



MANUAL ADMINISTRATIVO
SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

PROCEDIMIENTOS

Nombre del Procedimiento:

Atención del usuario que acude por primera vez a la consulta externa.

Objetivo General:

Atender al usuario que acude por primera vez a la consulta externa de la unidad hospitalaria, otorgándole servicios de calidad con el fin de preservar o restablecer su salud.

Descripción Narrativa:

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Subdirección Médica (Personal Administrativo)	1	Recibe al derechohabiente o usuario en el servicio de consulta externa.	3 minutos
	2	Informa la gratuidad de la consulta, indicándole que para recibir algún servicio médico adicional deberá realizar el pago de los derechos correspondientes, elabora "Carnet de Citas" (SUA-AC-5), lo entrega al usuario, junto con la ficha de consulta, le abre expediente clínico y lo remite al área de consulta externa.	5 minutos
Usuario	3	Recibe información, "Carnet de Citas" (SUA-AC-5) y ficha de consulta, acude al servicio de consulta externa a recibir atención y los entrega a la enfermera del servicio.	5 minutos
Subdirección Médica (Enfermera)	4	Llama al usuario de acuerdo al número de ficha asignado, solicita el "Carnet de Citas" (SUA-AC-5), ficha de consulta, le toma signos vitales e indica pase con el médico, entregándole "Carnet de Citas" (SUA-AC-5).	5 minutos



MANUAL ADMINISTRATIVO
SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Subdirección Médica (Médico)	5	Recibe al usuario, elabora "Historia Clínica", proporciona atención médica, elabora "Hoja de Notas Médicas" (ECNM-4) e indica tratamiento.	30 minutos
		¿Requiere otro tipo de atención?	
		NO	
	6	Indica al usuario que su tratamiento ha concluido, archiva "Historia Clínica" y "Hoja de Notas Médicas" (ECNM-4) en el expediente clínico y lo despide amablemente.	5 minutos
		(Conecta con el fin del procedimiento)	
		SI	
	7	Decide el servicio médico que requiere el usuario, elabora las anotaciones en el expediente clínico, llena los formatos de solicitud de exámenes necesarios y comunica esta situación a la enfermera.	10 minutos
	8	Indica al usuario pase a Admisión y Archivo Clínico para que le den fecha de próxima cita y le elaboren el "Formato Universal de la Tesorería" para que realice el pago correspondiente o bien a Trabajo Social por el pase de exento, por los servicios a recibir.	2 minutos
		Fin del procedimiento	
Tiempo total de ejecución: 65 minutos			

[Handwritten signature]



MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

Aspectos a Considerar:

1. El Director del Hospital General de Ticomán es el encargado de planear, organizar, dirigir y controlar las actividades generales del hospital, atendiendo a las necesidades de la población demandante de los servicios y de conformidad con las posibilidades materiales del hospital, en seguimiento a lo establecido en el artículo 14 del Estatuto Orgánico de los Servicios de Salud Pública del Distrito Federal.
2. El Director del Hospital General de Ticomán es el responsable de garantizar la aplicación y cumplimiento de este procedimiento.
3. Este procedimiento es de observancia obligatoria para todo el personal involucrado en el mismo.
4. El Director del Hospital General de Ticomán garantiza que los informes regulares y extraordinarios emitidos como resultado de la aplicación del presente procedimiento sean confiables, oportunos y favorezcan la transparencia.
5. El Director del Hospital General de Ticomán establece un sistema de información para capturar e intercambiar los datos necesarios para conducir, administrar y controlar sus procesos, resguardando las bases de datos y la documentación suficiente y adecuada para la verificación de las acciones sustantivas realizadas en el área a su cargo.
6. El Director del Hospital General de Ticomán es el encargado de establecer prácticas orientadas a asegurar y verificar el grado de éxito y cumplimiento de las metas y objetivos.
7. El Director del Hospital General de Ticomán administra los riesgos identificados para anticipar, priorizar y superar obstáculos para el logro de sus objetivos y metas.
8. El Director del Hospital General de Ticomán establece los criterios para que en el cumplimiento de las acciones sustantivas del área los beneficios esperados sean mayores a los costos.
9. El Director del Hospital General de Ticomán supervisa que la prestación de servicios de salud, se realice atendiendo a las leyes, reglamentos, normas oficiales mexicanas y demás normatividad aplicable.
10. El Director del Hospital General de Ticomán es el responsable de coordinar, operar y realizar acciones para el cumplimiento de los objetivos de los programas de atención médica en los términos señalados en la Ley General de Salud, Ley de Salud del Distrito Federal, y demás normatividad aplicable.

JCO



MANUAL ADMINISTRATIVO SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

11. El Director del Hospital General de Ticomán ejecuta y opera las políticas de salud formuladas en los programas Sectorial e Institucional de Salud del Distrito Federal, de acuerdo a su ámbito de competencia.
12. El Director del Hospital General de Ticomán en el ámbito de su competencia, debe supervisar el cumplimiento a las disposiciones relativas al Sistema de Protección Social en Salud, entre las que se encuentran la acreditación de la calidad de los servicios de salud proporcionados en la unidad médica y la incorporación de la población a dicho Sistema.
13. El Director del Hospital General de Ticomán en el ámbito de su competencia, es el responsable de supervisar la atención a la población del Distrito Federal, en materia de cáncer de mama y cérvico-uterino, cáncer de próstata, salud mental, atención médica, voluntad anticipada, atención médica a los adultos mayores, acceso gratuito a los servicios médicos y medicamentos, atención materno infantil, salud sexual y reproductiva, interrupción legal del embarazo, tratamiento y control de diabetes e hipertensión arterial, medicina integrativa, violencia de género, adicciones, entre otros, establecidos en la Ley de Salud del Distrito Federal y demás normatividad aplicable.
14. El Director del Hospital General de Ticomán favorece la atención médica para el cumplimiento de sus obligaciones en materia de VIH-SIDA.
15. El Director del Hospital General de Ticomán en el ámbito de su competencia, es el responsable de supervisar el cumplimiento de la atención a las personas con discapacidad, de conformidad con la Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal.
16. El Director del Hospital General de Ticomán debe supervisar la atención de la salud a la población joven del Distrito Federal con base en lo establecido en la Ley de las y los Jóvenes del Distrito Federal.
17. El Director del Hospital General de Ticomán supervisa la atención de la salud a los menores de 6 años con base en lo establecido en la Ley de Integración para el Desarrollo de las Niñas y Niños en Primera Infancia en el Distrito Federal.
18. El Director del Hospital General de Ticomán en el ámbito de su competencia, garantiza el cumplimiento de las disposiciones en materia de atención a la nutrición, obesidad y trastornos alimenticios.
19. El Director del Hospital General de Ticomán establece las medidas necesarias para la pronta atención médica con enfoque de derechos humanos y de género a la población con discapacidad, menores de 12 años, población callejera, población indígena, población lésbico gay, bisexual, transgénero, transexual, travesti e intersexual, así como



MANUAL ADMINISTRATIVO SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

- a personas adultas mayores, migrantes refugiados y solicitantes de asilo, y víctimas de trata de personas, con base en lo establecido en la normatividad local aplicable.
20. El Director del Hospital General de Ticomán supervisa que la prestación de servicios odontológicos, se realice atendiendo a las leyes, reglamentos, normas oficiales mexicanas y demás normatividad aplicable.
 21. El Director del Hospital General de Ticomán en el ámbito de su competencia, es el responsable de supervisar la correcta atención médica en materia de rehabilitación, asistencia psicológica y tratamientos postraumáticos en materia de trata de personas con base en lo señalado en la Ley de Atención y Apoyo a las Víctimas de Delito para el Distrito Federal.
 22. El Director del Hospital General de Ticomán debe proporcionar, a través del Director Ejecutivo de Servicios de Salud, al Director General de Planeación y Coordinación Sectorial el informe de resultados de la implementación de programas de salud a su cargo, de acuerdo a la periodicidad y en los términos establecidos en las disposiciones aplicables, para su incorporación a los sistemas de información en salud del Distrito Federal.
 23. El Director del Hospital General de Ticomán es el encargado de establecer los mecanismos óptimos para garantizar a los usuarios la prestación de servicios de atención médica, de conformidad con los principios científicos y éticos que orientan la práctica médica.
 24. La consulta externa es el servicio donde se proporciona atención médica: preventiva, curativa y de rehabilitación a enfermos ambulatorios y personas que requieren tratamiento, control o vigilancia médica.
 25. El horario de la consulta externa en la unidad hospitalaria, es el siguiente:
 - a. Turno matutino de 8:00 a 14:00 horas.
 - b. Turno vespertino de 15:00 a 20:00 horas.
 - c. Sábados, domingos y días festivos de 8:00 a 14:00 y de 15:00 a 20:00 horas.
 26. El tiempo máximo de espera para que se proporcione la atención médica al usuario de primera vez no debe exceder de 40 minutos.
 27. El personal de las diferentes áreas involucradas en la atención del derechohabiente o usuario en la consulta externa, brindará el servicio con amabilidad, respeto, calidad, calidez y prontitud.
 28. El personal adscrito al servicio de consulta externa debe satisfacer con eficacia y eficiencia las demandas de atención médica.



MANUAL ADMINISTRATIVO SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

29. El servicio de consulta externa debe funcionar en estrecha coordinación con las diferentes áreas de servicio de la unidad hospitalaria que participan en la atención del usuario.
30. El médico general, en colaboración con el Jefe de Servicio y con el médico especialista, son los responsables de decidir la referencia o internamiento del usuario de la consulta externa.
31. La consulta externa está sujeta a procesos permanentes de supervisión y evaluación por las autoridades de Servicios de Salud Pública del Distrito Federal, con el fin de proporcionar servicios de buena calidad a la población usuaria.
32. La consulta médica es otorgada por el personal médico adscrito a la unidad en estricto apego a las normas institucionales vigentes.
33. La atención médica en la consulta externa de la unidad hospitalaria debe tender a abatir los tiempos de espera de los usuarios que acuden a solicitar el servicio.
34. A todo usuario que se le proporcione atención médica se le deberá requisitar los formatos oficiales de la institución.
35. Toda consulta de primera vez en el servicio de consulta externa es gratuita.
36. Este procedimiento debe complementarse con el de "Clasificación socioeconómica, codificación para el pago y aplicación del cobro de derechos por los servicios médicos a usuarios que reciben atención médica en el hospital".
37. Todo pago, debe realizarse única y exclusivamente en los cajeros de bancos o tiendas de autoservicio autorizadas, a través del "Formato Universal de la Tesorería".
38. El personal administrativo del área de admisión y archivo clínico, es el responsable de requisitar la línea de captura y de generar el "Formato Universal de la Tesorería".
39. El personal del área de admisión y archivo clínico, elabora y entrega al usuario el "Formato Universal de la Tesorería", el mismo día en el cual el médico tratante del hospital indique el tipo de servicio que requiere.
40. El área de trabajo social de la unidad hospitalaria expide en original y copia el "Pase de Exento" al usuario que no cuente con recursos económicos suficientes para pagar la atención médica que requiere y archivará una copia.
41. Los beneficiarios inscritos en el padrón del "Acceso Gratuito a los Servicios Médicos y Medicamentos" recibirán los servicios de consulta externa de manera gratuita, por lo que no se requerirá elaborarles "Formato Universal de la Tesorería".



MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

42. Los derechohabientes beneficiarios del Derecho al Acceso Gratuito a los Servicios Médicos y Medicamentos del Gobierno del Distrito Federal deben presentar cédula de gratuidad o credencial para obtener el servicio.
43. Los derechohabientes beneficiarios del Sistema de Protección Social en Salud deben presentar la cédula de afiliación correspondiente para obtener el servicio.
44. En caso de que el usuario requiera otro tipo de servicio o consulta subsecuente, la actividad se vincula con el procedimiento: "Atención subsecuente del usuario en la consulta externa", "Ingreso de derechohabientes o usuarios al servicio de hospitalización, programados en la consulta externa" y "Referencia y contrarreferencia del derechohabiente o usuario", según corresponda.
45. Las áreas de Consulta Externa y Admisión y Archivo Clínico están adscritas a la Subdirección Médica de la unidad hospitalaria y son responsables de proporcionar los servicios y atención médica que requiere el derechohabiente o usuario.
46. Se entiende por "Usuario" aquella persona que acuda a solicitar servicios médicos al hospital y que no sea beneficiario del Derecho al Acceso Gratuito a los Servicios Médicos y Medicamentos del Gobierno del Distrito Federal o del Sistema de Protección Social en Salud.
47. Se entiende por "Personal Administrativo" al adscrito al área de Admisión y Archivo Clínico encargado de elaborar los formatos correspondientes al alta del derechohabiente o usuario.
48. Se entiende por "Enfermera" al personal adscrito al Servicio de Enfermería dependiente de la Subdirección Médica de la unidad hospitalaria, que desarrolla actividades de atención de enfermería en Consulta Externa, Hospitalización o Urgencias y otorga el apoyo necesario al personal médico, en beneficio de una atención integral, eficiente y efectiva a la población demandante de los servicios médicos.
49. Se entiende por "Médico" al adscrito a cualquiera de las áreas o servicios a cargo de la Subdirección Médica de la unidad hospitalaria, que proporciona atención médica y puede decidir que el derechohabiente requiere del material de apoyo.



MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

50. Los puestos de apoyo técnico operativos referidos en este procedimiento están basados en los profesiogramas y cédulas de puestos institucionales, independientemente de su régimen de contratación.

Autorizó

Dr. Francisco Osuna Sánchez
Director Ejecutivo de Servicios de Salud



MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

Nombre del Procedimiento:

Atención subsecuente del usuario en la consulta externa.

Objetivo General:

Atender en el servicio de consulta externa al derechohabiente o usuario subsecuente, otorgándole atención médica oportuna y con el fin de preservar o restablecer su salud.

Descripción Narrativa:

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Subdirección Médica (Personal Administrativo)	1	Recibe al derechohabiente o usuario en el Servicio de Consulta Externa, le pregunta si es beneficiario del derecho al Acceso Gratuito a los Servicios Médicos y Medicamentos del Gobierno del Distrito Federal o del Sistema de Protección Social en Salud.	3 minutos
		¿Es beneficiario?	
		SI	
	2	Solicita comprobante de afiliación y "Carnet de Citas" (SUA-AC-5), verifica y registra documentos en su libreta de control, le entrega ficha de consulta, documentos y le indica pase a recibir la consulta. (Conecta con la Actividad 5)	5 minutos
		NO	

JCO



MANUAL ADMINISTRATIVO
SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

Actor	No.	Actividad	Tiempo
	3	Solicita al usuario "Carnet de Citas" (SUA-AC-5), original y copia del "Formato Universal de la Tesorería" debidamente pagado o en su caso el pase de exento, verifica cita y le entrega "Carnet de Citas" (SUA-AC-5), copia del "Formato Universal de la Tesorería", ficha de consulta y le indica acuda a recibir la atención a consulta externa.	2 minutos
Usuario	4	Recibe documentación, acude a consulta externa, entrega a la enfermera "Carnet de Citas" (SUA-AC-5), copia del "Formato Universal de la Tesorería" con el sello y firma del cajero y ficha de consulta.	2 minutos
Subdirección Médica (Enfermera)	5	Recibe "Carnet de Citas" (SUA-AC-5), ficha de consulta y copia del "Formato Universal de la Tesorería" debidamente pagado o en su caso el pase de exento. Llama al usuario de acuerdo al número de ficha asignado, le toma signos vitales e indica pase con el médico, entregándole "Carnet de Citas" (SUA-AC-5).	5 minutos
Subdirección Médica (Médico)	6	Recibe al usuario, proporciona atención médica, elabora "Hoja de Notas Médicas" (ECNM-4) e indica tratamiento.	15 minutos
		¿Requiere otro tipo de atención?	
		NO	
	7	Indica al usuario que su tratamiento ha concluido, archiva "Hoja de Notas Médicas" (ECNM-4) en el expediente clínico y lo despide amablemente.	5 minutos
		(Conecta con el fin del procedimiento)	
		SÍ	

Handwritten signature/initials



MANUAL ADMINISTRATIVO
SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

Actor	No.	Actividad	Tiempo
	8	Decide servicio médico que requiere el usuario, elabora las anotaciones en el expediente clínico, llena los formatos de solicitud de exámenes necesarios y comunica esta situación a la enfermera.	10 minutos
Subdirección Médica (Enfermera)	9	Indica al usuario pase a admisión y archivo clínico para que solicite fecha de próxima consulta y/o en el caso para que le elaboren el "Formato Universal de la Tesorería" para que realice el pago correspondiente a los servicios a recibir.	2 minutos
		Fin del procedimiento	
Tiempo total de ejecución: 49 minutos			

Aspectos a Considerar:

1. El Director del Hospital General de Ticomán es el encargado de planear, organizar, dirigir y controlar las actividades generales del hospital, atendiendo a las necesidades de la población demandante de los servicios y de conformidad con las posibilidades materiales del hospital, en seguimiento a lo establecido en el artículo 14 del Estatuto Orgánico de los Servicios de Salud Pública del Distrito Federal.
2. El Director del Hospital General de Ticomán es el responsable de garantizar la aplicación y cumplimiento de este procedimiento.
3. Este procedimiento es de observancia obligatoria para todo el personal involucrado en el mismo.
4. El Director del Hospital General de Ticomán garantiza que los informes regulares y extraordinarios emitidos como resultado de la aplicación del presente procedimiento sean confiables, oportunos y favorezcan la transparencia.
5. El Director del Hospital General de Ticomán establece un sistema de información para capturar e intercambiar los datos necesarios para conducir, administrar y controlar sus procesos, resguardando las bases de datos y la documentación suficiente y adecuada para la verificación de las acciones sustantivas realizadas en el área a su cargo.



MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

6. El Director del Hospital General de Ticomán es el encargado de establecer prácticas orientadas a asegurar y verificar el grado de éxito y cumplimiento de las metas y objetivos.
7. El Director del Hospital General de Ticomán administra los riesgos identificados para anticipar, priorizar y superar obstáculos para el logro de sus objetivos y metas.
8. El Director del Hospital General de Ticomán establece los criterios para que en el cumplimiento de las acciones sustantivas del área los beneficios esperados sean mayores a los costos.
9. El Director del Hospital General de Ticomán supervisa que la prestación de servicios de salud, se realice atendiendo a las leyes, reglamentos, normas oficiales mexicanas y demás normatividad aplicable.
10. El Director del Hospital General de Ticomán es el responsable de coordinar, operar y realizar acciones para el cumplimiento de los objetivos de los programas de atención médica en los términos señalados en la Ley General de Salud, Ley de Salud del Distrito Federal, y demás normatividad aplicable.
11. El Director del Hospital General de Ticomán ejecuta y opera las políticas de salud formuladas en los programas Sectorial e Institucional de Salud del Distrito Federal, de acuerdo a su ámbito de competencia.
12. El Director del Hospital General de Ticomán en el ámbito de su competencia, deberá supervisar el cumplimiento a las disposiciones relativas al Sistema de Protección Social en Salud, entre las que se encuentran la acreditación de la calidad de los servicios de salud proporcionados en la unidad médica y la incorporación de la población a dicho Sistema.
13. El Director del Hospital General de Ticomán en el ámbito de su competencia, es el responsable de supervisar la atención a la población del Distrito Federal, en materia de cáncer de mama y cérvico-uterino, cáncer de próstata, salud mental, atención médica, voluntad anticipada, atención médica a los adultos mayores, acceso gratuito a los servicios médicos y medicamentos, atención materno infantil, salud sexual y reproductiva, interrupción legal del embarazo, tratamiento y control de diabetes e hipertensión arterial, medicina integrativa, violencia de género, adicciones, entre otros, establecidos en la Ley de Salud del Distrito Federal y demás normatividad aplicable.
14. El Director del Hospital General de Ticomán favorece la atención médica para el cumplimiento de sus obligaciones en materia de VIH-SIDA.
15. El Director del Hospital General de Ticomán en el ámbito de su competencia, es el responsable de supervisar el cumplimiento de la atención a las personas con



MANUAL ADMINISTRATIVO SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

- discapacidad, de conformidad con la Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal.
16. El Director del Hospital General de Ticomán debe supervisar la atención de la salud a la población joven del Distrito Federal con base en lo establecido en la Ley de las y los Jóvenes del Distrito Federal.
 17. El Director del Hospital General de Ticomán supervisa la atención de la salud a los menores de 6 años con base en lo establecido en la Ley de Integración para el Desarrollo de las Niñas y Niños en Primera Infancia en el Distrito Federal.
 18. El Director del Hospital General de Ticomán en el ámbito de su competencia, garantiza el cumplimiento de las disposiciones en materia de atención a la nutrición, obesidad y trastornos alimenticios.
 19. El Director del Hospital General de Ticomán establece las medidas necesarias para la pronta atención médica con enfoque de derechos humanos y de género a la población con discapacidad, menores de 12 años, población callejera, población indígena, población lésbico gay, bisexual, transgénero, transexual, travesti e intersexual, así como a personas adultas mayores, migrantes refugiados y solicitantes de asilo, y víctimas de trata de personas, con base en lo establecido en la normatividad local aplicable.
 20. El Director del Hospital General de Ticomán supervisa que la prestación de servicios odontológicos, se realice atendiendo a las leyes, reglamentos, normas oficiales mexicanas y demás normatividad aplicable.
 21. El Director del Hospital General de Ticomán en el ámbito de su competencia, es el responsable de supervisar la correcta atención médica en materia de rehabilitación, asistencia psicológica y tratamientos postraumáticos en materia de trata de personas con base en lo señalado en la Ley de Atención y Apoyo a las Víctimas de Delito para el Distrito Federal.
 22. El Director del Hospital General de Ticomán debe proporcionar, a través del Director Ejecutivo de Servicios de Salud, al Director General de Planeación y Coordinación Sectorial el informe de resultados de la implementación de programas de salud a su cargo, de acuerdo a la periodicidad y en los términos establecidos en las disposiciones aplicables, para su incorporación a los sistemas de información en salud del Distrito Federal.
 23. El Director del Hospital General de Ticomán es el encargado de establecer los mecanismos óptimos para garantizar a los usuarios la prestación de servicios de atención médica, de conformidad con los principios científicos y éticos que orientan la práctica médica.



MANUAL ADMINISTRATIVO SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

24. La consulta externa es el servicio donde se proporciona atención médica: preventiva, curativa y de rehabilitación a enfermos ambulatorios y personas que requieren tratamiento, control o vigilancia médica.
25. El horario de la consulta externa en la unidad hospitalaria, es el siguiente:
 - a. Turno matutino de 8:00 a 14:00 horas.
 - b. Turno vespertino de 15:00 a 20:00 horas.
 - c. Sábados, domingos y días festivos de 8:00 a 14:00 y de 15:00 a 20:00 horas.
26. El tiempo máximo de espera para que se proporcione la atención médica al usuario de primera vez no debe exceder de 40 minutos.
27. El personal de las diferentes áreas involucradas en la atención del derechohabiente o usuario en la consulta externa, brindará el servicio con amabilidad, respeto, calidad, calidez y prontitud.
28. El personal de consulta externa debe satisfacer con eficacia y eficiencia las demandas de atención médica.
29. El servicio de consulta externa debe funcionar en estrecha coordinación con las diferentes áreas de servicio de la unidad hospitalaria que participan en la atención del usuario.
30. El médico general, en colaboración con el Jefe de Servicio y con el médico especialista, son los responsables de decidir la referencia o internamiento del usuario de la consulta externa.
31. La consulta externa estará sujeta a procesos permanentes de supervisión y evaluación por las autoridades de Servicios de Salud Pública del Distrito Federal, con el fin de proporcionar servicios de buena calidad a la población usuaria.
32. La consulta médica es otorgada por el personal médico adscrito a la unidad en estricto apego a las normas institucionales vigentes.
33. La atención médica en la consulta externa de la unidad hospitalaria debe tender a abatir los tiempos de espera de los usuarios que acuden a solicitar el servicio.
34. A todo usuario que se le proporcione atención médica se le debe requisitar los formatos oficiales de la institución.
35. Toda consulta de primera vez en el servicio de consulta externa es gratuita.



MANUAL ADMINISTRATIVO SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

36. Este procedimiento debe complementarse con el de "Clasificación socioeconómica, codificación para el pago y aplicación del cobro de derechos por los servicios médicos a usuarios que reciben atención médica en el hospital".
37. Todo pago, debe realizarse única y exclusivamente en los cajeros de bancos o tiendas de autoservicio autorizadas, a través del "Formato Universal de la Tesorería".
38. El personal administrativo del área de admisión y archivo clínico, es el responsable de requisitar la línea de captura y de generar el "Formato Universal de la Tesorería".
39. El personal del área de admisión y archivo clínico, elabora y entrega al usuario el "Formato Universal de la Tesorería", el mismo día en el cual el médico tratante del hospital indique el tipo de servicio que requiere.
40. El área de trabajo social de la unidad hospitalaria expide en original y copia el "Pase de Exento" al usuario que no cuente con recursos económicos suficientes para pagar la atención médica que requiere y archivará una copia.
41. Los beneficiarios inscritos en el padrón del "Acceso Gratuito a los Servicios Médicos y Medicamentos" reciben los servicios de consulta externa de manera gratuita, por lo que no se requerirá elaborarles "Formato Universal de la Tesorería".
42. Los derechohabientes beneficiarios del Derecho al Acceso Gratuito a los Servicios Médicos y Medicamentos del Gobierno del Distrito Federal debe presentar cédula de gratuidad o credencial para obtener el servicio.
43. Los derechohabientes beneficiarios del Sistema de Protección Social en Salud debe presentar la cédula de afiliación correspondiente para obtener el servicio.
44. En caso de que el usuario requiera otro tipo de servicio o consulta subsecuente, la actividad se vincula con el procedimiento: "Atención subsecuente del usuario en la consulta externa", "Ingreso de derechohabientes o usuarios al servicio de hospitalización, programados en la consulta externa" y "Referencia y contrarreferencia del derechohabiente o usuario", según corresponda.
45. Las áreas de Consulta Externa y Admisión y Archivo Clínico están adscritas a la Subdirección Médica de la unidad hospitalaria y son responsables de proporcionar los servicios y atención médica que requiere el derechohabiente o usuario.
46. Se entiende por "Usuario" aquella persona que acuda a solicitar servicios médicos al hospital y que no sea beneficiario del Derecho al Acceso Gratuito a los Servicios Médicos y Medicamentos del Gobierno del Distrito Federal o del Sistema de Protección Social en Salud.



MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

47. Se entiende por "Personal Administrativo" al adscrito al área de Admisión y Archivo Clínico encargado de elaborar los formatos correspondientes al alta del derechohabiente o usuario.
48. Se entiende por "Enfermera" al personal adscrito al Servicio de Enfermería dependiente de la Subdirección Médica de la unidad hospitalaria, que desarrolla actividades de atención de enfermería en Consulta Externa, Hospitalización o Urgencias y otorga el apoyo necesario al personal médico, en beneficio de una atención integral, eficiente y efectiva a la población demandante de los servicios médicos.
49. Se entiende por "Médico" al adscrito a cualquiera de las áreas o servicios a cargo de la Subdirección Médica de la unidad hospitalaria, que proporciona atención médica y puede decidir que el derechohabiente requiere del material de apoyo.
50. Los puestos de apoyo técnico operativos referidos en este procedimiento están basados en los profesiogramas y cédulas de puestos institucionales, independientemente de su régimen de contratación.

Autorizó

Dr. Francisco Osuna Sánchez

Director Ejecutivo de Servicios de Salud



MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

Nombre del Procedimiento:

Atención del derechohabiente o usuario sin problema médico legal en el servicio de urgencias.

Objetivo General:

Atender en el servicio de urgencias al derechohabiente o usuario que no tenga problemas médico-legales de manera ágil, ordenada y con oportunidad, con el fin de preservar o restablecer su salud.

Descripción Narrativa:

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Subdirección Médica (Personal administrativo)	1	Recibe al derechohabiente o usuario, le solicita datos al familiar y los registra en la libreta de "Registro diario de actividades de urgencias". Le indica pase al servicio de urgencias y espere a ser llamado por el médico que lo valorará.	10 minutos
Subdirección Médica (Médico)	2	Llama al derechohabiente o usuario por su nombre, lo interroga y explora. Elabora diagnóstico presuncional, llena "Hoja de Notas Médicas" (ECNM-4) y decide conducta a seguir.	20 minutos
		¿Debe permanecer en el servicio de urgencias el derechohabiente o usuario?	
		NO	
	3	Proporciona al derechohabiente o usuario indicaciones y tratamiento a seguir, en caso de ser necesario elabora "Receta Médica Individual" (ORMRM-8) y lo da de alta. (Conecta con el fin del procedimiento)	10 minutos
		SÍ	

Jed



MANUAL ADMINISTRATIVO
SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

Actor	No.	Actividad	Tiempo
	4	Elabora "Historia Clínica de Urgencias" (ECHCU-19) y "Hoja de Notas Médicas" (ECNM-4), solicita exámenes de laboratorio y/o gabinete e interconsulta con médico especialista según el padecimiento e informa a enfermera del servicio de urgencias.	30 minutos
Subdirección Médica (Enfermera)	5	Recibe instrucciones, cumple con las indicaciones médicas, avisa a la trabajadora social y al médico especialista.	15 minutos
Subdirección Médica (Médico Especialista)	6	Recibe solicitud de interconsulta, acude al servicio de urgencias, valora al derechohabiente o usuario y decide conducta a seguir.	30 minutos
		¿Requiere de otro tipo de servicio?	
		SI	
	7	Indica el tipo de servicio que requiere el derechohabiente o usuario. Nota: Si requiere hospitalización o referencia, esta actividad se conectará con los procedimientos correspondientes a "Ingreso de derechohabientes o usuarios al servicio de hospitalización, procedentes del servicio de urgencias" o "Referencia y contrarreferencia de derechohabiente o usuarios".	15 minutos
		(Conecta con el fin del procedimiento)	
		NO	
	8	Elabora "Receta Médica Individual" (ORMRM-8) e indica alta.	10 minutos
		Fin del procedimiento	
			Tiempo total de ejecución: 140 minutos



MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

Aspectos a Considerar:

1. El Director del Hospital General de Ticomán es el encargado de planear, organizar, dirigir y controlar las actividades generales del hospital, atendiendo a las necesidades de la población demandante de los servicios y de conformidad con las posibilidades materiales del hospital, en seguimiento a lo establecido en el artículo 14 del Estatuto Orgánico de los Servicios de Salud Pública del Distrito Federal.
2. El Director del Hospital General de Ticomán es el responsable de garantizar la aplicación y cumplimiento de este procedimiento.
3. Este procedimiento es de observancia obligatoria para todo el personal involucrado en el mismo.
4. El Director del Hospital General de Ticomán garantiza que los informes regulares y extraordinarios emitidos como resultado de la aplicación del presente procedimiento sean confiables, oportunos y favorezcan la transparencia.
5. El Director del Hospital General de Ticomán establece un sistema de información para capturar e intercambiar los datos necesarios para conducir, administrar y controlar sus procesos, resguardando las bases de datos y la documentación suficiente y adecuada para la verificación de las acciones sustantivas realizadas en el área a su cargo.
6. El Director del Hospital General de Ticomán es el encargado de establecer prácticas orientadas a asegurar y verificar el grado de éxito y cumplimiento de las metas y objetivos.
7. El Director del Hospital General de Ticomán administra los riesgos identificados para anticipar, priorizar y superar obstáculos para el logro de sus objetivos y metas.
8. El Director del Hospital General de Ticomán establece los criterios para que en el cumplimiento de las acciones sustantivas del área los beneficios esperados sean mayores a los costos.
9. El Director del Hospital General de Ticomán supervisa que la prestación de servicios de salud, se realice atendiendo a las leyes, reglamentos, normas oficiales mexicanas y demás normatividad aplicable.
10. El Director del Hospital General de Ticomán es el responsable de coordinar, operar y realizar acciones para el cumplimiento de los objetivos de los programas de atención médica en los términos señalados en la Ley General de Salud, Ley de Salud del Distrito Federal, y demás normatividad aplicable.



MANUAL ADMINISTRATIVO SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

11. El Director del Hospital General de Ticomán ejecutará y operará las políticas de salud formuladas en los programas Sectorial e Institucional de Salud del Distrito Federal, de acuerdo a su ámbito de competencia.
12. El Director del Hospital General de Ticomán en el ámbito de su competencia, debe supervisar el cumplimiento a las disposiciones relativas al Sistema de Protección Social en Salud, entre las que se encuentran la acreditación de la calidad de los servicios de salud proporcionados en la unidad médica y la incorporación de la población a dicho Sistema.
13. El Director del Hospital General de Ticomán en el ámbito de su competencia, es el responsable de supervisar la atención a la población del Distrito Federal, en materia de cáncer de mama y cérvico-uterino, cáncer de próstata, salud mental, atención médica, voluntad anticipada, atención médica a los adultos mayores, acceso gratuito a los servicios médicos y medicamentos, atención materno infantil, salud sexual y reproductiva, interrupción legal del embarazo, tratamiento y control de diabetes e hipertensión arterial, medicina integrativa, violencia de género, adicciones, entre otros, establecidos en la Ley de Salud del Distrito Federal y demás normatividad aplicable.
14. El Director del Hospital General de Ticomán favorece la atención médica para el cumplimiento de sus obligaciones en materia de VIH-SIDA.
15. El Director del Hospital General de Ticomán en el ámbito de su competencia, es el responsable de supervisar el cumplimiento de la atención a las personas con discapacidad, de conformidad con la Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal.
16. El Director del Hospital General de Ticomán debe supervisar la atención de la salud a la población joven del Distrito Federal con base en lo establecido en la Ley de las y los Jóvenes del Distrito Federal.
17. El Director del Hospital General de Ticomán supervisa la atención de la salud a los menores de 6 años con base en lo establecido en la Ley de Integración para el Desarrollo de las Niñas y Niños en Primera Infancia en el Distrito Federal.
18. El Director del Hospital General de Ticomán en el ámbito de su competencia, garantiza el cumplimiento de las disposiciones en materia de atención a la nutrición, obesidad y trastornos alimenticios.
19. El Director del Hospital General de Ticomán establece las medidas necesarias para la pronta atención médica con enfoque de derechos humanos y de género a la población con discapacidad, menores de 12 años, población callejera, población indígena, población lésbico gay, bisexual, transgénero, transexual, travesti e intersexual, así como



MANUAL ADMINISTRATIVO SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

- a personas adultas mayores, migrantes refugiados y solicitantes de asilo, y víctimas de trata de personas, con base en lo establecido en la normatividad local aplicable.
20. El Director del Hospital General de Ticomán supervisa que la prestación de servicios odontológicos, se realice atendiendo a las leyes, reglamentos, normas oficiales mexicanas y demás normatividad aplicable.
 21. El Director del Hospital General de Ticomán en el ámbito de su competencia, es el responsable de supervisar la correcta atención médica en materia de rehabilitación, asistencia psicológica y tratamientos postraumáticos en materia de trata de personas con base en lo señalado en la Ley de Atención y Apoyo a las Víctimas de Delito para el Distrito Federal.
 22. El Director del Hospital General de Ticomán debe proporcionar, a través del Director Ejecutivo de Servicios de Salud, al Director General de Planeación y Coordinación Sectorial el informe de resultados de la implementación de programas de salud a su cargo, de acuerdo a la periodicidad y en los términos establecidos en las disposiciones aplicables, para su incorporación a los sistemas de información en salud del Distrito Federal.
 23. El Director del Hospital General de Ticomán es el encargado de establecer los mecanismos óptimos para garantizar a los usuarios la prestación de servicios de atención médica, de conformidad con los principios científicos y éticos que orientan la práctica médica.
 24. El Servicio de Urgencias funciona las 24 horas del día, los 365 días del año.
 25. La atención en el Servicio de Urgencias, se otorga a toda persona que lo requiera y es gratuita.
 26. Se otorga la atención médica de urgencias a todo derechohabiente o usuario con problema médico-legal.
 27. El médico adscrito al Servicio de Urgencias responsable de la atención del derechohabiente o usuario y que determine que se trata de un caso médico-legal, deberá reportarlo a la trabajadora social de la unidad hospitalaria, para que lo notifique al Ministerio Público.
 28. El médico adscrito al Servicio de Urgencias es responsable de la atención del derechohabiente o usuario con problema médico-legal, e informará al Ministerio Público de cualquier decisión que tenga que tomarse respecto a la atención médica de éste.
 29. El médico adscrito al Servicio de Urgencias es responsable de clasificar las lesiones llenando los formatos oficiales establecidos.

Jes



MANUAL ADMINISTRATIVO SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

30. En el Servicio de Urgencias se proporciona atención médica a los derechohabientes o usuarios con enfermedad de inicio súbito y/o accidentes cuyas condiciones pongan en peligro su vida o la función de algún órgano o miembro y que necesitan atención médica inmediata.
31. El responsable del Servicio de Urgencias es el encargado de vigilar que la atención que se otorgue al derechohabiente o usuario, sea oportuna, adecuada y con alto sentido humanitario.
32. Para determinar la existencia o no de una verdadera urgencia, deben valorarse las condiciones físico-biológicas del derechohabiente o usuario.
33. En toda atención de urgencias, el médico debe elaborar la "Historia Clínica de Urgencias" (ECHU-2).
34. Todo derechohabiente o usuario recibido en el Servicio de Urgencias debe ser anotado en la libreta de "Registro Diario de Actividades de Urgencias".
35. Los derechohabientes o usuarios no deben permanecer más de 12 horas en el Servicio de Urgencias.
36. El Servicio de Urgencias está sujeto a supervisiones y evaluaciones periódicas, tanto del nivel central como de la propia unidad hospitalaria, a efecto de asegurar servicios de buena calidad.
37. Las solicitudes de interconsulta, así como las de exámenes de laboratorio y gabinete del Servicio de Urgencias, deben ser considerados como prioritarios para su realización.
38. Se expide el certificado de defunción a todo derechohabiente o usuario que fallezca en el servicio, así haya durado sólo unos minutos, a excepción de que existan elementos de juicio que hagan suponer un delito.
39. Se entiende por "Agencia del Ministerio Público" cualquiera de las adscritas a las coordinaciones territoriales del Distrito Federal.
40. El personal adscrito a los servicios de Urgencias, Admisión y Archivo Clínico y Trabajo Social están adscritas a la Subdirección Médica de la unidad hospitalaria son responsables de proporcionar los servicios y atención médica que requiere el derechohabiente o usuario.
41. Se entiende por "Usuario" aquella persona que acuda a solicitar servicios médicos al hospital y que no sea beneficiario del Derecho al Acceso Gratuito a los Servicios Médicos y Medicamentos del Gobierno del Distrito Federal o del Sistema de Protección Social en Salud.

JCD



MANUAL ADMINISTRATIVO SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

42. Se entiende por "Trabajadora Social" a la encargada de proporcionar apoyo técnico normativo y administrativo en trabajo social, y al equipo multidisciplinario, para coadyuvar en el otorgamiento de una atención de calidad a la población demandante de los servicios médicos, dependiente de la Subdirección Médica.
43. Se entiende por "Personal Administrativo" al adscrito al área de Admisión y Archivo Clínico encargado de elaborar los formatos correspondientes al alta del derechohabiente o usuario.
44. Se entiende por "Enfermera" al personal adscrito al Servicio de Enfermería dependiente de la Subdirección Médica de la unidad hospitalaria, que desarrolla actividades de atención de enfermería en consulta externa, hospitalización o urgencias y otorga el apoyo necesario al personal médico, en beneficio de una atención integral, eficiente y efectiva a la población demandante de los servicios médicos.
45. Se entiende por "Médico" al adscrito a cualquiera de las áreas o servicios a cargo de la Subdirección Médica de la unidad hospitalaria, que proporciona atención médica y puede decidir que el derechohabiente requiere del material de apoyo.
46. Se entiende por "Médico especialista" el adscrito a cualquiera de las áreas o servicios a cargo de la Subdirección Médica de la unidad hospitalaria y que atenderá la solicitud de interconsulta, pudiendo decidir cualquiera de las siguientes conductas a seguir:
 - a. Indicar tratamiento y alta del derechohabiente o usuario;
 - b. Hospitalización, o
 - c. Referencia a otra unidad de mayor complejidad.
47. Los puestos de apoyo técnico operativos referidos en este procedimiento están basados en los profesiogramas y cédulas de puestos institucionales, independientemente de su régimen de contratación.

Autorizó

Dr. Francisco Osuna Sánchez
Director Ejecutivo de Servicios de Salud



MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

Nombre del Procedimiento:

Atención del derechohabiente o usuario con problema médico legal en el servicio de urgencias.

Objetivo General:

Atender al derechohabiente o usuario con problema médico-legal, con la finalidad de lograr la recuperación y/o curación de la lesión por la que es atendido y al mismo tiempo cumplir con la Ley.

Descripción Narrativa:

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Subdirección Médica (Personal administrativo)	1	Recibe al derechohabiente o usuario, le solicita datos al familiar y los registra en la libreta de "Registro diario de actividades de urgencias". Le indica pase al servicio de urgencias y que espere a ser llamado por el médico que lo valorará.	10 minutos
Subdirección Médica (Médico)	2	Recibe, revisa y valora al derechohabiente o usuario. Detecta problema médico-legal, elabora "Hoja de Notas Médicas" (ECNM-4), "Historia Clínica de Urgencias" (ECHCU-19) y "Certificado de Estado Físico" (ECCF-18-4) integra diagnóstico, inicia tratamiento y avisa a la Trabajadora Social.	30 minutos
Subdirección Médica (Trabajadora Social)	3	Acude al servicio, recibe reporte de "Estado Físico" (ECCF-18-4) y notifica al Ministerio Público.	10 minutos
Ministerio Público	4	Recibe notificación, acude al servicio de urgencias, verifica lesiones, levanta el acta correspondiente y decide conducta a seguir.	20 minutos
		¿Existe responsabilidad legal?	
		NO	

Jeo



MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

Actor	No.	Actividad	Tiempo
	5	Entrega al médico tratante constancia de no responsabilidad legal del derechohabiente o usuario y se retira.	5 minutos
		(Conecta con el fin del procedimiento)	
		SÍ	
	6	Comunica al médico tratante que el derechohabiente o usuario queda en calidad de detenido.	5 minutos
Subdirección Médica (Médico)	7	Recibe informe, integra documentos en el expediente, continúa con el tratamiento médico correspondiente y en el momento del alta del derechohabiente o usuario le comunica al Agente del Ministerio Público para lo conducente.	10 minutos
		Fin del procedimiento	
Tiempo total de ejecución: 90 minutos			

Aspectos a Considerar:

1. El Director del Hospital General de Ticomán es el encargado de planear, organizar, dirigir y controlar las actividades generales del hospital, atendiendo a las necesidades de la población demandante de los servicios y de conformidad con las posibilidades materiales del hospital, en seguimiento a lo establecido en el artículo 14 del Estatuto Orgánico de los Servicios de Salud Pública del Distrito Federal.
2. El Director del Hospital General de Ticomán es el responsable de garantizar la aplicación y cumplimiento de este procedimiento.
3. Este procedimiento es de observancia obligatoria para todo el personal involucrado en el mismo.
4. El Director del Hospital General de Ticomán garantiza que los informes regulares y extraordinarios emitidos como resultado de la aplicación del presente procedimiento sean confiables, oportunos y favorezcan la transparencia.
5. El Director del Hospital General de Ticomán establece un sistema de información para capturar e intercambiar los datos necesarios para conducir, administrar y controlar sus



MANUAL ADMINISTRATIVO SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

- procesos, resguardando las bases de datos y la documentación suficiente y adecuada para la verificación de las acciones sustantivas realizadas en el área a su cargo.
6. El Director del Hospital General de Ticomán es el encargado de establecer prácticas orientadas a asegurar y verificar el grado de éxito y cumplimiento de las metas y objetivos.
 7. El Director del Hospital General de Ticomán administra los riesgos identificados para anticipar, priorizar y superar obstáculos para el logro de sus objetivos y metas.
 8. El Director del Hospital General de Ticomán establece los criterios para que en el cumplimiento de las acciones sustantivas del área los beneficios esperados sean mayores a los costos.
 9. El Director del Hospital General de Ticomán supervisa que la prestación de servicios de salud, se realice atendiendo a las leyes, reglamentos, normas oficiales mexicanas y demás normatividad aplicable.
 10. El Director del Hospital General de Ticomán es el responsable de coordinar, operar y realizar acciones para el cumplimiento de los objetivos de los programas de atención médica en los términos señalados en la Ley General de Salud, Ley de Salud del Distrito Federal, y demás normatividad aplicable.
 11. El Director del Hospital General de Ticomán ejecuta y opera las políticas de salud formuladas en los programas Sectorial e Institucional de Salud del Distrito Federal, de acuerdo a su ámbito de competencia.
 12. El Director del Hospital General de Ticomán en el ámbito de su competencia, debe supervisar el cumplimiento a las disposiciones relativas al Sistema de Protección Social en Salud, entre las que se encuentran la acreditación de la calidad de los servicios de salud proporcionados en la unidad médica y la incorporación de la población a dicho Sistema.
 13. El Director del Hospital General de Ticomán en el ámbito de su competencia, es el responsable de supervisar la atención a la población del Distrito Federal, en materia de cáncer de mama y cérvico-uterino, cáncer de próstata, salud mental, atención médica, voluntad anticipada, atención médica a los adultos mayores, acceso gratuito a los servicios médicos y medicamentos, atención materno infantil, salud sexual y reproductiva, interrupción legal del embarazo, tratamiento y control de diabetes e hipertensión arterial, medicina integrativa, violencia de género, adicciones, entre otros, establecidos en la Ley de Salud del Distrito Federal y demás normatividad aplicable.
 14. El Director del Hospital General de Ticomán favorece la atención médica para el cumplimiento de sus obligaciones en materia de VIH-SIDA.



MANUAL ADMINISTRATIVO SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

15. El Director del Hospital General de Ticomán en el ámbito de su competencia, es el responsable de supervisar el cumplimiento de la atención a las personas con discapacidad, de conformidad con la Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal.
16. El Director del Hospital General de Ticomán debe supervisar la atención de la salud a la población joven del Distrito Federal con base en lo establecido en la Ley de las y los Jóvenes del Distrito Federal.
17. El Director del Hospital General de Ticomán supervisa la atención de la salud a los menores de 6 años con base en lo establecido en la Ley de Integración para el Desarrollo de las Niñas y Niños en Primera Infancia en el Distrito Federal.
18. El Director del Hospital General de Ticomán en el ámbito de su competencia, garantiza el cumplimiento de las disposiciones en materia de atención a la nutrición, obesidad y trastornos alimenticios.
19. El Director del Hospital General de Ticomán establece las medidas necesarias para la pronta atención médica con enfoque de derechos humanos y de género a la población con discapacidad, menores de 12 años, población callejera, población indígena, población lésbico gay, bisexual, transgénero, transexual, travesti e intersexual, así como a personas adultas mayores, migrantes refugiados y solicitantes de asilo, y víctimas de trata de personas, con base en lo establecido en la normatividad local aplicable.
20. El Director del Hospital General de Ticomán supervisa que la prestación de servicios odontológicos, se realice atendiendo a las leyes, reglamentos, normas oficiales mexicanas y demás normatividad aplicable.
21. El Director del Hospital General de Ticomán en el ámbito de su competencia, es el responsable de supervisar la correcta atención médica en materia de rehabilitación, asistencia psicológica y tratamientos postraumáticos en materia de trata de personas con base en lo señalado en la Ley de Atención y Apoyo a las Víctimas de Delito para el Distrito Federal.
22. El Director del Hospital General de Ticomán debe proporcionar, a través del Director Ejecutivo de Servicios de Salud, al Director General de Planeación y Coordinación Sectorial el informe de resultados de la implementación de programas de salud a su cargo, de acuerdo a la periodicidad y en los términos establecidos en las disposiciones aplicables, para su incorporación a los sistemas de información en salud del Distrito Federal.
23. El Director del Hospital General de Ticomán es el encargado de establecer los mecanismos óptimos para garantizar a los usuarios la prestación de servicios de atención



MANUAL ADMINISTRATIVO SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

médica, de conformidad con los principios científicos y éticos que orientan la práctica médica.

24. El servicio de urgencias funcionará las 24 horas del día, los 365 días del año.
25. La atención en el servicio de urgencias, se otorga a toda persona que lo requiera y será gratuita.
26. Se otorga la atención médica de urgencias a todo derechohabiente o usuario con problema médico-legal.
27. El médico adscrito al servicio de urgencias responsable de la atención del derechohabiente o usuario y que determine que se trata de un caso médico-legal, deberá reportarlo a la Trabajadora Social de la unidad hospitalaria, para que lo notifique al Ministerio Público.
28. El médico adscrito al servicio de urgencias es responsable de la atención del derechohabiente o usuario con problema médico-legal, e informará al Ministerio Público de cualquier decisión que tenga que tomarse respecto a la atención médica de éste.
29. El médico adscrito al servicio de urgencias es responsable de clasificar las lesiones llenando los formatos oficiales establecidos.
30. En el servicio de urgencias se proporciona atención médica a los derechohabientes o usuarios con enfermedad de inicio súbito y/o accidentes cuyas condiciones pongan en peligro su vida o la función de algún órgano o miembro y que necesitan atención médica inmediata.
31. El responsable del servicio de urgencias es el encargado de vigilar que la atención que se otorgue al derechohabiente o usuario, sea oportuna, adecuada y con alto sentido humanitario.
32. Para determinar la existencia o no de una verdadera urgencia, debe valorarse las condiciones físico-biológicas del derechohabiente o usuario.
33. En toda atención de urgencias, el médico elaborará la "Historia Clínica de Urgencias" (ECHU-2).
34. Todo derechohabiente o usuario recibido en el servicio de urgencias deberá ser anotado en la libreta de "Registro Diario de Actividades de Urgencias".
35. Los derechohabientes o usuarios no debe permanecer más de 12 horas en el servicio de urgencias.



MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

36. El servicio de urgencias está sujeto a supervisiones y evaluaciones periódicas, tanto del nivel central como de la propia unidad hospitalaria, a efecto de asegurar servicios de buena calidad.
37. Las solicitudes de interconsulta, así como las de exámenes de laboratorio y gabinete del servicio de urgencias, deben ser considerados como prioritarios para su realización.
38. Se expedirá el certificado de defunción a todo derechohabiente o usuario que fallezca en el servicio, así haya durado sólo unos minutos, a excepción de que existan elementos de juicio que hagan suponer un delito.
39. Se entiende por "Agencia del Ministerio Público" cualquiera de las adscritas a las coordinaciones territoriales del Distrito Federal.
40. Las áreas y servicios de Urgencias, Admisión y Archivo Clínico y Trabajo Social están adscritas a la Subdirección Médica de la unidad hospitalaria son responsables de proporcionar los servicios y atención médica que requiere el derechohabiente o usuario.
41. Se entiende por "usuario" aquella persona que acuda a solicitar servicios médicos al hospital y que no sea beneficiario del Derecho al Acceso Gratuito a los Servicios Médicos y Medicamentos del Gobierno del Distrito Federal o del Sistema de Protección Social en Salud.
42. Se entiende por "Trabajadora Social" a la encargada de proporcionar apoyo técnico normativo y administrativo en trabajo social, y al equipo multidisciplinario, para coadyuvar en el otorgamiento de una atención de calidad a la población demandante de los servicios médicos, dependiente de la Subdirección Médica.
43. Se entiende por "Personal Administrativo" al adscrito al área de Admisión y Archivo Clínico encargado de elaborar los formatos correspondientes al alta del derechohabiente o usuario.
44. Se entiende por "Enfermera" al personal adscrito al Servicio de Enfermería dependiente de la Subdirección Médica de la unidad hospitalaria, que desarrolla actividades de atención de enfermería en consulta externa, hospitalización o urgencias y otorga el apoyo necesario al personal médico, en beneficio de una atención integral, eficiente y efectiva a la población demandante de los servicios médicos.
45. Se entiende por "Médico" al adscrito a cualquiera de las áreas o servicios a cargo de la Subdirección Médica de la unidad hospitalaria, que proporciona atención médica y puede decidir que el derechohabiente requiere del material de apoyo.

JED



MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

46. Se entiende por "Médico especialista" el adscrito a cualquiera de las áreas o servicios a cargo de la Subdirección Médica de la unidad hospitalaria y que atenderá la solicitud de interconsulta, pudiendo decidir cualquiera de las siguientes conductas a seguir:
- Indicar tratamiento y alta del derechohabiente o usuario,
 - Hospitalización, o
 - Referencia a otra unidad de mayor complejidad.
47. Los puestos de apoyo técnico operativos referidos en este procedimiento están basados en los profesiogramas y cédulas de puestos institucionales, independientemente de su régimen de contratación.

Autorizó

Dr. Francisco Osuna Sánchez
Director Ejecutivo de Servicios de Salud



MANUAL ADMINISTRATIVO
SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

Nombre del Procedimiento:

Ingreso de derechohabientes o usuarios al servicio de hospitalización, programados en la consulta externa.

Objetivo General:

Ingresar al servicio de hospitalización al derechohabiente o usuario que procede de la consulta externa a fin de brindarles la atención médica adecuada y restablecer su salud.

Descripción Narrativa:

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Subdirección Médica (Personal Administrativo)	1	Recibe al derechohabiente o usuario que será hospitalizado, le pregunta si es beneficiario del Derecho al Acceso Gratuito a los Servicios Médicos y Medicamentos del Gobierno del D. F. o del Sistema de Protección Social en Salud.	3 minutos
		¿Es beneficiario?	
		SI	
	2	Solicita comprobante de afiliación y "Carnet de Citas" (SUA-AC-5), verifica y registra documentos en su libreta de control, le entrega ficha de consulta, documentos y le indica pase con el médico tratante de consulta externa para que decida su hospitalización.	10 minutos
		(Conecta con la Actividad 4)	
		NO	
	3	Le solicita al usuario acuda al área de Consulta Externa con el médico tratante de Consulta Externa para que decida su hospitalización.	10 minutos



MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Subdirección Médica (Médico)	4	Recibe al usuario, decide hospitalización, elabora "Hoja de Internamiento" (SUA-AD-7), la integra al expediente clínico y le indica a la enfermera adscrita al Servicio de Consulta Externa que anote la fecha del internamiento en el "Carnet de citas" (SUA-AC-5) y oriente al usuario al respecto.	20 minutos
Subdirección Médica (Enfermera)	5	Recibe instrucciones, anota fecha de internamiento en el "Carnet de Citas" (SUA-AC-5), indica al usuario la hora y el día de su internamiento, lo conduce junto con familiares al área de Admisión y Archivo Clínico entregando "Carnet de Citas" (SUA-AC-5) y Expediente Clínico.	10 minutos
Subdirección Médica (Personal Administrativo)	6	Recibe del usuario y familiares el expediente clínico, le solicita "Carnet de Citas" (SUA-AC-5), registra fecha de internamiento en "Libreta de Control Interno" y le indica el día, la hora y las condiciones en que deberá presentarse para su hospitalización. Elabora "Hoja de Consentimiento Informado del Paciente para Procedimiento y Tratamiento" (ECHA-16-1) en la parte correspondiente en original y copia y entrega "Carnet de Citas" (SUA-AC-5).	15 minutos
	7	Determina, cuando no es derechohabiente, el costo de los servicios a proporcionar, elabora y entrega al usuario original del "Formato Universal de la Tesorería" y le indica al usuario o familiar, realice el pago, o bien, tramitar su "Pase de Exento" en el área Trabajo Social.	5 minutos

[Handwritten signature]



MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Usuario	8	Recibe "Formato Universal de la Tesorería" realiza el pago o en su caso acude a Trabajo Social por su "Pase de Exento" y lo entrega al área de Admisión y Archivo Clínico.	5 minutos
Subdirección Médica (Personal Administrativo)	9	Recibe del usuario original y copia del "Formato Universal de la Tesorería" o su "Pase de Exento" debidamente requisitado y lo envía con la Trabajadora Social.	5 minutos
Subdirección Médica (Trabajadora Social)	10	Recibe al usuario y familiares, solicita "Carnet de Citas" (SUA-AC-5), elabora o actualiza "Estudio de Trabajo Social" (ECES-17-1), clasifica y completa "Hoja de Consentimiento Informado del Paciente para Procedimiento y Tratamiento" (ECHA-16-1) en original y copia, entregándole la copia y el "Carnet de Citas" (SUA-AC-5) y los despide amablemente.	15 minutos
	11	Entrega los documentos elaborados al personal de Admisión y Archivo Clínico para su integración al Expediente Clínico del usuario.	5 minutos
Subdirección Médica (Personal administrativo)	12	Recibe al usuario y familiares cuando ha llegado el día y la hora programados para el internamiento, solicitándoles "Carnet de Citas" (SUA-AC-5), desarchiva Expediente Clínico, elabora "Hoja de Ingreso y Egreso Hospitalario" (ECIE-19), en original y copia, integrándolas al expediente clínico. Asigna número de cama, elabora "Tarjeta de Visitas" (SUA-TS-1), entregándola al familiar y conduce al usuario a hospitalización.	15 minutos
Subdirección Médica (Enfermera)	13	Recibe al usuario con su expediente clínico, le otorga ropa adecuada y lo instala en la cama asignada, entrega pertenencias a familiares.	10 minutos

JCO



MANUAL ADMINISTRATIVO
SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

Actor	No.	Actividad	Tiempo
		Fin del procedimiento	
Tiempo total de ejecución: 128 minutos			

Aspectos a Considerar:

1. El Director del Hospital General de Ticomán es el encargado de planear, organizar, dirigir y controlar las actividades generales del hospital, atendiendo a las necesidades de la población demandante de los servicios y de conformidad con las posibilidades materiales del hospital, en seguimiento a lo establecido en el artículo 14 del Estatuto Orgánico de los Servicios de Salud Pública del Distrito Federal.
2. El Director del Hospital General de Ticomán es el responsable de garantizar la aplicación y cumplimiento de este procedimiento.
3. Este procedimiento es de observancia obligatoria para todo el personal involucrado en el mismo.
4. El Director del Hospital General de Ticomán garantiza que los informes regulares y extraordinarios emitidos como resultado de la aplicación del presente procedimiento sean confiables, oportunos y favorezcan la transparencia.
5. El Director del Hospital General de Ticomán establece un sistema de información para capturar e intercambiar los datos necesarios para conducir, administrar y controlar sus procesos, resguardando las bases de datos y la documentación suficiente y adecuada para la verificación de las acciones sustantivas realizadas en el área a su cargo.
6. El Director del Hospital General de Ticomán es el encargado de establecer prácticas orientadas a asegurar y verificar el grado de éxito y cumplimiento de las metas y objetivos.
7. El Director del Hospital General de Ticomán administra los riesgos identificados para anticipar, priorizar y superar obstáculos para el logro de sus objetivos y metas.
8. El Director del Hospital General de Ticomán establece los criterios para que en el cumplimiento de las acciones sustantivas del área los beneficios esperados sean mayores a los costos.
9. El Director del Hospital General de Ticomán supervisa que la prestación de servicios de salud, se realice atendiendo a las leyes, reglamentos, normas oficiales mexicanas y demás normatividad aplicable.

fec



MANUAL ADMINISTRATIVO SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

10. El Director del Hospital General de Ticomán es el responsable de coordinar, operar y realizar acciones para el cumplimiento de los objetivos de los programas de atención médica en los términos señalados en la Ley General de Salud, Ley de Salud del Distrito Federal, y demás normatividad aplicable.
11. El Director del Hospital General de Ticomán ejecuta y opera las políticas de salud formuladas en los programas Sectorial e Institucional de Salud del Distrito Federal, de acuerdo a su ámbito de competencia.
12. El Director del Hospital General de Ticomán en el ámbito de su competencia, debe supervisar el cumplimiento a las disposiciones relativas al Sistema de Protección Social en Salud, entre las que se encuentran la acreditación de la calidad de los servicios de salud proporcionados en la unidad médica y la incorporación de la población a dicho Sistema.
13. El Director del Hospital General de Ticomán en el ámbito de su competencia, es el responsable de supervisar la atención a la población del Distrito Federal, en materia de cáncer de mama y cérvico-uterino, cáncer de próstata, salud mental, atención médica, voluntad anticipada, atención médica a los adultos mayores, acceso gratuito a los servicios médicos y medicamentos, atención materno infantil, salud sexual y reproductiva, interrupción legal del embarazo, tratamiento y control de diabetes e hipertensión arterial, medicina integrativa, violencia de género, adicciones, entre otros, establecidos en la Ley de Salud del Distrito Federal y demás normatividad aplicable.
14. El Director del Hospital General de Ticomán favorece la atención médica para el cumplimiento de sus obligaciones en materia de VIH-SIDA.
15. El Director del Hospital General de Ticomán en el ámbito de su competencia, es el responsable de supervisar el cumplimiento de la atención a las personas con discapacidad, de conformidad con la Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal.
16. El Director del Hospital General de Ticomán debe supervisar la atención de la salud a la población joven del Distrito Federal con base en lo establecido en la Ley de las y los Jóvenes del Distrito Federal.
17. El Director del Hospital General de Ticomán supervisa la atención de la salud a los menores de 6 años con base en lo establecido en la Ley de Integración para el Desarrollo de las Niñas y Niños en Primera Infancia en el Distrito Federal.
18. El Director del Hospital General de Ticomán en el ámbito de su competencia, garantizará el cumplimiento de las disposiciones en materia de atención a la nutrición, obesidad y trastornos alimenticios.



MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

19. El Director del Hospital General de Ticomán establece las medidas necesarias para la pronta atención médica con enfoque de derechos humanos y de género a la población con discapacidad, menores de 12 años, población callejera, población indígena, población lésbico gay, bisexual, transgénero, transexual, travesti e intersexual, así como a personas adultas mayores, migrantes refugiados y solicitantes de asilo, y víctimas de trata de personas, con base en lo establecido en la normatividad local aplicable.
20. El Director del Hospital General de Ticomán supervisa que la prestación de servicios odontológicos, se realice atendiendo a las leyes, reglamentos, normas oficiales mexicanas y demás normatividad aplicable.
21. El Director del Hospital General de Ticomán en el ámbito de su competencia, es el responsable de supervisar la correcta atención médica en materia de rehabilitación, asistencia psicológica y tratamientos postraumáticos en materia de trata de personas con base en lo señalado en la Ley de Atención y Apoyo a las Víctimas de Delito para el Distrito Federal.
22. El Director del Hospital General de Ticomán debe proporcionar, a través del Director Ejecutivo de Servicios de Salud, al Director General de Planeación y Coordinación Sectorial el informe de resultados de la implementación de programas de salud a su cargo, de acuerdo a la periodicidad y en los términos establecidos en las disposiciones aplicables, para su incorporación a los sistemas de información en salud del Distrito Federal.
23. El Director del Hospital General de Ticomán es el encargado de establecer los mecanismos óptimos para garantizar a los usuarios la prestación de servicios de atención médica, de conformidad con los principios científicos y éticos que orientan la práctica médica.
24. Todo derechohabiente o usuario programado para ingresar al servicio de hospitalización, deberá contar con el expediente clínico debidamente integrado, el cual incluirá el estudio socioeconómico que previamente deberá elaborar el personal de Trabajo Social.
25. A todo derechohabiente o usuario que se hospitalice, se le deberán requisitar los formatos oficiales de la institución.
26. Para proporcionar el servicio, el usuario debe presentar el "Formato Universal de la Tesorería" con el sello del Banco o Tienda de Autoservicio en donde realizó el pago, además de la firma del cajero.
27. Este procedimiento deberá complementarse con el de Clasificación Socioeconómica, Codificación para el Pago y Aplicación del Cobro de Derechos por los Servicios Médicos



MANUAL ADMINISTRATIVO SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

a Usuarios que Reciben Atención Médica en los Hospitales del Gobierno del Distrito Federal.

28. Todo pago, debe realizarse única y exclusivamente en los cajeros de bancos o tiendas de autoservicio autorizadas, a través del "Formato Universal de la Tesorería".
29. El personal adscrito al área de admisión y archivo clínico, es el responsable de requisitar la línea de captura y de generar el "Formato Universal de la Tesorería".
30. El personal adscrito al área de admisión y archivo clínico, elabora y entrega al usuario el "Formato Universal de la Tesorería", el mismo día en el cual el médico tratante del hospital indique el tipo de servicio que requiere.
31. El personal adscrito al área de admisión y archivo clínico debe proporcionar al derechohabiente o usuario, familiar(es) o acompañante(s) del mismo, toda la información necesaria acerca de este procedimiento, de manera atenta y comprensible.
32. El personal adscrito al área de hospitalización recibe al derechohabiente o usuario con la comprensión y amabilidad que requiere el caso.
33. Todo derechohabiente o usuario que ingrese al servicio de hospitalización, preferentemente debe acudir con dos familiares o acompañantes para su internamiento, a fin de que éstos proporcionen información y otorguen el consentimiento respectivo.
34. La información sobre el estado de salud del derechohabiente o usuario, es proporcionada por el personal adscrito al área de admisión y archivo clínico a quien lo solicite.
35. Los beneficiarios inscritos en el Derecho al "Acceso Gratuito a los Servicios Médicos y Medicamentos" reciben los servicios establecidos en el programa o del Sistema de Protección Social en Salud, de manera gratuita.
36. Las áreas y servicios de Consulta Externa, Hospitalización, Admisión y Archivo Clínico y Trabajo Social, están adscritas a la Subdirección Médica de la unidad hospitalaria son responsables de proporcionar los servicios y atención médica que requiere el derechohabiente o usuario.
37. Se entiende por "usuario" aquella persona que acuda a solicitar servicios médicos al hospital y que no sea beneficiario del Derecho al Acceso Gratuito a los Servicios Médicos y Medicamentos del Gobierno del Distrito Federal o del Sistema de Protección Social en Salud.
38. Se entiende por "Oficina de Trabajo Social" al área encargada de proporcionar apoyo técnico normativo y administrativo en trabajo social, y al equipo multidisciplinario, para



MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

- coadyuvar en el otorgamiento de una atención de calidad a la población demandante de los servicios médicos, dependiente de la Subdirección Médica.
39. Se entiende por "Personal Administrativo" al adscrito al área de admisión y archivo clínico encargado de elaborar los formatos correspondientes al alta del derechohabiente o usuario.
 40. Se entiende por "Enfermera" al personal adscrito al Servicio de Enfermería dependiente de la Subdirección Médica de la unidad hospitalaria, que desarrolla actividades de atención de enfermería en consulta externa, hospitalización o urgencias y otorga el apoyo necesario al personal médico, en beneficio de una atención integral, eficiente y efectiva a la población demandante de los servicios médicos.
 41. Se entiende por "Médico" al adscrito a cualquiera de las áreas o servicios a cargo de la Subdirección Médica de la unidad hospitalaria, que proporciona atención médica y puede decidir que el derechohabiente requiere del material de apoyo.
 42. Los puestos de apoyo técnico operativos referidos en este procedimiento están basados en los profesiogramas y cédulas de puestos institucionales, independientemente de su régimen de contratación.

Autorizó

Dr. Francisco Osuna Sánchez
Director Ejecutivo de Servicios de Salud



MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

Nombre del Procedimiento:

Ingreso de derechohabientes o usuarios al servicio de hospitalización, procedentes del servicio de urgencias.

Objetivo General:

Ingresar a los derechohabientes o usuarios procedentes del servicio de urgencias al servicio de hospitalización, para otorgarles la atención médica oportuna que el caso requiera, con el fin de restablecer su salud.

Descripción Narrativa:

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Subdirección Médica (Personal administrativo)	1	Recibe al derechohabiente o usuario que será hospitalizado.	3 minutos
	2	Solicita al usuario o familiar acuda al Servicio de urgencias con su médico tratante para que decida su hospitalización.	10 minutos
Subdirección Médica (Médico)	3	Recibe y valora al usuario y determina su hospitalización, elabora "Hoja de Notas Médicas" (ECNM-4), "Historia Clínica de Urgencias" (ECHCU-3) y comunica a enfermera del internamiento.	20 minutos
Subdirección Médica (Enfermera)	4	Acude con el familiar (cuando es posible) al área de Admisión y Archivo Clínico para solicitar expediente clínico y número de cama para el usuario.	10 minutos
Subdirección Médica (Personal administrativo)	5	Recibe de la enfermera del servicio de urgencias o del familiar del usuario la "Hoja de Notas Médicas" (ECNM-4), "Historia Clínica de Urgencias" (ECHCU-3).	5 minutos

Jed



MANUAL ADMINISTRATIVO
SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

Actor	No.	Actividad	Tiempo
	6	Determina costo de los servicios a proporcionar, elabora en original el "Formato Universal de la Tesorería" y le indica al usuario o familiar, realizar el pago, o bien, tramitar su "Pase de Exento" en Trabajo Social.	5 minutos
Usuario	7	Recibe "Formato Universal de la Tesorería", realiza el pago, o bien, tramita su "Pase de Exento" en Trabajo Social y lo entrega al área de Admisión y Archivo Clínico.	5 minutos
Subdirección Médica (Personal administrativo)	8	Recibe del usuario o familiar original y copia del "Formato Universal de la Tesorería" debidamente pagado o "Pase de Exento" y revisa en tarjetero si el usuario cuenta con expediente clínico.	5 minutos
		¿Cuenta con expediente clínico?	
		NO	
	9	Asigna número de expediente, elabora "Hoja de Consentimiento Informado del Paciente para Procedimiento y Tratamiento" (ECHA-16-1) y "Hoja de Ingreso y Egreso Hospitalario" (ECIE-19), "Carnet de Citas" (SUA-AC-5) y "Tarjeta de Visitas" (SUA-TS-1), las integra al expediente, asigna número de cama y entrega a enfermera el expediente clínico del usuario para su hospitalización.	20 minutos
		(Conecta con la Actividad 12).	
		SI	



MANUAL ADMINISTRATIVO
SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

Actor	No.	Actividad	Tiempo
	11	Desarchiva expediente clínico, elabora "Hoja de Consentimiento Informado del Paciente para Procedimiento y Tratamiento" (ECHA-16-1) y "Hoja de Ingreso y Egreso Hospitalario" (ECIE-19), "Carnet de Citas" (SUA-AC-5), "Tarjeta de Visitas" (SUA-TS-1), las integra al expediente clínico, asigna número de cama y entrega a enfermera expediente clínico del usuario para su hospitalización.	15 minutos
Subdirección Médica (Enfermera Urgencias)	12	Recibe expediente clínico y lo entrega al área de hospitalización junto con el usuario para que continúen con el procedimiento.	10 minutos
Subdirección Médica (Enfermera Hospitalización)	13	Recibe al usuario con su expediente clínico, le otorga ropa adecuada y lo instala en cama asignada, entrega pertenencias a familiares.	10 minutos
		Fin del procedimiento	
Tiempo total de ejecución: 118 minutos			

Aspectos a Considerar:

1. El Director del Hospital General de Ticomán es el encargado de planear, organizar, dirigir y controlar las actividades generales del hospital, atendiendo a las necesidades de la población demandante de los servicios y de conformidad con las posibilidades materiales del hospital, en seguimiento a lo establecido en el artículo 14 del Estatuto Orgánico de los Servicios de Salud Pública del Distrito Federal.
2. El Director del Hospital General de Ticomán es el responsable de garantizar la aplicación y cumplimiento de este procedimiento.
3. Este procedimiento es de observancia obligatoria para todo el personal involucrado en el mismo.
4. El Director del Hospital General de Ticomán garantiza que los informes regulares y extraordinarios emitidos como resultado de la aplicación del presente procedimiento sean confiables, oportunos y favorezcan la transparencia.



MANUAL ADMINISTRATIVO SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

5. El Director del Hospital General de Ticomán establece un sistema de información para capturar e intercambiar los datos necesarios para conducir, administrar y controlar sus procesos, resguardando las bases de datos y la documentación suficiente y adecuada para la verificación de las acciones sustantivas realizadas en el área a su cargo.
6. El Director del Hospital General de Ticomán es el encargado de establecer prácticas orientadas a asegurar y verificar el grado de éxito y cumplimiento de las metas y objetivos.
7. El Director del Hospital General de Ticomán administra los riesgos identificados para anticipar, priorizar y superar obstáculos para el logro de sus objetivos y metas.
8. El Director del Hospital General de Ticomán establece los criterios para que en el cumplimiento de las acciones sustantivas del área los beneficios esperados sean mayores a los costos.
9. El Director del Hospital General de Ticomán supervisa que la prestación de servicios de salud, se realice atendiendo a las leyes, reglamentos, normas oficiales mexicanas y demás normatividad aplicable.
10. El Director del Hospital General de Ticomán es el responsable de coordinar, operar y realizar acciones para el cumplimiento de los objetivos de los programas de atención médica en los términos señalados en la Ley General de Salud, Ley de Salud del Distrito Federal, y demás normatividad aplicable.
11. El Director del Hospital General de Ticomán ejecuta y opera las políticas de salud formuladas en los programas Sectorial e Institucional de Salud del Distrito Federal, de acuerdo a su ámbito de competencia.
12. El Director del Hospital General de Ticomán en el ámbito de su competencia, debe supervisar el cumplimiento a las disposiciones relativas al Sistema de Protección Social en Salud, entre las que se encuentran la acreditación de la calidad de los servicios de salud proporcionados en la unidad médica y la incorporación de la población a dicho Sistema.
13. El Director del Hospital General de Ticomán en el ámbito de su competencia, es el responsable de supervisar la atención a la población del Distrito Federal, en materia de cáncer de mama y cérvico-uterino, cáncer de próstata, salud mental, atención médica, voluntad anticipada, atención médica a los adultos mayores, Acceso Gratuito a los Servicios Médicos y Medicamentos, atención materno infantil, salud sexual y reproductiva, interrupción legal del embarazo, tratamiento y control de diabetes e hipertensión arterial, medicina integrativa, violencia de género, adicciones, entre otros, establecidos en la Ley de Salud del Distrito Federal y demás normatividad aplicable.

[Handwritten signature]



MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

14. El Director del Hospital General de Ticomán favorece la atención médica para el cumplimiento de sus obligaciones en materia de VIH-SIDA.
15. El Director del Hospital General de Ticomán en el ámbito de su competencia, es el responsable de supervisar el cumplimiento de la atención a las personas con discapacidad, de conformidad con la Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal.
16. El Director del Hospital General de Ticomán debe supervisar la atención de la salud a la población joven del Distrito Federal con base en lo establecido en la Ley de las y los Jóvenes del Distrito Federal.
17. El Director del Hospital General de Ticomán supervisa la atención de la salud a los menores de 6 años con base en lo establecido en la Ley de Integración para el Desarrollo de las Niñas y Niños en Primera Infancia en el Distrito Federal.
18. El Director del Hospital General de Ticomán en el ámbito de su competencia, garantiza el cumplimiento de las disposiciones en materia de atención a la nutrición, obesidad y trastornos alimenticios.
19. El Director del Hospital General de Ticomán establece las medidas necesarias para la pronta atención médica con enfoque de derechos humanos y de género a la población con discapacidad, menores de 12 años, población callejera, población indígena, población lésbico gay, bisexual, transgénero, transexual, travesti e intersexual, así como a personas adultas mayores, migrantes refugiados y solicitantes de asilo, y víctimas de trata de personas, con base en lo establecido en la normatividad local aplicable.
20. El Director del Hospital General de Ticomán supervisa que la prestación de servicios odontológicos, se realice atendiendo a las leyes, reglamentos, normas oficiales mexicanas y demás normatividad aplicable.
21. El Director del Hospital General de Ticomán en el ámbito de su competencia, es el responsable de supervisar la correcta atención médica en materia de rehabilitación, asistencia psicológica y tratamientos postraumáticos en materia de trata de personas con base en lo señalado en la Ley de Atención y Apoyo a las Víctimas de Delito para el Distrito Federal.
22. El Director del Hospital General de Ticomán debe proporcionar, a través del Director Ejecutivo de Servicios de Salud, al Director General de Planeación y Coordinación Sectorial el informe de resultados de la implementación de programas de salud a su cargo, de acuerdo a la periodicidad y en los términos establecidos en las disposiciones aplicables, para su incorporación a los sistemas de información en salud del Distrito Federal.



cgma
COMISIÓN REGULADORA DE GASTOS MÉDICOS
HABITACIONES ROLIV ZARATE

MANUAL ADMINISTRATIVO SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

23. El Director del Hospital General de Ticomán es el encargado de establecer los mecanismos óptimos para garantizar a los usuarios la prestación de servicios de atención médica, de conformidad con los principios científicos y éticos que orientan la práctica médica.
24. Todo derechohabiente o usuario programado para ingresar al servicio de hospitalización, deberá contar con el expediente clínico debidamente integrado, el cual incluirá el estudio socioeconómico que previamente deberá elaborar el personal de Trabajo Social.
25. A todo derechohabiente o usuario que se hospitalice, se le deberán requisitar los formatos oficiales de la institución.
26. Para proporcionar el servicio, el usuario debe presentar el "Formato Universal de la Tesorería" con el sello del Banco o Tienda de Autoservicio en donde realizó el pago, además de la firma del cajero.
27. Este procedimiento deberá complementarse con el de Clasificación socioeconómica, codificación para el pago y aplicación del cobro de derechos por los servicios médicos a usuarios que reciben atención médica en el hospital.
28. Todo pago, deberá realizarse única y exclusivamente en los cajeros de bancos o tiendas de autoservicio autorizadas, a través del "Formato Universal de la Tesorería".
29. El personal del área de admisión y archivo clínico, es el responsable de requisitar la línea de captura y de generar el "Formato Universal de la Tesorería".
30. El personal del área de admisión y archivo clínico, elabora y entrega al usuario el "Formato Universal de la Tesorería", el mismo día en el cual el médico tratante del hospital indique el tipo de servicio que requiere.
31. El personal del área de Hospitalización recibe al derechohabiente o usuario procedente de Urgencias con la amabilidad que el caso requiere, notificando su internamiento a Trabajo Social y/o a la Agencia del Ministerio Público, cuando el caso lo amerite.
32. La Trabajadora Social realizará el estudio socio-económico a todo derechohabiente o usuario que ingrese al Servicio de Hospitalización procedente de Urgencias y cuando las condiciones de salud de éste lo permitan.
33. La información sobre el estado de salud del derechohabiente o usuario, será proporcionada por el área de admisión y archivo clínico a quien lo solicite.
34. Los beneficiarios inscritos en el Derecho al "Acceso Gratuito a los Servicios Médicos y Medicamentos" recibirán los servicios establecidos en el programa o del Sistema de Protección Social en Salud, de manera gratuita.

JCO



MANUAL ADMINISTRATIVO SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

35. El personal de las áreas y servicios de Consulta Externa, Hospitalización, Admisión y Archivo Clínico y Trabajo Social, están adscritos a la Subdirección Médica de la unidad hospitalaria y son responsables de proporcionar los servicios y atención médica que requiere el derechohabiente o usuario.
36. Se entiende por "Usuario" aquella persona que acuda a solicitar servicios médicos al hospital y que no sea beneficiario del Derecho al Acceso Gratuito a los Servicios Médicos y Medicamentos del Gobierno del Distrito Federal o del Sistema de Protección Social en Salud.
37. Se entiende por "Trabajadora Social" la encargada de proporcionar apoyo técnico normativo y administrativo en trabajo social, y al equipo multidisciplinario, para coadyuvar en el otorgamiento de una atención de calidad a la población demandante de los servicios médicos, dependiente de la Subdirección Médica.
38. Se entiende por "Personal Administrativo" al adscrito al área de admisión y archivo clínico encargado de elaborar los formatos correspondientes al alta del derechohabiente o usuario.
39. Se entiende por "Enfermera" al personal adscrito al Servicio de Enfermería dependiente de la Subdirección Médica de la unidad hospitalaria, que desarrolla actividades de atención de enfermería en consulta externa, hospitalización o urgencias y otorga el apoyo necesario al personal médico, en beneficio de una atención integral, eficiente y efectiva a la población demandante de los servicios médicos.
40. Se entiende por "Médico" al adscrito a cualquiera de las áreas o servicios a cargo de la Subdirección Médica de la unidad hospitalaria, que proporciona atención médica y puede decidir que el derechohabiente requiere del material de apoyo.
41. Los puestos de apoyo técnico operativos referidos en este procedimiento están basados en los profesiogramas y cédulas de puestos institucionales, independientemente de su régimen de contratación.

Autorizó

Dr. Francisco Osuna Sánchez
Director Ejecutivo de Servicios de Salud



MANUAL ADMINISTRATIVO
SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

Nombre del Procedimiento:

Referencia y contrarreferencia del derechohabiente o usuario.

Objetivo General:

Realizar la referencia y contrarreferencia del derechohabiente o usuario entre las distintas unidades médicas de la Secretaría de Salud del Gobierno del Distrito Federal, así como con otras unidades del Sector Salud, con el fin de otorgarle una adecuada atención de acuerdo a sus necesidades.

Descripción Narrativa:

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Subdirección Médica (Médico)	1	Determina que el derechohabiente o usuario, debe ser referido a otra unidad médica para su diagnóstico o tratamiento.	15 minutos
	2	Elabora el formato de "Referencia y Contrarreferencia" (ECRF-6 o ECRFN-7) en original y 2 copias, lo remite a la Trabajadora Social a través del derechohabiente o usuario, o su familiar.	20 minutos
Subdirección Médica (Trabajadora Social)	3	Recibe el formato "Referencia y Contrarreferencia", se comunica al Centro Regulador de Urgencias y solicita le asignen unidad hospitalaria de apoyo de acuerdo al caso.	15 minutos
Jefatura de Unidad Departamental de Operación de Urgencias (Centro Regulador de Urgencias)	4	Recibe solicitud, identifica la unidad hospitalaria de apoyo que pueda brindar los servicios requeridos e informa a la Trabajadora Social.	5 minutos

[Handwritten signature]



MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Subdirección Médica (Trabajadora Social)	5	Recibe informe sobre la unidad hospitalaria de apoyo y se comunica con la Trabajadora Social de esa unidad, le informa de las condiciones de salud del derechohabiente o usuario a ser trasladado.	5 minutos
Unidad Hospitalaria de Apoyo (Trabajadora Social)	6	Recibe informe y lo comunica al médico que aceptará la referencia para que le notifiquen las condiciones de salud del derechohabiente o usuario que se trasladará.	5 minutos
Subdirección Médica (Médico)	7	Recibe notificación e informa a la Trabajadora Social la aceptación del derechohabiente o usuario.	5 minutos
Subdirección Médica (Trabajadora Social)	8	Informa a familiares del derechohabiente o usuario que será trasladado a otra unidad médica, y solicita ambulancia para el traslado.	5 minutos
	9	Comunica al médico, la unidad a la que se refiere al derechohabiente o usuario.	3 minutos
	10	Informa al servicio de Enfermería que todo está listo para el traslado del derechohabiente o usuario.	3 minutos
Subdirección Médica (Enfermera)	11	Prepara al derechohabiente o usuario para su traslado y lo acompaña hasta la ambulancia.	20 minutos
Subdirección Médica (Chofer de Ambulancia)	12	Traslada al derechohabiente o usuario a la unidad hospitalaria de apoyo, lo deja en el área de admisión del servicio correspondiente, entrega el original del formato de "Referencia y Contrarreferencia" y solicita sello de recibido en una copia para entregarla a la Trabajadora Social de la unidad de origen para su archivo.	95 minutos

J. C.



MANUAL ADMINISTRATIVO
SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Unidad Hospitalaria de Apoyo (Admisión)	13	Recibe al derechohabiente o usuario, sella de recibido la copia del formato, informa a la Trabajadora Social para que registre la referencia y al médico que aceptó la misma para que asigne médico responsable.	5 minutos
Unidad Hospitalaria de Apoyo (Médico)	14	Recibe derechohabiente o usuario, brinda la atención necesaria, determina cuándo será resuelto el caso por el que fue referido, indicando cuándo será contrarreferido a la unidad médica de origen.	30 minutos
	15	Informa al área de admisión sobre la realización de la contrarreferencia, requisita el formato de "Referencia y Contrarreferencia" (ECRF-6 o ECRFN-7) en la parte que le corresponde y lo entrega a la Trabajadora Social para realizar la contrarreferencia.	15 minutos
Unidad Hospitalaria de Apoyo (Trabajadora Social)	16	Recibe el formato, se comunica con la Trabajadora Social de la unidad médica que refirió al usuario y hace las coordinaciones necesarias para la recepción del derechohabiente o usuario.	10 minutos
	17	Informa al médico y a la enfermera que todo está listo para la contrarreferencia y entrega el original del formato de "Referencia y Contrarreferencia" (ECRF-6 o ECRFN-7), verifica que se encuentre debidamente requisitado y lo entrega a la enfermera.	5 minutos
	18	Informa a los familiares del derechohabiente o usuario que será contrarreferido a la unidad médica de origen y solicita ambulancia para su traslado.	10 minutos

100



MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Unidad Hospitalaria de Apoyo (Enfermera)	19	Prepara al derechohabiente o usuario para su traslado, lo acompaña hasta la ambulancia y entrega el formato de "Referencia y Contrarreferencia" (ECRF-6 o ECRFN-7) al chofer de la ambulancia.	15 minutos
Unidad Hospitalaria de Apoyo (Chofer de Ambulancia)	20	Traslada al derechohabiente o usuario a la unidad médica de origen, lo deja en el área de admisión del servicio correspondiente y entrega el formato de "Referencia y Contrarreferencia" (ECRF-6 ECRFN-7) a la Trabajadora Social de la unidad médica de origen.	95 minutos
		Fin del procedimiento	
Tiempo total de ejecución: 7 horas			

Aspectos a Considerar:

1. El Director del Hospital General de Ticomán es el encargado de planear, organizar, dirigir y controlar las actividades generales del hospital, atendiendo a las necesidades de la población demandante de los servicios y de conformidad con las posibilidades materiales del hospital, en seguimiento a lo establecido en el artículo 14 del Estatuto Orgánico de los Servicios de Salud Pública del Distrito Federal.
2. El Director del Hospital General de Ticomán es el responsable de garantizar la aplicación y cumplimiento de este procedimiento.
3. Este procedimiento es de observancia obligatoria para todo el personal involucrado en el mismo.
4. El Director del Hospital General de Ticomán garantiza que los informes regulares y extraordinarios emitidos como resultado de la aplicación del presente procedimiento sean confiables, oportunos y favorezcan la transparencia.
5. El Director del Hospital General de Ticomán establece un sistema de información para capturar e intercambiar los datos necesarios para conducir, administrar y controlar sus procesos, resguardando las bases de datos y la documentación suficiente y adecuada para la verificación de las acciones sustantivas realizadas en el área a su cargo.



MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

6. El Director del Hospital General de Ticomán es el encargado de establecer prácticas orientadas a asegurar y verificar el grado de éxito y cumplimiento de las metas y objetivos.
7. El Director del Hospital General de Ticomán administra los riesgos identificados para anticipar, priorizar y superar obstáculos para el logro de sus objetivos y metas.
8. El Director del Hospital General de Ticomán establece los criterios para que en el cumplimiento de las acciones sustantivas del área los beneficios esperados sean mayores a los costos.
9. El Director del Hospital General de Ticomán supervisa que la prestación de servicios de salud, se realice atendiendo a las leyes, reglamentos, normas oficiales mexicanas y demás normatividad aplicable.
10. El Director del Hospital General de Ticomán es el responsable de coordinar, operar y realizar acciones para el cumplimiento de los objetivos de los programas de atención médica en los términos señalados en la Ley General de Salud, Ley de Salud del Distrito Federal, y demás normatividad aplicable.
11. El Director del Hospital General de Ticomán ejecuta y opera las políticas de salud formuladas en los programas Sectorial e Institucional de Salud del Distrito Federal, de acuerdo a su ámbito de competencia.
12. El Director del Hospital General de Ticomán en el ámbito de su competencia, debe supervisar el cumplimiento a las disposiciones relativas al Sistema de Protección Social en Salud, entre las que se encuentran la acreditación de la calidad de los servicios de salud proporcionados en la unidad médica y la incorporación de la población a dicho Sistema.
13. El Director del Hospital General de Ticomán en el ámbito de su competencia, es el responsable de supervisar la atención a la población del Distrito Federal, en materia de cáncer de mama y cérvico-uterino, cáncer de próstata, salud mental, atención médica, voluntad anticipada, atención médica a los adultos mayores, acceso gratuito a los servicios médicos y medicamentos, atención materno infantil, salud sexual y reproductiva, interrupción legal del embarazo, tratamiento y control de diabetes e hipertensión arterial, medicina integrativa, violencia de género, adicciones, entre otros, establecidos en la Ley de Salud del Distrito Federal y demás normatividad aplicable.
14. El Director del Hospital General de Ticomán favorece la atención médica para el cumplimiento de sus obligaciones en materia de VIH-SIDA.
15. El Director del Hospital General de Ticomán en el ámbito de su competencia, es el responsable de supervisar el cumplimiento de la atención a las personas con



MANUAL ADMINISTRATIVO SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

- discapacidad, de conformidad con la Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal.
16. El Director del Hospital General de Ticomán debe supervisar la atención de la salud a la población joven del Distrito Federal con base en lo establecido en la Ley de las y los Jóvenes del Distrito Federal.
 17. El Director del Hospital General de Ticomán supervisa la atención de la salud a los menores de 6 años con base en lo establecido en la Ley de Integración para el Desarrollo de las Niñas y Niños en Primera Infancia en el Distrito Federal.
 18. El Director del Hospital General de Ticomán en el ámbito de su competencia, garantiza el cumplimiento de las disposiciones en materia de atención a la nutrición, obesidad y trastornos alimenticios.
 19. El Director del Hospital General de Ticomán establece las medidas necesarias para la pronta atención médica con enfoque de derechos humanos y de género a la población con discapacidad, menores de 12 años, población callejera, población indígena, población lésbico gay, bisexual, transgénero, transexual, travesti e intersexual, así como a personas adultas mayores, migrantes refugiados y solicitantes de asilo, y víctimas de trata de personas, con base en lo establecido en la normatividad local aplicable.
 20. El Director del Hospital General de Ticomán supervisa que la prestación de servicios odontológicos, se realice atendiendo a las leyes, reglamentos, normas oficiales mexicanas y demás normatividad aplicable.
 21. El Director del Hospital General de Ticomán en el ámbito de su competencia, es el responsable de supervisar la correcta atención médica en materia de rehabilitación, asistencia psicológica y tratamientos postraumáticos en materia de trata de personas con base en lo señalado en la Ley de Atención y Apoyo a las Víctimas de Delito para el Distrito Federal.
 22. El Director del Hospital General de Ticomán debe proporcionar, a través del Director Ejecutivo de Servicios de Salud, al Director General de Planeación y Coordinación Sectorial el informe de resultados de la implementación de programas de salud a su cargo, de acuerdo a la periodicidad y en los términos establecidos en las disposiciones aplicables, para su incorporación a los sistemas de información en salud del Distrito Federal.
 23. El Director del Hospital General de Ticomán es el encargado de establecer los mecanismos óptimos para garantizar a los usuarios la prestación de servicios de atención médica, de conformidad con los principios científicos y éticos que orientan la práctica médica.



MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

24. El médico tratante y el Jefe del Servicio son los responsables de determinar cuando un derechohabiente o usuario debe referirse a otra unidad y el motivo de su decisión.
25. Cuando se realice una referencia y contrarreferencia de derechohabientes o usuarios, deberá llenarse el formato de "Referencia y Contrarreferencia" (ECRF-6) en original y copia.
26. En el caso de traslado de derechohabiente o usuario neonato, se utiliza el formato denominado "Hoja de Referencia y Contrarreferencia del Paciente Neonato" (ECRFN-7).
27. Todo formato de "Referencia y Contrarreferencia" (ECRF-6) debe contener el nombre y firma del médico tratante de cada unidad médica de atención.
28. La trabajadora social es la responsable de gestionar la referencia y contrarreferencia del derechohabiente o usuario.
29. La trabajadora social debe asegurar que todo derechohabiente o usuario referido a otra unidad médica sea convenientemente contrarreferido.
30. La trabajadora social debe registrar y controlar los formatos (ECRF-6 y ECRFN-7) de los derechohabientes o usuarios que se refieren o contrarrefieren y posteriormente enviarlos al archivo clínico para su integración en el expediente correspondiente.
31. La trabajadora social debe verificar que todos los formatos utilizados en el proceso de referencia y contrarreferencia estén debidamente requisitados.
32. La trabajadora social del turno correspondiente debe registrar por servicio de comisión, las referencias y contrarreferencias efectuadas durante su jornada laboral.
33. La trabajadora social de la unidad que solicita el apoyo y la que lo brinda, son las encargadas de comunicar a los médicos responsables de las referencias, el nombre de los médicos tratantes de cada unidad de atención.
34. La unidad médica debe contar en cada uno de los turnos, con un médico responsable de la referencia y contrarreferencia de derechohabientes o usuarios.
35. En caso de referencia de derechohabientes o usuarios en condiciones de emergencia o urgencia, la solicitud de apoyo deberá ser entre los médicos responsables de las referencias del turno correspondiente, con el propósito de informar las condiciones del derechohabiente o usuario y poder aceptarlo.
36. De ser necesario el traslado, el derechohabiente o usuario debe ser acompañado por un médico designado por el Subdirector Médico o el Asistente de la Dirección, según sea el caso.



MANUAL ADMINISTRATIVO SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

37. El responsable de la unidad médica mantiene una estrecha comunicación tanto interinstitucional como intrainstitucional, con el propósito de solicitar apoyo para la referencia y contrarreferencia de derechohabientes o usuarios.
38. Todo derechohabiente o usuario que se le haya resuelto el caso por el cual fue referido, debe ser contrarreferido en cuanto su condición de salud lo permita.
39. Se entiende por "Usuario" aquella persona que acuda a solicitar servicios médicos al hospital y que no sea beneficiario del Derecho al Acceso Gratuito a los Servicios Médicos y Medicamentos del Gobierno del Distrito Federal o del Sistema de Protección Social en Salud.
40. Se entiende por "Unidad Médica que refiere" cualquier unidad médica del primer y segundo nivel que envíe derechohabientes o usuarios al Hospital.
41. Se entiende como "Centro Regulador de Urgencias" a la unidad encargada de operar el Sistema Integral de Urgencias y está adscrita a la Jefatura de Unidad Departamental de Operación de Urgencias.
42. Se entiende por "Personal Administrativo" al adscrito al área de Admisión y Archivo Clínico dependiente de la Subdirección Médica de la unidad hospitalaria encargado de elaborar los formatos correspondientes al alta del Derechohabiente o usuario.
43. Se entiende por "Enfermera" al personal adscrito al Servicio de Enfermería dependiente de la Subdirección Médica de la unidad hospitalaria, que desarrolla actividades de atención de enfermería en Consulta Externa, Hospitalización o Urgencias y otorga el apoyo necesario al personal médico, en beneficio de una atención integral, eficiente y efectiva a la población demandante de los servicios médicos.
44. Se entiende por "Trabajadora Social" a la encargada de proporcionar apoyo técnico normativo y administrativo en trabajo social, y al equipo multidisciplinario, para coadyuvar en el otorgamiento de una atención de calidad a la población demandante de los servicios médicos, dependiente de la Subdirección Médica de la unidad hospitalaria.
45. Se entiende por "Chofer de Ambulancia" al personal adscrito a la Subdirección Médica encargado de condicionar la ambulancia que trasladará al derechohabiente o usuario a la unidad médica designada.
46. Se entiende por "Médico" al adscrito a cualquiera de las áreas o servicios a cargo de la Subdirección Médica de la unidad hospitalaria, que proporciona atención médica y puede decidir que el derechohabiente requiere del material de apoyo.

[Handwritten signature]



MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

47. Los puestos de apoyo técnico operativos referidos en este procedimiento están basados en los profesiogramas y cédulas de puestos institucionales, independientemente de su régimen de contratación.

Autorizó

Dr. Francisco Osuna Sánchez
Director Ejecutivo de Servicios de Salud



MANUAL ADMINISTRATIVO
SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

Nombre del Procedimiento:

Clasificación socioeconómica, codificación para el pago y aplicación del cobro de derechos por los servicios médicos a usuarios que reciben atención médica en el hospital.

Objetivo General:

Asignar la clasificación socioeconómica al usuario, codificar la clave del servicio y aplicar el cobro a fin de que efectúe el pago de derechos por los servicios médicos otorgados en la unidad hospitalaria.

Descripción Narrativa:

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Usuario	1	Acude a la unidad hospitalaria a solicitar consulta externa.	5 minutos
Subdirección Médica (Personal Administrativo)	2	Recibe al usuario y le pregunta si acude a consulta por primera vez o de manera subsecuente.	1 minuto
		¿Es consulta de primera vez?	
		NO	
	3	Solicita al usuario "Carnet de Citas", así como original y copia del "Formato Universal de la Tesorería" con el sello del banco o tienda de autoservicio en donde realizó el pago, además de la firma del cajero; o en su caso el pase de exento. Indica al usuario acuda a recibir la atención a la Consulta Externa. (Conecta con la Actividad 5)	2 minutos
		SÍ	

JW



MANUAL ADMINISTRATIVO
SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

Actor	No.	Actividad	Tiempo
	4	Elabora "Carnet de Citas", lo entrega al usuario, le informa que por tratarse de consulta externa de primera vez la atención es gratuita; le informa también que para recibir algún servicio médico adicional deberá realizar el pago de los derechos correspondientes, abre expediente clínico y lo remite al Área de Consulta Externa.	10 minutos
	5	Indica al usuario acuda a recibir la atención médica a la Consulta Externa.	1 minuto
Usuario	6	Recibe indicación, acude al servicio para recibir la atención médica y entrega el carnet de citas al médico.	5 minutos
Subdirección Médica (Médico)	7	Recibe al usuario, le proporciona la atención médica y elabora las anotaciones en el expediente clínico.	10 minutos
		¿Requiere otro tipo de atención?	
		NO	
	8	Proporciona tratamiento e indicaciones, archiva temporalmente el expediente clínico, para su posterior envío a Admisión y Archivo Clínico.	10 minutos
		(Conecta con el fin del procedimiento)	
		SÍ	
	9	Decide servicio médico que requiere el usuario, elabora las anotaciones en el expediente clínico, llena los formatos de solicitud de exámenes necesarios y comunica esta situación a la enfermera.	10 minutos



MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Subdirección Médica (Enfermera)	10	Entrega "Carnet de Citas" al usuario, le indica pase a la Jefatura de Trabajo Social y entrega el expediente clínico a esta misma Jefatura.	2 minutos
Subdirección Médica (Trabajadora Social)	11	Recibe expediente clínico y le solicita Carnet de Citas al usuario.	1 minuto
	12	Entrevista al usuario, verifica si cuenta con el "Estudio Social" (ECES-17-1), y en su caso lo elabora o actualiza.	10 minutos
	13	Anota clasificación socio-económica en el "Carnet de Citas", registra los datos en la libreta de control y entrega el expediente clínico a Admisión y Archivo Clínico.	5 minutos
		¿Está exento de pago el usuario?	
		SÍ	
	14	Elabora "Pase de Exento" por cada uno de los servicios requeridos en original y copia y recaba firma de autorización del Director, o en su ausencia, del Asistente del Director.	10 minutos
	15	Entrega original de "Pase de Exento" por cada uno de los servicios requeridos al usuario, así como el "Carnet de Citas" y le indica que acuda a Admisión y Archivo Clínico, archivando la copia.	2 minutos
		(Conecta con la Actividad 17)	
		NO	
	16	Entrega "Carnet de Citas" al usuario y le indica pase a Admisión y Archivo Clínico para codificación de pago.	2 minutos

100



MANUAL ADMINISTRATIVO
SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Usuario	17	Acude a Admisión y Archivo Clínico, presenta su "Carnet de Citas" y, en su caso, el "Pase de exento" por cada uno de los servicios requeridos.	5 minutos
Subdirección Médica (Personal Administrativo)	18	Recibe del usuario procedente del área de Trabajo Social, "Carnet de Citas" y, en su caso, el "Pase de Exento" por cada uno de los servicios requeridos.	5 minutos
		¿Tiene pase de exento?	
		SÍ	
	19	Recibe "Pase de Exento" por cada uno de los servicios requeridos, indica al usuario la fecha y hora en que se ofrecerá el servicio médico programado, registra estos datos en el "Carnet de Citas" y lo devuelve al usuario.	5 minutos
Usuario	20	Recibe "Carnet de Citas" y se presenta en Admisión y Archivo Clínico en la fecha y hora programada para recibir el servicio médico.	10 minutos
		(Conecta con el fin del procedimiento)	
		NO	
Subdirección Médica (Personal Administrativo)	21	Revisa "Carnet de Citas", coteja en el expediente clínico, hoja de ingreso o egreso de hospitalización, asimismo, revisa solicitudes de estudios o cualquier otro documento en el que conste el servicio médico que se requiere proporcionar.	5 minutos
	22	Identifica el tipo de servicio requerido de acuerdo con el Tabulador de Cobro de Derechos por los Servicios Médicos que Presta el Distrito Federal.	2 minutos

[Handwritten signature]



Actor	No.	Actividad	Tiempo
	23	Determina el monto del pago con base en la clasificación socio-económica y considerando el Tabulador de Cobro de Derechos por los Servicios Médicos que Presta el Distrito Federal e informa al usuario el importe del mismo.	3 minutos
		¿El usuario cuenta con los recursos económicos?	
		NO	
	24	Solicita al usuario le indique la cantidad que en ese momento está en posibilidades de pagar, y solicita al Subdirector Administrativo la autorización para elaborar una "Línea de Captura de Bajo Pago".	5 minutos
	25	Elabora "Línea de Captura de Bajo Pago" y genera el "Formato Universal de la Tesorería".	10 minutos
		(Conecta con la Actividad 27)	
		SÍ	
	26	Elabora "Línea de Captura" y genera el "Formato Universal de la Tesorería".	10 minutos
	27	Entrega al usuario el "Formato Universal de la Tesorería" con el monto establecido y le indica que pase a pagar a las sucursales bancarias o tiendas de autoservicio autorizadas.	5 minutos

[Handwritten signature]

MANUAL ADMINISTRATIVO
SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Usuario	28	Acude a pagar a alguna de las sucursales bancarias o tiendas de autoservicio autorizadas, se presenta en Admisión y Archivo Clínico en la fecha y hora programada para la prestación del servicio médico, y presenta original y copia del "Formato Universal de la Tesorería" con el sello del banco o tienda de autoservicio donde realizó el pago, además de la firma del cajero.	1 hora
		Fin del procedimiento	
Tiempo total de ejecución: 4 horas			

Aspectos a Considerar:

1. El Director del Hospital General de Ticomán es el encargado de planear, organizar, dirigir y controlar las actividades generales del hospital, atendiendo a las necesidades de la población demandante de los servicios y de conformidad con las posibilidades materiales del hospital, en seguimiento a lo establecido en el artículo 14 del Estatuto Orgánico de los Servicios de Salud Pública del Distrito Federal.
2. El Director del Hospital General de Ticomán es el responsable de garantizar la aplicación y cumplimiento de este procedimiento.
3. Este procedimiento es de observancia obligatoria para todo el personal involucrado en el mismo.
4. El Director del Hospital General de Ticomán garantiza que los informes regulares y extraordinarios emitidos como resultado de la aplicación del presente procedimiento sean confiables, oportunos y favorezcan la transparencia.
5. El Director del Hospital General de Ticomán establece un sistema de información para capturar e intercambiar los datos necesarios para conducir, administrar y controlar sus procesos, resguardando las bases de datos y la documentación suficiente y adecuada para la verificación de las acciones sustantivas realizadas en el área a su cargo.
6. El Director del Hospital General de Ticomán es el encargado de establecer prácticas orientadas a asegurar y verificar el grado de éxito y cumplimiento de las metas y objetivos.



MANUAL ADMINISTRATIVO SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

7. El Director del Hospital General de Ticomán administra los riesgos identificados para anticipar, priorizar y superar obstáculos para el logro de sus objetivos y metas.
8. El Director del Hospital General de Ticomán establece los criterios para que en el cumplimiento de las acciones sustantivas del área los beneficios esperados sean mayores a los costos.
9. El Director del Hospital General de Ticomán supervisa que la prestación de servicios de salud, se realice atendiendo a las leyes, reglamentos, normas oficiales mexicanas y demás normatividad aplicable.
10. El Director del Hospital General de Ticomán es el responsable de coordinar, operar y realizar acciones para el cumplimiento de los objetivos de los programas de atención médica en los términos señalados en la Ley General de Salud, Ley de Salud del Distrito Federal, y demás normatividad aplicable.
11. El Director del Hospital General de Ticomán ejecuta y opera las políticas de salud formuladas en los programas Sectorial e Institucional de Salud del Distrito Federal, de acuerdo a su ámbito de competencia.
12. El Director del Hospital General de Ticomán en el ámbito de su competencia, debe supervisar el cumplimiento a las disposiciones relativas al Sistema de Protección Social en Salud, entre las que se encuentran la acreditación de la calidad de los servicios de salud proporcionados en la unidad médica y la incorporación de la población a dicho Sistema.
13. El Director del Hospital General de Ticomán en el ámbito de su competencia, es el responsable de supervisar la atención a la población del Distrito Federal, en materia de cáncer de mama y cérvico-uterino, cáncer de próstata, salud mental, atención médica, voluntad anticipada, atención médica a los adultos mayores, acceso gratuito a los servicios médicos y medicamentos, atención materno infantil, salud sexual y reproductiva, interrupción legal del embarazo, tratamiento y control de diabetes e hipertensión arterial, medicina integrativa, violencia de género, adicciones, entre otros, establecidos en la Ley de Salud del Distrito Federal y demás normatividad aplicable.
14. El Director del Hospital General de Ticomán favorece la atención médica para el cumplimiento de sus obligaciones en materia de VIH-SIDA.
15. El Director del Hospital General de Ticomán en el ámbito de su competencia, es el responsable de supervisar el cumplimiento de la atención a las personas con discapacidad, de conformidad con la Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal.



MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

16. El Director del Hospital General de Ticomán debe supervisar la atención de la salud a la población joven del Distrito Federal con base en lo establecido en la Ley de las y los Jóvenes del Distrito Federal.
17. El Director del Hospital General de Ticomán supervisa la atención de la salud a los menores de 6 años con base en lo establecido en la Ley de Integración para el Desarrollo de las Niñas y Niños en Primera Infancia en el Distrito Federal.
18. El Director del Hospital General de Ticomán en el ámbito de su competencia, garantiza el cumplimiento de las disposiciones en materia de atención a la nutrición, obesidad y trastornos alimenticios.
19. El Director del Hospital General de Ticomán establece las medidas necesarias para la pronta atención médica con enfoque de derechos humanos y de género a la población con discapacidad, menores de 12 años, población callejera, población indígena, población lésbico gay, bisexual, transgénero, transexual, travesti e intersexual, así como a personas adultas mayores, migrantes refugiados y solicitantes de asilo, y víctimas de trata de personas, con base en lo establecido en la normatividad local aplicable.
20. El Director del Hospital General de Ticomán supervisa que la prestación de servicios odontológicos, se realice atendiendo a las leyes, reglamentos, normas oficiales mexicanas y demás normatividad aplicable.
21. El Director del Hospital General de Ticomán en el ámbito de su competencia, es el responsable de supervisar la correcta atención médica en materia de rehabilitación, asistencia psicológica y tratamientos postraumáticos en materia de trata de personas con base en lo señalado en la Ley de Atención y Apoyo a las Víctimas de Delito para el Distrito Federal.
22. El Director del Hospital General de Ticomán debe proporcionar, a través del Director Ejecutivo de Servicios de Salud, al Director General de Planeación y Coordinación Sectorial el informe de resultados de la implementación de programas de salud a su cargo, de acuerdo a la periodicidad y en los términos establecidos en las disposiciones aplicables, para su incorporación a los sistemas de información en salud del Distrito Federal.
23. El Director del Hospital General de Ticomán es el encargado de establecer los mecanismos óptimos para garantizar a los usuarios la prestación de servicios de atención médica, de conformidad con los principios científicos y éticos que orientan la práctica médica.
24. La Trabajadora Social se encarga de entrevistar al usuario y/o familiar, a fin de solicitar la información necesaria para determinar su nivel socioeconómico, a través del "Estudio



MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

- Social" (ECES-17-1), clasificándolo para el pago de derechos por servicios prestados, integrando dicha información al expediente clínico.
25. El "Estudio Social" (ECES-17-1) tiene una vigencia de seis meses contados a partir de la fecha de su elaboración.
 26. Para establecer la clasificación socioeconómica del usuario, la Trabajadora Social considera los grupos determinados en el Tabulador de Cobro de Derechos por los Servicios Médicos que Presta el Distrito Federal.
 27. La exención de pago es autorizada únicamente por el Director de la unidad hospitalaria, previa aplicación de "Estudio Social" (ECES-17-1) por la Trabajadora Social y debidamente justificado en cada caso.
 28. El Subdirector Administrativo en el Hospital deberá proporcionar a la Trabajadora Social, en cantidad suficiente, los formatos de "Pase de Exento", debidamente foliados.
 29. La Trabajadora Social debe extender el "Pase de Exento" para cada servicio que requiera el usuario clasificado en la categoría de condonación de pago de cobro de derechos.
 30. El Jefe de Trabajo Social debe garantizar que a los usuarios que ingresan a hospitalización por el servicio de urgencias se les realice el "Estudio Social" (ECES-17-1) completo.
 31. En el caso de usuarios ambulatorios que requieran atención en Consulta Externa o en los Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento, la Trabajadora Social deberá elaborar "Ficha Socioeconómica de Consulta Externa", posteriormente deberá integrarla al Expediente Clínico y registrar su expedición en la libreta de control correspondiente.
 32. Todo usuario que solicite atención en Consulta Externa de la unidad hospitalaria deberá contar con "Carnet de Citas" debidamente clasificado con el nivel socioeconómico determinado por la Trabajadora Social.
 33. Únicamente procede la exención en los casos calificados como de protección institucional, cuando sea solicitada por instituciones que hayan elaborado convenio con los Servicios de Salud Pública del Distrito Federal, presentando documento oficial debidamente firmado y sellado.
 34. El personal adscrito a las áreas de Admisión y Archivo Clínico elabora una "Línea de Captura de Bajo Pago", previa autorización del Subdirector Administrativo del Hospital, en los casos en los cuales el usuario no esté en posibilidades de pagar el monto establecido en el Tabulador de Cobro de Derechos por los Servicios Médicos que Presta el Distrito Federal.



CDMX
CIUDAD DE MÉXICO



MANUAL ADMINISTRATIVO SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

35. Con el propósito de proporcionar atención médica oportuna a todos los usuarios que soliciten consulta externa por primera vez, ésta se otorga de manera gratuita, ya que de lo contrario se estaría supeditando la atención al pago de derechos por los servicios médicos prestados.
36. El personal adscrito a las áreas de admisión y archivo clínico debe informar al usuario que acude a consulta externa de primera vez que ésta será otorgada de manera gratuita; y que para poder ofrecerle servicios médicos adicionales se le realizará el "Estudio Social", a fin de conocer su nivel socio-económico, requerido para calcular el monto de los derechos correspondientes.
37. La asignación de la clave de cobro en el "Formato Universal de la Tesorería" a través de una línea de captura, deberá sujetarse a lo establecido en el Tabulador de Cobro de Derechos por los Servicios Médicos que Presta el Distrito Federal.
38. En caso de no existir en el Tabulador de Cobro de Derechos algún servicio médico, se ajustará al análogo previa consulta con el médico que proporcionó la atención.
39. Todo pago, deberá realizarse única y exclusivamente en los cajeros de bancos o tiendas de autoservicio autorizadas, a través del "Formato Universal de la Tesorería".
40. El personal adscrito a las áreas de admisión y archivo clínico, es el responsable de requisitar la Línea de Captura y de generar el "Formato Universal de la Tesorería".
41. El personal adscrito a las áreas de admisión y archivo clínico, elabora y entrega al usuario el "Formato Universal de la Tesorería", el mismo día en el cual el médico tratante del hospital indique el tipo de servicio que requiere.
42. Al realizar el pago, el usuario debe recibir el "Formato Universal de la Tesorería" con el sello de la institución bancaria o tienda de autoservicio autorizada, así como con la firma del cajero.
43. El responsable de los recursos financieros de la unidad hospitalaria debe integrar mensualmente un informe del total de pases de exento, el cual enviará al Director General de Planeación y Coordinación Sectorial en el transcurso de los primeros cinco días hábiles posteriores al mes que se reporta.
44. Se entiende por "Servicio Médico" a todos los servicios proporcionados por el Hospital referidos en el Tabulador de Cobro de Derechos por los Servicios Médicos que Presta el Distrito Federal:
 - a. Cirugía General
 - b. Cirugía Reconstructiva Plástica
 - c. Cirugía Cosmética



MANUAL ADMINISTRATIVO SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

- d. Consulta Externa y Hospitalización
 - e. Laboratorio de Análisis Clínicos
 - f. Odontología
 - g. Obstetricia y Ginecología
 - h. Oftalmología
 - i. Ortopedia y Traumatología
 - j. Otorrinolaringología
 - k. Pediatría
 - l. Radiodiagnóstico y Estudios Especiales
 - m. Urología
 - n. Paquetes de Radiodiagnóstico y Estudios Especiales
 - o. Paquetes de Laboratorio
45. Se entiende por "Trabajadora Social" a la encargada de proporcionar apoyo técnico normativo y administrativo en trabajo social, y al equipo multidisciplinario, para coadyuvar en el otorgamiento de una atención de calidad a la población demandante de los servicios médicos, dependiente de la Subdirección Médica de la unidad hospitalaria.
46. Se entiende por "Usuario" aquella persona que acuda a solicitar servicios médicos al hospital y que no sea beneficiario del Derecho al Acceso Gratuito a los Servicios Médicos y Medicamentos del Gobierno del Distrito Federal o del Sistema de Protección Social en Salud.
47. Se entiende por "Personal Administrativo" al adscrito al área de Admisión y Archivo Clínico encargado de elaborar los formatos correspondientes al alta del Derechohabiente o usuario.
48. Se entiende por "Enfermera" al personal adscrito al Servicio de Enfermería dependiente de la Subdirección Médica de la unidad hospitalaria, que desarrolla actividades de atención de enfermería en Consulta Externa, Hospitalización o Urgencias y otorga el apoyo necesario al personal médico, en beneficio de una atención integral, eficiente y efectiva a la población demandante de los servicios médicos.
49. Se entiende por "Médico" al adscrito a cualquiera de las áreas o servicios a cargo de la Subdirección Médica de la unidad hospitalaria, que proporciona atención médica y puede decidir que el derechohabiente requiere del material de apoyo.



MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

50. Los puestos de apoyo técnico operativos referidos en este procedimiento están basados en los profesiogramas y cédulas de puestos institucionales, independientemente de su régimen de contratación.

Autorizó

Dr. Francisco Osuna Sánchez
Director Ejecutivo de Servicios de Salud



MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

Nombre del Procedimiento:

Afiliación al Sistema de Protección Social en Salud en el Hospital General Ticomán.

Objetivo General:

Afiliar a las personas residentes en el Distrito Federal que deseen incorporarse al Sistema de Protección Social en Salud (Seguro Popular), a fin de que reciban los servicios médicos ofertados y especialmente los proporcionados por el Hospital General Ticomán.

Descripción Narrativa:

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Subdirección Médica (Responsable del Módulo de Afiliación)	1	Recibe al público en general que acude al Hospital General Ticomán a solicitar su inscripción en el Sistema de Protección Social en Salud (Seguro Popular).	1 minuto
	2	Entrega al solicitante la "Solicitud para Afiliación", le orienta sobre su llenado y le solicita la documentación requerida para su inscripción.	5 minutos
	3	Recibe documentos, verifica que la documentación esté completa, correctamente requisitada y corresponda con los datos del solicitante.	5 minutos
		¿La documentación está vigente, completa y correctamente requisitada?	
		NO	
	4	Indica al solicitante las inconsistencias detectadas y le pide que regrese cuando cubra los requisitos.	3 minutos
		(Conecta con el fin del procedimiento)	
		SÍ	

MANUAL ADMINISTRATIVO
SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

Actor	No.	Actividad	Tiempo
	5	Captura la información en la base de datos del Sistema de Administración del Padrón, genera y requisita la póliza de afiliación y la "Cédula de Características Socioeconómicas del Hogar" (CECASOEH) con el número de folio correspondiente en original y copia.	3 minutos
	6	Pide al solicitante verifique que sus datos estén correctamente inscritos en la póliza y le solicita firma en el original y copia de la misma.	1 minuto
Solicitante	7	Corroborar datos, firma y entrega al Responsable del Módulo de Afiliación.	2 minutos
Subdirección Médica (Responsable del Módulo de Afiliación)	8	Entrega copia de la póliza al solicitante, le orienta e informa sobre la vigencia, uso y aplicación de los derechos y beneficios del Sistema de Protección Social en Salud (Seguro Popular) y lo despide amablemente.	3 minutos
	9	Integra el original de la póliza a los demás documentos del derechohabiente, los ingresa a un fólter perfectamente identificado y foliado, los archiva, y al término de la jornada, elabora un listado de todos los afiliados en el día.	25 minutos
	10	Integra todos los expedientes del día anterior y los tiene listos junto con un listado de los afiliados para entregar al Responsable de Afiliación del Nivel Central.	15 minutos
		Fin del procedimiento	
			Tiempo total de ejecución: 63 minutos





MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

Aspectos a Considerar:

1. El Director del Hospital General de Ticomán es el encargado de planear, organizar, dirigir y controlar las actividades generales del hospital, atendiendo a las necesidades de la población demandante de los servicios y de conformidad con las posibilidades materiales del hospital, en seguimiento a lo establecido en el artículo 14 del Estatuto Orgánico de los Servicios de Salud Pública del Distrito Federal.
2. El Director del Hospital General de Ticomán es el responsable de garantizar la aplicación y cumplimiento de este procedimiento.
3. Este procedimiento es de observancia obligatoria para todo el personal involucrado en el mismo.
4. El Director del Hospital General de Ticomán garantiza que los informes regulares y extraordinarios emitidos como resultado de la aplicación del presente procedimiento sean confiables, oportunos y favorezcan la transparencia.
5. El Director del Hospital General de Ticomán establece un sistema de información para capturar e intercambiar los datos necesarios para conducir, administrar y controlar sus procesos, resguardando las bases de datos y la documentación suficiente y adecuada para la verificación de las acciones sustantivas realizadas en el área a su cargo.
6. El Director del Hospital General de Ticomán es el encargado de establecer prácticas orientadas a asegurar y verificar el grado de éxito y cumplimiento de las metas y objetivos.
7. El Director del Hospital General de Ticomán administra los riesgos identificados para anticipar, priorizar y superar obstáculos para el logro de sus objetivos y metas.
8. El Director del Hospital General de Ticomán establece los criterios para que en el cumplimiento de las acciones sustantivas del área los beneficios esperados sean mayores a los costos.
9. El Director del Hospital General de Ticomán supervisa que la prestación de servicios de salud, se realice atendiendo a las leyes, reglamentos, normas oficiales mexicanas y demás normatividad aplicable.
10. El Director del Hospital General de Ticomán en el ámbito de su competencia, debe supervisar el cumplimiento a las disposiciones relativas al Sistema de Protección Social en Salud, entre las que se encuentran la acreditación de la calidad de los servicios de salud proporcionados en la unidad médica y la incorporación de la población a dicho Sistema.



MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

11. El Director del Hospital General de Ticomán debe proporcionar, a través del Director Ejecutivo de Servicios de Salud, al Director General de Planeación y Coordinación Sectorial el informe de resultados de la implementación de programas de salud a su cargo, de acuerdo a la periodicidad y en los términos establecidos en las disposiciones aplicables, para su incorporación a los sistemas de información en salud del Distrito Federal.
12. El módulo de Afiliación es el espacio en el cual el personal responsable, realizará la inscripción de las personas que deseen incorporarse al Sistema de Protección Social en Salud (Seguro Popular).
13. Los requisitos de inscripción al Sistema de Protección Social en Salud (Seguro Popular) son:
 - a. Residir en el territorio nacional.
 - b. No ser beneficiario de ninguna otra institución que brinde seguridad social (por ejemplo: IMSS, ISSSTE, PEMEX, SEDENA, SEMAR, etc.).
 - c. Contar con la Clave Única de Registro de Población (CURP).
 - d. De ser el caso, cubrir la cuota familiar.
14. La población del Distrito Federal interesada en afiliarse al Sistema de Protección Social en Salud (Seguro Popular), debe llenar una solicitud de afiliación, además de presentar en original y copia, los siguientes documentos:
 - a. Comprobante de domicilio reciente.
 - b. CURP de cada uno de los integrantes de la familia, si no cuenta con ella presentar acta de nacimiento.
 - c. En el caso de recién nacidos, certificado de nacimiento.
 - d. Identificación oficial con fotografía, sólo de la persona que será titular (credencial de elector, pasaporte, cartilla del servicio militar, cédula profesional).
 - e. Si es beneficiario de algún programa de apoyo o subsidio del Gobierno Federal, debe presentar un comprobante que lo acredite como parte de alguna colectividad.
 - f. De ser el caso, comprobante de estudios de los integrantes de 18 a 25 años de edad.
15. El Responsable del Módulo de Afiliación en el Hospital General Ticomán, verifica y en su caso, valida los documentos, e inscribirá a las personas, integra los expedientes, genera los números de folio y entrega las pólizas al derechohabiente.



MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

16. Se entiende por "Responsable de Módulo de Información" al personal encargado de cotejar el proceso de afiliación al Sistema de Protección Social en Salud de los Derechohabientes y/o usuarios.
17. Los puestos de apoyo técnico operativos referidos en este procedimiento están basados en los profesiogramas y cédulas de puestos institucionales, independientemente de su régimen de contratación.

Autorizó

Dr. Francisco Osuna Sánchez
Director Ejecutivo de Servicios de Salud