

	Nombre del documento: Procedimiento operativo para la prestación de los servicios institucionales de salud.		Código: BECENE-DEE-DSM-PO-02
			Revisión: 1
			Página 1 de 8

1. Propósito.

- 1.1. Contribuir al desarrollo armónico del estudiantado normalista mediante la prestación de servicios de salud, con la finalidad de favorecer el autocuidado y la mejora personal y profesional de éste.

2. Alcance.

- 2.1. Este procedimiento, que concentra el interés institucional por la salud de la comunidad normalista, comienza con la elaboración del Programa anual de los servicios institucionales de salud y termina con la difusión de los resultados obtenidos. Aplica al Departamento de Servicios médicos y a las direcciones: General, Académica, de Extensión Educativa, Servicios administrativos y CICYT como partes interesadas para el logro de los propósitos establecidos. Se concreta en productos como: Registros de usuarios, Informes del desarrollo de programas y publicaciones diversas. Beneficia a los estudiantes desde su entrada a la institución hasta su egreso.

3. Políticas de operación.

- 3.1. El Programa anual de los servicios institucionales de salud, proyecta las acciones que se promueven en esta materia entre los miembros de la comunidad normalista a realizarse a lo largo del periodo lectivo. Comprende, en sus dos líneas de acción, la atención de primer nivel, en materias médica, psicológica, odontológica y nutricional, así como la prevención de la salud; comienza con la planeación de los trabajos y termina con la difusión de sus resultados.
- 3.2. Para el caso de la consulta de primer nivel en las especialidades señaladas, el horario de atención estará dispuesto en la puerta del consultorio médico de la escuela de los espacios de atención psicológica; estará determinado por la carga horaria frente a grupo del personal a cargo y es variable cada semestre.
- 3.3. En situaciones de urgencia y/o accidentes, el personal del Departamento de servicios médicos proporcionará la atención de primer contacto y canalizará al usuario a la Institución Médica que corresponda para su tratamiento especializado.
- 3.4. Es responsabilidad del Departamento de servicios médicos en conjunto con la Dirección de Extensión Educativa elaborar el Programa Anual de los servicios institucionales de salud.
- 3.5. Se publicará la calendarización de actividades correspondientes a éste programa en el plan anual de trabajo de la BECENE (PAT), al inicio del ciclo escolar de cada año.
- 3.6. El Departamento de servicios médicos, será el responsable de la organización, planeación, ejecución y evaluación de los eventos en esta materia en la institución.
- 3.7. El Departamento de servicios médicos convocará a las reuniones de trabajo pertinentes a la realización de sus tareas considerando mínimamente los siguientes elementos: Planear, Hacer, Verificar y Actuar. (Se contemplará al personal y sus labores a ejecutar; desde la preparación para el trabajo y asignación de tareas, hasta la divulgación de los resultados).
- 3.8. Este procedimiento, interactúa con los análogos de los siguientes departamentos: Control escolar, Recursos materiales, Servicios financieros, Coordinaciones de carrera y Dirección académica.
- 3.9. De acuerdo al plan de calidad de la Dirección de Extensión Educativa, y mapa de interacción de procesos, este proceso se evaluará con los Indicadores siguientes:

	Nombre del documento: Procedimiento operativo para la prestación de los servicios institucionales de salud.		Código: BECENE-DEE-DSM-PO-02
			Revisión: 1
			Página 2 de 8

- 3.9.1. Atención de al menos el 95% de los usuarios solicitantes de los servicios institucionales de salud.
- 3.9.2. Afiliación de al menos el 95% de los usuarios al seguro de salud para estudiantes del IMSS.
- 3.10. Para la medición de la Satisfacción del cliente, se realizarán auditorías de servicio de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de gestión número siete. (Véase [BECENE-CA-PG-07](#)).
- 3.11. Se harán valoraciones trimestrales al proceso, y se informará semestralmente, a la Dirección de Extensión Educativa los resultados de dicha evaluación. (Véase anexo [BECENE-CA-PG-09-02](#)).
- 3.12. Es responsabilidad del jefe del Departamento de servicios médicos, difundir, a través de los informes pertinentes y medios de comunicación institucionales, los resultados del trabajo realizado.
- 3.13. La información recogida en los formatos, documentos o registros de los usuarios que incluyan datos personales, estará protegida en los términos de las leyes de Protección de datos personales en posesión de sujetos obligados y de Transparencia y acceso a la información pública del Estado de San Luis Potosí.



Nombre del documento:

Procedimiento operativo para la prestación de los servicios institucionales de salud.



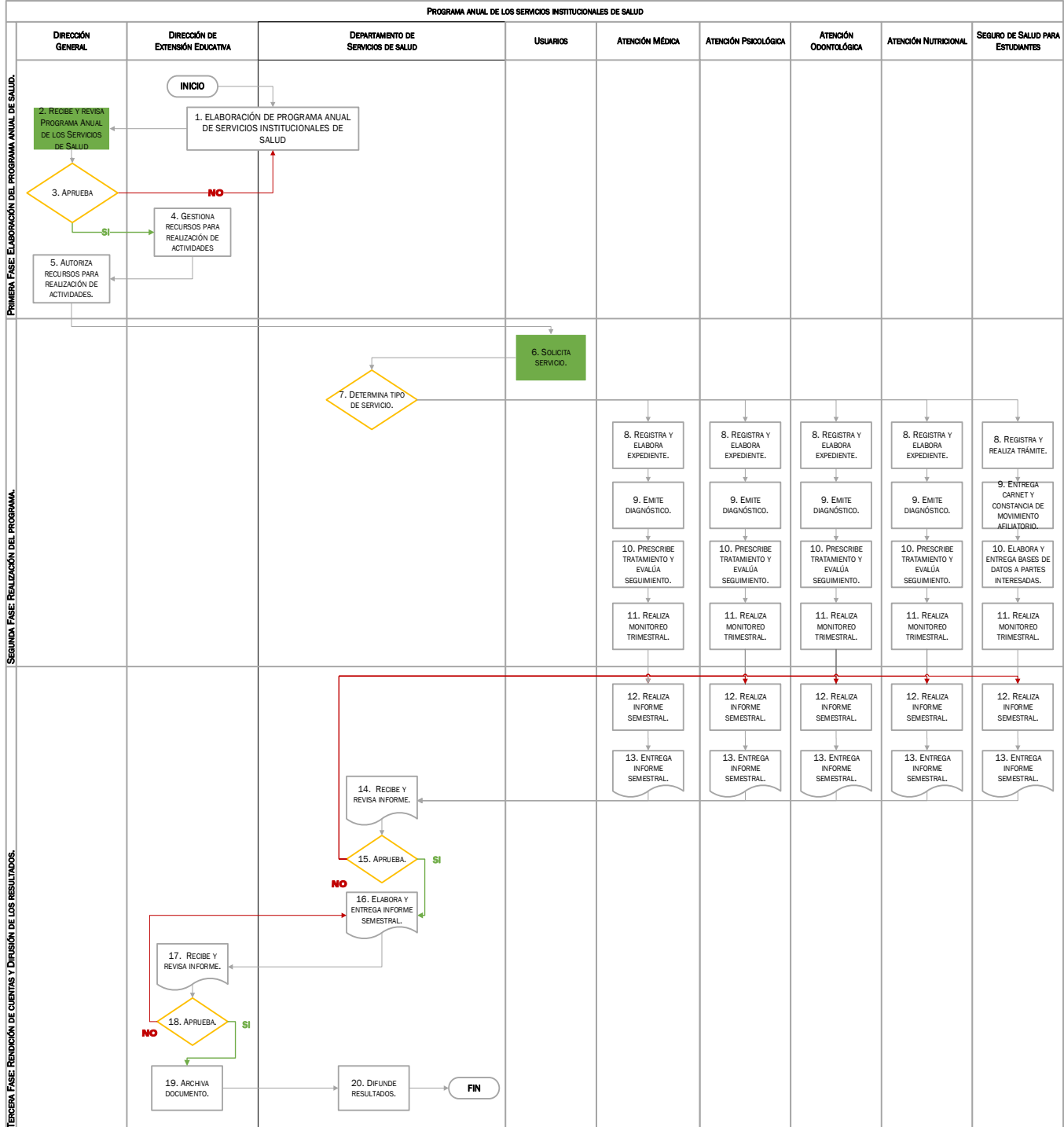
Código:

BECENE-DEE-DSM-PO-02

Revisión: 1

Página 3 de 8

4.0 Diagrama del procedimiento.



	Nombre del documento: Procedimiento operativo para la prestación de los servicios institucionales de salud.		Código: BECENE-DEE-DSM-PO-02
			Revisión: 1
			Página 4 de 8

5.0 Descripción del procedimiento.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Elaboración del Programa anual de los servicios institucionales de salud.	1. Considerando: Calendario escolar, Informes del área del ciclo anterior y el calendario de la Dirección académica, se elaborará el Programa anual de los servicios institucionales de salud.	Departamento de servicios médicos Dirección de Extensión Educativa
2. Recibe y revisa Programa anual de los servicios institucionales de salud	2. Revisa el Programa anual de los servicios institucionales de salud Aprueba: pasa a punto 4 No aprueba: regresa a punto 1.	Dirección General
4. Gestiona recursos para la realización de las actividades.	4. Gestiona los recursos para la realización de las actividades del programa de acuerdo a requerimientos a través del procedimiento establecido. (Véase anexo BECENE-DSA-DRM-PO-01-01)	Dirección de Extensión Educativa
5. Autoriza los recursos.	5. Autoriza la entrega de recursos solicitados	Dirección General
6. Solicita servicios.	6. Se solicita el servicio al Departamento de servicios médicos mediante el registro en el diario externo.	Usuario.
7. Determina tipo de servicio.	7. Determina tipo de servicio solicitado, el cual podrá ser: <ul style="list-style-type: none"> • Afiliación al seguro de salud para estudiantes. • Atención Médica. • Atención Psicológica. • Atención Odontológica. • Atención Nutricia. 	Personal del Departamento de servicios médicos.
8.Registra y elabora expediente	SERVICIO MÉDICO CONSULTA DE: MEDICINA GENERAL, ODONTOLÓGICA O NUTRICIA. 8.1 Registra en el diario interno: hora, fecha, nombre y se abre expediente clínico en la primera consulta, de acuerdo al formato y normatividad vigente en NOM. OO4SSA3-2012 (Véase anexo 9.2) 8.2 Realiza interrogatorio y exploración física del paciente (si aplica) en base a secuencia de propedéutica médica de acuerdo a tipo de consulta para valoración clínica e integración al expediente. (Véase anexo 9.2).	Personal del Departamento de servicios médicos.
9. Emite diagnóstico	9.1 Se emite un diagnóstico de probabilidad y se clasifica el nivel de atención: <u>Atención médica de Primer nivel</u> , se denomina así, al conjunto de servicios que se proporcionan al individuo, con el fin de promover, proteger y restaurar la salud, que no son de gravedad, al alcance del médico general o familiar y que no ameritan tratamiento especializado y apoyos de gabinete y laboratorio. <u>Atención médica de 2º Nivel</u> es el conjunto de servicios que se proporcionan al individuo con el fin de promover, proteger y restaurar la salud que ameritan la intervención de un médico especializado en determinado sistema, área o función del organismo humano.	Personal del Departamento de servicios médicos.

**Nombre del documento:**

Procedimiento operativo para la prestación de los servicios institucionales de salud.

**Código:**

BECENE-DEE-DSM-PO-02

Revisión: 1

Página 5 de 8

	<p>Atención de urgencias: se denomina así al padecimiento agudo que pone en peligro la vida y requiere atención inmediata, la cual deberá ser proporcionado por el jefe de departamento para determinar su magnitud, atención primaria y traslado pertinente para su atención u hospitalización.</p> <p>9.2 En caso que amerite corroboración con apoyo de estudios de laboratorio y/o Gabinete se deberá elaborar la solicitud de estudios (Véase anexo 9.6) para emitir diagnóstico de certeza, estableciendo las pautas de tratamiento.</p>	
10. Prescribe Tratamiento y evalúa seguimiento.	<p>10.1 Prescribe inicio de tratamiento sintomático considerando medicamentos existentes en el consultorio.</p> <p>10.2 En caso necesario, se prescribirá el tratamiento en receta médica para que sea adquirido por el usuario (Véase anexo 9.3)</p> <p>10.3 En caso de requerirse y, a solicitud del paciente, el departamento médico, expedirá constancia de su condición de salud, para los fines que a éste convengan.</p> <p>10.4 Se archivará la copia de la constancia para control en el expediente del solicitante.</p> <p>10.5 A criterio del especialista tratante, se programará cita para valoración de la evolución de su padecimiento en fechas subsecuentes. (Véase anexo 9.4).</p>	Personal del departamento de servicios médicos
11. Realiza monitoreo trimestral.	11. Realiza seguimiento trimestral.	Responsable por tipo de atención
12. Realiza informe semestral.	12. Elabora informe semestral.	Responsable por tipo de atención
13. Entrega informe semestral.	13. Entrega informe semestral.	Responsable por tipo de atención
14. Recibe y revisa informe.	<p>14.1 El Departamento de servicios médicos recibe y revisa el informe semestral.</p> <p>¿Aprueba?:</p> <ul style="list-style-type: none">• Si. Pasa al punto 16.• No. Regresa al punto 12.	Departamento de servicios médicos
16. Elabora y entrega informe semestral.	16. Elabora y entrega informe semestral. (Véase anexo BECENE-CA-PG-09-02)	Departamento de servicios médicos
17. Recibe y revisa informe.	<p>17.1 La Dirección de Extensión Educativa recibe y revisa el informe semestral.</p> <p>¿Aprueba?:</p> <ul style="list-style-type: none">• Si. Pasa al punto 19.• No. Regresa al punto 16.	Dirección de Extensión Educativa
19. Archiva documento.	16. La Dirección de Extensión Educativa archiva el documento.	Dirección de Extensión Educativa

	Nombre del documento: Procedimiento operativo para la prestación de los servicios institucionales de salud.	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-DEE-DSM-PO-02
			Revisión: 1
			Página 6 de 8

20. Difunde resultados	20. A través de las vías de comunicación institucionales, se difundirán los resultados de los trabajos realizados en el periodo lectivo.	Departamento de servicios médicos
------------------------	--	-----------------------------------

6.0 Documentos de referencia

Documentos	Código (cuando aplique)
Manual operativo de la BECENE (Departamento de servicios médicos).	N/A
Programa y calendarización de actividades del Departamento de servicios médicos.	N/A
Norma oficial mexicana del expediente clínico, NOM-OO4SSA3.2012.	N/A
Acuerdo ACDO.SA1.HCT.251015/246P.DIR y su anexo único	N/A

7.0 Registros

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Registro de usuarios del Departamento de servicios médicos	5 años	Departamento de servicios médicos.	BECENE-DEE-DSM-PO-02
Historia clínica	5 años	Departamento de servicios médicos	BECENE-DEE-DSM-PO-02-01
Encuestas de servicio	5 años	Departamento de servicios médicos	BECENE-DEE-DSM-PO-02-07

8.0 Glosario

8.1 **Atención médica:** Al conjunto de servicios que se proporcionan al individuo, con el fin de promover, proteger y restaurar la salud.

8.2 **Establecimiento para la atención médica:** A todo aquel, fijo o móvil; público, privado o social, que preste servicios de atención médica ya sea ambulatoria o para internamiento, cualquiera que sea su denominación incluidos los consultorios.

8.3 **Eventos especiales:** Aquellos que por sus características, magnitud y relevancia se realizan fuera de la institución y requieren la cobertura de servicios médicos en forma permanente y específica (Escenarios alternos). Se incluyen en ellos a Carrera atlética de aniversario, eventos académicos de intercambio entre alumnos y profesores de otras localidades o países, ceremonias de entrega de documentos, participación de equipos representativos escenarios locales, regionales y nacionales.

	Nombre del documento: Procedimiento operativo para la prestación de los servicios institucionales de salud.		Código: BECENE-DEE-DSM-PO-02
			Revisión: 1
			Página 7 de 8

8.4 **Expediente clínico:** Es el conjunto de documentos escritos, gráficos e imagenológicos o de cualquier otra índole, en los cuales el personal de salud, deberá hacer los registros, anotaciones y certificaciones correspondientes a su intervención, con arreglo de las disposiciones sanitarias.

8.5 **Hospitalización:** Se denomina así al servicio de internamiento de pacientes para su diagnóstico, tratamiento o rehabilitación.

8.6 **Interconsulta:** Procedimiento que permite la intervención y participación de otro profesional de la salud a fin de proporcionar atención integral al paciente, a solicitud del médico tratante.

8.7 **Paciente:** Al beneficiario directo de la atención médica.

8.8 **Referencia-Contrarreferencia:** Al procedimiento médico-administrativo entre unidades operativas de los tres niveles de atención para facilitar el envío-recepción-regreso de pacientes, con el propósito de brindar atención médica oportuna, integral y de calidad.

8.9 **Resumen clínico:** Es el documento elaborado por un médico, en el cual se registrarán los aspectos relevantes de la atención médica de un paciente, contenidos en el expediente clínico. Deberá tener como mínimo: padecimiento actual, diagnósticos, tratamientos, evolución, pronóstico, estudios de laboratorio y gabinete.

8.10 **Urgencia:** Es todo problema médico-quirúrgico agudo, que ponga en peligro la vida, o la pérdida de un órgano o función y requiera atención inmediata.

8.11 **Usuario:** A toda aquella persona, paciente o no que requiera y obtenga la prestación de servicios del departamento servicios de salud acuerdo con los requerimientos de la Norma Oficial Mexicana del expediente Clínico. NOM-004-SSA3-2012.

9.0 Anexos

- 9.1 Registro de usuarios del departamento médico. [BECENE-DEE-DSM-PO-02-01](#)
- 9.2 Historia clínica. [BECENE-DEE-DSM-PO-02-02](#)
- 9.3 Receta médica. [BECENE-DEE-DSM-PO-02-03](#)
- 9.4 Ficha de seguimiento. [BECENE-DEE-DSM-PO-02-04](#)
- 9.5 Solicitud de estudios. [BECENE-DEE-DSM-PO-02-05](#)
- 9.6 Hoja de referencia. [BECENE-DEE-DSM-PO-02-06](#)
- 9.7 Encuestas de servicio. [BECENE-DEE-DSM-PO-02-07](#)

Nota: En los formatos para el registro de los usuarios y su condición de salud, se recaba información que incluye datos personales. Debido a lo anterior, para efectos de auditoría, solo se podrán mostrar estos documentos en blanco, pues la información del paciente debe resguardarse, de acuerdo a las leyes de Protección de datos personales en posesión de sujetos obligados y de Transparencia y acceso a la información pública del Estado de San Luis Potosí.

**Nombre del documento:**

Procedimiento operativo para la prestación de los servicios institucionales de salud.

**Código:**

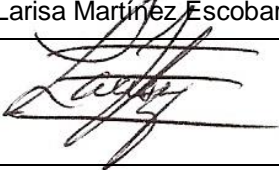

BECENE-DEE-DSM-PO-02

Revisión: 1

Página 8 de 8

10. Cambios de esta versión

No aplica.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Dra. Larisa Martínez Escobar	Mtro. Iván Pérez Oliva	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	20 de marzo de 2019	21 de marzo de 2019	22 de marzo de 2019