre los ciudadanos es actuar de conformidad con lo que se dice, lo que se hace y lo que se piensa. La congruencia, es la acción intrínseca de nosotros como servidores públicos.

Responsabilidad.

El proceder de los servidores públicos debe de estar encaminado a la satisfacción plena de nuestros usuarios/pacientes, por tanto, todo lo que hagamos surge de nosotros mismos y de nadie más, no se tiene que culpar a otros, debemos afrontar nuestras acciones con entereza. La responsabilidad tiene que ver con nuestros actos y éstos a nuestras promesas y compromisos, tenemos que cumplir. Hacer lo correcto es un signo de madurez y dignidad humana; por eso el servidor público debe:

- Responder por sus actos, ser consciente del daño que puede generar y asumir las consecuencias con dignidad.
- Cumplir en forma cabal sus deberes y obligaciones, bajo el actuar de sus derechos
- Hacer lo que se debe hacer.
- Evitar excusarse y justificarse.
- Tener iniciativa e inteligencia para hacer bien lo que se hace.
- Valorar lo importante de lo urgente.

Honradez

El trabajador de la salud sabe que este valor es la probidad, rectitud, integridad y honestidad personal en el actuar cotidiano con base en la verdad y la auténtica justicia. La honradez es la razón de pensar, decir y actuar.

Trato digno

El ciudadano reclama un trato digno en todo momento, especialmente en situaciones tan sensibles como es la salud. Aplicable en acciones, actitudes y respuestas cordiales, que la población espera del gobierno, a través de la coordinación de todas sus áreas especialmente bien dirigida por la Dirección de Servicios Médicos Municipales.

Humanitarismo

El orgullo del trabajador de la salud, gira alrededor de la capacidad que se tiene para sentir afecto, comprensión y sobre todo, solidaridad hacia las demás personas, se vive en una misma comunidad que busca un mismo fin, la trascendencia.

Amabilidad

Para el trabajador de la salud sabe que ser amable es tratar a las personas en forma digna, porque tiene el derecho a ser amado, por tanto, se debe ser afectuoso, agradable, gentil y servicial, incluso humorista o alegre. Ser amable también es ser atento, brindar atención y respeto en equidad, pero con énfasis en los desvalidos, y necesitados.

Honorabilidad

Como profesionales, somos capaces de dar respeto y emitir merecidas opiniones hacia los demás y recíprocamente, se deben recibir, el honor se obtiene y se recibe a través del respeto total a nuestros semejantes.

Eficiencia

El servidor público busca de forma permanente, hacer correctamente lo que tiene que hacer, para aumentar la capacidad operativa y resolutive de: los procesos prehospitalarios, de las unidades de atención a urgencias y de las áreas administrativas. En suma, este valor tiene que ver con “hacer las cosas correctas, de manera correcta en el tiempo correcto”.

Documento de Referencia

Elaboración: 10 de octubre del 2015 Actualización: 05 de diciembre 2017. Nivel: I Clave: 008OE-CV_002
Pág. 18 Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación / Departamento de Innovación y Desarrollo

E. Políticas Rectoras

1. Todo usuario de nuestros servicios debe recibir atención médica de calidad, con calidez y con trato digno, por tanto, nuestros servicios deben darse de forma eficaz y oportuna,
2. Toda atención médica debe otorgarse bajo el enfoque de la seguridad del paciente, para evitar daños colaterales,
3. Los usuarios deben estar tranquilos por sus pertenencias, por ello, es que todas sus cosas serán respetadas por el personal de Servicios Médicos Municipales,
4. Para unificar los criterios de atención, todos los procedimientos y procesos de trabajo deben estar plenamente estandarizados, y así, promover la mejora continua de los mismos,
5. Todo el usuario que demanda atención médica debe ser atendido por pequeño que sea su padecimiento, por tanto, debe ser estabilizado y referenciado a otra institución de alta complejidad médica cuando el caso lo amerite e implementar el cero rechazo,
6. El actuar de los trabajadores, debe responder plenamente a la normatividad vigente, con relación a la atención médica, y
7. Las unidades de atención a urgencias médicas deben trabajar y documentar su actividad administrativa, práctica médica y apegarse a las guías de práctica clínica.
8. Los directivos de las Unidades médicas de urgencia deben identificar de manera sistemática la opinión de los usuarios, para mejorar los procesos de trabajo



Dirección de Servicios Médicos Municipales

Manual de Organización Específico Unidad Médica de Urgencias “Cruz Verde”



Documento de Referencia

Elaboración: 10 de octubre del 2015 Actualización: 05 de diciembre 2017. Nivel: I Clave: 008OE-CV_002
Pág. 20 Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación / Departamento de Innovación y Desarrollo

F. Fundamento Legal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos,
- Constitución Política del Estado de Jalisco,
- Condiciones Generales de Trabajo del Ayuntamiento de Guadalajara,
- Ley General de Salud,
- Ley Estatal de Salud,
- Ley del Gobierno y Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco,
- Ley de Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios,
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco,
- Reglamento de Salud para el Municipio de Guadalajara,
- Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica,
- Reglamento Interior de la Comisión Interinstitucional para la Formación de Recursos Humanos para la Salud,
- Reglamento de la Organización de los Servidores Públicos Auxiliares de la Administración Municipal de Guadalajara,
- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Guadalajara,
- Reglamento para el Impulso y Aplicación del Proceso de Mejora Regulatoria del Municipio de Guadalajara.

Normas oficiales mexicanas

Se detallan algunas que corresponden al servicio de la Dirección de Servicios Médicos Municipales. Es importante mencionar que hay modificaciones constantes o normas nuevas que competen a esta institución y se deberán tomar en cuenta, todas aquellas que se consideren de competencia de esta Dependencia.

NOM-001-SSA3-2012

Norma para la organización y funcionamiento de residencias médicas.

NOM-004-SSA3-2009

Norma para el expediente clínico.

Documento de Referencia

Manual de Organización Específico Unidad Médica de Urgencias “Cruz Verde”

NOM-005-SSA3-2010

Que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios.

NOM-006-SSA3-2011

Norma para la práctica de anestesiología.

NOM-010-SSA2-2010

Norma para la prevención y control de la infección por virus de la inmunodeficiencia humana.

NOM-013-SSA2-2006

Norma para la prevención y control de enfermedades bucales.

NOM-015-SSA2-2010

Norma para la prevención, tratamiento y control de la diabetes mellitus.

NOM-016-SSA2-2012

Norma para la vigilancia, prevención, control, manejo y tratamiento del cólera.

NOM-026-SSA3-2011

Norma para la práctica de la cirugía mayor ambulatoria.

NOM-027-SSA3-2011

Norma para la regulación de los servicios de salud. Que establece los criterios de funcionamiento y atención en los servicios de urgencias de los establecimientos de atención médica.

NOM-030-SSA2-2009

Norma para la prevención, tratamiento y control de la hipertensión arterial.

NOM-030-SSA3-2011

Norma que establece los requisitos arquitectónicos para facilitar el acceso, tránsito, uso, permanencia de las personas con discapacidad en establecimientos de atención médica ambulatoria y hospitalaria del Sistema Nacional de Salud.

NOM-031-SSA3-2012

Norma para la organización y funcionamiento de los laboratorios clínicos.

NOM-034-SSA3-2013

Regulación de los servicios de salud. Atención médica Prehospitalaria

NOM-035-SSA3-2012

Norma en materia de información en salud.

Documento de Referencia

Manual de Organización Específico Unidad Médica de Urgencias “Cruz Verde”

NOM-046-SSA2-2005

Norma para la prestación de servicios de salud. Criterios para la atención médica de la violencia familiar.

NOM-056-SSA1-1993

Norma para los requisitos sanitarios del equipo de protección personal.

NOM-087-SEMARNAT-SSA1-2002

Norma para la protección ambiental - Salud ambiental - Residuos peligrosos biológico-infecciosos - Clasificación y especificaciones de manejo.

NOM-167-SSA1-1997

Norma para la prestación de servicios de asistencia social para menores y adultos mayores.

NOM-220-SSA1-2002

Norma para la instalación y operación del fármaco vigilancia.

NOM-233-SSA1-2002

Norma que establece los requisitos arquitectónicos para facilitar el acceso, tránsito y permanencia de los discapacitados a los establecimientos de atención médica del Sistema Nacional de Salud.

NOM-253-SSA1-2012

Norma para la disposición de sangre humana y sus componentes con fines terapéuticos



Dirección de Servicios Médicos Municipales

Manual de Organización Específico Unidad Médica de Urgencias “Cruz Verde”



Documento de Referencia

Elaboración: 10 de octubre del 2015 Actualización: 05 de diciembre 2017. Nivel: I Clave: 008OE-CV_002
Pág. 24 Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación / Departamento de Innovación y Desarrollo

G. Atribuciones

Ordenamiento: Reglamento de la Administración Pública Municipal de Guadalajara. Publicado el 21 de agosto de 2017. Suplemento de la Gaceta Municipal

Título Sexto: Coordinaciones Generales.

Capítulo VI Coordinación General de Construcción de la Comunidad.

Sección Quinta: Dirección de Servicios Médicos Municipales.

ARTÍCULO 149. La Dirección de Servicios Médicos Municipales, tiene las siguientes atribuciones:

- I. Participar en la construcción del modelo metropolitano, con énfasis en la educación para la salud, la prevención y el autocuidado, con las dependencias competentes;
- II. Planear, dirigir y controlar los programas que se instrumenten en el municipio en materia de salud, así como su operación;
- III. Mejorar la cobertura de servicios de salud para urgencias médicas, atendiéndolas en tiempo, ya sea por accidente o por enfermedad;
- IV. Promover programas de activación física en lugares públicos, para impulsar estilos de vida sana, y trabajar en la prevención de enfermedades de mayor prevalencia y costo social, en coordinación con las dependencias competentes;
- V. Operar un sistema sanitario de atención, con vinculación funcional de todas las instituciones públicas y privadas del sector salud que actúan en el municipio;
- VI. Empezar la reingeniería del sistema de salud, en correspondencia con el nuevo modelo de gestión de la ciudad multipolar, alineando la estructura y funciones a las nuevas responsabilidades;
- VII. Desarrollar los protocolos de intervención específica para los padecimientos de alta prevalencia y tipos de trauma en accidentes;
- VIII. Realizar el saneamiento y preservación de los entornos habitacionales, escolares y laborales como condicionantes de la salud de las personas, en coordinación con las dependencias competentes;

Documento de Referencia

Elaboración: 10 de octubre del 2015 Actualización: 05 de diciembre 2017. Nivel: I Clave: 008OE-CV_002

Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación / Departamento de Innovación y Desarrollo

Pág. 25

- IX.** Promover y proponer la celebración de convenios con las dependencias competentes, para la consecución de sus fines;
- X.** Realizar acuerdos con otras secretarías para llevar a cabo trabajos intermunicipales y de coordinación interinstitucional, en cuanto sean compatibles y necesarios para lograr un objetivo social;
- XI.** Planear, dirigir y controlar los programas que se instrumenten en el municipio en materia de salud, así como su operación;
- XII.** Dirigir y controlar la operación de las dependencias del Ayuntamiento encargadas de la prestación de los servicios de salud en el municipio;
- XIII.** Autorizar, apoyar y evaluar el desarrollo y cumplimiento de los programas de enseñanza, educación continua y adiestramiento en el servicio médico;
- XIV.** Informar a la Coordinación General de Construcción de Comunidad, los avances de sus actividades, y resultado de análisis estadísticos que permitan medir la capacidad de respuesta de la Dirección en los términos y condiciones que indique su Coordinador;
- XV.** Coadyuvar y asesorar a las dependencias y entidades de la administración pública municipal para que las oficinas y edificios públicos del municipio obtengan la certificación como entornos favorables a la salud, así como para que conserven dicha certificación;
- XVI.** Auxiliar a las dependencias y entidades municipales, para que los servidores públicos activen la Cartilla de Salud, coadyuvando con ellas en la promoción y vigilancia que corresponda;
- XVII.** Asesorar y auxiliar, en coordinación con la Dirección de Protección Civil y Bomberos, a las dependencias y entidades de la administración pública municipal en la implementación y operación de sus respectivas Comisiones de Seguridad e Higiene; y
- XVIII.** Las demás previstas en la normatividad aplicable.

Documento de Referencia

Elaboración: 10 de octubre del 2015 Actualización: 05 de diciembre 2017. Nivel: I Clave: 008OE-CV_002
Pág. 26 Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación / Departamento de Innovación y Desarrollo

Manual de Organización Específico Unidad Médica de Urgencias “Cruz Verde”

El siguiente ordenamiento, es de observancia obligatoria, sin embargo, en este documento solo se transcribirán algunas disposiciones.

Ordenamiento: Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica.

Capítulo I Disposiciones Generales.

ARTÍCULO 18.- Los establecimientos en los que se presten servicios de atención médica, deberán contar con un responsable, mismo que deberá tener título, certificado o diploma, que, según el caso, haga constar los conocimientos respectivos en el área de que se trate.

Los documentos a que se refiere el párrafo anterior deberán encontrarse registrados por las autoridades educativas competentes.

ARTÍCULO 19.- Corresponde a los responsables a que hace mención el artículo anterior llevar a cabo las siguientes funciones:

- I.- Establecer y vigilar el desarrollo de procedimientos para asegurar la oportuna y eficiente prestación de los servicios que el establecimiento ofrezca, así como para el cabal cumplimiento de la Ley y las demás disposiciones aplicables;
- II.- Vigilar que, dentro de los mismos, se apliquen las medidas de seguridad e higiene para la protección de la salud del personal expuesto por su ocupación;
- III.- Atender en forma directa las reclamaciones que se formulen por irregularidades en la prestación de los servicios, ya sea las originadas por el personal del establecimiento o por profesionales, técnicos o auxiliares independientes, que en él presten sus servicios, sin perjuicio de la responsabilidad profesional en que se incurra;
- IV.- Informar, en los términos que determine la Secretaría, a las autoridades sanitarias competentes, de las enfermedades de notificación obligatoria, así como adoptar las medidas necesarias para la vigilancia epidemiológica, tomando en cuenta lo dispuesto en la Ley, y
- V.- Notificar al Ministerio Público y, en su caso, a las demás autoridades competentes, los casos en que se les requieran servicios de atención médica para personas con lesiones u otros signos que presumiblemente se encuentren vinculadas a la comisión de hechos ilícitos.

ARTÍCULO 23.- Quienes ejerzan actividades profesionales, técnicas y auxiliares de las disciplinas para la salud en forma independiente, deberán poner a la vista del público su título profesional, certificados, diplomas y en general, los documentos correspondientes, que lo acrediten como tal.

ARTICULO 25.- El personal que preste sus servicios en los establecimientos para la atención médica en los términos que al efecto se establezcan por la Secretaría, podrá portar en lugar visible, gafete de identificación, en el que conste el nombre del establecimiento, su nombre, fotografía, así como el puesto que desempeña y el horario en que asiste, dicho documento, en todo caso deberá encontrarse firmado por el responsable del establecimiento.

ARTICULO 27.- Se sancionará conforme a la legislación aplicable a quienes no posean título profesional, legalmente expedido y registrado en los términos de Ley, se hagan llamar o anunciar añadiendo a su nombre propio, la palabra doctor, médico cirujano, o cualquier otra palabra, signo o conjunto de términos que hagan suponer que se dedican como profesionistas al ejercicio de las disciplinas para la salud

ARTÍCULO 29.- Todo profesional de la salud, estará obligado a proporcionar al usuario y, en su caso, a sus familiares, tutor o representante legal, información completa sobre el diagnóstico, pronóstico y tratamiento correspondientes.

ARTÍCULO 30.- El responsable del establecimiento estará obligado a proporcionar al usuario, familiar, tutor o representante legal, cuando lo soliciten, el resumen clínico sobre el diagnóstico, evolución, tratamiento y pronóstico del padecimiento que ameritó el internamiento.

ARTICULO 31.- Los profesionales, técnicos y auxiliares de las disciplinas de la salud, deberán participar en el desarrollo y promoción de programas.

ARTÍCULO 32.- Los establecimientos para el internamiento de enfermos, estarán obligados a conservar los expedientes clínicos de los usuarios, por periodo mínimo de cinco años.

ARTICULO 35.- Cuando en un establecimiento para la atención médica se presente algún demandante de servicios que padezca alguna enfermedad infectocontagiosa será motivo de notificación obligatoria, deberá referirlo de inmediato al servicio correspondiente, a fin de que dicha persona tenga el mínimo contacto con los usuarios.

ARTÍCULO 36.- El personal que preste sus servicios en algún establecimiento de atención médica, en ningún caso podrá desempeñar sus labores si padece alguna de las enfermedades infectocontagiosas, motivo de notificación obligatoria.

Documento de Referencia

Elaboración: 10 de octubre del 2015 Actualización: 05 de diciembre 2017. Nivel: I Clave: 008OE-CV_002

Pág. 28 Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación / Departamento de Innovación y Desarrollo

ARTÍCULO 38.- Las dependencias y entidades del sector público que presten servicios de atención médica, se ajustarán a los Cuadros Básicos de Insumos del Sector Salud, elaborados por el Consejo de Salubridad en General.

La Secretaría promoverá la adopción de los Cuadros Básicos de Insumos entre los sectores social y privado.

ARTÍCULO 43.- Los responsables de los establecimientos para la atención médica, vigilarán que se elaboren las estadísticas de la salud que señale la Secretaría; asimismo, tendrán la obligación de proporcionar a dicha dependencia y a las autoridades sanitarias correspondientes, la información de cualquier tipo que requiera, en las formas o cuestionarios y con la periodicidad que aquélla determine.



Dirección de Servicios Médicos Municipales

Manual de Organización Específico Unidad Médica de Urgencias “Cruz Verde”



Documento de Referencia

Elaboración: 10 de octubre del 2015 Actualización: 05 de diciembre 2017. Nivel: I Clave: 008OE-CV_002
Pág. 30 Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación / Departamento de Innovación y Desarrollo

H. Estructura Orgánica

I. Subdirección de Atención de Urgencias Médicas

1 Unidad Médica de Urgencias “Cruz Verde”

- 1.01 Registros Médicos, Estadística y TIC's
- 1.02 Epidemiología
- 1.03 Logística Administrativa
- 1.04 Comités Técnico Médicos

1.1 Servicios de Atención Prehospitalaria

1.2 Servicios de Atención de Médica

- 1.2.1 Consulta Externa
- 1.2.2 Urgencias
- 1.2.3 Hospitalización

1.3 Servicios Auxiliares de Atención Médica

- 1.3.1 Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento
- 1.3.2 Auxiliares Clínicos para la Atención Médica



Dirección de Servicios Médicos Municipales

Manual de Organización Específico Unidad Médica de Urgencias “Cruz Verde”

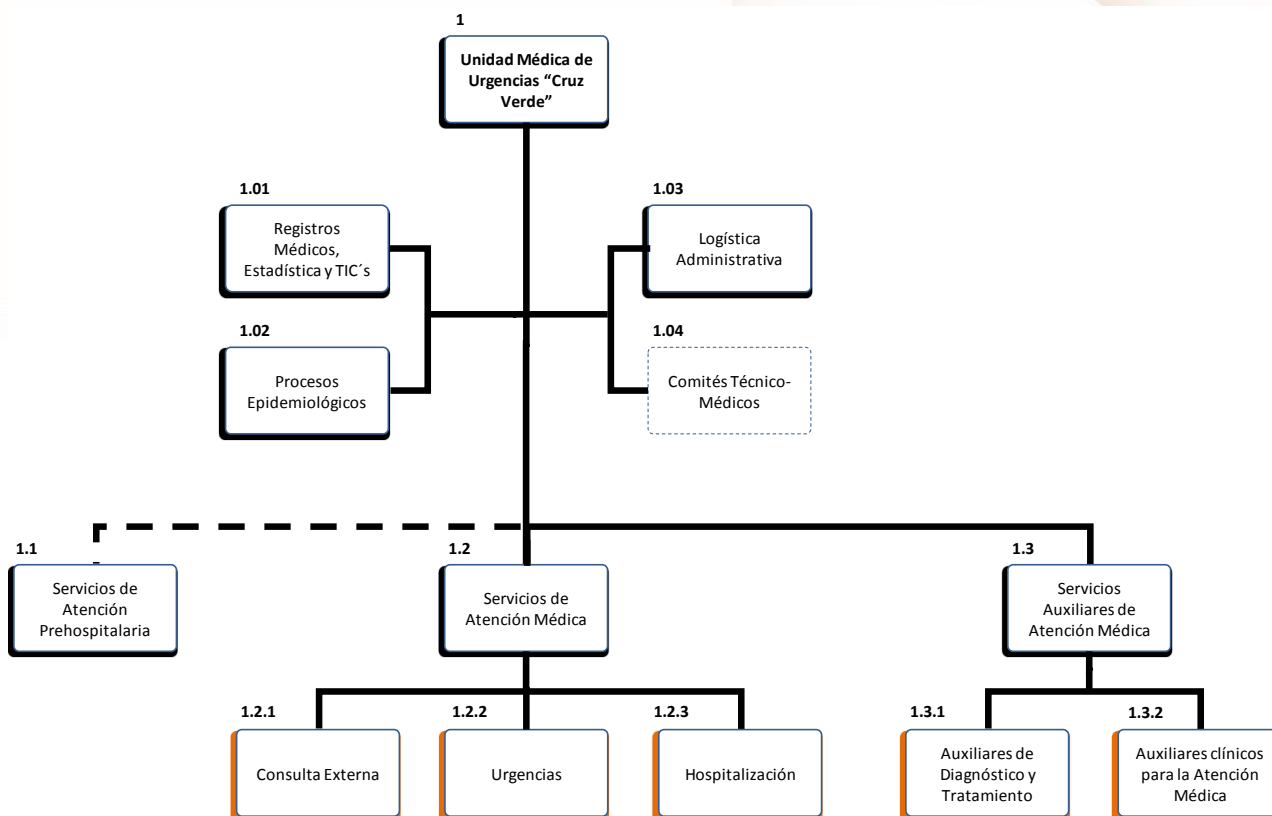


Documento de Referencia

Elaboración: 10 de octubre del 2015 Actualización: 05 de diciembre 2017. Nivel: I Clave: 008OE-CV_002
Pág. 32 Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación / Departamento de Innovación y Desarrollo

Manual de Organización Específico
Unidad Médica de Urgencias “Cruz Verde”

I. Organigrama Estructural



Documento de Referencia

Elaboración: 10 de octubre del 2015 Actualización: 05 de diciembre 2017. Nivel: I Clave: 008OE-CV_002
Pág. 34 Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación / Departamento de Innovación y Desarrollo

K Descripción de Funciones

1. Unidad Médica de Urgencias (Cruz Verde)

Objetivo:

Vigilar el cumplimiento de políticas, normas reglamentos y disposiciones de la Dirección de Servicios Médicos, para establecer una correcta atención preventiva, curativa y de rehabilitación a los ciudadanos, que requieren de atención de urgencia médica.

Funciones

- a) Implementar las acciones necesarias para acreditar la unidad médicas de urgencias y buscar la certificación de ser necesaria o de acuerdo con instrucciones superiores,
- b) Coadyuvar para que se dé atención médica integral a la población, que demanda servicios en la unidad médicas de urgencias, con la calidad y humanitarismo,
- c) Instaurar mecanismos de control, supervisión y evaluación de calidad de la atención médica prestada a los usuarios,
- d) Identificar las principales causas de atención y la cantidad de demanda solicitada, a fin de planificar la organización de los recursos humanos,
- e) Participar en la organización y ejecución de acciones médicas coordinadas ante las contingencias de salud en el municipio,
- f) Documentar los procedimientos y protocolos médicos de intervención bajo las mejores prácticas, en apoyo a la atención médica y rumbo a la acreditación y certificación,
- g) Verificar, que se apliquen las actividades señalados en los Procedimientos/Manuales de Procedimientos autorizados por la Dirección de Servicios Médicos y H. Ayuntamiento de Guadalajara, y darle seguimiento de su cumplimiento,
- h) Aplicar, aquellas actividades señaladas en los Procedimientos/Manuales de Procedimientos autorizados por la Dirección de Servicios Médicos y H. Ayuntamiento de Guadalajara, en donde se indique su participación,
- i) Identificar oportunidades de mejora de la calidad en la atención médica, así como corregir anomalías que sean detectadas,

- j) Coadyuvar con la formación, capacitación y actualización del personal de la unidad médica en coordinación con el Departamento de Enseñanza e Investigación,
- k) Participar activamente en la formación de los becarios que rotan en la unidad médica,
- l) Buscar el buen uso y conservación de los bienes patrimoniales y la optimización del uso de los insumos,
- m) Implementar redes de atención médica y de urgencias en plena comunicación con la Coordinación de UMB's y Casas de Salud en la búsqueda de la eficiencia organizacional, según sean autorizadas por la Subdirección de Atención de Urgencias Médicas,
- n) Apoyar a otras unidades médicas, ya sea del propio municipio o de otros de la Zona Metropolitana de Guadalajara que no cuenten con capacidad operativa en casos de urgencia inminente, y
- o) En general, todas aquellas que le confieran las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables y las asignadas por el superior jerárquico.

1.01 Registros Médicos, Estadística y TIC's

Objetivo:

Proporcionar, a los diferentes niveles administrativos y operativos, información estadística médica confiable, completa, pertinente y oportuna, para apoyar los procesos de planeación, presupuestación, evaluación y elaboración del diagnóstico situacional de la unidad.

Funciones Específicas

- a) Contribuir a la prestación de la mejor atención posible a los pacientes, asegurando que su expediente clínico sea único, íntegro, confidencial accesible y oportuno en el momento de la atención,
- b) Organizar y controlar la recolección, revisión, codificación y tabulación de los expedientes clínicos de forma diaria,
- c) Vigilar, en coordinación con los encargados de los diferentes servicios, que el registro y el flujo de la información sea el correcto e informar a su superior

Documento de Referencia

Elaboración: 10 de octubre del 2015 Actualización: 05 de diciembre 2017. Nivel: I Clave: 008OE-CV_002

Pág. 36 Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación / Departamento de Innovación y Desarrollo

Manual de Organización Específico Unidad Médica de Urgencias “Cruz Verde”

jerárquico acerca de las desviaciones encontradas, así como sugerir alternativas de solución,

- d) Codificar diariamente, con base a la clasificación de enfermedades y de procedimientos en medicina de la Organización Mundial de la Salud, los motivos de atención, de enfermedad, de muerte, así como, de los procedimientos de diagnóstico y de tratamiento, quirúrgicos y no quirúrgicos, anotados en los formatos de egreso hospitalario, de consulta externa, de referencia y otros,
- e) Realizar análisis de los datos recibidos, hacer las correcciones pertinentes y la presentación de la información estadística de forma permanente,
- f) Llevar a cabo la rendición oportuna de la información en los sistemas oficiales, a los diferentes niveles y la que requiera la autoridad y, retroalimentar al personal que genera la información,
- g) Realizar, en coordinación con trabajo social, los trámites necesarios, incluyendo el llenado y flujo de los formatos, para la admisión y el alta de los pacientes,
- h) Cumplir estrictamente con la normatividad en materia de integración y custodia de los expedientes clínicos; así como en la distribución oportuna de los mismos a los servicios solicitantes, invariablemente a través de vales de préstamo,
- i) Mantener el acceso a los expedientes clínicos restringido al personal de salud involucrado en la atención del paciente o a las autoridades judiciales, órganos de procuración de justicia y autoridades administrativas que lo soliciten o a terceros cuando medie la solicitud por escrito del paciente, tutor o representante legal,
- j) Realizar las depuraciones periódicas de los expedientes clínicos de conformidad con los procedimientos establecidos, a efecto de conservar el espacio adecuado para el resguardo de expedientes vigentes, y del archivo pasivo,
- k) Sistematizar, en coordinación con las áreas de enseñanza, la capacitación en el llenado adecuado de los formatos, a todo el personal de la unidad, de acuerdo a sus funciones,
- l) Coordinar la impresión y distribución de los formatos necesarios a todo el personal de acuerdo con la información que debe generar y vigilar la suficiencia,
- m) Documentar los procedimientos y protocolos médicos de intervención bajo las mejores prácticas, en apoyo a la atención médica y rumbo a la acreditación y certificación,
- n) Aplicar, aquellas actividades señaladas en los Procedimientos/Manuales de Procedimientos autorizados por la Dirección de Servicios Médicos y H. Ayuntamiento de Guadalajara, en donde se indique su participación,

Documento de Referencia

- a) Identificar oportunidades de mejora de la calidad en la atención médica, así como corregir anomalías que sean detectadas,
- b) Llevar registros de productividad en físico o virtual, según les sea requerido por el superior jerárquico o sea instruido por las áreas normativas de la Dirección de Servicios Médicos y,
- o) En general, todas aquellas que le confieran las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables y las asignadas por el superior jerárquico.

1.02 Procesos Epidemiológicos

Objetivo:

Otorgar servicios de vigilancia epidemiológica, con el fin de instaurar sistemas de detección, control y manejo de las enfermedades infectocontagiosas para prevenir el contagio al ambiente, al personal, a otros pacientes y a familiares.

Funciones Específicas

- a) Detectar las enfermedades epidemiológicas de los pacientes, sujetos a notificación obligatoria, para su atención y control, en forma oportuna,
- b) Integrar expedientes para la vigilancia epidemiológica de la salud del personal que labora en los diferentes servicios de la unidad,
- c) Mantener vigilancia del agua potable de la unidad para asegurar que la calidad de la
- d) misma, cumple con lo estipulado por la normatividad,
- e) Detección y registro de los casos que se presente en la Unidad Médica de Urgencias, y aislar a todo aquel paciente que tenga una enfermedad infectocontagiosa para evitar posibles contagios,
- f) Implementar estrategias para evitar los riesgos y disminuir las infecciones nosocomiales, así como mantener el control epidemiológico de la unidad, mediante medidas de protección del personal que tiene contacto con los enfermos (Médicos, Enfermeras, intendencia, trabajo social, etc.) y familiares,
- g) Elaborar y difundir los indicadores e informes epidemiológicos relativos a tasas de mortalidad, morbilidad y letalidad, de la casuística hospitalaria; así como de la tasa de infecciones intrahospitalarias,

Documento de Referencia

Elaboración: 10 de octubre del 2015 Actualización: 05 de diciembre 2017. Nivel: I Clave: 008OE-CV_002

Pág. 38 Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación / Departamento de Innovación y Desarrollo

- h) Reportar oportunamente a la Subdirección de Atención de Urgencias y al Departamento de Epidemiología de la Secretaría de Salud, con la finalidad de darlos a conocerlos y realizar acciones tendientes a su disminución,
- i) Verificar que se dé seguimiento a los procesos infecciosos que se detectaron al ingreso a la unidad, a los que se desarrollen entre las primeras 48 horas de estancia del paciente en el área hospitalaria, y en los casos donde se presenten infecciones entre las 72 horas después del egreso de la unidad,
- j) Documentar los procedimientos y protocolos médicos de intervención bajo las mejores prácticas, en apoyo a la atención médica y rumbo a la acreditación y certificación,
- k) Aplicar, aquellas actividades señaladas en los Procedimientos/Manuales de Procedimientos autorizados por la Dirección de Servicios Médicos y H. Ayuntamiento de Guadalajara, en donde se indique su participación,
- c) Identificar oportunidades de mejora de la calidad en la atención médica, así como corregir anomalías que sean detectadas, Llevar registros de productividad en físico o virtual, según les sea requerido por el superior jerárquico o sea instruido por las áreas normativas de la Dirección de Servicios Médicos y,
- l) En general, todas aquellas que le confieran las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables y las asignadas por el superior jerárquico.

1.03 Logística Administrativa

Objetivo:

Administrar los recursos humanos, físicos, tecnológicos y materiales asignados a la unidad médica de urgencias, con la finalidad de lograr un funcionamiento adecuado del servicio e interrelacionándose y apoyando a las diferentes áreas de la Cruz Verde.

Funciones Específicas

- a) Supervisar, recibir, distribuir y vigilar el control de los insumos, ropería, y uniformes entregados a las diferentes áreas de la unidad, así como llevar los registros necesarios,

- b) Supervisar y detectar las anomalías de cualquier índole y asesorar al personal de las diferentes áreas que lo requieran,
- c) Revisar, autorizar y gestionar las incidencias del personal a su cargo, para su control y seguimiento, así como gestión al pago de suplentes,
- d) Revisar y validar la plantilla del personal a su cargo, para el buen funcionamiento del servicio,
- e) Establecer mecanismos de control de ropa hospitalaria o quirúrgica que se requieren de los diferentes turnos y servicios de la unidad médica en coordinación con el Departamento de Coordinación de Enfermería,
- f) Participar en la documentación de los procedimientos del área en la búsqueda de la acreditación o certificación de la unidad médica,
- g) Solicitar y gestionar el mantenimiento preventivo y correctivo que se requieran, al Departamento de Recursos Materiales, para hacer más eficientes los recursos, así como darle seguimiento hasta que el mantenimiento haya sido otorgado,
- h) Concentrar la información de productividad del servicio administrativo, para enviar informes a su superior o autoridades normativas de la Dirección de Servicios Médicos, así como cualquier otra aportación que le sea requerida,
- i) Vigilar el buen manejo de residuos biológicos e infecciosos y estar al pendiente de la recolección de los residuos,
- j) Participar y apoyar a las áreas normativas de la Dirección de Servicios Médicos Municipales para mejorar los procesos y la atención de los usuarios,
- k) Gestionar los recursos humanos, materiales y técnicos que se requieran para la eficiencia de los servicios,
- l) Documentar los procedimientos y protocolos médicos de intervención bajo las mejores prácticas, en apoyo a la atención médica y rumbo a la acreditación y certificación,
- m) Aplicar, aquellas actividades señaladas en los Procedimientos/Manuales de Procedimientos autorizados por la Dirección de Servicios Médicos y H. Ayuntamiento de Guadalajara, en donde se indique su participación,
- d) Identificar oportunidades de mejora de la calidad en la atención médica, así como corregir anomalías que sean detectadas, Llevar registros de productividad en físico o virtual, según les sea requerido por el superior jerárquico o sea instruido por las áreas normativas de la Dirección de Servicios Médicos y,

Documento de Referencia

Elaboración: 10 de octubre del 2015 Actualización: 05 de diciembre 2017. Nivel: I Clave: 008OE-CV_002
Pág. 40 Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación / Departamento de Innovación y Desarrollo

Manual de Organización Específico Unidad Médica de Urgencias “Cruz Verde”

- n) En general, todas aquellas que le confieran las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables y las asignadas por el superior jerárquico.

1.04 Comités técnico-médicos

Objetivo:

Analizar la calidad de la atención médica que se imparte en la unidad médica de urgencias, establecer mecanismos de mejora para elevar la calidad de los servicios y evaluar la prestación médica otorgada en los diversos servicios de la unidad.

Funciones Específicas

- a) Establecer mecanismos de difusión entre el personal médico y paramédico involucrados, para conocer la organización y procedimientos que rigen al comité,
- b) Establecer y organizar el sistema de previsión del expediente clínico de acuerdo con las normas de la Secretaría de Salud,
- c) Informar a los responsables de los servicios clínicos que fueron revisados, sobre el resultado de su evaluación,
- d) Implementar acciones para establecer como prioridad la seguridad de los pacientes y la mejora de la calidad de los servicios,
- e) Participar activamente de la acreditación de la unidad médica y dar seguimiento a las acciones que se implementen para lograr y mantener la acreditación o certificación médica,
- f) Realizar sesiones de trabajo con los integrantes de los diferentes comités técnico-médicos y llevar el control de la agenda, minutas de trabajo y seguimiento a los acuerdos que se estipulen en el seno de los comités,
- g) Documentar los procedimientos y protocolos médicos de intervención bajo las mejores prácticas, en apoyo a la atención médica y rumbo a la acreditación y certificación,
- h) Aplicar, aquellas actividades señaladas en los Procedimientos/Manuales de Procedimientos autorizados por la Dirección de Servicios Médicos y H. Ayuntamiento de Guadalajara, en donde se indique su participación,

- l) Identificar oportunidades de mejora de la calidad en la atención médica, así como corregir anomalías que sean detectadas, y
- j) En general, todas aquellas que le confieran las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables y las asignadas por el superior jerárquico.

Documento de Referencia

Elaboración: 10 de octubre del 2015 Actualización: 05 de diciembre 2017. Nivel: I Clave: 008OE-CV_002
Pág. 42 Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación / Departamento de Innovación y Desarrollo

1.1 Servicios de Atención Prehospitalaria

Objetivo:

Proporcionar atención prehospitalaria en caso de accidentes y/o desastres, para salvaguardar la vida de la población con plena coordinación y vinculación con la Subdirección de Atención Prehospitalaria y su Coordinación Operativa.

Funciones Específicas

- a) Estar alertas a los llamados de emergencia y tomar acción de los códigos que indique sean indicados por Centro de Comunicaciones, (cabina) para llegar al lugar de los hechos oportunamente con seguridad,
- b) Aplicar los protocolos prehospitalarios de forma adecuada para salvaguardar la vida de los pacientes,
- c) Suministrar a los pacientes, los medicamentos e insumos requeridos y en la medida de lo posible, estabilizar al paciente para su traslado,
- d) Registrar el formato de atención prehospitalaria y entregarlo (junto con el paciente cuando lo amerite) al personal de urgencias, para el mejor seguimiento en la patología del paciente;
- e) Informar las generales de los pacientes y las reacciones que tuvo durante al trayecto a los médicos de urgencia, con la finalidad darle seguimiento de la atención médica al paciente,
- f) Notificar a Centro de Comunicaciones (cabina) la finalización del servicio, así como, mantenerse en comunicación con la Coordinación Operativa,
- g) Verificar que los insumos de las unidades móviles estén completos y solicitar los faltantes de forma oportuna a la Coordinación de Logística Administrativa,
- h) Coordinar el cuidado de los vehículos de atención prehospitalaria y estar al pendiente de los mantenimientos preventivos y correctivos de los mismos, con la intención de ofrecer un mejor servicio,
- i) Participar en la documentación de los procedimientos del área en la búsqueda de la acreditación o certificación de la unidad médica,
- j) Revisar y analizar las necesidades de capacitación del personal, coordinarse con el Departamento de Enseñanza e Investigación, para que el personal tome los cursos necesarios y logre mejorar su trabajo eficazmente,
- k) Documentar los procedimientos y protocolos médicos de intervención bajo las mejores prácticas, en apoyo a la atención médica y rumbo a la acreditación y certificación,

- l) Aplicar, aquellas actividades señaladas en los Procedimientos/Manuales de Procedimientos autorizados por la Dirección de Servicios Médicos y H. Ayuntamiento de Guadalajara, en donde se indique su participación,
- e) Identificar oportunidades de mejora de la calidad en la atención médica, así como corregir anomalías que sean detectadas, Llevar registros de productividad en físico o virtual, según les sea requerido por el superior jerárquico o sea instruido por las áreas normativas de la Dirección de Servicios Médicos y,
- m) En general, todas aquellas que le confieran las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables y las asignadas por el superior jerárquico.

Documento de Referencia

Elaboración: 10 de octubre del 2015 Actualización: 05 de diciembre 2017. Nivel: I Clave: 008OE-CV_002
Pág. 44 Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación / Departamento de Innovación y Desarrollo

1.2 Servicios de Atención Médica

Objetivo:

Atender a los usuarios con urgencia calificada que ingresen por ambulancia o por su propio pie y proporcionar servicios de urgencia (médica, quirúrgica, toxicológica ortopedia y trauma) con oportunidad, calidad y humanitarismo.

Funciones Específicas

- a) Tener una comunicación clara y directa con el médico de guardia de la Cruz Verde y con la Subdirección de Atención Prehospitalaria, el sistema de atención médica de Urgencias (SAMU); para valorar el ingreso del paciente y dar una atención efectiva, Sí el paciente no quiere la atención médica, solicita que firme el desistimiento (formato específico),
- b) Integrar en los expedientes clínicos los formatos y estudios que surgen de la atención médica, conforme a la normatividad y realizar el manejo apropiado del paciente,
- c) Proporcionar información verbal completa a los familiares y paciente, sobre los procedimientos, diagnósticos, tratamiento y sobre los posibles riesgos.
- d) Promover y vigilar que la atención en el servicio sea acorde al diagnóstico, a fin de que la permanencia de los pacientes en el servicio no exceda de 8 horas, salvo eventualidades,
- e) Informar a epidemiología, los casos sospechosos de enfermedades infectocontagiosas de notificación obligatoria por el médico tratante,
- f) Identificar y canalizar a los pacientes que a las 48 ó 72 horas de su egreso de la unidad presenten una enfermedad infecciosa,
- g) Mantener actualizado el “carro rojo”, y reponer de manera inmediata los medicamentos utilizados y vigilar que no existan medicamentos caducados,
- h) Mantener notificado debidamente al ministerio público cuando el caso implique responsabilidad legal, en coordinación con el personal de trabajo social para dar información en tiempo y forma,
- i) Autorizar las altas de los pacientes que han sido estabilizados y no requieren hospitalización, Anotar alta en el expediente clínico respetando la Norma Oficial Mexicana,
- j) Supervisar que las áreas a su cargo cumplan con las funciones de forma eficiente,

- k) Respetar y aplicar el catálogo maestro de guías de práctica clínica
- l) Promover el trabajo en equipo y la comunicación asertiva entre las diferentes áreas de la unidad para lograr su interrelación funcional óptima,
- m) Participar en la documentación de los procedimientos del área en la búsqueda de la acreditación o certificación de la unidad médica,
- n) Revisar y analizar las necesidades de capacitación del personal, en coordinación con el Departamento de Enseñanza e Investigación, para que el personal tome los cursos que procedan y sean necesarios,
- o) Verificar, el adecuado enlace de turnos en las áreas para la entrega y recepción de materiales, pacientes y ambulancias,
- p) Documentar los procedimientos y protocolos médicos de intervención bajo las mejores prácticas, en apoyo a la atención médica y rumbo a la acreditación y certificación,
- q) Aplicar, aquellas actividades señaladas en los Procedimientos/Manuales de Procedimientos autorizados por la Dirección de Servicios Médicos y H. Ayuntamiento de Guadalajara, en donde se indique su participación,
- f) Identificar oportunidades de mejora de la calidad en la atención médica, así como corregir anomalías que sean detectadas, Llevar registros de productividad en físico o virtual, según les sea requerido por el superior jerárquico o sea instruido por las áreas normativas de la Dirección de Servicios Médicos y,
- r) En general, todas aquellas que le confieran las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables y las asignadas por el superior jerárquico.

1.2.1 Consulta Externa

Objetivo:

Ofrecer el servicio de calidad en consulta externa para pacientes ambulatorios, que requieran atención médica preventiva, y disminuir posibles complicaciones a la salud, con la intención de mantener niveles óptimos de salud de los habitantes de Guadalajara.

Documento de Referencia

Elaboración: 10 de octubre del 2015 Actualización: 05 de diciembre 2017. Nivel: I Clave: 008OE-CV_002
Pág. 46 Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación / Departamento de Innovación y Desarrollo

Funciones Específicas

- a) Proporcionar servicios de consulta externa con calidad, calidez y servicio oportuno, a todos los usuarios que requieran el servicio para recuperar o mejorar su salud,
- b) Mantener el área de consulta externa una coordinación con los servicios de urgencias y hospitalización de las diferentes especialidades y sub-especialidades médicas, así como con Servicios Auxiliares de Atención Médica, para satisfacer eficientemente las demandas de la población,
- c) Establecer el tipo de atención que requiere el paciente, para tratamiento y si el caso lo requiere darle seguimiento a la atención posterior y efectuar la canalización oportuna a las áreas de internamiento, urgencias, o referirlo a otras unidades médicas de mayor complejidad,
- d) Prescribir con base en el diagnóstico, de acuerdo en lo indicado en las guías de prácticas clínicas, para la pronta recuperación del paciente,
- e) Participar con la documentación de los procedimientos en la búsqueda de la acreditación o certificación de la unidad médica,
- f) Establecer un proceso continuo, de educación y concientización del usuario sobre el uso racional del servicio de urgencias médicas (así como la reeducación interna de lo que sea urgencia),
- g) Documentar los procedimientos y protocolos médicos de intervención bajo las mejores prácticas, en apoyo a la atención médica y rumbo a la acreditación y certificación,
- h) Aplicar, aquellas actividades señaladas en los Procedimientos/Manuales de Procedimientos autorizados por la Dirección de Servicios Médicos y H. Ayuntamiento de Guadalajara, en donde se indique su participación,
- i) Identificar oportunidades de mejora de la calidad en la atención médica, así como corregir anomalías que sean detectadas,
- j) Llevar registros de productividad en físico o virtual, según les sea requerido por el superior jerárquico o sea instruido por las áreas normativas de la Dirección de Servicios Médicos y,
- k) En general, todas aquellas que le confieran las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables y las asignadas por el superior jerárquico.

1.2.2 Urgencias

Objetivo:

Atender a los usuarios con urgencia calificada que ingresen por ambulancia o por su propio pie y proporcionar servicios de urgencia médica con oportunidad, calidad y humanitarismo.

Funciones Específicas

- g) Valorar, dar tratamiento, estabilizar a los pacientes que ingresen al servicio de urgencias, así como darlos de alta cuando éstos puedan salir del peligro en el que se encontraban,
- h) Canalizar a los pacientes a otro nivel de atención médica (de alta especialidad) cuando en la Cruz Verde, ya no se tenga la posibilidad de continuar apoyándolo por tratares de una patología de mayor especialización,
- i) Integrar los expedientes clínicos conforme a la normatividad para realizar el manejo apropiado del paciente,
- j) Proporcionar información completa a familiares y pacientes, sobre el procedimiento, diagnóstico tratamiento y riesgos, así como conseguir firma de consentimiento informado,
- k) Informar a epidemiología, los casos sospechosos de enfermedades infectocontagiosas de notificación obligatoria,
- l) Identificar y canalizar a los pacientes que a las 48 o, 72 horas de su egreso de la unidad presenten una enfermedad infecciosa,
- m) Promover y vigilar que la atención en el servicio sea acorde al diagnóstico, a fin de que la permanencia de los pacientes en el servicio no exceda de 8 horas, salvo eventualidades,
- n) Mantener actualizado el “carro rojo”, y reponer de manera inmediata los medicamentos utilizados y vigilar que no existan medicamentos caducados, (área de urgencias),
- o) Solicitar apoyo al área de Trabajo Social. Cuando el caso sea médico legal para mantener informado al ministerio público,

Documento de Referencia

Elaboración: 10 de octubre del 2015 Actualización: 05 de diciembre 2017. Nivel: I Clave: 008OE-CV_002
Pág. 48 Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación / Departamento de Innovación y Desarrollo

- p) Autorizar las altas de los pacientes que han sido estabilizados y no requieren hospitalización, juntamente con la valoración del especialista, cuando el caso lo amerite,
- q) Custodiar las pertenencias de los pacientes con el apoyo del personal de Trabajo Social de la Cruz Verde,
- r) Cumplir con los procedimientos autorizados y la norma oficial mexicana en materia de clasificación y envasado de los residuos peligrosos biológico-infecciosos que se generen en el servicio,
- s) Apegarse al catálogo maestro de guías de prácticas clínica o manual de procedimientos/procesos de atención,
- t) Crear un ambiente de respeto y cooperación en el marco de la seguridad del paciente según los lineamientos de control de calidad y la ley general de salud,
- u) Promover y vigilar que la atención sea la adecuada según diagnóstico y decidir destino del paciente dentro de las primeras 8 Hrs. excepto eventualidades.
- v) Participar con la documentación de los procedimientos en la búsqueda de la acreditación o certificación de la unidad médica,
- w) Mantener una comunicación directa entre las unidades médicas, para valorar ingreso de pacientes según capacidad física resolutive,
- x) Documentar los procedimientos y protocolos médicos de intervención bajo las mejores prácticas, en apoyo a la atención médica y rumbo a la acreditación y certificación,
- y) Aplicar, aquellas actividades señaladas en los Procedimientos/Manuales de Procedimientos autorizados por la Dirección de Servicios Médicos y H. Ayuntamiento de Guadalajara, en donde se indique su participación,
- z) Identificar oportunidades de mejora de la calidad en la atención médica, así como corregir anomalías que sean detectadas,
- aa) Llevar registros de productividad en físico o virtual, según les sea requerido por el superior jerárquico o sea instruido por las áreas normativas de la Dirección de Servicios Médicos y,
- bb) En general, todas aquellas que le confieran las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables y las asignadas por el superior jerárquico.

1.2.3 Hospitalización

Objetivo:

Proporcionar atención médica, con calidez y calidad a los pacientes que requieran de hospitalización, contando con el espacio físico y tiempo necesario para la evolución y tratamiento adecuado para cada paciente.

Funciones Específicas

- a) Proporcionar atención hospitalaria a los pacientes que se encuentren en recuperación postquirúrgica, de emergencia o de consultas médicas para mejorar la salud de los hospitalizados,
- b) Brindar a los pacientes un tratamiento integral que les permita retomar su vida social e integración a la comunidad,
- c) Proporcionar los medicamentos, alimentación y aseo adecuado durante el internamiento de pacientes,
- d) Coordinar solicitud de interconsultas referencia y regulación de los pacientes que se encuentren hospitalizados para una atención integral,
- e) Proporcionar información pertinente a los familiares de los pacientes sobre la situación y evaluación de los mismos,
- f) Pasar visita médica por parte de los profesionales de la salud que están dando seguimiento a la recuperación de los pacientes, así como solicitar estudios o cirugías adicionales por eventos inesperados,
- g) Custodiar las pertenencias de los pacientes con el apoyo del personal de Trabajo Social de la Cruz Verde,
- h) Controlar y registrar el uso de hemoderivados (banco de sangre) en los expedientes de cada paciente,
- i) Integrar los expedientes clínicos conforme a la normatividad para realizar el manejo apropiado del paciente,
- j) Llevar el registro de todos los insumos o estudios que se realicen a cada paciente para los efectos administrativos a que haya lugar,
- k) Participar con la documentación de los procedimientos en la búsqueda de la acreditación o certificación de la unidad médica,

Documento de Referencia

Elaboración: 10 de octubre del 2015 Actualización: 05 de diciembre 2017. Nivel: I Clave: 008OE-CV_002
Pág. 50 Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación / Departamento de Innovación y Desarrollo

Manual de Organización Específico Unidad Médica de Urgencias “Cruz Verde”

- l) Establecer mecanismos de control o fichas de identificación de cada paciente y buscar la seguridad de los mismo durante su estancia en la Hospitalización,
- m) Documentar los procedimientos y protocolos médicos de intervención bajo las mejores prácticas, en apoyo a la atención médica y rumbo a la acreditación y certificación,
- n) Aplicar, aquellas actividades señaladas en los Procedimientos/Manuales de Procedimientos autorizados por la Dirección de Servicios Médicos y H. Ayuntamiento de Guadalajara, en donde se indique su participación,
- o) Llevar registros de productividad en físico o virtual, según les sea requerido por el superior jerárquico o sea instruido por las áreas normativas de la Dirección de Servicios Médicos.
- p) Identificar oportunidades de mejora de la calidad en la atención médica, así como corregir anomalías que sean detectadas,
- q) En general, todas aquellas que le confieran las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables y las asignadas por el superior jerárquico.



Dirección de Servicios Médicos Municipales

Manual de Organización Específico Unidad Médica de Urgencias “Cruz Verde”



Documento de Referencia

Elaboración: 10 de octubre del 2015 Actualización: 05 de diciembre 2017. Nivel: I Clave: 008OE-CV_002
Pág. 52 Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación / Departamento de Innovación y Desarrollo

1.3 Servicios Auxiliares de Atención Médica

Objetivo:

Controlar la correcta operación de los programas, normas y sistemas administrativos establecidos, para garantizar la eficiente organización y funcionamiento de los servicios auxiliares de atención médica bajo su responsabilidad.

Funciones Específicas

- a) Tener una comunicación clara y directa; el médico de guardia y el área Prehospitalaria, Sistema de atención médica de Urgencias. SAMU; para valorar el ingreso del paciente y dar una atención efectiva, Si el paciente no quiere la atención médica, solicita que firme el desistimiento (formato específico),
- b) Integrar los expedientes clínicos conforme a la normatividad para realizar el manejo apropiado del paciente,
- c) Proporcionar información verbal completa a los familiares y paciente, sobre los procedimientos, diagnósticos, tratamiento y sobre los posibles riesgos.
- d) Promover y vigilar que la atención en el servicio sea acorde al diagnóstico, a fin de que la permanencia de los pacientes en el servicio no exceda de 8 horas, salvo eventualidades,
- e) Informar a epidemiología, los casos sospechosos de enfermedades infectocontagiosas de notificación obligatoria por el médico tratante,
- f) Identificar y canalizar a los pacientes que a las 48 ó 72 horas de su egreso de la unidad presenten una enfermedad infecciosa,
- g) Mantener actualizado el “carro rojo”, y reponer de manera inmediata los medicamentos utilizados y vigilar que no existan medicamentos caducados,
- h) Mantener notificado debidamente al ministerio público cuando el caso implique responsabilidad legal, el médico tratante se apoyará con el área de trabajo social para dar información en tiempo y forma,
- i) Autorizar las altas de los pacientes que han sido estabilizados y no requieren hospitalización, Anotar alta en el expediente clínico respetando la Norma Oficial Mexicana,
- j) Supervisar que las áreas a su cargo cumplan con las funciones de forma eficiente, así como aplicar el catálogo maestro de guías de práctica clínica,

- k) Promover el trabajo en equipo y la comunicación asertiva entre las diferentes áreas de la unidad para lograr su interrelación funcional óptima,
- l) Participar en la documentación de los procedimientos en la búsqueda de la acreditación o certificación de la unidad médica,
- m) Revisar y analizar las necesidades de capacitación del personal, Coordinarse con el área de enseñanza, para que el personal tome los cursos necesarios y lograr de que el personal realice su trabajo eficazmente,
- n) Verificar, el adecuado enlace de turnos en las áreas para la entrega y recepción de materiales, pacientes y ambulancias,
- o) Documentar los procedimientos y protocolos médicos de intervención bajo las mejores prácticas, en apoyo a la atención médica y rumbo a la acreditación y certificación,
- p) Aplicar, aquellas actividades señaladas en los Procedimientos/Manuales de Procedimientos autorizados por la Dirección de Servicios Médicos y H. Ayuntamiento de Guadalajara, en donde se indique su participación,
- q) Identificar oportunidades de mejora de la calidad en la atención médica, así como corregir anomalías que sean detectadas,
- r) Llevar registros de productividad en físico o virtual, según les sea requerido por el superior jerárquico o sea instruido por las áreas normativas de la Dirección de Servicios Médicos y,
- s) En general, todas aquellas que le confieran las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables y las asignadas por el superior jerárquico.

1.3.1 Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento

Objetivo:

Coordinar la realización de estudios y análisis clínicos, patológicos, radiográficos, y acciones terapéuticas, orientados a apoyar la atención médico-quirúrgica con oportunidad, eficiencia y calidad, dentro del contexto de la normatividad, las políticas y lineamientos establecidos por la Unidad.

Documento de Referencia

Elaboración: 10 de octubre del 2015 Actualización: 05 de diciembre 2017. Nivel: I Clave: 008OE-CV_002

Pág. 54 Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación / Departamento de Innovación y Desarrollo

Funciones Específicas

- a) Recibir y atender a los pacientes que requieran de estudios de manera amable, cordial y trato digno,
- b) Realizar estudios, análisis clínicos, patológicos, radiográficos y acciones terapéuticas, en apoyo a los diagnósticos médicos,
- c) Llevar un registro en el expediente clínico que evidencie las acciones realizadas y contribuya a la rastreabilidad de información en procesos de atención médica,
- d) Atender, valorar y evaluar al paciente con los procedimientos clínicos especializados requeridos para una eficiente atención,
- e) Participar con la documentación de los procedimientos en la búsqueda de la acreditación o certificación de la unidad médica,
- f) Documentar los procedimientos y protocolos médicos de intervención bajo las mejores prácticas, en apoyo a la atención médica y rumbo a la acreditación y certificación,
- g) Aplicar, aquellas actividades señaladas en los Procedimientos/Manuales de Procedimientos autorizados por la Dirección de Servicios Médicos y H. Ayuntamiento de Guadalajara, en donde se indique su participación,
- h) Identificar oportunidades de mejora de la calidad en la atención médica, así como corregir anomalías que sean detectadas,
- i) Llevar registros de productividad en físico o virtual, según les sea requerido por el superior jerárquico o sea instruido por las áreas normativas de la Dirección de Servicios Médicos y,
- j) En general, todas aquellas que le confieran las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables y las asignadas por el superior jerárquico.

1.3.2 Auxiliares Clínicos para la Atención Médica

Objetivo:

Otorgar servicios clínicos y de asistencia a la población que lo requiera y contribuir con los pacientes en la recuperación de los pacientes.

Funciones Específicas

- a) Orientar e informar sobre el procedimiento e intervención especializada para su atención,
- b) Realizar estudios, análisis clínicos, patológicos, radiográficos y acciones terapéuticas, en apoyo a los diagnósticos médicos,
- c) Coordinar con área médica y paramédica para la gestión de estudios de gabinete o de Imagenología subrogados,
- d) Participar con la documentación de los procedimientos en la búsqueda de la acreditación o certificación de la unidad médica,
- e) Hacer llegar a los médicos de forma oportuna los resultados de los estudios Auxiliares Diagnóstico,
- f) llevar un registro en el expediente clínico que evidencie las acciones realizadas y contribuya a la rastreabilidad de información en procesos de atención médica,
- g) Intervenir en casos específicos de atención especializada e integral para la mejor recuperación de los pacientes,
- h) Atender a pacientes ambulatorios y hospitalizados de la unidad médica para reestablecer la salud,
- i) Sensibilizar al familiar o responsable del paciente sobre su participación en la recuperación del mismo,
- j) Habilitar y buscar redes de apoyo para el acompañamiento emocional o físico del paciente durante su estancia institucional y rehabilitación domiciliaria,
- k) Actualizar o integrar los formatos que realice el personal de servicios clínicos y asistenciales al expediente clínico de cada paciente,
- l) Informar a los pacientes sobre los alimentos que le dan más provecho para mejorar su patología,
- m) Asesorar y realizar programas educativos dirigidos a pacientes y/o familiares en materia de nutrición con la finalidad de involucrarlos en el tratamiento nutricional y dar a conocer los beneficios de una adecuada alimentación,
- n) Atender psicológicamente a pacientes ambulatorios, telefónicamente y hospitalizados en las unidades médicas de urgencias,

Documento de Referencia

Elaboración: 10 de octubre del 2015 Actualización: 05 de diciembre 2017. Nivel: I Clave: 008OE-CV_002

Pág. 56 Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación / Departamento de Innovación y Desarrollo

Manual de Organización Específico Unidad Médica de Urgencias “Cruz Verde”

- o) Dar un seguimiento al paciente con la finalidad que se restablezca emocionalmente,
- p) Proporcionar inter-consulta a pacientes hospitalizados en unidades médicas y en área de urgencias, valorar su estado mental y buscar que esté en condiciones emocionalmente estable para darle la atención que requiere,
- q) Proporcionar información y orientación a familiares y pacientes de forma clara y oportuna,
- r) Realizar las notas de atención psicológicas en el expediente clínico, para tener asentado el estado y manejo del paciente,
- s) Referir al paciente valorado, cuando sea necesario, a otras áreas o instituciones de atención en salud mental, para su recuperación en forma oportuna,
- t) Documentar los procedimientos y protocolos médicos de intervención bajo las mejores prácticas, en apoyo a la atención médica y rumbo a la acreditación y certificación,
- u) Aplicar, aquellas actividades señaladas en los Procedimientos/Manuales de Procedimientos autorizados por la Dirección de Servicios Médicos y H. Ayuntamiento de Guadalajara, en donde se indique su participación,
- v) Identificar oportunidades de mejora de la calidad en la atención médica, así como corregir anomalías que sean detectadas,
- w) Llevar registros de productividad en físico o virtual, según les sea requerido por el superior jerárquico o sea instruido por las áreas normativas de la Dirección de Servicios Médicos y,
- x) En general, todas aquellas que le confieran las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables y las asignadas por el superior jerárquico.

Documento de Referencia

Elaboración: 10 de octubre del 2015 Actualización: 05 de diciembre 2017. Nivel: I Clave: 008OE-CV_002
Pág. 58 Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación / Departamento de Innovación y Desarrollo

L. Catálogo de Servicios

1. SERVICIOS MÉDICOS Y CLÍNICOS AMBULATORIOS

1.1 CONSULTA MÉDICA EXTERNA

- Consulta de medicina general
- Consulta médica especializada
- Consulta de odontología
- Consulta de nutrición
- Consulta de psicología
- Certificados médicos y de estado de salud

1.2 CONSULTA DE URGENCIAS EN TRIAGE

- Consulta de urgencias médicas
- Consulta de urgencias traumáticas
- Consulta de urgencias quirúrgicas

2. SERVICIOS DE ATENCIÓN DE URGENCIAS MÉDICAS DE CORTA ESTANCIA (Observación de hasta 8 horas)

2.1 ATENCIÓN MÉDICA INTEGRAL EN URGENCIAS (Estabilización y procedimientos médicos)

- Control de fase aguda de fiebre paratifoidea, fiebre tifoidea y otras salmonelosis
- Curación y suturas de lesiones traumáticas de tejidos blandos.
- Bronquiolitis, bronquitis aguda y neumonía.
- Envenenamiento por:
 - Álcalis, cáusticos y sustancias alcalinas similares
 - Insecticidas organofosforados y carbamatos
 - Monóxido de carbono
 - Salicilatos, fenotiazinas y metanol
- Epilepsia y crisis convulsivas.
- Estabilización del traumatismo craneoencefálico leve y moderado.
- Estabilización por Insuficiencia cardíaca aguda y edema agudo pulmonar
- Estabilización y referencia de la hemorragia obstétrica puerperal
- Estabilización y referencia de estatus epiléptico y crisis convulsivas de difícil control.
- Extracción de cuerpos extraños
- Internamiento para observación en área de urgencias hasta 18 horas
- Intoxicación aguda, alimentaria, uso nocivo de sustancias adictivas y estado de abstinencia
- Manejo conservador:

- de hiperuricemia y gota (fase aguda)
- de síndrome de intestino irritable, dermatitis: alérgica, de contacto, atópica, del pañal, herpes zoster
- Referencia de parálisis facial
- Referencia de preeclampsia leve y moderada.
- Manejo de:
 - Cuadros agudos de pielonefritis, litiasis de vías urinarias inferiores, litiasis renal y ureteral, cistitis.
 - Dengue clásico, hemorrágico; chikungunya y zica.
 - Enfermedad pélvica inflamatoria, pelviperitonitis y pulmonar obstructiva crónica
 - Enterocolitis amebiana y absceso hepático amebiano
 - Esofagitis por reflujo, gastritis aguda, duodenitis y dispepsia
 - Mordedura y prevención de rabia en humanos
 - Otitis media supurativa y no supurativa.
 - Prostatitis aguda, retención aguda de orina.
 - Quemaduras de primer y segundo grado
 - Rinitis alérgica y vasomotora, asma y sus exacerbaciones
 - Rinofaringitis, faringoamigdalitis aguda, laringotraqueitis aguda y sinusitis aguda.
 - Síndrome escrotal agudo
- Manejo y estabilización:
 - De choque hipovolémico
 - De pacientes diabético con cetoacidosis
 - Del síndrome hiperglucémico hiperosmolar no cetosico
 - Por angina de pecho
 - Por crisis hipertensiva
- Picadura de alacrán, de abeja, araña y otros artrópodos
- Trastornos afectivos de ansiedad y psicóticos (depresión, trastorno tipo bipolar, etc.)
- Úlcera gástrica y péptica crónica, sangrado de tubo digestivo

2.1 SERVICIOS DE ATENCIÓN DE URGENCIAS MÉDICOS ESPECIALIZADOS

2.2.1 ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA

- Aplicación y retiro de yeso
- Diagnóstico y manejo de esguinces: cervical, hombro, codo, rodilla, tobillo y pie.
- Lumbalgia
- Reducción de luxaciones bajo anestesia por manipulación
- Reducción quirúrgica de fracturas de: clavícula, húmero, cadera, fémur, tibia y peroné, tobillo y pie.
- Rehabilitación de fracturas
- Tratamiento artroscópico de las lesiones de la rodilla

Documento de Referencia

Elaboración: 10 de octubre del 2015 Actualización: 05 de diciembre 2017. Nivel: I Clave: 008OE-CV_002
Pág. 60 Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación / Departamento de Innovación y Desarrollo

Manual de Organización Específico Unidad Médica de Urgencias “Cruz Verde”

t2.2.2 CIRUGÍA GENERAL DE URGENCIAS

- Extracción de cuerpos extraños
- Debridación de absceso mamario
- Diagnóstico y tratamiento de Apendicitis aguda, Colecistitis y colelitiasis
- Enfermedad diverticular
- Hemorragia digestiva
- Diagnóstico y tratamiento de Hernias: crural, inguinal, umbilical, ventral,
- Obstrucción intestinal
- Quistes de ovario
- Isquemia e infarto intestinal
- Perforación gástrica y/o intestinal
- Esplenectomía
- Tratamiento conservador de pancreatitis aguda
- Laparotomía exploradora
- Sello de agua
- Toracotomía, pleurotomía y drenaje de tórax

3. HOSPITALIZACIÓN Y MANEJO MÉDICO-QUIRÚRGICO DE MEDIANA ESTANCIA (de hasta 72 horas)

4. ESTUDIOS AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO

4.1 ESTUDIOS LABORATORIALES

- Bacteriología
- Enzimas
- Hematología Laboratorio
- Orina, Excremento, Semen y Parasitoscopico
- Perfiles y Pruebas Especiales

4.2 ESTUDIOS DE IMAGINOLOGÍA

- Rayos “x”
- Ecosonogramas
- Ultrasonidos
- Tomografías
- Fluoroscopias

5. TRASLADO DE PACIENTES

- Traslado de pacientes en ambulancia dentro de la Zona Metropolitana
- Traslado en ambulancia fuera de la ZMG, pero dentro del estado.

Documento de Referencia

Elaboración: 10 de octubre del 2015 Actualización: 05 de diciembre 2017. Nivel: I Clave: 008OE-CV_002

Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación / Departamento de Innovación y Desarrollo

Pág. 61



Dirección de Servicios Médicos Municipales

Manual de Organización Específico Unidad Médica de Urgencias “Cruz Verde”



Documento de Referencia

Elaboración: 10 de octubre del 2015 Actualización: 05 de diciembre 2017. Nivel: I Clave: 008OE-CV_002
Pág. 62 Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación / Departamento de Innovación y Desarrollo

M. Colaboradores

Dirección Adjunta de Planeación, Innovación y Evaluación
Departamento de Innovación y Desarrollo

Jefe del Departamento:
Dr. Rubén Contreras Cabrera

Asesor organizacional que contribuyó en la revisión y conformación del manual

- Lic. Ma. Luz Rosales Briseño.

Servidor Público que participó en la elaboración de la primera edición

Nombre del Trabajador	Área de adscripción
• Dr. Michel Bureau Chávez	Subdirección de atención de Urgencias médicas.
• Dr. Juan Pablo Preciado Figueroa	Subdirección de Atención Prehospitalaria
• L.C.P. Adriana Alatorre Gomar	Subdirección de Servicios Administrativos
• Dr. Ricardo Hernández Zavala	Coordinación U.A.P.S. y Centros de Salud.
• L.C.P. Paz Del Rocío Santiago Gómez	Coordinación U.A.P.S. y Centros de Salud
• Dra. Bertha Engracia Ponce Flores	Coordinación U.A.P.S. y Centros de Salud
• Enf. Ma. Edith Mujica Chávez	Departamento de Coordinación de Enfermería
• Dr. Oscar Mauricio Gómez Leal	José de Jesús Delgadillo y Araujo
• Lic. María del Carmen Quiroz Jiménez	José de Jesús Delgadillo y Araujo
• Elvira Morales Ruvalcaba	José de Jesús Delgadillo y Araujo
• Federico Ramos García	José de Jesús Delgadillo y Araujo
• Enrique Alejandro Morales	José de Jesús Delgadillo y Araujo
• Claudia Marcela Santana Mejía	José de Jesús Delgadillo y Araujo
• Dr. Adrián Ramírez Patiño	Francisco Ruíz Sánchez
• Felipe Ernesto Figueroa Ávila	Francisco Ruíz Sánchez
• Lic. Beatriz Esperanza Tamayo Moran	Francisco Ruíz Sánchez
• Mónica Mercedes Partida González	Francisco Ruíz Sánchez
• Dr. Emmanuel Hernández Vázquez	Leonardo Oliva Alzaga

Nombre del Trabajador	Área de adscripción
• Lic. María Guadalupe Lozano Becerra	Leonardo Oliva Alzaga
• Nancy Raquel Espinoza Ruiz	Leonardo Oliva Alzaga
• Víctor Hugo Chávez Castillo	Leonardo Oliva Alzaga
• Christian David Urzúa	Leonardo Oliva Alzaga
• Dr. Gildardo David Flores Robles	Ernesto Arias González
• Juan Manuel Lazo González	Ernesto Arias González
• Esmeralda Macías Serrano	Ernesto Arias González
• Dra. Brenda Miranda Pérez	Ernesto Arias González
• Dr. Juan Vidrio López	Mario Rivas Souza
• Norma Patricia Rodríguez Guardado	Mario Rivas Souza
• Mtro. Luis Ricardo Monroy Ramírez de Arellano	Mario Rivas Souza
• Raúl Quezada Mercado	Mario Rivas Souza

Documento de Referencia

Elaboración: 10 de octubre del 2015 Actualización: 05 de diciembre 2017. Nivel: I Clave: 008OE-CV_002
 Pág. 64 Subdirección de Planeación, Innovación y Evaluación / Departamento de Innovación y Desarrollo

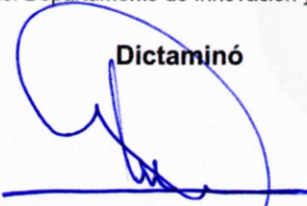
N. Autorización

Elaboró



DR. RUBÉN CONTRERAS CABRERA
Jefe del Departamento de Innovación y Desarrollo

Dictaminó



DR. ARTURO MÚZQUIZ PEÑA
Subdirector de Planeación, Innovación y Evaluación

Validó:



DR. FERNANDO PETERSEN ARANGUREN
Director de Servicios Médicos Municipales

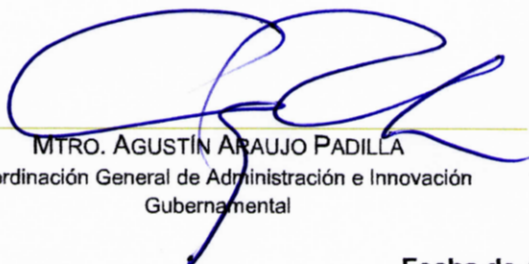
Aprobó:



ING. BERNARDO FERNÁNDEZ LABASTIDA
Coordinador General de Construcción de Comunidad

Autorizó:

Artículo 94 del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Guadalajara



MTRO. AGUSTÍN ARAUJO PADILLA
Coordinación General de Administración e Innovación
Gubernamental



ING. ENRIQUE ALFARO RAMÍREZ
Presidente Municipal de Guadalajara

Fecha de Autorización

15 de diciembre del 2017