MANUAL DE ORGANIZACIÓN
DE CONSULTA EXTERNA DE ESPECIALIDADES Y URGENCIAS EN UNIDADES HOSPITALARIAS

Director General de Servicios Médicos y Urgencias

Dr. Román Rosales Avilés

Junio 2013

ÍNDICE

CONTENIDO	PÁGINA
INTRODUCCIÓN	3
1. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO	5
2. OBJETIVO DEL MANUAL	10
3. ORGANOGRAMA	12
4. DESCRIPCIÓN DE ÁREAS	14
4.1. Área de Consulta Externa de Especialidades y Urgencias.	15
4.1.1. Servicio de Consulta Externa de Especialidades Médico-Quirúrgicas.	16
4.1.2. Servicio de Urgencias.	17
5. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	18
5.1. Titular del Área de Consulta Externa de Especialidades.	19
5.1.1. Jefe de Servicio de Consulta Externa de Especialidades Médico-Quirúrgicas.	21
5.1.2. Jefe del Servicio de Urgencias.	23

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN.

La Consulta Externa como un servicio de la atención médica, tiene especial importancia ya que en las unidades hospitalarias dependientes de la Secretaría de Salud del Distrito Federal se llevan a cabo acciones que fortalecen a otros servicios finales y no menos importantes, siendo uno de estos, el ingreso de derechohabientes o usuarios al área de hospitalización. Por otro lado sirve de apoyo a la atención médica primaria, ya que se clasifican los padecimientos que ameritan atención de segundo nivel.

Es por esto que las actuales autoridades de esta Secretaría han visto la necesidad de contar con documentos técnico - normativos que regulen las acciones que se desarrollan en las áreas de Consulta Externa y servicios de Urgencias, a fin de homogeneizar las funciones, conllevando esto, a una adecuada atención a la población que la demanda.

Por tal motivo se crea el presente documento que consta de cinco capítulos, siendo el primero de estos el Marco Jurídico donde se mencionan los principales ordenamientos jurídicos que dan sustento al presente documento y en apego a las atribuciones conferidas a la Institución; En el segundo capítulo se presenta el Objetivo del Manual en el tercer capítulo se incluye el Organograma donde se determinan la interdependencia, los tramos de control y las líneas de comunicación; en el cuarto capítulo se específica la Descripción de Áreas estableciéndose los objetivos que se pretenden alcanzar, así como las funciones que han de desarrollarse para el cumplimiento de dichos objetivos y en el quinto capítulo se presenta la Descripción de Puestos, donde se identifica la descripción genérica así como las actividades que se han de desarrollar con el propósito de cumplir con los objetivos que se plantearon, la autoridad inmediata superior y en caso de ausencia a quién sustituye o por quién es sustituido y las relaciones de coordinación internas y externas.

El presente documento ha sido creado como un instrumento de consulta, para el personal adscrito al área de Consulta Externa de Especialidades y Urgencias con el propósito de que sirva de apoyo en el desarrollo de las funciones que se llevan a cabo en las áreas de los servicios de Consulta Externa y Urgencias, por lo que es de vital importancia que el mismo se revise con la debida periodicidad a fin de que se mantenga actualizado.

1. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

1. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

Los principales ordenamientos jurídico-administrativos en que se sustentan las acciones del Área de Consulta Externa de Especialidades y Urgencias en las Unidades Hospitalarias son:

CONSTITUCIÓN

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
D. O. F. 5-II-1917.
Ultima reforma D.O.F. 26-II-2013

ESTATUTO

Estatuto de Gobierno del Distrito Federal
D. O. F. 26-VII-1994.
Ultima reforma D. O. F.07-I-2013

LEYES

Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
D.O.F. 31-XII-1982.
Última Reforma D.O.F. 09-IV-2012

Ley General de Salud.
D. O. F. 7-II- 1984.
Ultima reforma D. O. F. 24-IV-2013

Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal.
G. O. D. F. 29-XII-1998.
Ultima reforma G. O. D. F. 29-I-2013

Ley que Establece el Derecho al Acceso Gratuito a los Servicios Médicos y Medicamentos a las Personas Residentes en el Distrito Federal que Carecen de Seguridad Social Laboral.
G.O.D.F. 22-V-2006

Ley de Salud del Distrito Federal.
D. O F.17-IX-2009
Ultima reforma G. O. D. F. 23-VIII-2012

Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal.
G. O. D. F. 10-IX-2010

REGLAMENTOS.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Control Sanitario de la Disposición de Órganos, Tejidos y Cadáveres de Seres Humanos
D.O.F.20-II-1985
Última reforma D. O. F. 26-XI-1987.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica.
D. O. F. 14-V-1986.
Última Reforma D.O.F. 4-XII-2009

Reglamento de Insumos para la Salud.
D. O. F. 4-II-1998
Última reforma D.O.F.13-I-2011

Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal.
G. O. D. F. 28-XII-2000
Última reforma G. O. D. F. 30-IV-2013

Reglamento de la Ley que Establece el Derecho al Acceso Gratuito a los Servicios Médicos y Medicamentos a las Personas Residentes en el Distrito Federal que Carecen de Seguridad Social Laboral.
G.O.D.F. 04-XII-2006.

Reglamento de la Ley de Salud del Distrito Federal
G.O.D.F. 07-VII-2011.

ACUERDOS

Acuerdo por el que se Modifica el Tabulador de Cobro de Derechos por los Servicios Médicos que Presta el Distrito Federal
G.O.D.F. 09-II-2010

DOCUMENTOS NORMATIVO-ADMINISTRATIVOS

Norma Oficial Mexicana NOM-007-SSA2-1993, atención de la mujer durante el embarazo, parto y puerperio y del recién nacido. Criterios y procedimientos para la prestación del servicio
D.O.F 6-I-1995

Cuadro Básico y Catálogo de Material de Curación y Prótesis.
Consejo de Salubridad General, 2a. edición 2000.

Resolución de Carácter General en la que se Exime del Pago de Derechos por los Servicios Médicos que presta el Gobierno del Distrito Federal, a la Población Abierta Residente en el Distrito Federal.
G.O.D.F. 14-VI-2001

NOM-197-SSAI-2000 Que Establece los Requisitos Mínimos de Infraestructura y Equipamiento de Hospitales Generales y Consultorios de Atención Médica Especializada.
D. O.F. 24-X-2001

Norma Oficial Mexicana NOM-087-SEMARNAT-SSA1-2002, Protección ambiental - Salud ambiental - Residuos peligrosos biológico-infecciosos - Clasificación y especificaciones de manejo
D.O.F 17-II-2003

Norma Oficial Mexicana NOM-206-SSA1-2002, 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
D.O.F 15-IX-2004

Guía Técnica para la Elaboración de Manuales del Gobierno del Distrito Federal.
G.D.F. Oficialía Mayor Agosto 2005
Última Reforma Febrero 2012

NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención.
D.O.F 16-IV-2009

NORMA Oficial Mexicana NOM-045-SSA2-2005, Para la vigilancia epidemiológica, prevención y control de las infecciones nosocomiales
D.O.F 20-XI-2009

Circular Contraloría General para el Control y Evaluación de la Gestión Pública; el Desarrollo, Modernización, Innovación y Simplificación Administrativa, y la Atención Ciudadana en la Administración Pública del Distrito Federal
G.O.D.F 25-I-2011
Última Reforma 13-IV-2011**.**

Cuadro Básico y Catálogo de Instrumental y Equipo Médico Edición 2010
Consejo de Salubridad General
D.O.F. 18-V-2012

Cuadro Básico y Catálogo de Medicamentos, Edición 2011
Consejo de Salubridad General.
D.O.F. 8ª Actualización 22-VIII-2012

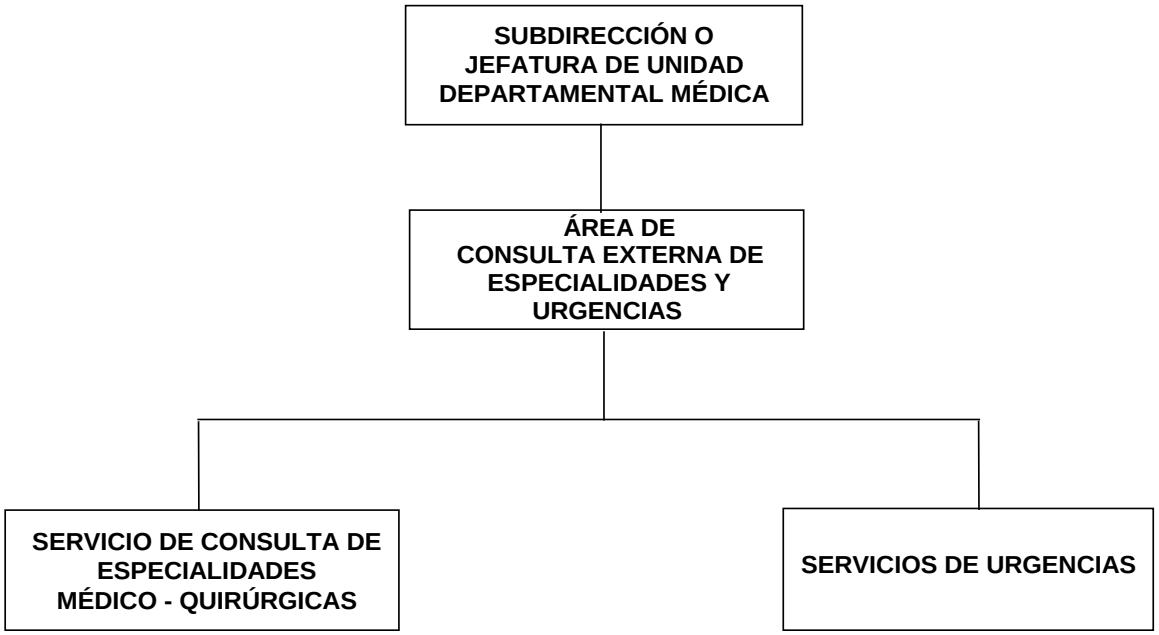
Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012 del Expediente Clínico
D. O. F.15-X-2012

2 OBJETIVO DEL MANUAL

2 OBJETIVO DEL MANUAL

Proporcionar al personal que labora en el área de Consulta Externa de Especialidades y Urgencias, los lineamientos normativos de organización que se deben aplicar para el adecuado desarrollo de sus funciones y actividades, con la finalidad de ofrecer una respuesta eficaz y oportuna a las demandas de salud de la población usuaria.

3. ORGANOGRAMA


SUBDIRECCIÓN O JEFATURA DE UNIDAD DEPARTAMENTAL MÉDICA
ÁREA DE CONSULTA EXTERNA DE ESPECIALIDADES Y URGENCIAS
SERVICIO DE CONSULTA DE ESPECIALIDADES MÉDICO - QUIRÚRGICAS
SERVICIOS DE URGENCIAS

4. DESCRIPCIÓN DE ÁREAS

4.1 Área de Consulta Externa de Especialidades y Urgencias.

Objetivo

Coordinar y controlar la prestación de los servicios de atención médica en las áreas de Consulta Externa y Urgencias, a fin de otorgarla con la oportunidad, calidez y calidad requeridas por los usuarios, con el propósito de contar con la información que sirva de apoyo para la toma de decisiones y con ello otorgar una adecuada prestación médica a la población que la demanda.

Funciones

- Establecer los mecanismos de coordinación necesarios, con los servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento, con la oportunidad necesaria para la adecuada atención del derechohabiente o usuario, de igual manera con los servicios administrativos y generales del hospital, y así satisfacer eficientemente las demandas de la comunidad.

- Vigilar que se observen las normas y procedimientos establecidos por la Institución, a fin de que los servicios de Consulta Externa y Urgencias, proporcionen una adecuada atención a los derechohabientes o usuarios, verificando que los tiempos de estancia en cada servicio se limiten a lo necesario.

- Establecer los mecanismos de supervisión y evaluación de la atención que se proporciona en los servicios de Consulta Externa de Especialidades y Urgencias, con el fin de mantener un nivel aceptable de calidad y calidez en la atención médica que se proporciona en las unidades hospitalarias.

- Informar del avance de su programa de actividades cuando así se le solicite.

- Participar, autorizar y controlar la elaboración de los protocolos de atención en cada servicio.

4.1.1. Servicio de Consulta de Especialidades Médico – Quirúrgicas.

Objetivo

Otorgar una atención médico-quirúrgica oportuna y de calidad a la población demandante de los servicios, a fin de restablecer su salud o evitarle el mayor daño posible.

Funciones

- Establecer el diagnóstico y tipo de atención especializada que requieren los derechohabientes o usuarios y en caso dado, efectuar su canalización oportuna a los servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento, observando las normas y procedimientos establecidos por la institución.

- Asesorar al titular del área de Consulta Externa de Especialidades y Urgencias acerca del equipo e instrumental, necesario para la prestación de la consulta especializada, para efectos de presupuestación y adquisición.

- Participar en la capacitación y enseñanza teórico - práctica del personal médico y paramédico que desarrolla sus funciones en la unidad hospitalaria, a fin de mejorar la calidad de la atención médica que se demanda.

- Vigilar que el proceso de la Consulta de Especialidades Médico-Quirúrgicas se brinde con oportunidad, eficiencia y calidez.

- Desarrollar los procedimientos de interrogatorio y exploración física correcta, para fortalecer la atención médica de especialidad en la consulta externa.

- Otorgar una atención médica oportuna, limitando los tiempos de espera en la consulta externa.

4.1.2 Servicio de Urgencias.

Objetivo

Proporcionar una eficaz atención médica de urgencias a la población demandante del servicio, con prontitud, calidad y calidez.

Funciones

- Verificar el diagnóstico y tipo de atención que requieren los derechohabientes o usuarios para su tratamiento, supervisando el uso oportuno de la unidad de reanimación y en caso dado efectuar la canalización oportuna del mismo a las áreas de internamiento.

- Atender y valorar de manera inmediata a los derechohabientes o usuarios que acusan gravedad.

- Estabilizar a los derechohabientes o usuarios que así lo requieran.

- Coordinar el traslado de los derechohabientes o usuarios que lo requieran a otras unidades médicas o servicio en que pueda proporcionárseles la atención médica necesaria.

- Coordinar los procedimientos administrativos con el servicio de admisión, necesarios para la hospitalización del derechohabiente o usuario.

- Participar con el área de Consulta Externa de Especialidades y Urgencias, en la definición del equipo e instrumental necesarios para la prestación de la atención médica de urgencias, para efectos de presupuestación y adquisición.

- Coordinar la elaboración de los protocolos de atención a derechohabientes o usuarios.

- Participar en la enseñanza teórico - práctica del personal médico y paramédico para mejorar la calidad de la atención médica a la población que la demanda.

- Vigilar que el proceso de atención médica en urgencias se brinde con oportunidad, eficiencia y calidez.

5. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

5. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

Identificación.

4.1. Puesto: **Titular del Área de Consulta Externa de Especialidades y Urgencias.**

Área: **Subdirección o Jefatura de Unidad Departamental Médica.**

Descripción Genérica.

Coordinar que los servicios de atención médico - quirúrgica y de urgencias, permitan establecer un diagnóstico y un plan de tratamiento oportuno a los derechohabientes o usuarios, con el fin de resolverles sus problemas de salud.

Descripción de Actividades.

- Elaborar en forma coordinada el Programa Anual de Actividades a desarrollar en el área.
- Apoyar y prestar Asesoría al personal directivo en materia del estudio, aplicación y evaluación de los programas asignados al área.
- Vigilar el cumplimiento del Programa Anual de Actividades a su cargo de acuerdo a las metas establecidas.
- Informar periódicamente al Subdirector o Jefe de Unidad Departamental Médico de las Actividades que se desarrollan en el área y de las desviaciones encontradas para el cumplimiento de los programas proponiendo alternativas de solución.
- Cumplir con las condiciones que le sean delegadas, así como entrevistas o reuniones que requiere su trabajo.
- Supervisar el trabajo desarrollado por el personal a su cargo.
- Promover la coordinación del personal a su cargo con el de las otras áreas del hospital.
- Implantar y realizar la investigación científica conjuntamente con el personal a su cargo.

- Promover el mejoramiento técnico y la capacitación del personal del área de Consulta Externa de Especialidades y Urgencias.
- Propugnar porque las técnicas de trabajo se ajusten a los conocimientos modernos, utilizando adecuadamente el equipo con que se cuenta.
- Celebrar juntas periódicas con el personal a su cargo a fin de definir adecuada atención de los casos que así lo ameriten.
- Participar activamente en las actividades docentes que le sean encargadas.
- Sensibilizar al personal a su cargo para que se le de el mejor trato a los derechohabientes o usuarios.

Autoridad:

Reporta a:	El Subdirector o Jefe de Unidad Departamental Médico del Hospital.
Supervisa a:	Jefe del Servicio de Consulta de Especialidades Médico Quirúrgicas. Jefe del Servicio de Urgencias.

Sustitución por Ausencia.

Sustituye a:	El Subdirector o Jefe de Unidad Departamental Médico en los asuntos relacionados con el área de su competencia.
Es sustituido por:	El Jefe del Servicio de Consulta de Especialidades Médico Quirúrgicas y por el Jefe del Servicio de Urgencias, según el asunto que se trate.

Relaciones de Coordinación.

Internas:	Titulares de otras áreas de la unidad hospitalaria.
Externas:	Titulares Médicos de otras Instituciones del Sector Salud.

Identificación

5.1.1 Puesto:	**Jefe del Servicio de Consulta Externa de Especialidades Médico-Quirúrgicas.**
Área:	**De Consulta Externa de Especialidades y Urgencias.**

Descripción Genérica.

Ordenar y verificar que la atención de Consulta Especializada médico - quirúrgica a la población del Distrito Federal, sea con la calidad y calidez requeridas por los usuarios de los servicios con que cuentan las unidades hospitalarias.

Descripción de Actividades.

- Participar con el titular del área de la Consulta Externa de Especialidades y Urgencias en la elaboración del Programa anual de Actividades del área.
- Informar con la periodicidad que le sea requerida del desarrollo de las actividades médico - quirúrgicas.
- Supervisar el desarrollo de las actividades de la Consulta Externa y en especial la calidez del trato que se proporciona a los derechohabientes o usuarios.
- Evaluar las actividades de la Consulta de Especialidades Médico - Quirúrgicas.
- Analizar y discutir con los encargados de la atención médico - quirúrgica especializada los procedimientos, diagnósticos y tratamientos establecidos a los usuarios del servicio.
- Promover y participar en la capacitación continua y actualización periódica del personal dependiente de la Jefatura a su cargo.
- Promover el desarrollo de investigaciones científicas, relativas a la atención médico - quirúrgica.
- Promover y participar en el desarrollo de las actividades docentes que se desarrollen en el hospital.

- Establecer una comunicación estrecha con el titular del área de Mantenimiento y Servicios Generales, a fin de programar los procedimientos de limpieza en áreas generales y restringidas, de acuerdo a las necesidades del servicio.

- Supervisar que las actividades del personal de enfermería asignado a este servicio, cumpla con la normatividad establecida en el manual de organización de enfermería en Unidades Médicas.

Autoridad

Reporta a:	El titular del Área de Consulta Externa de Especialidades y Urgencias.
Supervisa a:	Médicos de las distintas especialidades médico – quirúrgicas adscritos al hospital.

Sustitución por Ausencia.

Sustituye a:	Titular del Área de Consulta Externa de Especialidades y Urgencias en los asuntos relacionados con el área de su competencia.
Es sustituido por:	Médico especialista que corresponda, según la especialidad de que se trate.

Relaciones de Coordinación.

Internas:	Jefes de otros servicios del hospital.
Externas:	Jefes de servicio de otras instituciones del Sistema Nacional de Salud.

Identificación:

5.1.2. Puesto: **Jefe del Servicio de Urgencias.**

Área: **De Consulta Externa de Especialidades y Urgencias.**

Descripción Genérica.

Verificar que la atención médica de urgencia sea oportuna, eficaz, de calidad y con calidez a la población demandante del servicio de urgencias del hospital.

Descripción de Actividades.

- Participar con el titular del área de la Consulta Externa de Especialidades y Urgencias en la elaboración del Programa Anual de Actividades del servicio.
- Informar con la periodicidad que le sea requerida, del desarrollo de las actividades de atención médica de urgencias; así como de la Unidad de Reanimación.
- Supervisar el oportuno, adecuado y efectivo desarrollo de las actividades de atención médica de urgencias y en especial la calidez, y eficacia del trato que se proporciona a los derechohabientes o usuarios.
- Evaluar las actividades de la atención médica de urgencias.
- Analizar y discutir con los encargados de la atención médica de urgencias, los procedimientos, diagnósticos y tratamientos establecidos a los usuarios del servicio, coordinando a la elaboración de protocolos de atención y la discusión de casos clínicos seleccionados de derechohabientes o usuarios atendidos en el servicio.
- Promover y participar en la capacitación continua y actualización del personal asignado al Servicio de Urgencias.
- Verificar que se cuente con el equipo adecuado y en óptimas condiciones para otorgar la atención médica de urgencias.
- Promover el desarrollo de investigaciones científicas, relativas a la atención médica de urgencias.

- Promover y participar en el desarrollo de las actividades docentes que se desarrollen en el hospital.

- Establecer una comunicación estrecha con el titular del área de Mantenimiento y Servicios Generales, a fin de programar los procedimientos de limpieza en áreas generales y restringidas, de acuerdo a las necesidades del servicio.

Autoridad.

Reporta a:	El titular del Área de Consulta Externa de Especialidades y Urgencias.
Supervisa a:	Los Médicos adscritos al Servicio de Urgencias.

Sustituciones por Ausencia.

Sustituye a:	El titular del área de Consulta Externa de Especialidades y Urgencias en los asuntos de su competencia.
Es sustituido por:	Médico especialista que corresponda, según la especialidad de que trate.

Relaciones de Coordinación:

Internas:	Jefes de otros servicios del hospital.
Externas:	Jefes de Servicio de otras Instituciones del Sistema Nacional de Salud.