



H. Ayuntamiento de Tianguistenco
2019-2021

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN DE SALUD

H. Ayuntamiento de Tianguistenco 2019-2021
Coordinación de Salud
Av. Independencia No. 503, Colonia Centro, Palacio Municipal,
Santiago Tianguistenco de Galeana, México.
C. P. 52600
Teléfono. (713) 13-5-38-62
c.saludtianguistenco@gmail.com

Coordinación de Salud
Noviembre de 2019
Impreso y hecho en Santiago Tianguistenco, México.

La reproducción total o parcial de este documento sólo se
realizara mediante la autorización expresa de la fuente y
dándole el crédito correspondiente.

ÍNDICE

Contenido	Pág.
I. PRESENTACIÓN.....	4
II. OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	5
III. NOMBRE DE LOS PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS.....	6
a) Atención médica básica en casas de salud o dispensarios médicos.....	6
b) Servicios odontológicos en casas de salud o dispensarios médicos.....	13
c) Atención de enfermería básica en casas de salud o dispensarios médicos.....	19
d) Atención de medicinas alternativas en casas de salud o dispensarios médicos.....	24
e) Atención psicológica en casas de salud o dispensarios médicos.....	29
IV. SIMBOLOGÍA.....	34
V. DISTRIBUCIÓN.....	35
VI. REGISTRO DE EDICIONES.....	36
VII. VALIDACIÓN.....	37
ACTUALIZACIÓN.....	38

I. PRESENTACIÓN

El universo de atención son habitantes del Municipio de Tianguistenco. Habitantes (niños, mujeres y adultos mayores), en condición de pobreza multidimensional o vulnerabilidad. Concretamente niños con cuadros de desnutrición, maltrato y salud precaria, mujeres menores de 20 años de edad en estado de gestación o madres de uno/a o más hijos, adultos mayores en condición de pobreza multidimensional en su dimensión alimentaria o vulnerabilidad.

El sector salud cubrirá comunidades del Municipio de Tianguistenco, México, atendiendo a las características de su población objetivo. Las zonas de atención prioritaria integrada y propuesta por el CIEPS, servirán para orientar la cobertura en términos de la Ley, priorizando aquellas vinculadas al Sistema Nacional para la Cruzada Contra el Hambre.

En cuanto a la infraestructura para la atención de la salud para la población de Tianguistenco de acuerdo con los datos de IGCEM, se tiene que existen 15 unidades médicas y 76 médicos, así como 55 enfermeras en la demarcación.

De modo que el municipio hay 4,712 habitantes por cada unidad médica, mientras que se tiene un médico por cada 930 habitantes y 1285 habitantes por enfermera. Por su parte, en relación a los índices de desarrollo social que implementa el PNUD, tenemos que el índice de salud aumento de forma mínima de 2010 a 2015, mientras que el índice de mortalidad infantil tuvo un aumento.

II. OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Brindar un servicio de salud eficiente, con calidad, calidez y seguridad para los pacientes de las diferentes Casas de Salud y Centros de Salud del Municipio de Santiago Tianguistenco.

1. Implementar un sistema integral y sectorial de calidad de la atención médica con énfasis en el abasto oportuno de medicamentos
2. Mejorar la planeación, la organización, el desarrollo y los mecanismos de rendición de cuentas de los servicios de salud para mejor desempeño del Sistema Nacional de Salud como un todo.
3. Asegurar recursos humanos, equipamiento, infraestructura y tecnologías de la salud suficiente, oportuna y acorde con las necesidades de la población.

III. NOMBRE DE LOS PROCEDIMIENTOS ESPECIFICOS

1. Nombre del procedimiento:

Atención médica básica en casas de salud o dispensarios médicos.

Objetivo:

Mejorar la planeación, la organización, el desarrollo y los mecanismos de atención para la población que demande el servicio y de la misma manera el desempeño de los médicos y enfermeras.

Alcance:

Aplica para toda la población del municipio de Tianguistenco que solicite el servicio.

Referencias:

- Norma Oficial Mexicana NOM- SSA3-2012, del expediente clínico.
- Norma Oficial Mexicana NOM-017-SSA2-2012, para la vigencia epidemiológica.
- Norma Oficial Mexicana NOM-043-SSA2-2012, servicios básicos de salud. Promoción y educación para la salud en materia alimentaria.
- Norma Oficial Mexicana NOM-005-SSA3-2010, que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios.
- Norma Oficial Mexicana NOM-007- SSA3-2011, para la organización y funcionamiento de los laboratorios clínicos.

Responsabilidades:

La persona física, deberá:

- Solicitar la ficha para poder adquirir la consulta.
- Presentar la póliza del seguro popular.
- Acudir el día programado para su consulta.

El médico deberá:

- Recibir el expediente y atender a la persona.
- Otorgar la consulta y prescribí la receta médica.
- Surtir la receta médica con el medicamento que se encuentre disponible con dosis, cantidad y nombre del medicamento correcto, entregándolo a la persona física.

Definiciones:

Diagnóstico (médico): Es objetivo central del acto médico, entendido este como relación médico-paciente. Procedimiento que identifica una enfermedad a través de los signos y síntomas que el paciente presenta.

Tratamiento médico: Es el conjunto de medios higiénicos, farmacológicos y de rehabilitación cuya finalidad es la curación o el alivio de las enfermedades o síntomas.

Relación médico- paciente: Es la capacidad, habilidad y arte del médico para la interacción y establecer el diálogo con su paciente, para obtener la información y la exploración física, son relaciones interpersonales, importantes para la práctica médica e imprescindible en la formación integral del médico.

Médico: El médico general es el profesional de la medicina que cuenta con los conocimientos y las destrezas necesarias para diagnosticar y resolver con tratamiento médico la enfermedad o lesión del paciente, con procedimientos sencillos la mayoría de los padecimientos que el ser humano sufre en su vida, desde niño hasta la vejez.

Consulta médica: Es la atención brindada por un médico incluye un conjunto de actividades mediante las cuales se evalúa el estado de salud y los factores de riesgo biológicos, psicológicos, sociales y culturales de este grupo poblacional, con el objeto de detectar precozmente circunstancias o patologías que puedan alterar su desarrollo y salud.

Expediente médico: Es un instrumento que trata del conjunto único de información y datos personales de un paciente, que puede estar integrado por documentos escritos, mediante los cuales se hace constar en diferentes momentos del proceso de la atención médica, además de incluir en su caso, datos acerca del bienestar físico, mental y social del mismo.

Receta médica: Es un documento normalizado a partir del cual los profesionales médicos prescriben una medicación al paciente. Dicho documento debe incluir los datos referentes a su administración tales como el horario, la vía de administración, la dosis diaria.

Insumos:

- Póliza del seguro popular.
- Cartilla de vacunación.

Resultado:

- ✓ Atención médica en la población que requiera el servicio.

Políticas:

- El horario de atención es de 9:00 a 15:00 hrs.
- El servicio es únicamente para las personas que cuentan con el Seguro Popular.
- Las fichas se dan al empezar la jornada de trabajo con un horario de 9:00 a 10:00 am.

- Se dará prioridad a las consultas de urgencia.
- El médico utilizará su bata o filipina en buen estado e higiénicamente.
- Higiene de manos, antes y después de revisar a cada paciente, a fin de evitar infecciones.
- El personal de salud puede solicitar ayuda cuando no se encuentre en plenitud de sus capacidades (por fatiga, prisa o algún otro problema).
- Proporcionar la corresponsabilidad del paciente en el entendimiento de su padecimiento y tratamiento.

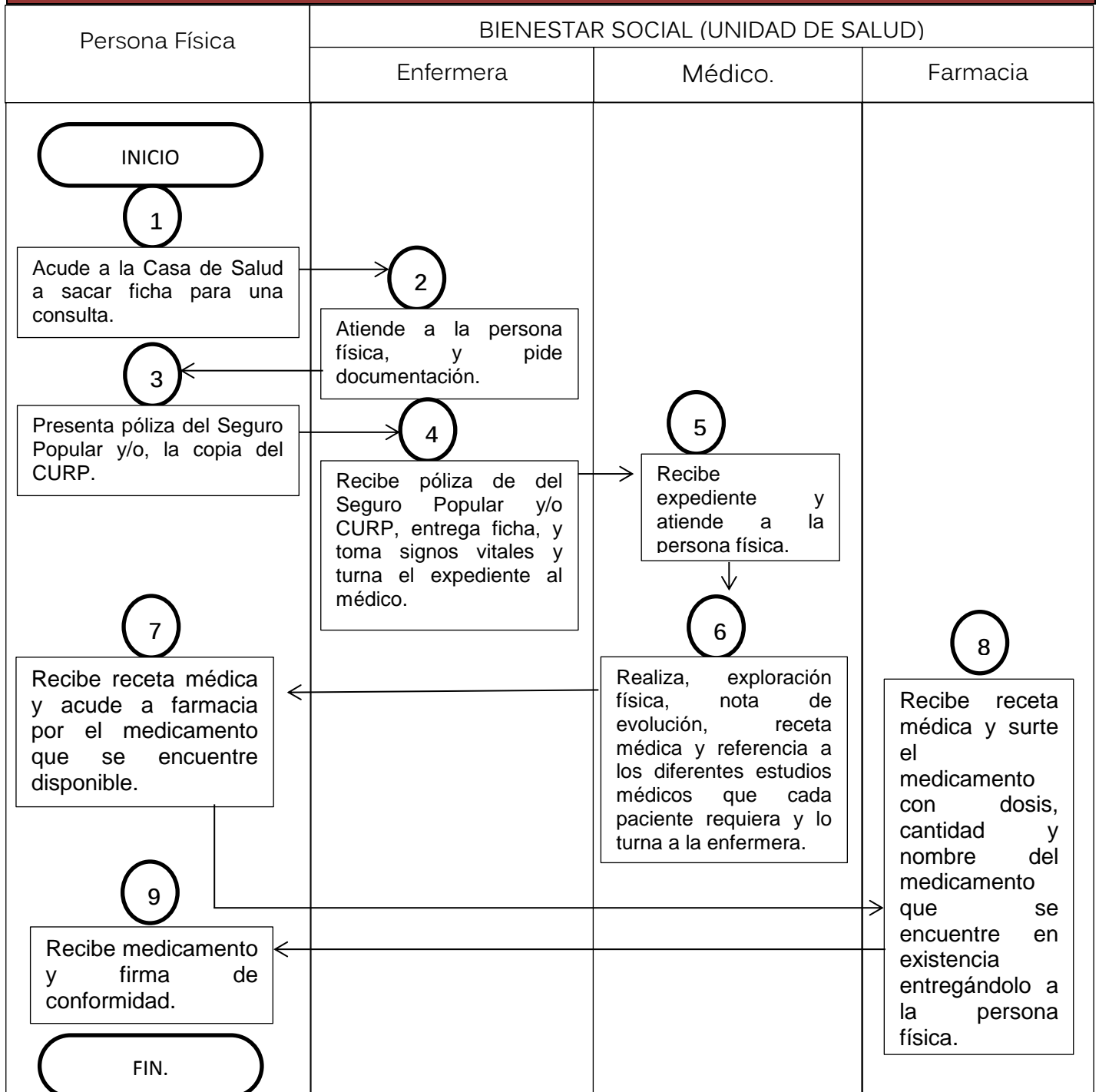
Desarrollo:

Procedimiento: Atención médica básica en casas de salud o dispensarios médicos

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Persona física	Acude a la Casa de Salud a sacar ficha para una consulta.
2	Enfermera	Atiende a la persona física, y pide documentación.
3	Persona física	Presenta póliza del Seguro Popular y/o, la copia del CURP.
4	Enfermera	Recibe póliza del Seguro Popular y/o CURP, entrega ficha y toma signos vitales, y turna el expediente al médico.
5	Médico	Recibe expediente y atiende a la persona física.
6	Médico	Realiza, exploración física, nota de evolución, receta médica y referencia a los diferentes estudios médicos que cada paciente requiera y lo turna a la enfermera.
7	Persona física	Recibe receta médica y acude a farmacia por el medicamento que se encuentre disponible.
8	Farmacia	Recibe receta médica y surte el medicamento con dosis, cantidad y nombre del medicamento que se encuentre en existencia entregándolo a la persona física.
9	Persona física	Recibe medicamento y firma de conformidad. Fin del proceso.

Diagramación:

PROCEDIMIENTO: Atención médica básica en casas de salud o dispensarios médicos



Medición:

Número (Mensual, bimestral, semestral) de consultas medicas	X 100= Porcentaje de consultas médicas realizadas.
Número (Mensual, bimestral, semestral) de consultas médicas realizada	

Formatos e instructivos:



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



TIANGUISTENCO
Juntos por nuestros pueblos
H. AYUNTAMIENTO 2019 - 2021

Receta Médica						1/ FOLIO	
2/ ORDINARIA <input type="checkbox"/>						MEDICAMENTOS CONTROLADOS GRUPO II y III <input type="checkbox"/>	
3/ NOMBRE Y CLAVE DE LA JURISDICCIÓN:			4/ NOMBRE Y CLAVE DE LA UNIDAD MÉDICA:		5/ DOMICILIO DE LA UNIDAD MÉDICA:		
6/ CONSULTA EXTERNA <input type="checkbox"/>			URGENCIAS <input type="checkbox"/>		HOSPITALIZACIÓN: <input type="checkbox"/>		
7/ NOMBRE DEL SERVICIO:			9/ COBERTURA: <input type="checkbox"/> SP <input type="checkbox"/> PA <input type="checkbox"/> OP		10/ FECHA DE ELABORACIÓN:		
8/ No. LICENCIA SANITARIA:		11/ NÚMERO DE EXPEDIENTE DE AFILIACIÓN:		19/ CLAVE Y NOMBRE GÉNÉRICO DEL MEDICAMENTO (CUADRO BÁSICO O CÁTALOGO):		20/ CLAVE DEL DIAGNÓSTICO (CIE-10)	
12/ NOMBRE COMPLETO DEL PACIENTE:		21/ INDICACIONES (DÓISIS):		22/ DURACIÓN DEL TRATAMIENTO:		23/ CANTIDAD SOLICITADA:	
24/ CANTIDAD SURTIDA (LETRA):		13/ EDAD:		14/ GÉNERO <input type="checkbox"/> MASCULINO <input type="checkbox"/> FEMENINO		19/ CLAVE Y NOMBRE GÉNÉRICO DEL MEDICAMENTO (CUADRO BÁSICO O CÁTALOGO):	
20/ CLAVE DEL DIAGNÓSTICO (CIE-10):		15/ NOMBRE DEL MÉDICO: SERGIO ZETINA ESCAMILLA		21/ INDICACIONES (DÓISIS):		22/ DURACIÓN DEL TRATAMIENTO:	
23/ CANTIDAD SOLICITADA:		24/ CANTIDAD SURTIDA (LETRA):		16/ R.F.C.:		17/ No. CÉDULA PROFESIONAL:	
19/ CLAVE Y NOMBRE GÉNÉRICO DEL MEDICAMENTO (CUADRO BÁSICO O CÁTALOGO):		20/ CLAVE DEL DIAGNÓSTICO (CIE-10):		18/ FIRMA DEL MÉDICO:		21/ INDICACIONES (DÓISIS):	
22/ DURACIÓN DEL TRATAMIENTO:		23/ CANTIDAD SOLICITADA:		24/ CANTIDAD SURTIDA (LETRA):		25/ FIRMA DE RECIBIDO DE CONFORMIDAD:	
26/ ENTREGUÉ: CAJAS		27/ RECIBÍ: CAJAS		28/ FECHA DE RECIBIDO:		EL PACIENTE CUENTA CON 48 HORAS PARA CANJEAR LA PRESENTE RECETA	

*SP= SEGURO POPULAR PA=POBLACIÓN ABIERTA OP=OPORTUNIDADES

NOTA IMPORTANTE:

EN CASO DE QUE NO SE CUENTE CON ALGUNO DE LOS MEDICAMENTOS, EL PROVEEDOR TENDRÁ 60 MINUTOS PARA SURTIR LA RECETA TOTALMENTE. 217B20000-001-16

2. Nombre del procedimiento:

Servicios odontológicos en Casas de Salud o Dispensarios médicos.

Objetivo:

Conservar la salud bucal y disminuir las enfermedades bucales en la población de Tianguistenco.

Alcance:

Aplica para toda la población del municipio de Tianguistenco que solicite el servicio.

Referencias:

- Norma Oficial Mexicana NOM- 004-SSA3-2012, del expediente clínico.
- Norma Oficial Mexicana NOM-005-SSA3-2010, que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios.
- Norma Oficial Mexicana NOM-006-SSA3-2011, para la práctica de la anestesiología.
- Norma Oficial Mexicana NOM-009-SSA2-2013, promoción de la salud escolar.
- Norma Oficial Mexicana NOM-013-SSA2-2015, para la prevención y control de enfermedades bucales.
- Norma Oficial Mexicana NOM-017-SSA2-2012, para la vigilancia epidemiológica.

Responsabilidades:

La persona física, deberá:

- Solicitar la ficha para poder adquirir la consulta.
- Presentar la póliza del seguro popular.
- Acudir el día programado para su consulta.

El Odontólogo deberá:

- Recibir el expediente y atender a la persona.
- Otorgar la consulta y prescribe la receta médica.
- Surtir la receta médica con el medicamento que se encuentre disponible con dosis, cantidad y nombre del medicamento correcto, entregándolo a la persona física.

Definiciones:

Diagnóstico: Es la síntesis de todos los datos recopilados en la historia clínica médica y odontológica, el examen radiográfico y el examen clínico.

Tratamiento dental: Son técnicas dentales para corregir diversas patologías dentarias.

Relación médico- paciente: Encuentro humano compartido que constituye un puente entre la patología que aqueja al enfermo y el restablecimiento de su salud, entendiendo la enfermedad como un quiebre invalidante y debilitador de un proceso vital y la salud como una experiencia de posibilidades de bienestar e integralidad del ser y de la corporalidad.

Médico. Odontólogo: Diagnostican, tratan y previenen caries dentales y enfermedades de las encías. Realizan revisiones regulares, agujerean, preparan y rellenan cavidades, dientes, dentaduras postizas y otros aparatos, a la vez que ajustan, equilibran y pulen dientes, extraen dientes con caries y asesoran a sus pacientes sobre la higiene bucal.

Consulta de diagnóstico dental: Es el proceso en el que se recoge la historia clínica y se realiza la exploración del paciente para poder obtener el diagnóstico correcto del padecimiento que presenta y poder establecer el tratamiento más eficaz. Es un procedimiento fundamental ante cualquier intervención bucal.

Expediente clínico: Es el conjunto de documentos médico legales de mayor importancia de la práctica profesional, y para asentar todas las

intervenciones, registros y certificaciones médicas que se efectúan en el paciente. Es por ello que este conjunto de documentos deben ser elaborados con el mayor cuidado y responsabilidad.

Receta médica: Es un documento normalizado a partir del cual los profesionales médicos prescriben una medicación al paciente. Dicho documento debe incluir los datos referentes a su administración tales como el horario, la vía de administración, la dosis diaria.

Insumos:

- Póliza del seguro popular.
- Cartilla de vacunación.

Resultado:

- ✓ Atención médica en la población que requiera el servicio.

Políticas:

- El horario de atención es de 9:00 a 15:00 hrs.
- El servicio es únicamente para las personas que cuentan con el Seguro Popular.
- Las fichas se dan al empezar la jornada de trabajo con un horario de 9:00 a 10:00 hrs.
- Se dará prioridad a las consultas de urgencia.
- El médico utilizará su bata o filipina en buen estado e higiénicamente.
- Higiene de manos, antes y después de revisar a cada paciente, a fin de evitar infecciones.
- El personal de salud de solicitar ayuda cuando no se encuentre en plenitud de sus capacidades (por fatiga, prisa o algún otro problema).
- Proporcionar la corresponsabilidad del paciente en el entendimiento de su padecimiento y tratamiento.

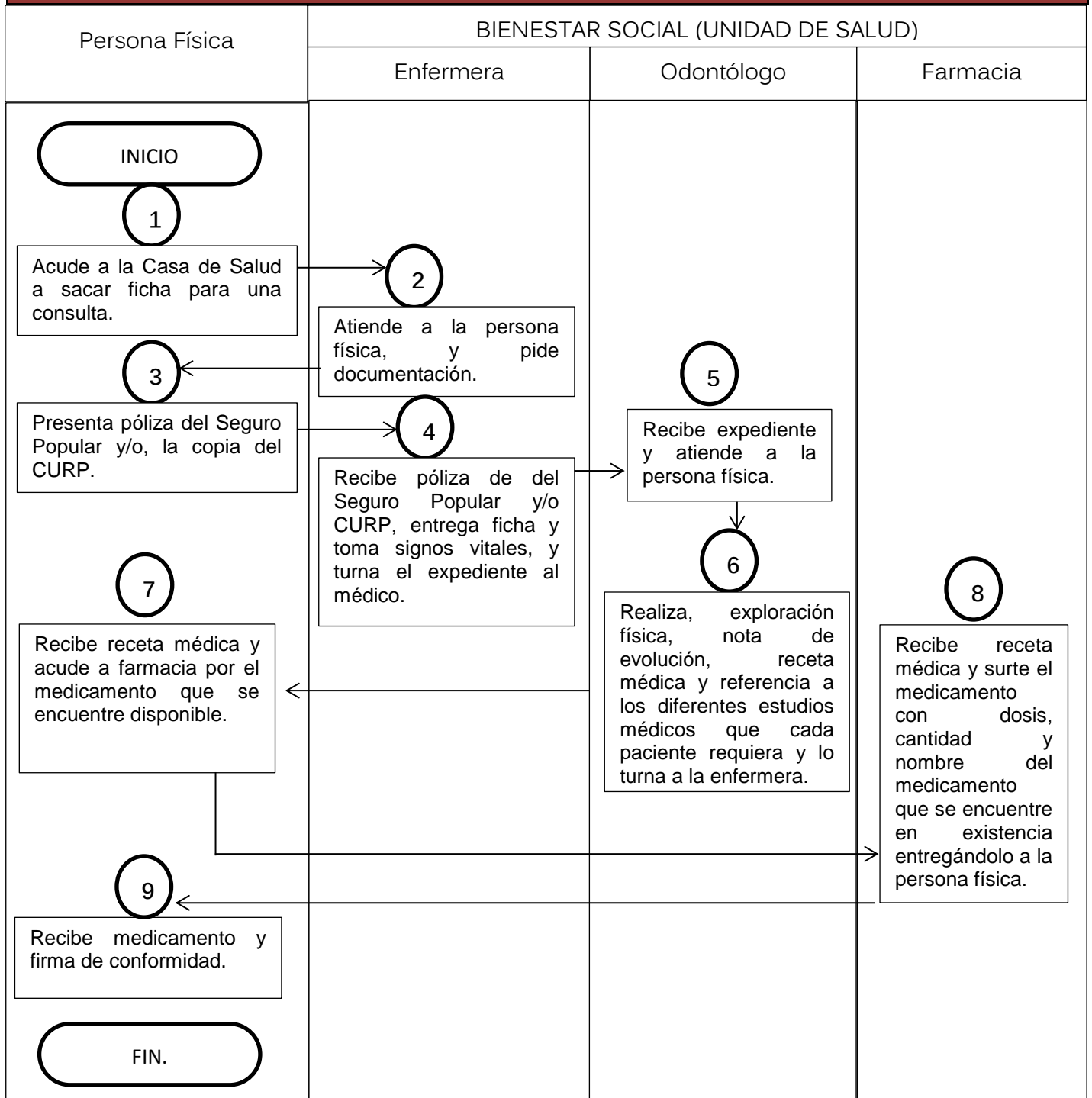
Desarrollo:

Procedimiento: Servicios odontológicos en Casas de Salud o Dispensarios médicos.

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Persona física	Acude a la Casa de Salud a sacar ficha para una consulta.
2	Enfermera	Atiende a la persona física, y pide documentación.
3	Persona física	Presenta póliza del Seguro Popular y/o, la copia del CURP.
4	Enfermera	Recibe póliza de del Seguro Popular y/o CURP, entrega ficha y toma signos vitales, y turna el expediente al médico.
5	Odontólogo	Recibe expediente y atiende a la persona física.
6	Odontólogo	Realiza, exploración física, nota de evolución, receta médica y referencia a los diferentes estudios médicos que cada paciente requiera y lo turna a la enfermera.
7	Persona física	Recibe receta médica y acude a farmacia por el medicamento que se encuentre disponible.
8	Farmacia	Recibe receta médica y surte el medicamento con dosis, cantidad y nombre del medicamento que se encuentre en existencia entregándolo a la persona física.
9	Persona física	Recibe medicamento y firma de conformidad. Fin del proceso.

Diagramación:

PROCEDIMIENTO: Servicios odontológicos en Casas de Salud o Dispensarios médicos.



Medición:

Número (Mensual, bimestral, semestral) de consultas odontológicas	X 100= Porcentaje de consultas odontológicas realizadas.
Número (Mensual, bimestral, semestral) de consultas odontológicas realizada	

Formatos e instructivos:



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



TIANGUISTENCO
Juntos por nuestros pueblos
H. AYUNTAMIENTO 2019 - 2021

Receta Médica				1/ FOLIO	
2/ ORDINARIA <input type="checkbox"/>				MEDICAMENTOS CONTROLADOS GRUPO II y III <input type="checkbox"/>	
3/ NOMBRE Y CLAVE DE LA JURISDICCIÓN:		4/ NOMBRE Y CLAVE DE LA UNIDAD MÉDICA:		5/ DOMICILIO DE LA UNIDAD MÉDICA:	
6/ CONSULTA EXTERNA <input type="checkbox"/> URGENCIAS <input type="checkbox"/> HOSPITALIZACIÓN: <input type="checkbox"/>			7/ NOMBRE DEL SERVICIO:		
8/ No. LICENCIA SANITARIA:			9/ COBERTURA: <input type="checkbox"/> SP <input type="checkbox"/> PA <input type="checkbox"/> OP		10/ FECHA DE ELABORACIÓN:
11/ NÚMERO DE EXPEDIENTE DE AFILIACIÓN:		19/ CLAVE Y NOMBRE GENÉRICO DEL MEDICAMENTO (CUADRO BÁSICO O CÁTALOGO):		20/ CLAVE DEL DIAGNÓSTICO (CIE-10)	
12/ NOMBRE COMPLETO DEL PACIENTE:		21/ INDICACIONES (DÓISIS):	22/ DURACIÓN DEL TRATAMIENTO:	23/ CANTIDAD SOLICITADA:	24/ CANTIDAD SURTIDA (LETRA):
13/ EDAD:	14/ GÉNERO <input type="checkbox"/> MASCULINO <input type="checkbox"/> FEMENINO	19/ CLAVE Y NOMBRE GENÉRICO DEL MEDICAMENTO (CUADRO BÁSICO O CÁTALOGO):		20/ CLAVE DEL DIAGNÓSTICO (CIE-10):	
15/ NOMBRE DEL MÉDICO: CLAUDIA CORINA GARCIA GAONA		21/ INDICACIONES (DÓISIS):	22/ DURACIÓN DEL TRATAMIENTO:	23/ CANTIDAD SOLICITADA:	24/ CANTIDAD SURTIDA (LETRA):
16/ R.F.C.:		17/ No. CÉDULA PROFESIONAL:	19/ CLAVE Y NOMBRE GENÉRICO DEL MEDICAMENTO (CUADRO BÁSICO O CÁTALOGO):		20/ CLAVE DEL DIAGNÓSTICO (CIE-10):
18/ FIRMA DEL MÉDICO:		21/ INDICACIONES (DÓISIS):	22/ DURACIÓN DEL TRATAMIENTO:	23/ CANTIDAD SOLICITADA:	24/ CANTIDAD SURTIDA (LETRA):
EL PACIENTE CUENTA CON 48 HORAS PARA CANJEAR LA PRESENTE RECETA		25/ FIRMA DE RECIBIDO DE CONFORMIDAD:		26/ ENTREGUÉ: CAJAS	27/ RECIBÍ: CAJAS
28/ FECHA DE RECIBIDO:					

*SP= SEGURO POPULAR PA=POBLACIÓN ABIERTA OP=OPORTUNIDADES

NOTA IMPORTANTE:

EN CASO DE QUE NO SE CUENTE CON ALGUNO DE LOS MEDICAMENTOS, EL PROVEEDOR TENDRÁ 60 MINUTOS PARA SURTIR LA RECETA TOTALMENTE. 217B20000-001-16

3. Nombre del procedimiento:

Atención de enfermería básica en casas de salud o dispensarios médicos.

Objetivo:

Organizar y coordinar las acciones del cuidado de enfermería lo que le permitirá evaluar y mejorar la calidad en la prestación del servicio. Identificar los problemas de salud de su entorno así como proponer e incidir en medidas de solución que favorezcan el bienestar individual, familiar y comunitario.

Alcance:

Aplica para toda la población del municipio de Tianguistenco que solicite el servicio.

Referencias:

- Norma Oficial Mexicana NOM-041-SSA2-2011, para la prevención, diagnóstico, tratamiento, control y vigilancia epidemiológica del cáncer de mama.
- Norma Oficial Mexicana NOM 005-SSA2- 1993, de los Servicios de Planificación Familiar.
- Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, del expediente clínico.
- Norma Oficial Mexicana NOM-019-SSA3-2013, para la práctica de enfermería en el Sistema Nacional de Salud.
- Norma Oficial Mexicana NOM-016-SSA3-2012, que establece las características mínimas de infraestructura y equipamiento de hospitales y consultorios de atención médica especializada.
- Norma Oficial Mexicana NOM-006-SSA3-2011, para la práctica de la anestesiología.
- Norma Oficial Mexicana NOM-007-SSA2-2016, atención de la mujer durante el embarazo, parto y puerperio y del recién nacido.

- Norma Oficial Mexicana NOM-014-SSA2-1994, para la prevención, detección, diagnóstico, tratamiento, control y vigilancia epidemiológica del cáncer cérvico uterino.

Responsabilidades:

La persona física, deberá:

- Solicitar la ficha para poder adquirir la consulta.
- Presentar la póliza del seguro popular.
- Acudir el día programado para su consulta.

La enfermera, deberá:

- Solicitar la póliza del Seguro Popular.
- Toma signos vitales y realizar las anotaciones correspondientes en el expediente para turnarlo al médico.

Definiciones:

Enfermera: Es la persona del área de la salud cuyo oficio o profesión es atender o asistir enfermos, lesionados, heridos y moribundos, sujeta a la prescripción de un médico. Comprende los cuidados en forma autónoma o en colaboración al equipo médico de una entidad, a personas de todas las edades cualquiera sea el contexto.

Expediente clínico: El expediente clínico es un documento legal y confidencial, en el que se integran los datos necesarios para formular los diagnósticos, establecer el tratamiento médico y planificar los cuidados de enfermería.

Signos vitales: Son mediciones de las funciones más básicas del cuerpo. Los cuatro signos vitales principales que los médicos y los profesionales de salud monitorizan de forma rutinaria son: la temperatura del cuerpo, el pulso, las

respiraciones (la frecuencia respiratoria) y la presión de la sangre (la presión de la sangre no se considera un signo vital, pero se suele medir junto a ellos).

Insumos:

- Póliza del seguro popular.
- Cartilla de vacunación.

Resultado:

- ✓ Atención médica en la población que requiera el servicio.

Políticas:

- El horario de atención es de 9:00 a 15:00 hrs.
- El servicio es únicamente para las personas que cuentan con el Seguro Popular.
- Las fichas se dan al empezar la jornada de trabajo con un horario de 9:00 a 10:00 hrs.
- Se dará prioridad a las consultas de urgencia.
- La enfermera utilizará su bata o filipina en buen estado e higiénicamente.
- Higiene de manos, antes y después de revisar a cada paciente, a fin de evitar infecciones.
- El personal de salud de solicitar ayuda cuando no se encuentre en plenitud de sus capacidades (por fatiga, prisa o algún otro problema).
- Proporcionar la corresponsabilidad del paciente en el entendimiento de su padecimiento y tratamiento.

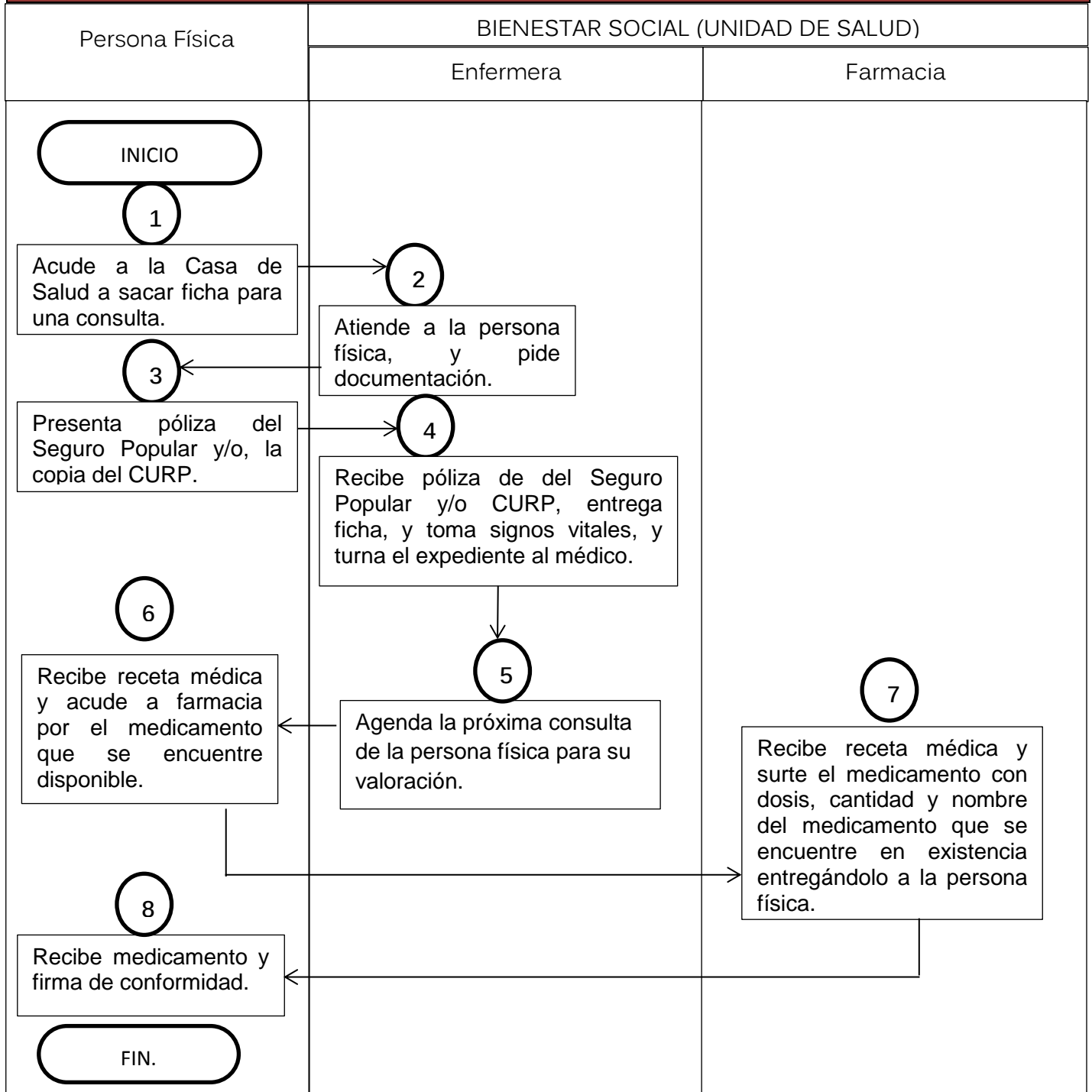
Desarrollo:

Procedimiento: Atención de enfermería básica en casas de salud o dispensarios médicos

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Persona física	Acude a la Casa de Salud a sacar ficha para una consulta.
2	Enfermera	Atiende a la persona física, y pide documentación.
3	Persona física	Presenta póliza del Seguro Popular y/o, la copia del CURP.
4	Enfermera	Recibe póliza de del Seguro Popular y/o CURP, entrega ficha y toma signos vitales, y turna el expediente al médico.
5	Enfermera	Agenda la próxima consulta de la persona física para su valoración.
6	Persona física	Recibe receta médica y acude a farmacia por el medicamento que se encuentre disponible.
7	Farmacia	Recibe receta médica y surte el medicamento con dosis, cantidad y nombre del medicamento que se encuentre en existencia entregándolo a la persona física.
8	Persona física	Recibe medicamento y firma de conformidad. Fin del proceso.

Diagramación:

PROCEDIMIENTO: Atención de enfermería básica en casas de salud o dispensarios médicos



4. Nombre del procedimiento:

Atención de medicinas alternativas en casas de salud o dispensarios médicos.

Objetivo:

Mejorar la planeación, la organización, el desarrollo y los mecanismos de atención para la población que demande el servicio y de la misma manera el desempeño de los médicos y enfermeras.

Alcance:

Aplica para toda la población del municipio de Tianguistenco que solicite el servicio.

Referencias:

- Norma Oficial Mexicana NOM- SSA3-2012, del expediente clínico.
- Norma Oficial Mexicana NOM-005-SSA3-2010, que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios.
- Norma Oficial Mexicana NOM-172-SSA1-1998, prestación de servicios de salud. Actividades auxiliares. Criterios de operación para la práctica de la acupuntura humana y métodos relacionados.
- Norma Oficial Mexicana NOM-017-SSA3-2012, regulación de servicios de salud. Para la práctica de la acupuntura humana y métodos relacionados.

Responsabilidades:

La persona física, deberá:

- Solicitar la ficha para poder adquirir la consulta.
- Presentar la póliza del seguro popular.
- Acudir el día programado para su consulta.

El médico deberá:

- Recibir el expediente y atender a la persona.
- Otorgar la consulta.

Definiciones:

Medicina alternativa: Se considera al conjunto de disciplinas terapéuticas y diagnósticas que existen fuera de las instituciones del sistema de salud convencional

Tratamiento alternativo: se refiere a tratamientos de bajo o ningún riesgo que se usan en lugar de los convencionales (estándar). Si se usa un tratamiento alternativo junto con medicina o terapia convencional, se considera terapia complementaria.

Relación médico- paciente: Es la capacidad, habilidad y arte del médico para la interacción y establecer el diálogo con su paciente, para obtener la información y la exploración física, son relaciones interpersonales, importantes para la práctica médica e imprescindible en la formación integral del médico.

Quiropráctica: Es una profesión en el campo de la salud. Los médicos quiroprácticos realizan ajustes (manipulaciones) de la columna vertebral u otras partes del cuerpo. El objetivo es corregir problemas posturales, aliviar el dolor y asistir la capacidad natural del cuerpo de curarse a sí mismo.

Acupuntura: Es una práctica que implica estimular partes específicas del cuerpo, generalmente, mediante la inserción de agujas muy finas. Esto crea un cambio en las funciones físicas del cuerpo.

Gerontología: Es una disciplina científica que estudia el envejecimiento, la vejez y al adulto mayor bajo la perspectiva biológica, psicológica y social.

Expediente médico: Es un instrumento que trata del conjunto único de información y datos personales de un paciente, que puede estar integrado por documentos escritos, mediante los cuales se hace constar en diferentes momentos del proceso de la atención médica, además de incluir en su caso, datos acerca del bienestar físico, mental y social del mismo.

Insumos:

- Póliza del seguro popular.
- Cartilla de vacunación.

Resultado:

- ✓ Atención médica en la población que requiera el servicio.

Políticas:

- El horario de atención es de 9:00 a 15:00 hrs.
- El servicio es únicamente para las personas que cuentan con el Seguro Popular.
- Las fichas se dan al empezar la jornada de trabajo con un horario de 9:00 a 10:00 hrs.
- Se dará prioridad a las consultas de urgencia.
- El médico utilizará su bata o filipina en buen estado e higiénicamente
- Higiene de manos, antes y después de revisar a cada paciente, a fin de evitar infecciones.
- El personal de salud de solicitar ayuda cuando no se encuentre en plenitud de sus capacidades (por fatiga, prisa o algún otro problema).
- Proporcionar la corresponsabilidad del paciente en el entendimiento de su padecimiento y tratamiento.

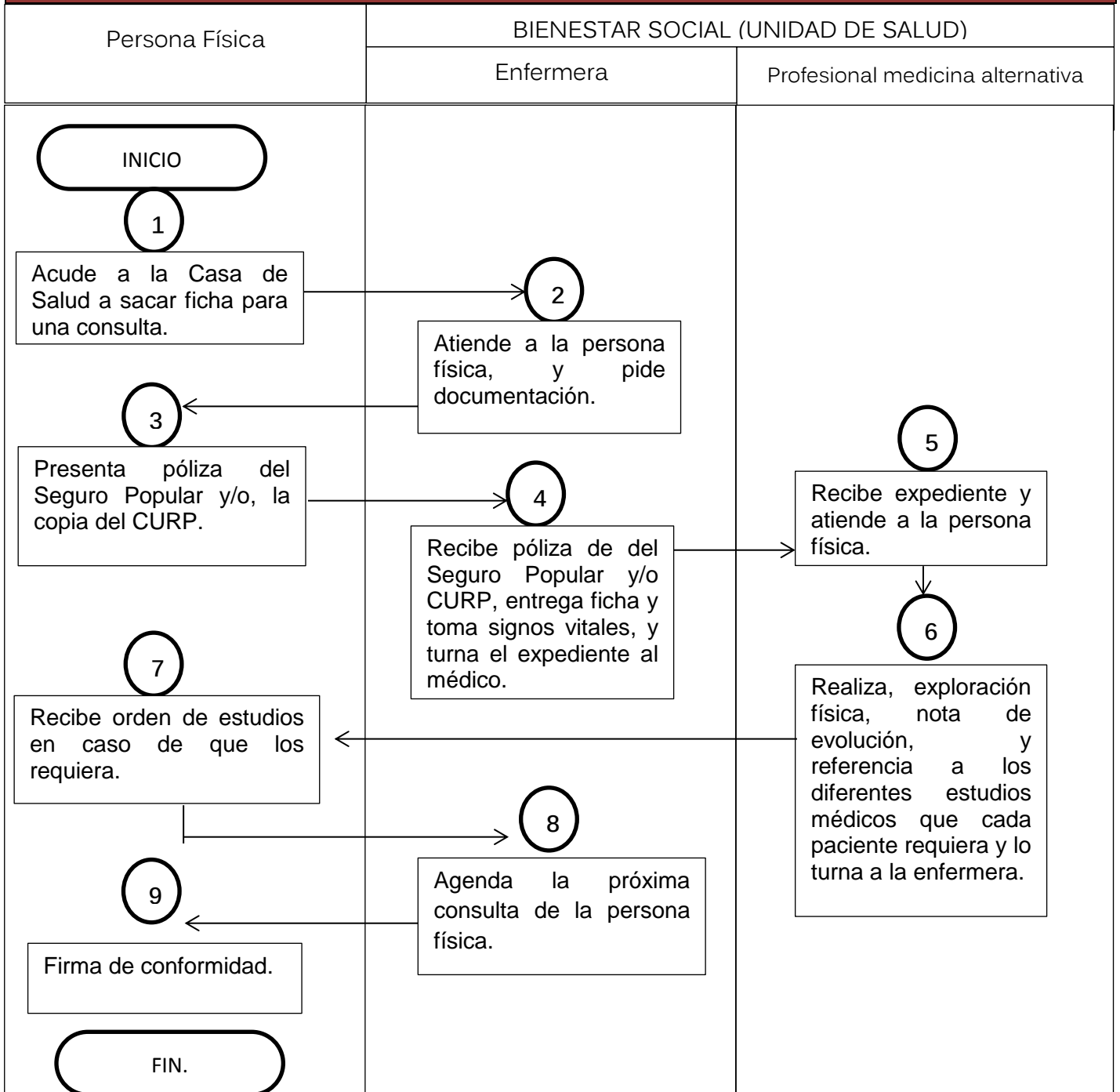
Desarrollo:

Procedimiento: Atención de medicinas alternativas en casas de salud o dispensarios médicos

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Persona física	Acude a la Casa de Salud a sacar ficha para una consulta.
2	Enfermera	Atiende a la persona física, y pide documentación.
3	Persona física	Presenta póliza del Seguro Popular y/o, la copia del CURP.
4	Enfermera	Recibe póliza de del Seguro Popular y/o CURP, entrega ficha y toma signos vitales, y turna el expediente al médico.
5	Profesional en medicina alternativa	Recibe expediente y atiende a la persona física.
6	Profesional en medicina alternativa	Realiza, exploración física, nota de evolución y referencia a los diferentes estudios médicos que cada paciente requiera y lo turna a la enfermera.
7	Persona física	Recibe la orden de estudios en caso de que los requiera.
8	Enfermera	Agenda la próxima consulta de la persona física.
9	Persona física	Firma de conformidad. Fin del proceso.

Diagramación:

PROCEDIMIENTO: Atención de medicinas alternativas en casas de salud o dispensarios médicos



5. Nombre del procedimiento:

Atención psicológica en casas de salud o dispensarios médicos.

Objetivo:

Apoyar y orientar al paciente y a sus familiares favoreciendo su adaptación a cada fase de la enfermedad, proporcionar un espacio al paciente y a sus familiares para reconocer, afrontar y canalizar las distintas reacciones emocionales que puedan surgir durante el proceso.

Alcance:

Aplica para toda la población del municipio de Tianguistenco que solicite el servicio.

Referencias:

- Norma Oficial Mexicana NOM-005-SSA3-2010, que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios.
- Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-024-SSA3-2012, sistemas de información de registro electrónico para la salud. Intercambio de información en salud.
- Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, del Expediente Clínico.
- Norma Oficial Mexicana NOM-031-SSA2-1999, para la atención a la salud del niño.
- Norma Oficial Mexicana NOM-035-SSA3-2012, en materia de información en salud.
- Norma Oficial Mexicana NOM-015-SSA3-2012, para la atención integral a personas con discapacidad.
- Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005, violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención.

Responsabilidades:

La persona física, deberá:

- Solicitar la ficha para poder adquirir la consulta.
- Presentar la póliza del seguro popular.
- Acudir el día programado para su consulta.

El psicólogo deberá:

- Recibir el expediente y atender a la persona.
- Otorgar la consulta.

Definiciones:

Diagnóstico (psicológico): Se refiere a síntomas o funcionamientos mentales-emocionales que no tienen una base orgánica observable se infieren por los comportamientos del paciente o por lo que dice que le está pasando.

Tratamiento psicológico: Es una intervención realizada por un profesional, basada en técnicas y teorías psicológicas. En ella un especialista apunta a que el consultante pueda “desembarazarse” de los modos de ser desactualizados o problemáticos.

Relación médico- paciente: Es la interacción que se produce entre un agente de salud y una o varias personas con una necesidad de asistencia [enfermedad o situación que requiere orientación] con el objetivo de diagnosticar, curar, o mejorar sus condiciones de salud o prevenir una enfermedad.

Psicólogo: Es un profesional de la psicología, disciplina compleja que reagrupa distintas corrientes teóricas y prácticas, en específico: psicología

clínica, cognitiva, conductual, del desarrollo, social, del trabajo, animal, diferencial, experimental.

Consulta médica: Es la atención brindada por un médico incluye un conjunto de actividades mediante las cuales se evalúa el estado de salud y los factores de riesgo biológicos, psicológicos, sociales y culturales de este grupo poblacional, con el objeto de detectar precozmente circunstancias o patologías que puedan alterar su desarrollo y salud.

Insumos:

- Póliza del seguro popular.
- Cartilla de vacunación.

Resultado:

- ✓ Atención medica en la población que requiera el servicio.

Políticas:

- El horario de atención es de 9:00 a 15:00 hrs.
- El servicio es únicamente para las personas que cuentan con el Seguro Popular.
- Las fichas se dan al empezar la jornada de trabajo con un horario de 9:00 a 10:00 hrs.
- Se dará prioridad a las consultas de urgencia.
- El medico utilizara su bata o filipina en buen estado e higiénicamente.
- Higiene de manos, antes y después de revisar a cada paciente, a fin de evitar infecciones.
- El personal de salud de solicitar ayuda cuando no se encuentre en plenitud de sus capacidades (por fatiga, prisa o algún otro problema).
- Proporcionar la corresponsabilidad del paciente en el entendimiento de su padecimiento y tratamiento.

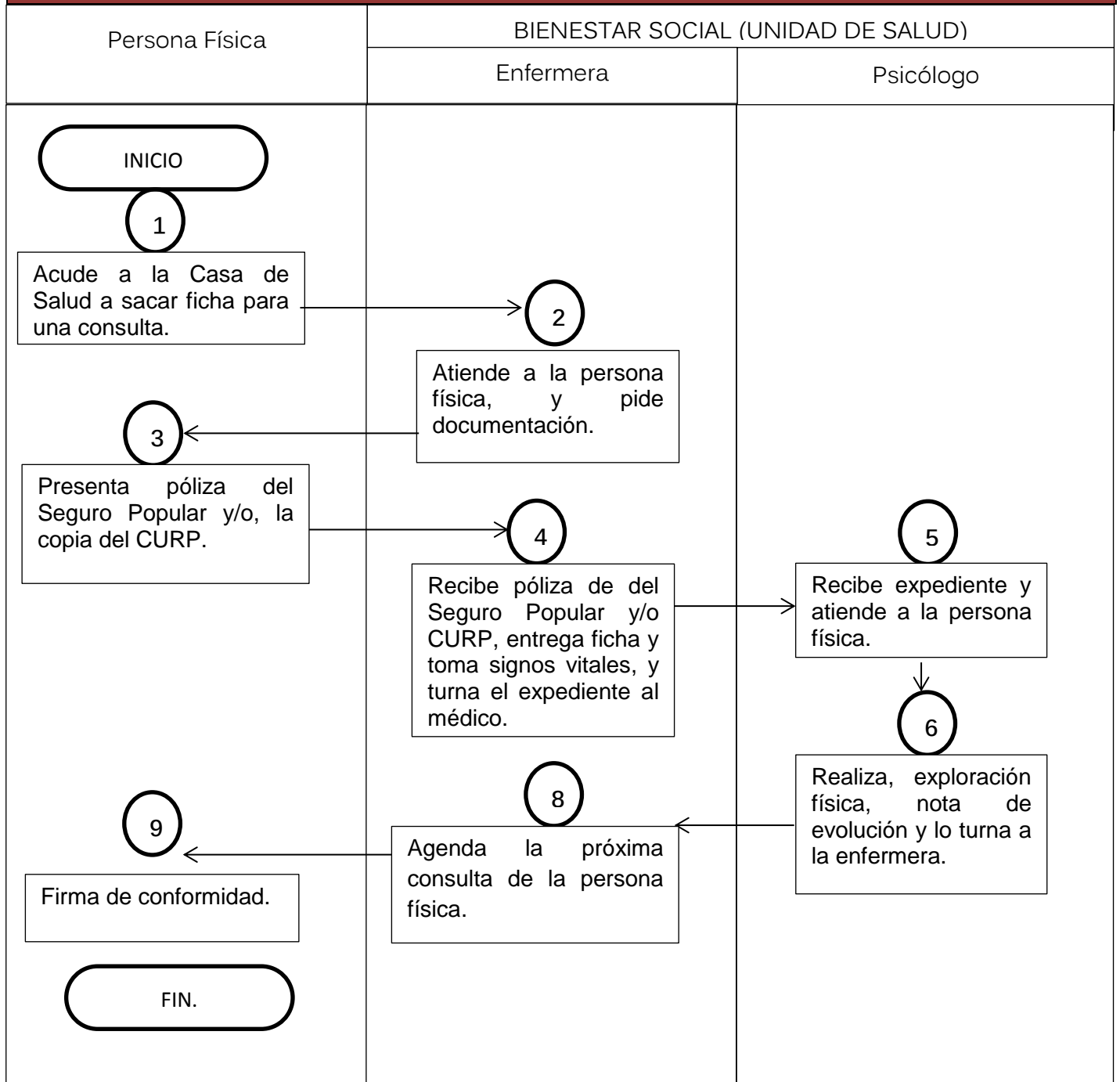
Desarrollo:

Procedimiento: Atención psicológica en casas de salud o dispensarios médicos





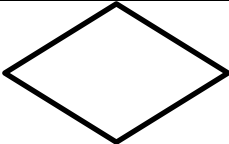
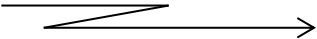
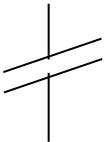

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Persona física	Acude a la Casa de Salud a sacar ficha para una consulta.
2	Enfermera	Atiende a la persona física, y pide documentación.
3	Persona física	Presenta póliza del Seguro Popular y/o, la copia del CURP.
4	Enfermera	Recibe póliza de del Seguro Popular y/o CURP, entrega ficha y toma signos vitales, y turna el expediente al médico.
5	Psicólogo	Recibe expediente y atiende a la persona física.
6	Psicólogo	Realiza, exploración física, nota de evolución y lo turna a la enfermera.
7	Enfermera	Agenda la próxima consulta de la persona física.
9	Persona física	Firma de conformidad. Fin del proceso.

Diagramación:

PROCEDIMIENTO: Atención psicológica en casas de salud o dispensarios médicos



IV. SIMBOLOGÍA

SIMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Número de la actividad
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Línea de comunicación vía correo electrónico
	Espera de actividad
	Determina en final del procedimiento

V. DISTRIBUCIÓN

El original manual de procedimientos se encuentra en poder del representante de la Dirección de Bienestar Social de Tianguistenco.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

1. Presidencia
2. Secretaria de Ayuntamiento
3. Secretaria Técnica

VI. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición (Noviembre de 2018): Elaboración del manual.

VII. VALIDACIÓN

**L.A.P y C.P. ALFREDO BALTAZAR VILLASEÑOR
PRESIDENTE MUNICIPAL**

**LIC. CRISTAL RAMIREZ CEDILLO
DIRECTOR DE BIENESTAR SOCIAL**

VIII. ACTUALIZACIÓN

Elaboración del Manual del Procedimientos de Bienestar Social área de la Coordinación de Salud; Estado de México, Noviembre 2019

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PAGINA ACTUALIZADA	DESCRIPCION DE LA ACTUALIZACIÓN