

	Nombre del Documento: Procedimiento operativo para la prestación de los servicios de salud		Código: BECENE-EE-DSS-PO-01
			Revisión: 1
			Página: 1 de 9

1.0 Propósito.


- 1.1. Contribuir al desarrollo armónico del estudiantado normalista mediante la prestación de servicios de salud en Atención Médica, Odontológica, Nutricional y Psicológica, así como la inscripción al Seguro de Salud para Estudiantes, con la finalidad de favorecer el autocuidado, la mejora personal y profesional de éste.

2.0 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 a través de un informe, el cual aplica al Departamento de Servicios de Salud y participa con las direcciones: General, Servicios Administrativos, Académica, de Investigación Educativa, Planeación y Evaluación Institucional, Extensión Educativa, División de Estudios de Posgrado, CICyT y partes interesadas para el logro de los propósitos establecidos. Se concreta en productos como: registros de usuarios, informes del desarrollo de programas y divulgación de información diversa, beneficiando a los estudiantes desde su ingreso a la institución hasta su egreso.

3.0 Políticas de operación.

- 3.1 Se elabora una propuesta 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; el cual, comprende la Atención Médica, Nutricional, Odontológica y Psicológica de primer nivel, así como la inscripción al Seguro de Salud para Estudiantes y la prevención de la salud; dicha labor comienza con la planeación de los trabajos y terminación, la difusión de sus resultados mediante un informe.
- 3.2 Para brindar la consulta de primer nivel en la Atención Médica, Odontológica, Nutricional, Psicológica y la inscripción al Seguro de Salud para Estudiantes, el horario de atención estará determinado por la carga horaria frente a grupo del personal a cargo.
- 3.3 El responsable de la Atención Médica, Nutricional, Odontológica o Psicológica registra y da el servicio de acuerdo a NOM-004-SSA3-2012.
- 3.4 En situaciones de urgencia y/o accidentes, el personal responsable del Departamento de Servicios de Salud proporcionará la atención de primer contacto y canalizará al usuario a la Institución Médica que corresponda para su tratamiento.
- 3.5 El representante de la institución ante el IMSS entregará relación de estudiantes con Número de Seguridad Social (NSS) a Dirección de Servicios Administrativos para que sea añadido a la credencial escolar.
- 3.6 Es responsabilidad del Departamento de Servicios de Salud en conjunto con la Dirección de Extensión Educativa elaborar el Plan Anual de los servicios institucionales de salud.
- 3.7 Se publicará la calendarización de actividades correspondientes a este programa en el Plan Anual de trabajo de la BECENE (PAT), al inicio del ciclo escolar de cada año.
- 3.8 El Departamento de Servicios de Salud, será el responsable de la organización, planeación, ejecución y evaluación de los eventos en esta materia dentro de esta institución.
- 3.9 El Departamento de Servicios de Salud convocará a reuniones de trabajo pertinentes para la realización de tareas considerando los siguientes elementos: planear, hacer, verificar y actuar, desde la organización de las actividades y asignación de tareas, hasta la difusión de los resultados.
- 3.10 Este procedimiento, interactúa con los análogos de los siguientes departamentos: Servicios Escolares,

	Nombre del Documento: Procedimiento operativo para la prestación de los servicios de salud		Código: BECENE-EE-DSS-PO-01
			Revisión: 1
			Página: 2 de 9

Recursos Materiales, Recursos Financieros, Dirección Académica, Departamento de Estudios Educativos de la Infancia, Departamento de Pedagogía y Educación, Departamento de Ciencias del Deporte y Educación Física, Departamento de Lengua y Literatura, Departamento de Matemáticas, Departamento de Estudios de la Inclusión Educativa, Departamento de Lenguas Extranjeras, Departamento de Historia, Departamento de Desarrollo Cultural y Departamento de Desarrollo Deportivo.

- 3.11 De acuerdo al plan de calidad de la Dirección de Extensión Educativa y mapa de interacción de procesos, este proceso se evaluará con el siguiente indicador: Atención del 80% de los usuarios solicitantes de los servicios institucionales de salud.
- 3.12 Se harán valoraciones al proceso y se informará semestralmente, a la Dirección de Extensión Educativa los resultados de dicha evaluación. (Véase anexo BECENE-SGC-PG-07-02).
- 3.13 Para la medición de la Satisfacción del Cliente, se realizarán auditorías de servicio a través del instrumento en formato digital (BECENE-EE-DSS-PO-01-04).
- 3.14 Es responsabilidad del jefe del Departamento de Servicios de Salud difundir a través de los informes pertinentes y medios de comunicación institucionales, los resultados del trabajo realizado.
- 3.15 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 de salud

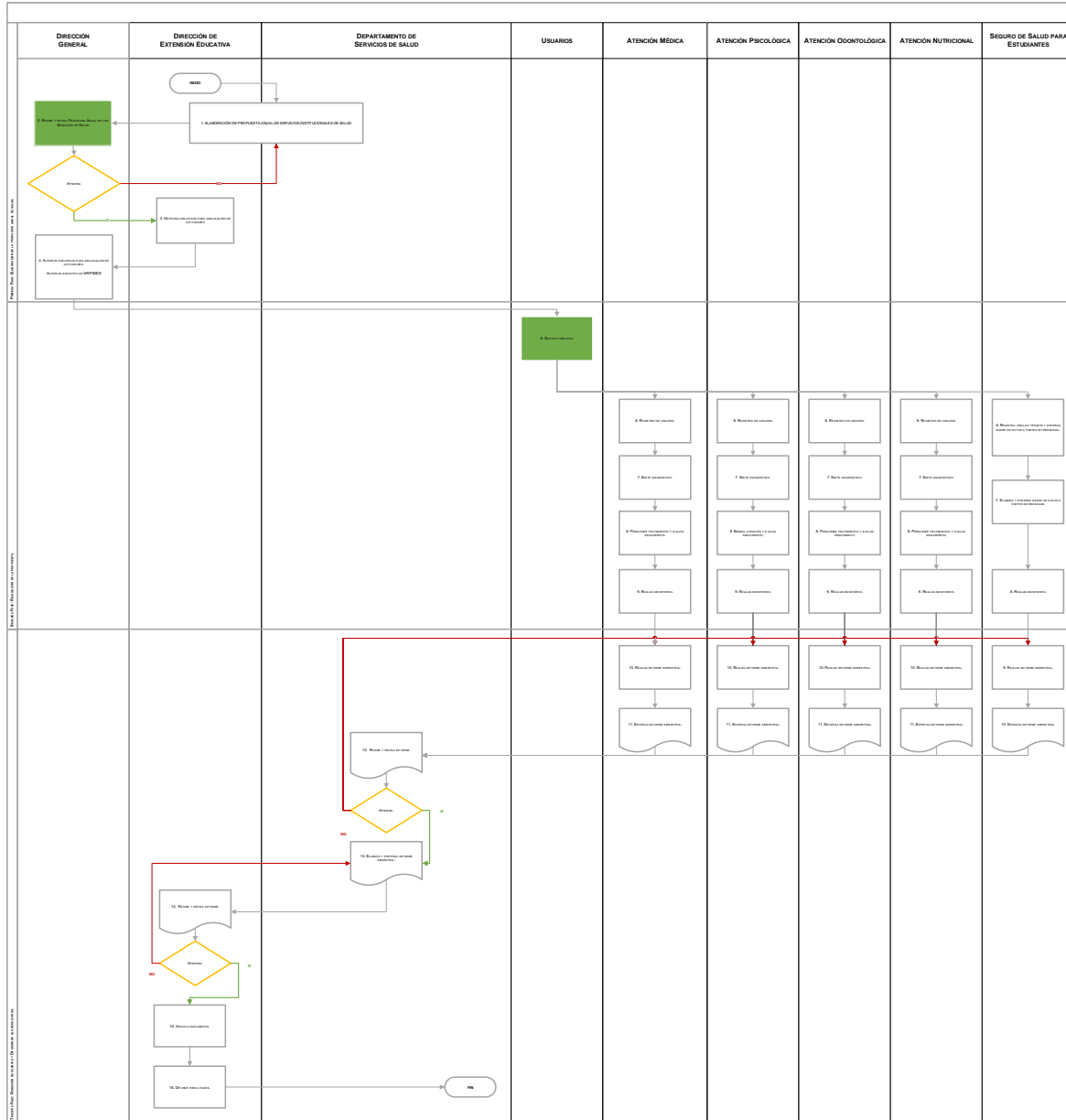


Código:
BECENE-EE-DSS-PO-01

Revisión: 1

Página: 3 de 9



4.0 Diagrama del procedimiento.







	Nombre del Documento: Procedimiento operativo para la prestación de los servicios de salud		Código: BECENE-EE-DSS-PO-01
			Revisión: 1
			Página: 4 de 9



5.0 Descripción del procedimiento.

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Elaboración de la propuesta anual de los Servicios Institucionales de Salud.	1.1 Se elabora la Propuesta Anual de los Servicios Institucionales de Salud considerando: el calendario escolar, informes del área del ciclo anterior y el calendario de la Dirección Académica, se elaborará el Plan Anual de los servicios institucionales de salud.	Responsable de la atención del Departamento de Servicios de Salud. Dirección de ExtensiónEducativa.
2. Recibe y revisa propuesta anual de los servicios Institucionales de salud.	2.1 Revisa la Propuesta Anual de los servicios institucionales de salud. Aprueba: pasa a punto 3 No aprueba: regresa a punto 1.	Dirección General
3.Gestiona recursos para la realización de las actividades.	3.1 Gestiona los recursos para la realización de las actividades del Plan Anual de acuerdo a requerimientos a través del procedimiento establecido. (Anexo BECENE-SA-DRM-RCS-PO-01-01).	Dirección de ExtensiónEducativa
4. Autoriza los recursos.	4.1 Autoriza la entrega de recursos solicitados. 4.2 Tramite el alta del Número de Registro Patronal (NRP) ordinario a nombre la institución educativa para el Seguro de Estudiante ante el IMSS.	Dirección General
5. Solicita servicios.	5.1 El usuario solicita la Atención Médica, Psicológica, Odontológica o Nutricional al Departamento de Servicios de Salud mediante el registro en el anexo BECENE- EE-DSS-01-01. 5.2 Se solicita la atención Psicológica al Departamento de servicios de salud mediante el anexo BECENE–EE-DSS-PO-01-02 5.3 Los alumnos proporcionarán su NSS que podrán obtener o localizar a través del portal de internet del Instituto Mexicano del Seguro Social y lo darán a conocer al responsable Institucional ante el Instituto Mexicano del Seguro Social para	Usuario Responsable por licenciatura / Asesor(a) de Grupo

	Nombre del Documento: Procedimiento operativo para la prestación de los servicios de salud		Código: BECENE-EE-DSS-PO-01
	Revisión: 1		
	Página: 5 de 9		
	iniciar su inscripción al Seguro de salud para Estudiantes.		
6. Registro de usuario	6.1 El responsable de la Atención Médica, Nutricional, Odontológica o Psicológica registra al usuario de atención acuerdo al formato y normatividad vigente NOM-004-SSA3-2012 6.2 El responsable Institucional ante el Instituto Mexicano del Seguro Social registra y realiza el trámite para entregar la relación de estudiantes con Número de Seguridad Social (NSS) a Dirección de Servicios Administrativos, Dirección Académica, Departamento de Desarrollo Cultural y Departamento de Desarrollo Deportivo.	Responsable de la Atención del Departamento de Servicios de Salud. Responsable Institucional ante el Instituto Mexicano del Seguro Social	
7. Emite diagnóstico.	7.1 Se emite un diagnóstico de probabilidad y se clasifica el nivel de atención que se proporcionará al usuario: primer nivel, y enviará a la atención de segundo nivel o urgencias encaso necesario. 7.2 Para el servicio de atención psicológica se requieren de tres a cuatro sesiones para realizar un diagnóstico.	Responsable de Atención del Departamento de Servicios de Salud.	
8. Prescribe tratamiento y evalúa seguimiento.	8.1 El responsable de atención médica u odontológica del Departamento de Servicios de Salud prescribe inicio de tratamiento sintomático considerando medicamentos existentes en el consultorio. 8.2 En caso de requerirse el jefe del Departamento de Servicios de Salud mediante oficio expedirá constancia de la condición de salud para los fines que convengan al usuario, archivando una copia de ésta para control en el expediente del solicitante, este aplica para Médico, Odontología y Nutrición. 8.3 A criterio del responsable de la atención del Departamento de Servicios de Salud, se programará cita para valoración de la evolución del usuario en fechas subsecuentes. 8.4 La atención psicológica se brindará durante 10 sesiones, en caso de requerir más sesiones se le recomendará al usuario acudir a un servicio externo; cuando el alumno falte en tres ocasiones consecutivas a la sesión sin previa justificación, se dejará de prestar el servicio brindado. (Anexo	Responsable de Atención del Departamento de Servicios de Salud. Jefe del Departamento de Servicios de Salud.	

	Nombre del Documento: Procedimiento operativo para la prestación de los servicios de salud		Código: BECENE-EE-DSS-PO-01
	Revisión: 1		
	Página: 6 de 9		
	BECENE-EE-DSS-PO-01-03).		
9. Realiza monitoreo	9.1 Realiza seguimiento de manera digital con la encuesta de servicios y satisfacción del cliente (Anexo BECENE-EE-DSS-PO-01-04)	Responsable de Atención del Departamento de Servicios de Salud. Responsable Institucional ante el Instituto Mexicano del Seguro Social.	
10. Realiza informe semestral.	10.1 Elabora informe semestral de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento Gobernador para el análisis de datos. (Anexo BECENE-SGC-PG-07-02).	Responsable de la atención del Departamento de Servicios de Salud. Responsable Institucional ante el Instituto Mexicano del Seguro Social.	
11. Entrega informe semestral.	11.1 Entrega informe semestral para su revisión.	Responsable de la atención del Departamento de Servicios de Salud. Responsable Institucional ante el Instituto Mexicano del Seguro Social.	
12. Recibe y revisa informe.	12.1 El jefe del Departamento de Servicios de Salud, recibe y revisa el informe semestral. ¿Aprueba?: Si, pasa al punto 13. No, regresa al punto 10.	Jefe del Departamento de Servicios de Salud.	
13. Elabora y entrega informe semestral.	13.1 Elabora y entrega informe semestral a Dirección de Extensión Educativa. (Anexo BECENE-SGC-PG-07-02)	Jefe del Departamento de Servicios de Salud.	

	Nombre del Documento: Procedimiento operativo para la prestación de los servicios de salud		Código: BECENE-EE-DSS-PO-01
			Revisión: 1
			Página: 7 de 9
14. Recibe y revisa informe.	14.1 La Dirección de Extensión Educativa recibe y revisa el informe semestral. ¿Aprueba? Sí, pasa al punto 15 No, regresa al punto 13.	Dirección de Extensión Educativa.	
15. Archiva documento.	15.1 La Dirección de Extensión Educativa archiva el documento.	Dirección de Extensión Educativa.	
16. Difunde resultados.	16.1 A través de las vías de comunicación institucionales, se difundirán los resultados de los trabajos realizados en el periodo lectivo.	Dirección de Extensión Educativa.	

	Nombre del documento: Procedimiento operativo para la prestación de los servicios institucionales de salud.		Código: BECENE-EE-DSS-PO-01
			Revisión: 1
			Página 8 de 10

6.0 Documentos de referencia



Documentos	Código (cuando aplique)
Manual de organización y procedimientos 2021.	N/A
Programa y calendarización de actividades del Departamento de servicios de salud.	N/A
Norma oficial mexicana del expediente clínico NOM-004-SSA3-2012.	N/A
ACUERDO ACDO.SA1.HCT.281015/246.P.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	5 años	Departamento de servicios de salud.	BECENE-EE-DSS-PO-01-01
Hoja de solicitud para atención psicológica	5 años	Responsable de la atención psicológica.	BECENE-EE-DSS-PO-01-02
Registro de evolución del estudiante. Atención psicológica.	5 años	Responsable de la atención psicológica.	BECENE-EE-DSS-PO-01-03
Encuesta de servicios y satisfacción del cliente.	5 años	Departamento de servicios de salud.	BECENE-EE-DSS-PO-01-04

8.0 Glosario

- 8.1 Atención:** Servicio que se proporciona al usuario, con el fin de promover, proteger o restaurar la salud.
- 8.2 Atención médica de primer nivel:** 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.
- 8.3 Atención médica de segundo nivel:** 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.
- 8.4 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
- 8.5 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.
- 8.6 Responsable de la Atención Médica:** Proporcionar los servicios médicos de primer nivel a la comunidad normalista mediante la coordinación de programas específicos para promover la salud y autocuidado de los alumnos, docentes y personal de apoyo de la institución.

	Nombre del documento: Procedimiento operativo para la prestación de los servicios institucionales de salud.		Código: BECENE-EE-DSS-PO-01
			Revisión: 1
			Página 9 de 10

8.7 Responsable de la Atención Nutricional: Brinda la atención a usuarios mediante el diseño de programas específicos para promover la salud y autocuidado alimentario de los alumnos docentes y personal de apoyo de la institución.

8.8 Responsable de la Atención Odontológica: Proporciona los servicios odontológicos de primer nivel a la comunidad normalista. Además, diseña programas para promover la salud bucal y autocuidado de los alumnos, docentes y personal de apoyo de la institución.

8.9 Responsable de la Atención Psicológica: Promueve el bienestar emocional de los usuarios al proporcionar los servicios de atención psicológica mediante la coordinación del trabajo del equipo terapéutico.

8.10 Responsable Institucional ante el Instituto Mexicano del Seguro Social: Registra ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) los números de seguridad social (NSS) de los alumnos de la BECENE por medio la plataforma IMSS desde su empresa (IDSE) para su vigencia en el servicio y uso de los beneficios correspondientes.

8.11 Terapeuta: Orienta y brinda apoyo psicológico a los estudiantes normalistas con la finalidad de prevenir situaciones de riesgo psicosocial mejorando su condición emocional. Además, favorece el logro el modelo educativo institucional al desarrollar y evaluar un programa de acción preventiva ante situaciones de riesgo psicosocial.

8.12 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.

8.13 Usuario: A todos el que requieran y obtengan las prestaciones del departamento de 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, BECENE-EE-DSS-PO-01-01.



9.2 Hoja de solicitud de atención psicológica, BECENE-EE-DSS-PO-01-02.

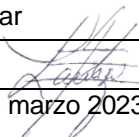
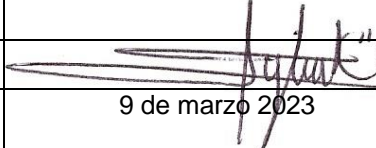
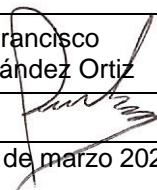
9.3 Registro de evolución del estudiante. Atención Psicológica, BECENE-EE-DSS-PO-01-03.

9.4 Encuestas de servicio y satisfacción del cliente BECENE-EE-DSS-PO-01-04.

10. Cambios de esta versión

Número de revisión	Fecha	Descripción
1	10 marzo 2023	Ver Solicitud de Modificación BECENE-EE-DSS-PO-01 Rev. 1 Procedimiento Operativo para la Prestación de los Servicios de Salud (alta) y Ver Solicitud de BECENE-DEE-DSM-PO-02) Rev. 1 Procedimiento Operativo para la prestación de los servicios institucionales de salud (baja).

	Nombre del documento: Procedimiento operativo para la prestación de los servicios institucionales de salud.		Código: BECENE-EE-DSS-PO-01
			Revisión: 1
			Página 10 de 10

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Dra. Larisa Martínez Escobar	Mtra. Sybil González Treviño	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	8 de marzo 2023	9 de marzo 2023	10 de marzo 2023