



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

UNIDADES MÉDICAS

ABRIL 2008

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

HOJA DE APROBACIÓN

ACTUALIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE SALUD

Fecha de Elaboración: Abril de 2008

AUTORIZADO POR:



Dr. José Guillermo González García
Subdirector de Salud



Dr. Jorge Eduardo Sandoval Rosales
Jefe División Evaluación y Monitoreo



Ing. Raúl Antonio Rivas Montalvo
Jefe División de Desarrollo y Planificación
Institucional

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS 20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página-1 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:

UNIDADES MÉDICAS



REVISADO POR:



Licda. Ana Beatriz Estrada de Carbajal
Jefe Depto. Desarrollo Institucional





Dra. Teresa de Jesus Gomez
Directora Unidad Médica San Miguel





Dra. Lorena Elizabeth Pereira
Directora Unidad Médica La Unión





Dr. Bernardo de La Cruz Melgar
Director Unidad Médica Usulután





Dr. Sergio Alberto Miranda Zometa
Director Unidad Médica Berlin





Dr. Rubén Antonio Martínez Molina
Director Unidad Médica Puerto El Triunfo





Dra. Ana Yanci Morejón de Martinez
Director Unidad Médica Chinameca



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS 20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 2 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

Dr. Wilfredo Quezada Delgado
DIRECTOR
U.M. ZACATECOLUCA

Dr. Wilfredo Quezada Delgado
Director Unidad Médica Zacatecoluca



Dra. Meili Liseth Linqui de Cerón
Directora Unidad Médica Atlacatl



Dra. Roxana C. de Velasco
Directora Unidad Médica Santa Tecla



Licda. Delmy Cordia Cruz de Reyes
Director Unidad Médica Metapán



Dr. Oscar Augusto Cañas González
Director Unidad Médica Juayúa

Enmendado Vale: Dra. Roxana C. de Velasco.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS 20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Pagina 3 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:

UNIDADES MÉDICAS

ELABORADO POR:



Lic. Josefina del C. Torres Hernández
Analista de Procesos Institucionales



Lic. Belarmina Platero de Henríquez
Analista de Procesos Institucionales



Ing. Williams Vladimir Moto Díaz
Analista de Procesos Institucionales



Ing. Dominica Salvador Sotoza
Analista de Procesos Institucionales



Ing. Oscar Mauricio Pocasangre
Analista de Procesos Institucionales

Fecha Creación: Mayo - 2003

Fecha Modificación: Abril - 2008

COD: MNPS 20080100001

DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL

Clasificación: INTERNA

Página 4 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

VERSIÓN 0.0

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Acuerdo D. G. N° 2003-05-0859	Depto. Desarrollo Institucional	Encargado Proceso Centros de Atención ISSS
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por
Fecha: Mayo 2003	Fecha: Noviembre 2003	Fecha: Noviembre 2003

REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

División de Desarrollo y Planificación Institucional	Depto. Desarrollo Institucional	Dr. Guillermo González García	1.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha: Julio 2007	Fecha: Abril 2008	Fecha: Abril 2008	

MODIFICACIÓN:

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS 20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Pagina 5 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS




CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

Contenido

HOJA DE APROBACIÓN	1
REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS.....	5
CAPITULO I. GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	7
1. Introducción	8
2. Uso y Actualización	8
3. Objetivo del Manual	9
CAPITULO II. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	9
1. Descripción del Proceso "Archivo Clínico"	9
2. Descripción del Proceso de "Consulta Externa"	41
3. Descripción del Proceso "Farmacia"	47
4. Descripción del Proceso "Médico Diagnóstico"	59
5. Descripción del Proceso Médico Terapéutico	103
6. Descripción del proceso "Ginecología y Obstetricia"	119
7. Descripción del Proceso "Emergencia"	141
8. Descripción del Proceso "Hospitalización"	166
9. Descripción del Proceso Atención a Pacientes Hospitalizados.....	193
10. Descripción del Proceso "Sala de Operaciones"	205
11. Descripción del Proceso de "Morgue"	224
12. Descripción del Proceso "Componente Educación para La Salud"	241
13. Descripción del Proceso "Trabajo Social"	269
14. Descripción del Proceso "Ambulancia"	295
15. Descripción del Proceso "Lavandería y Ropería"	307
16. Descripción del Proceso "Arsenal"	317

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 6 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	
	CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS
	Dependencia: UNIDADES MÉDICAS

MARCO LEGAL

Normas Técnicas de Control Interno (Enero del 2000)

CAPÍTULO PRELIMINAR

Artículo 3. El control interno de una entidad u organismo del sector público comprende su plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas por las autoridades superiores, para proporcionar una seguridad razonable de salvaguardar los recursos institucionales.

NTCI N° 3-11 protección y seguridad de los bienes

La salvaguarda física de los bienes de la entidad debe contribuir sustancialmente al control sobre los activos fijos susceptibles de pérdida por descuido, robo, daño o uso inadecuado.

Acuerdo de Dirección General N° 2008-01-0026

Oficialización y cumplimiento de los documentos normativos creados, modificados o actualizados por el Departamento de Desarrollo Institucional.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 7 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

CAPITULO I. GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

1. Introducción

En cumplimiento a las Normas Técnicas de Control Interno de la Corte de Cuentas de la República en su numeral 1-15.07 "Procedimientos para Autorización y Registro"; así como para lograr la mayor eficiencia en las complejas operaciones del ISSS, es preciso establecer normas y procedimientos los cuales sean cumplidos por los responsables de su ejecución con la mayor fidelidad en todo momento.

Este Manual ha sido diseñado para ser un documento dinámico y como tal, deberá ser revisado para su actualización durante el desarrollo de la vida del Instituto. Las revisiones y actualizaciones podrán ser hechas a iniciativa de los Funcionarios del Instituto y deberán siempre conservar o mejorar la calidad, el control y la eficiencia de los procedimientos.

Debido a que este Manual será el patrón bajo el cual operarán las Dependencias del Instituto y contra el cual serán medidas en su eficiencia por las auditorias que se realicen, las revisiones y enmiendas del mismo serán permitidas solamente con la aprobación del Departamento de Desarrollo Institucional.

Todos los cambios o adiciones que se aprueben serán parte integrante del Manual y deberán ser incorporados a este documento en los mismos formatos del original. El Instituto tendrá así un Manual completo y permanentemente actualizado que servirá como base para sus operaciones.

2. Uso y Actualización

Las Jefaturas deberán mantener en buenas condiciones y poner a disposición del personal un ejemplar del Manual para consulta y análisis del trabajo.

El personal de nuevo ingreso deberá estudiar el Manual como parte de su inducción y adiestramiento en el trabajo.

Las Jefaturas del Instituto podrán proponer revisiones y enmiendas conservando o mejorando la calidad, el control y la eficiencia de los Procesos.

Las revisiones y enmiendas del mismo serán permitidas solamente una vez al año con la aprobación del Departamento de Desarrollo Institucional, las que podrán realizarse más de una vez al año siempre que lo ampare la existencia de un acuerdo

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 8 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

de Consejo Directivo, Dirección General o por origen de hallazgo de Auditoría, el documento incluye una hoja especial destinada para el control de las actualizaciones que se realicen así como el origen de las mismas. Este Departamento será responsable de documentar y entregar al solicitante de su elaboración o actualización una copia del Manual aprobado.

3. Objetivo del Manual

El Manual de Normas y Procedimientos ha sido diseñado para lograr los objetivos siguientes:

- Servir de guía al personal en el desarrollo de los diferentes procedimientos de los Procesos del Instituto, brindando los lineamientos específicos para mantener una administración adecuada de los servicios prestados.
- Lograr la mayor eficiencia, calidad y control en las complejas operaciones del Instituto, ahorrando tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo, al evitar la duplicidad de funciones dentro de los Procesos.
- Servir de guía para la capacitación y orientación del personal involucrado en la administración y control de los Procesos del Instituto

CAPITULO II. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Descripción del Proceso “Archivo Clínico”

1.1 Objetivo del Proceso

Custodiar y controlar los Expedientes Clínicos de los pacientes del ISSS.

1.2 Normas Generales

1. El proceso de Archivo Clínico comprende los procedimientos que deberán cumplirse en la Administración, Custodia y Archivo de Expedientes Clínicos de los pacientes del ISSS.
2. Las personas que intervienen en el proceso de Archivo Clínico, deberán ejecutar y dar fiel cumplimiento a lo establecido en el presente documento y además deberán contemplar las siguientes normativas:

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 9 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

- “Norma para el Expediente Clínico en el ISSS.”
 - “Norma para la Depuración y Descarte de Bienes de Consumo de los Centros de Atención del ISSS.”
 - “Normas y Procedimientos para la Atención a Funcionarios o Agentes de Autoridad, Certificación y Secuestro de Expedientes Clínicos de Centros Médico-Hospitalarios del ISSS.”
 - “Norma para la Atención Médica a Derechohabientes en Calidad de Cesantes del ISSS.”
3. El Archivista y/o Recepcionista serán los únicos autorizados para ingresar y permanecer en el área de Archivo Clínico, a excepción de aquella(s) persona(s) que por alguna razón la(s) autorice el Director del Centro de Atención, es decir cuando se presente la necesidad de obtener expedientes por indicación médica en horas nocturnas, fines de semana, días de asueto, entre otros.
4. El Archivista será el responsable de aperturar, actualizar, controlar, custodiar y archivar los Expedientes Clínicos de los pacientes del ISSS.

Cuando por alguna razón, el Archivista se ausente de su puesto de trabajo, la Recepcionista deberá cumplir con las normativas y procedimientos de Archivo Clínico, en los casos que el Archivista sea recurso único, el Director del Centro de Atención será el encargado en designar a la persona más idónea para que desempeñe el cargo.

En las Unidades Médicas donde el Archivista sea recurso único, deberá realizar también las funciones de Recepcionista a excepción de aquellos Centros de Atención que por la carga de trabajo no de cumplimiento y el Director designe a una persona para que colabore, sin dejar de cumplir con sus asignaciones correspondientes.

5. El Archivista deberá mantener un estricto control de los Expedientes Clínicos y por ningún motivo podrá entregárselos a los pacientes y empleados del ISSS para su posesión o fuera del acto médico, a excepción de los casos especiales que la Dirección de cada Centro de Atención lo considere conveniente.
6. El Archivista entregará los Expedientes Clínicos que serán desplazados a las diferentes áreas de la Unidad Médica, única y estrictamente al Auxiliar de

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 10 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

Servicios/Ordenanza o a la persona que el Director del Centro de Atención autorice para su manejo, en caso de no contar con un recurso asignado el Archivista será el único encargado de entregarlos a su destino.

7. La información contenida en el Expediente Clínico, deberá ser utilizada con absoluta confidencialidad por el personal del ISSS que lo maneje.
8. La Consulta Médica de Especialidades por primera vez, deberá ser programada no más de 30 días después de haber solicitado la Consulta.
9. Los Expedientes Clínicos deberán ser archivados por año y número de Afiliación; colocando por separado los Expedientes Pediátricos, pero siempre bajo el control de Archivo Clínico.

Las categorías de pacientes son las siguientes:

- Cotizante
 - Pensionado
 - Beneficiario adulto
 - Beneficiario niño
 - Beneficiario de Empleado
10. Solamente en casos de especialidades quirúrgicas, el paciente podrá estar bajo tratamiento médico en más de un Centro de Atención y se deberá mantener un Expediente Clínico en cada uno de ellos, con los Documentos relacionados a la atención recibida.
 11. Si el Archivista encuentra dos o más Expedientes Clínicos que correspondan a un mismo paciente en el mismo Centro de Atención, deberá integrarlos en un solo documento.

1.3 Procedimientos Incluidos

1. Solicitud de Consulta.
2. Apertura de Expedientes Clínicos.
3. Recepción de Documentos de Expediente Clínico.
4. Preparación de Expedientes Clínicos por Agenda Médica.
5. Recepción de Expedientes Clínicos por Agenda Médica.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 11 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

6. Entrega de Expedientes Clínicos.
7. Recepción de Expedientes Clínicos.
8. Depuración de Expedientes Clínicos.

1.3.1 “Solicitud de Consulta”

1.3.1.1 Normas del Procedimiento

1. El paciente cotizante y sus beneficiarios podrán solicitar cita médica con la Tarjeta de Afiliación y la Certificación de Derechos y Cotizaciones vigente; además, deberá presentar estos documentos el día de la consulta. En caso de no contar con la Tarjeta de Afiliación o la Certificación de Derechos y Cotizaciones vigente, se procederá de acuerdo lo establecido en los lineamientos Institucionales.
2. Para los casos de solicitud de citas médicas por primera vez para especialidad, deberá atenderse personalmente al solicitante, previa presentación de los documentos antes descritos mas la referencia médica de acuerdo a norma de Referencia y Retorno, a excepción que otro Centro de Atención lo solicite vía telefónica y cuando el paciente se haga presente, deberá entregar los documentos de acuerdo al numeral anterior.

Los pacientes Pensionados y sus Beneficiarios que soliciten citas médicas, les serán registradas en la tarjeta “Control de Otorgamiento de Citas”; a los Cotizantes y Beneficiarios se les reflejará al reverso del Certificación de Derechos y Cotizaciones Vigente. Estos casos aplicarán para aquellos Centros de Atención que no proporcionen Comprobante de Consulta por no poseer Sistema Informático.

En los casos de pacientes Pensionados, se solicitará la Tarjetas de Pensionado y el “Control de Otorgamiento de Citas”, cuando la solicitud de la cita médica haya sido realizada en forma Personal.

Cuando el paciente solicite personalmente la cancelación de una cita, el personal de Recepción/Archivista tendrá la obligación de solicitar la tarjeta “Control de Otorgamiento de Citas” y Tarjeta de Afiliación o Pensionado.

3. Se perderá el derecho a la consulta médica cuando los Documentos que presente el paciente tengan inconsistencias tales como: Diferencia en el nombre

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 12 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

o apellidos del Derechohabiente, en el número de la Tarjeta de Afiliación o por la vigencia de la Certificación de Derechos y Cotizaciones.

4. El paciente que haya sido referido por un Médico de Consulta General, deberá presentar la Referencia Médica en el momento de solicitar la Consulta de especialidad.
5. Para las consultas solicitadas por vía telefónica, deberá cumplirse lo siguiente:

Cuando los pacientes soliciten consulta médica por vía telefónica, el personal de Recepción/Archivista deberá solicitarles: Categoría de paciente, número de afiliación y lugar de adscripción, para actualizar la Agenda Médica.

El personal de Recepción/Archivista deberá informar al paciente, que el día de la consulta deberá presentar su Tarjeta de Afiliación y la Certificación de Derechos y Cotizaciones vigente para los Cotizantes y Beneficiarios; y a los Pensionados solamente la Tarjeta de Pensionado.

Una vez otorgada la cita médica, el personal de Recepción/Archivista deberá informarle al paciente la fecha, hora en que se presentará a la consulta y el nombre del Médico que lo atenderá.

6. Para las Consultas solicitadas sin cita previa, deberá cumplirse lo siguiente:

Las consultas médicas solicitadas sin cita previa, únicamente podrán ser otorgadas cuando haya cupo disponible en la Agenda Médica o cuando alguna persona con Cita Previa no se haya presentado a su consulta.

El personal de Recepción/Archivista será responsable de verificar la disponibilidad de cupo, cuando un paciente solicita Consulta sin Cita Previa. En caso de no encontrar cupo disponible, se le asignará la prioridad de acuerdo los criterios establecidos localmente.

El personal de Recepción/Archivista, será responsables de preguntarle al paciente si desea hacer una solicitud de Consulta para otro día y devolverá la Tarjeta de Afiliación y la Certificación de Derechos y Cotizaciones en caso que el paciente no desee esperar.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 13 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

Cuando la Recepcionista/Archivista verifique la disponibilidad de cupo, le dará la prioridad al paciente de acuerdo a lo contemplado en el numeral anterior, solicitando la Tarjeta de Afiliación para que el paciente pueda ser atendido en el espacio reservado para un paciente con Cita Previa y que no se presentó.

El personal de Recepción/Archivista deberá enviar o entregar en forma oportuna el Expediente Clínico del paciente, con la respectiva Tarjeta de Afiliación y el duplicado del número correlativo de consulta, al área de preparación.

Cuando la solicitud de consulta sea sin cita previa, el personal de Recepcionista/Archivista deberá realizar el mismo procedimiento que el de la Solicitud de Consulta Personal.

7. El personal de Recepción/Archivista, al momento de asignar la cita médica, informará al paciente que deberá presentarse a la consulta en la hora asignada y será preparado quince minutos antes del inicio de ésta; caso contrario, perderá la cita y deberá solicitarla nuevamente.

El personal de Recepción/Archivista será responsable de actualizar la Agenda Médica por cancelación de citas, la cancelación de una cita podrá hacerse en forma personal, a través de intermediarios o por vía telefónica.

1.3.1.2 Descripción del Procedimiento

Personal de Recepción/Archivista

1. Recibe Tarjeta de Afiliación y Certificación de Derechos y Cotizaciones vigente (Cotizantes y Beneficiarios) o Tarjeta de Pensionado y el Control de Otorgamiento de Citas (en caso de tenerlo). En caso de pacientes cesantes, recibe el Certificado de Cesantía.
2. Revisa Tarjeta de Afiliación o Pensionado y/o Certificación de Derechos y Cotizaciones y evalúa si el(los) documento(s) cumplen con los requisitos exigidos.
3. Si el (los) documento(s) no está(n) correcto(s), explica al paciente el motivo del rechazo de estos.
4. Devuelve el (los) documentos al paciente.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 14 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:

UNIDADES MÉDICAS

5. Si el (los) Documento(s) está(n) correcto(s), actualiza la Agenda Médica, del médico con el cual ha solicitado la consulta el paciente.
6. Anota al reverso de la Certificación de Derechos y Cotizaciones (Cotizantes y Beneficiarios) o en el Control de Otorgamiento de Citas (Pensionados y Beneficiarios) el detalle de la cita médica otorgada.
7. Entrega al paciente la Tarjeta de Afiliación o Pensionado y la Certificación de Derechos y Cotizaciones o el Control de Otorgamiento de Citas.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 15 de 331

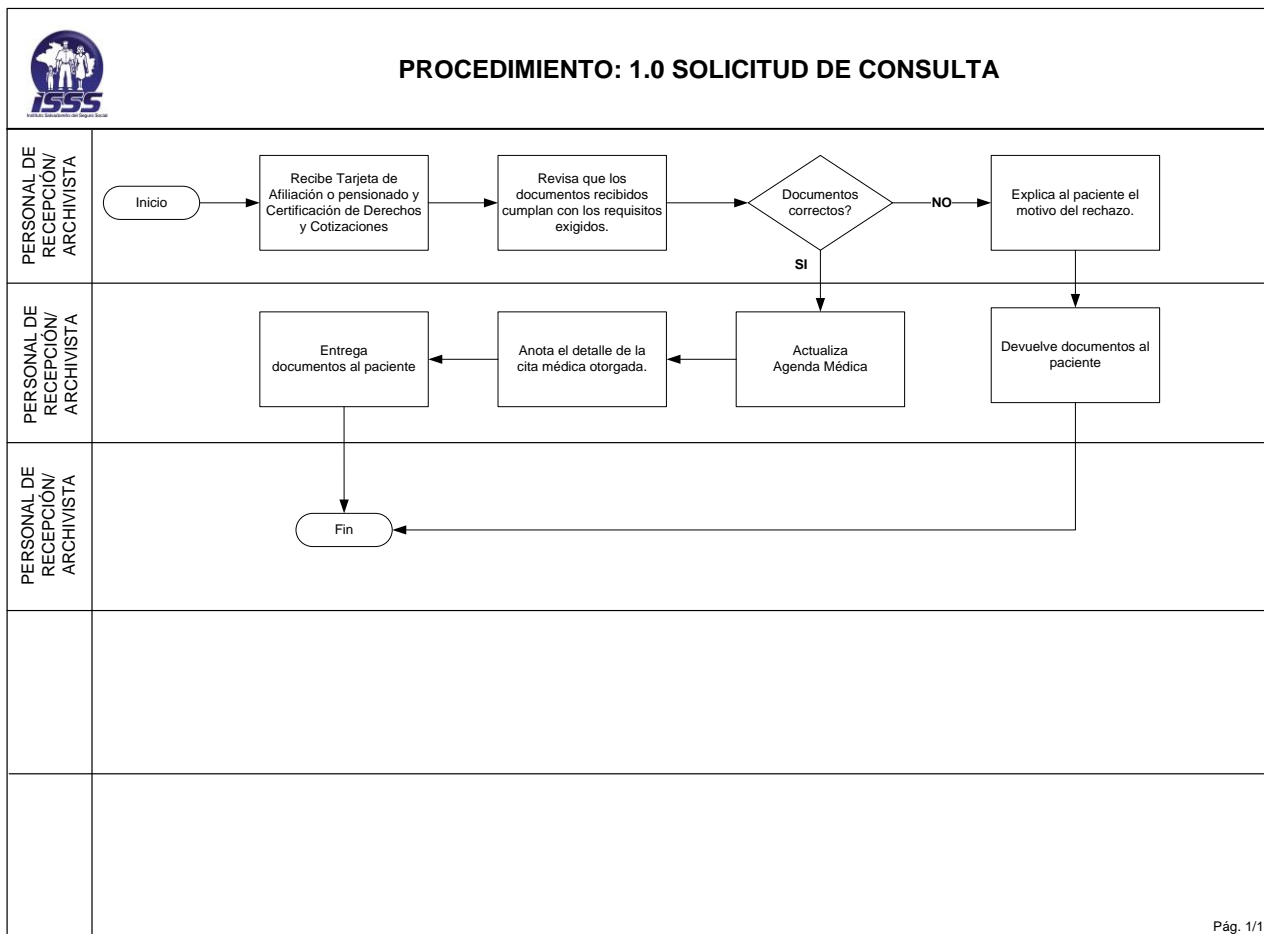
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

1.3.1.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 16 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

1.3.2 “Apertura de Expedientes Clínicos”

1.3.2.1 Normas del Procedimiento

1. Los pacientes del ISSS que se encuentren en calidad de Cotizantes y sus Beneficiarios, deberán presentar la Tarjeta de Afiliación respectiva y la Certificación de Derechos y Cotizaciones vigentes al momento de solicitar la apertura del Expediente Clínico.

Los pacientes del ISSS que se encuentren en calidad de Pensionados y sus Beneficiarios deberán presentar la Tarjeta de Pensionado al momento de solicitar la apertura del Expediente Clínico. En el caso de Beneficiarios hijos de Pensionados, además de presentar su Tarjeta de Beneficiario respectiva, deberán presentar la Tarjeta del pensionado que le acredita el derecho.

Los pacientes que hayan dejado de trabajar y se encuentren bajo tratamiento en una especialidad, deberán presentar la Tarjeta de Afiliación y el Certificado de Cesantía en sustitución de la Certificación de Derechos y Cotizaciones; además deberá cumplir con la “Norma para la Atención Médica a Trabajadores en Calidad de Cesantes del ISSS”.

El período de vigencia del Certificado de Cesantía estará regulado por la Ley y los Reglamentos del ISSS.

2. El personal de Recepción será responsable de solicitar al paciente los datos siguientes: categoría (Beneficiario, Pensionado o Afiliado), número de afiliación, apellido paterno y materno, nombre completo, fecha de nacimiento, estado civil, domicilio, número de teléfono, entre otros; a fin de incorporarlo a la base de datos, cuando éste, no esté registrado en el Centro de Atención.
3. Los Documentos básicos que conforman cada una de las diferentes categorías de Expedientes Clínicos de los pacientes del ISSS y su respectivo orden, se encuentran contempladas en la “Norma para el Expediente Clínico en el ISSS”.
4. Para los pacientes que se inscriben en los diferentes Programas Médicos Preventivos, el Archivista deberá integrar a sus Expedientes Clínicos la papelería correspondiente a cada Programa.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 17 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

5. La Consulta Médica por primera vez para un paciente será con un Médico General, quien lo referirá a un Médico Especialista, si fuese necesario.
6. El Archivista deberá, anticipadamente conformar los Expedientes Clínicos para pacientes de primera vez, a fin de agilizar el trámite para su consulta médica.

1.3.2.2. Descripción del Procedimiento

Personal de Recepción

1. Recibe y revisa la Tarjeta de Afiliación y vigencia de la Certificación de Derechos y Cotizaciones.
2. Si los Documentos no están correctos, explica al paciente el motivo del rechazo de éstos.
3. Entrega al paciente la Tarjeta de Afiliación y la Certificación de Derechos y Cotizaciones.
4. Si los Documentos están correctos, registra en archivo electrónico ó manual (Agenda Médica) al paciente, en el cupo del médico y hora en que pasará consulta.
5. Informa al paciente que pase con el Archivista/Recepcionista, quien elaborará su Expediente Clínico.
6. Entrega al Archivista/Recepcionista, la Tarjeta de Afiliación y la Certificación de Derechos y Cotizaciones del paciente; anexando el nombre del Médico, el número de cupo y la hora de la consulta para que elabore el Expediente Clínico.

Archivista

7. Recibe la Tarjeta de Afiliación del paciente, la Certificación de Derechos y Cotizaciones, nombre del médico, hora que pasará la consulta y el número del cupo.
8. Registra datos de la Tarjeta de Afiliación del paciente en la carátula del Expediente Clínico.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 18 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

9. Integra los Documentos que conforman el Expediente Clínico según la categoría del paciente.
10. Solicita al paciente, que le proporcione el Documento Único de Identidad y la información requerida para registrarla en la Hoja de Identificación del paciente en el Expediente Clínico.
11. Anexa en el Expediente Clínico la Tarjeta de Afiliación del paciente, el nombre del médico con el que pasará consulta, la hora de la consulta y el número del cupo.
12. Proporciona la indicación necesaria al paciente para que se presente al área de Consulta Externa para su preparación.
13. Envía y/o entrega el Expediente Clínico y sus anexos a la Clínica correspondiente.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 19 de 331

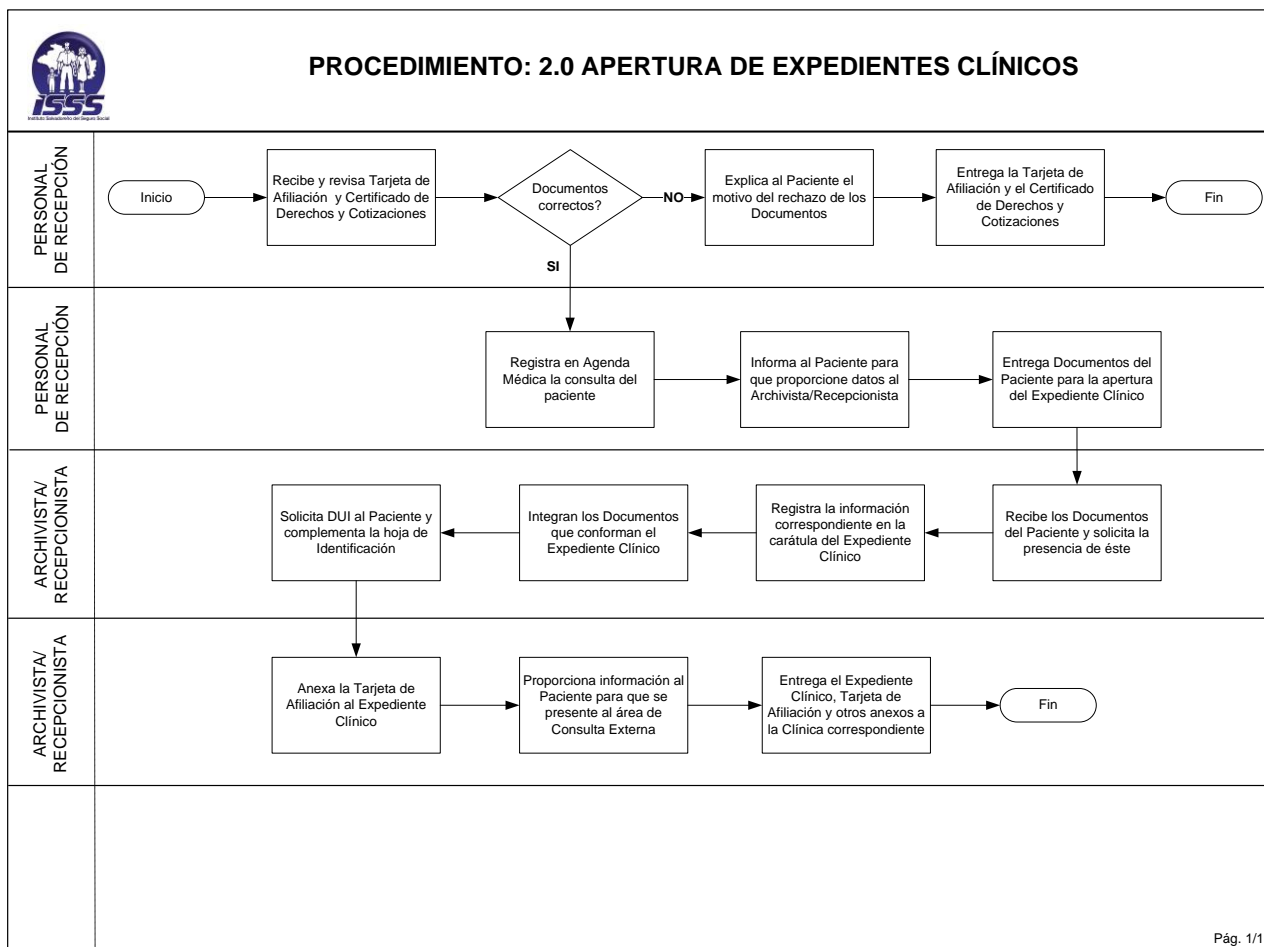
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

1.3.2.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 20 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

1.3.3 “Recepción de Documentos de Expediente Clínico”

1.3.3.1 Normas del Procedimiento

1. El área de Archivo Clínico tiene la responsabilidad de recepcionar los Documentos que deben ser integrados a los Expedientes Clínicos de los pacientes del ISSS.
2. El Archivista será el responsable de integrar en los Expedientes Clínicos los resultados de Exámenes indicados, hojas de emergencia y otros Documentos que pertenezcan a los pacientes registrados en ese Centro de Atención.
3. Los Documentos a los que hace referencia éste procedimiento son los emitidos en otras áreas del Centro o Centros de Atención del ISSS u otras Instituciones y que deberán ser integrados al Expediente Clínico en orden cronológico.
4. Los Documentos recibidos en el área de Archivo Clínico y que hayan sido enviados por las diferentes áreas de los Centros de Atención del ISSS u otras Instituciones para integrarlos al Expediente Clínico, deberán estar acompañados de un Boletín de Remisión y solamente podrán recibirse los que estén amparados en dicho Boletín.

El archivista tendrá la responsabilidad de archivar los Documentos recibidos en los Expedientes Clínicos correspondientes, en un tiempo máximo de 24 horas después de recibido.

El Archivista será el responsable de gestionar la obtención del o los exámenes u otros Documentos cuando estos no se encuentren en el Expediente Clínico al momento de la consulta del paciente y deberá enviarlo o entregarlo a la Asistente Clínico o Enfermera correspondiente.

El Archivista será el responsable de realizar la devolución de la copia del Boletín de Remisión con su respectiva firma de recibido y sello del servicio, a los diferentes Centros de Atención que hayan enviado Documentos para ser incorporados a los Expedientes Clínicos.

5. Cuando el Expediente Clínico del paciente no se encuentre en el Archivo Clínico, el Archivista investigará a quién fue entregado por última vez y deberá recuperarlo para integrar los Documentos recibidos; en caso que el paciente no cuente con Expediente Clínico en el Centro de Atención, el Archivista deberá

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 21 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

resguardar los Documentos resultantes de la atención al paciente en fólder y ordenarlos por número de afiliación.

6. El Auxiliar de Servicio o persona designada por la Dirección del Centro de Atención, será responsable de retirar los resultados de exámenes y/o Documentos de la Unidad Médica u Hospital de su adscripción u otra Institución, además firmará de recibido en el duplicado del Boletín de Remisión al momento de recibirlos; posteriormente los entregará al Archivista quien los integrará al Expediente Clínico.

En las Unidades Médicas que se realice compra de servicios, el Archivista recibirá directamente del laboratorio contratado los resultados de los exámenes previa verificación en el Boletín de Remisión.

7. El Archivista, al recibir los Documentos que integrará en los diferentes Expedientes Clínicos deberá ordenarlos por número de afiliación a fin de facilitar su incorporación.

1.3.3.2. Descripción del Procedimiento

Archivista

1. Recibe los Documentos para ser incorporados al Expediente Clínico y los revisa contra el Boletín de Remisión (original y copia).
2. Si los Documentos no están completos, detalla en el original y copia del Boletín de Remisión los Documentos faltantes y recibirá (firma y nombre) únicamente por los que recibe.
3. Devuelve el duplicado del Boletín de Remisión al área correspondiente.
4. Si los Documentos están completos, recibe (firma y nombre) en la copia del Boletín de Remisión y archiva el original.
5. Entrega duplicado de Boletín de Remisión al área de la cual está recepcionando los Documentos.
6. Clasifica los Documentos por número de afiliación y los que corresponden a un mismo paciente.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 22 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:

UNIDADES MÉDICAS

7. Extrae los Expedientes Clínicos de su respectivo Archivo, verifica los números de afiliación y nombres e integra los Documentos.
8. Archiva el Expediente Clínico.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 23 de 331

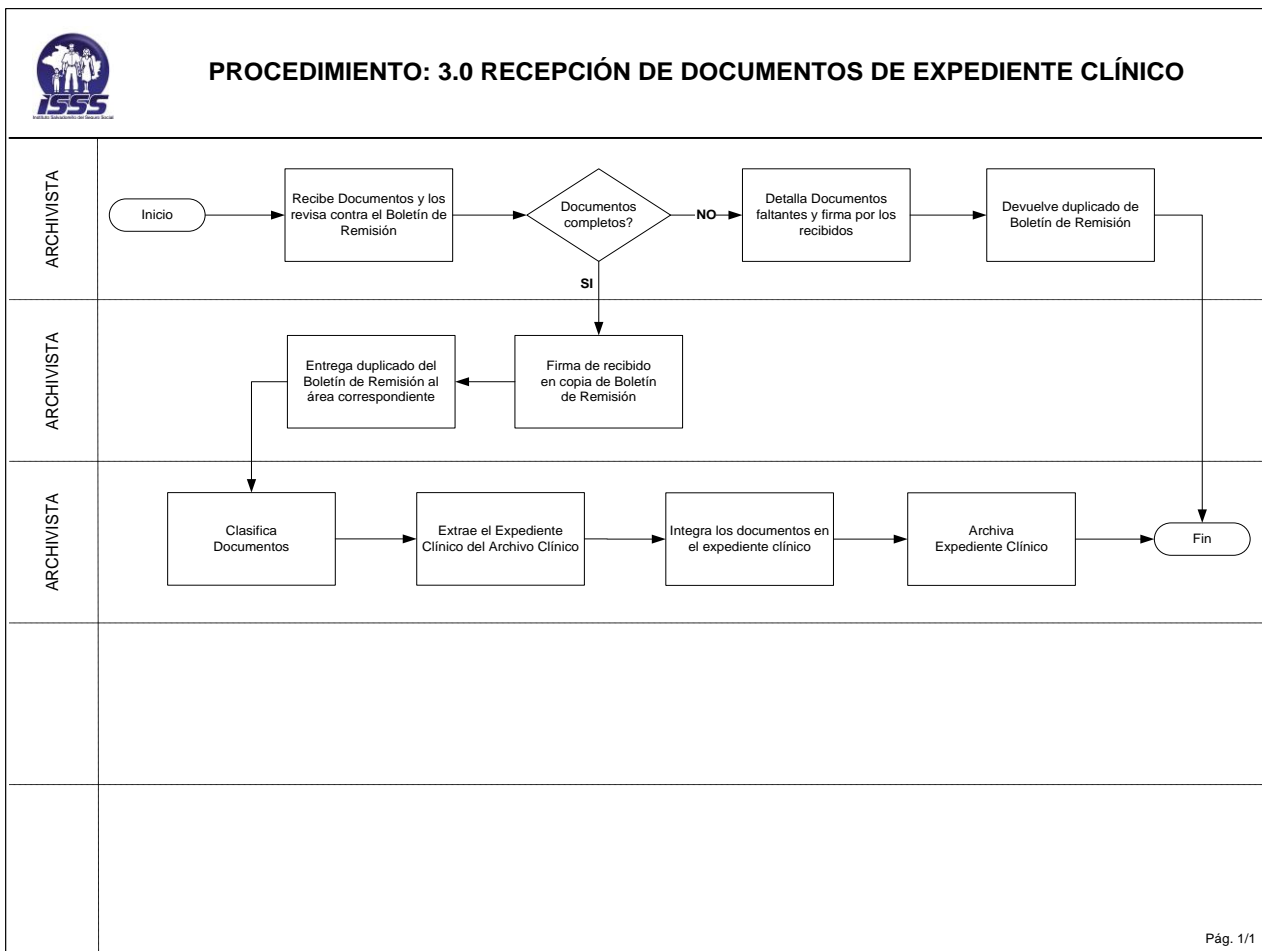
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

1.3.3.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 24 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

1.3.4 “Preparación de Expedientes Clínicos por Agenda Médica”

1.3.4.1 Normas del Procedimiento

1. El área de Archivo Clínico será responsable de la preparación de Expedientes Clínicos por Agenda Médica.
2. La Agenda Médica debe de contener: números de afiliación, nombres de los pacientes citados, nombre del Médico, hora de consulta, nombre del área y comentarios.
3. El original de la Agenda Médica deberá anexarse a los Expedientes Clínicos enviados al área de Consulta Externa y el duplicado quedará en el archivo Clínico como comprobante de la entrega de éstos, previa firma de recibido por la Asistente Clínico/Enfermera responsable.
4. El Archivista será el responsable de entregar o enviar a la Asistente Clínico/Enfermera los Expedientes Clínicos que se utilizarán en el área de Consulta Externa, un día hábil antes de la consulta, obteniendo en el duplicado de la Agenda Médica la firma y sello de recibido.
5. Los Expedientes Clínicos de los pacientes que pasan Consulta Externa a condición, deberán ser solicitados por el personal de Recepción de Archivo Clínico en el momento de la consulta, entregándole los Documentos del paciente al Archivista.
6. El Archivista deberá agregar los datos de los pacientes de cita a condición en la Agenda Médica que corresponda, para controlar el préstamo de estos Expedientes Clínicos, en los casos que no se cuente con agenda medica mecanizada.
7. El Archivista será el responsable de preparar los Expedientes Clínicos de los pacientes citados para Consulta Externa, integrando las hojas clínicas y formularios necesarios, verificando exámenes pendientes y fechando para la Consulta.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 25 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

1.3.4.2 Descripción del Procedimiento

Recepcionista

1. Entrega al Archivista, el original y duplicado de las Agendas Médicas.

Archivista

2. Recibe y revisa las agendas médicas correspondientes a cada Médico, programadas para el siguiente día.
3. Extrae los Expedientes Clínicos de acuerdo a lo detallado en las Agendas Médicas.
4. Revisa y prepara los Expedientes Clínicos según las Agendas Médicas.
5. Conformar los grupos de Expedientes Clínicos por cada Agenda Médica.
6. Entrega o envía a la Asistente Clínico/Enfermera el original y copia de Agenda Médica y los Expedientes Clínicos correspondientes.
7. Archiva el duplicado de la Agenda Médica en su lugar respectivo.

Asistente Clínico/Enfermera

8. Recibe los Expedientes Clínicos, verifica contra original y copia de Agenda Médica y firma de recibido en el duplicado.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 26 de 331

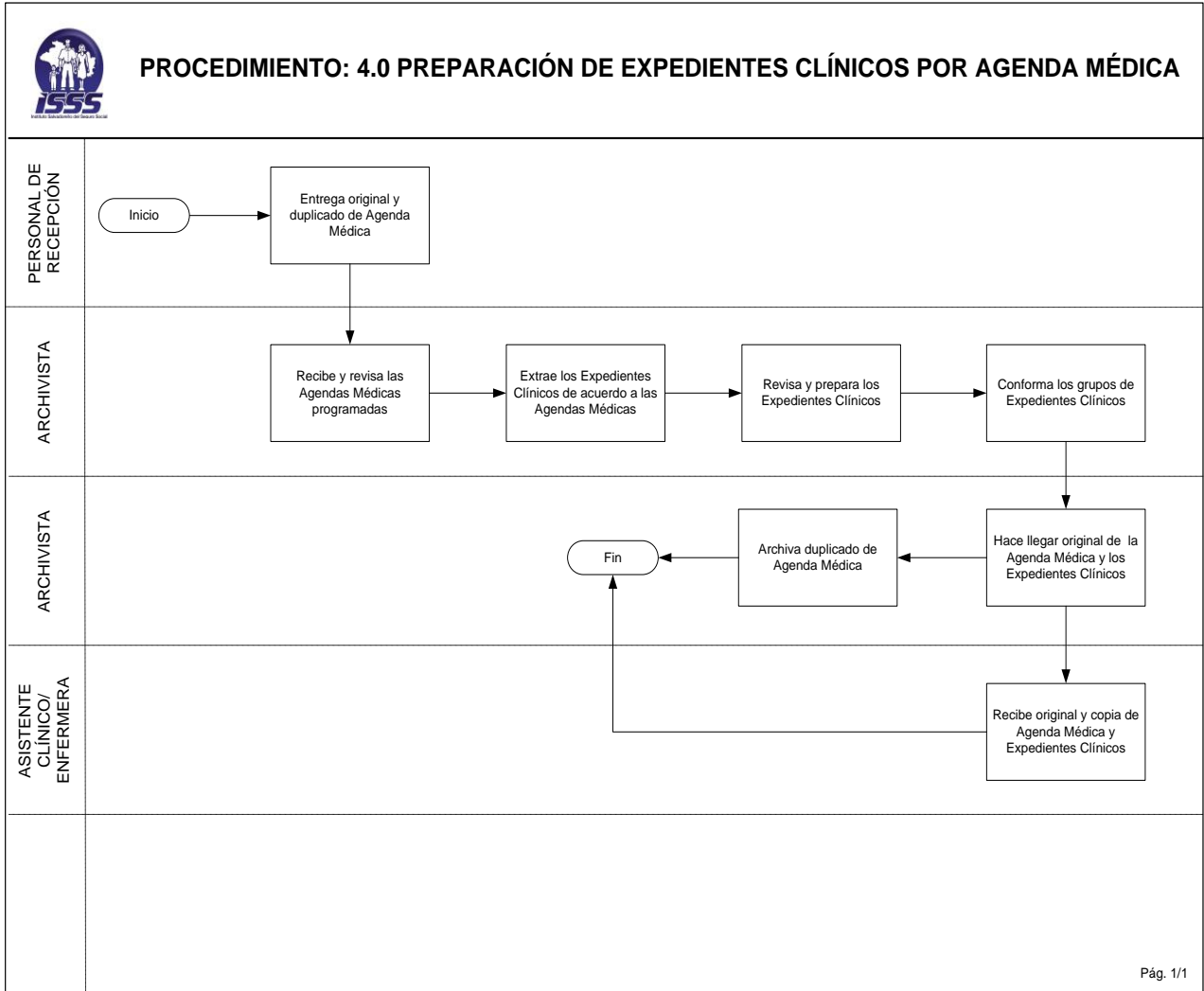
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

1.3.4.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 27 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

1.3.5 “Recepción de Expedientes Clínicos por Agenda Médica”

1.3.5.1 Normas del Procedimiento

1. El área de Archivo Clínico será la responsable de recibir (recepción) de Expedientes Clínicos entregados por medio de Agenda Médica.
2. La Asistente Clínico/Enfermera será responsable en devolver al área de Archivo Clínico en forma completa y a través de lo detallado en la Agenda Médica los Expedientes Clínicos de los pacientes atendidos por cita programada y a condición o en su defecto el Expediente Múltiple (Falso), al finalizar la jornada de consulta o en el horario que sea establecido.
3. Los Expedientes Clínicos de los pacientes inscritos en los programas de Control Prenatal, Planificación Familiar y Control de Niño Sano deberán ser devueltos al Archivo Clínico en un período que no exceda las 24 horas.
4. La devolución de los Expedientes Clínicos de los pacientes que se presentaron o no a su cita médica, se realizará después de la jornada de consulta.
5. Los Expedientes Clínicos deberán ser archivados en un tiempo máximo de 24 horas después de haberlos recibido.

1.3.5.2 Descripción del Procedimiento

Archivista

1. Recibe original de Agenda Médica y los Expedientes Clínicos correspondientes.
2. Extrae del Archivo respectivo, el duplicado de la Agenda Médica.
3. Revisa que los Expedientes Clínicos coincidan con lo detallado en el original y duplicado de la Agenda Médica.
4. Si el número de Expedientes Clínicos está completo; firma de recibido en original y copia de Agenda Médica.
5. Ordena los Expedientes Clínicos por número de afiliación.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 28 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:

UNIDADES MÉDICAS

6. Archiva el duplicado de la Agenda Médica y los Expedientes Clínicos.
7. Si el número de Expedientes Clínicos no está completo, anota en el original y duplicado de la Agenda Médica los pendientes por recibir y regresa al paso N° 4 de este procedimiento.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 29 de 331

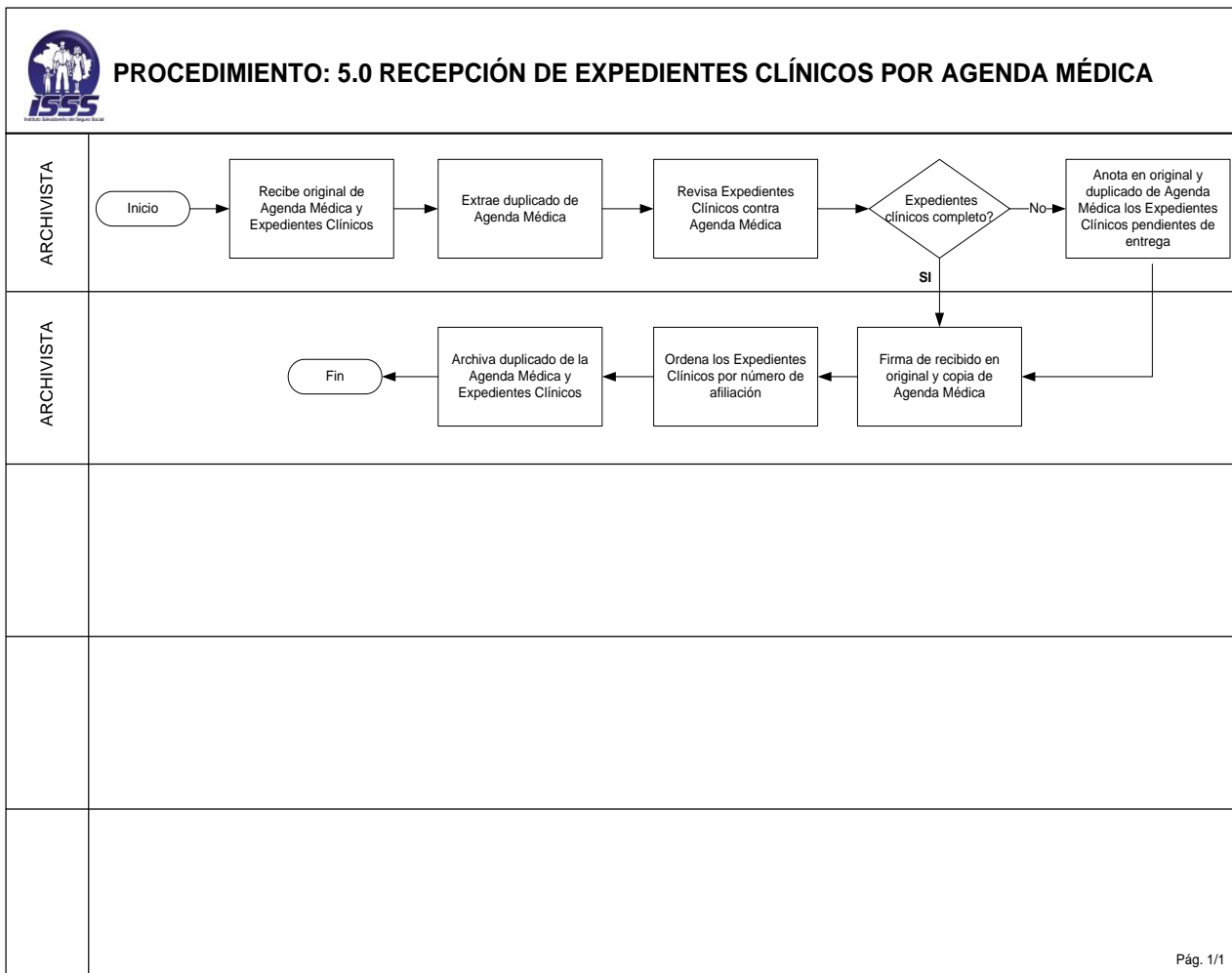
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

1.3.5.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 30 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

1.3.6 “Entrega de Expedientes Clínicos”

1.3.6.1 Normas del Procedimiento

1. El Archivista y/o Recepcionista deberán mantener un estricto control sobre los Expedientes Clínicos de los pacientes del ISSS, entregándolos únicamente al personal autorizado por la Jefatura del área solicitante o al designado por la Dirección del Centro de Atención.
2. El Archivista será el responsable de monitorear y solicitar los Expedientes Clínicos pendientes de devolución a las áreas o Centros de Atención donde los entregó o fueron solicitados por el personal técnico en un período que no exceda las 24 horas, posterior al objetivo para lo cual fue solicitado.
3. La solicitud oficial para el préstamo de Expediente (s) Clínico (s), será el Expediente Múltiple (Falso) y cuando el número solicitado sea dos Expedientes Clínicos en adelante solicitará además el Bolefín de Remisión.
4. El Archivista entregará el (los) Expediente (s) Clínico (s) solicitado(s) por los Centros de Atención del Instituto siempre que el solicitante entregue el Bolefín de Remisión y Expediente Múltiple (Falso por cada Expediente prestado) detallando lo requerido, previa autorización del Director o persona Designada del Centro de Atención que solicita el documento.
5. La solicitud y/o entrega de Expedientes Clínicos entre Centros de Atención del ISSS, será autorizada por el Director del Centro de Atención o por la persona delegada por él.
6. Cuando el solicitante sea de Instituciones ajenas al ISSS, el préstamo se realizará de acuerdo a lo establecido en las “Normas y Procedimientos para la Atención a Funcionarios o Agentes de Autoridad, Certificación y Secuestro de Expedientes Clínicos de Centros Médico-Hospitalarios del ISSS”.

1.3.6.2 Descripción del Procedimiento

Archivista

1. Recibe solicitud para préstamo de Expediente Clínico.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 31 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

2. Verifica que esté debidamente completa la información en el Falso y Boletín de Remisión con original y copia, previa autorización del Director o Designado del Centro de Atención solicitante.
3. Si la solicitud no está completa, la devuelve al solicitante para su modificación.
4. Si la solicitud esta completa, busca en el Archivo el (los) Expediente(s) Clínico(s), lo(s) extrae y coloca el Falso respectivo.
5. Solicita firma de recibido en el Boletín de Remisión original por parte del solicitante que recibe los documentos.
6. Entrega el (los) Expediente (s) Clínico (s) solicitado (s)
7. Archiva el Boletín de Remisión.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 32 de 331

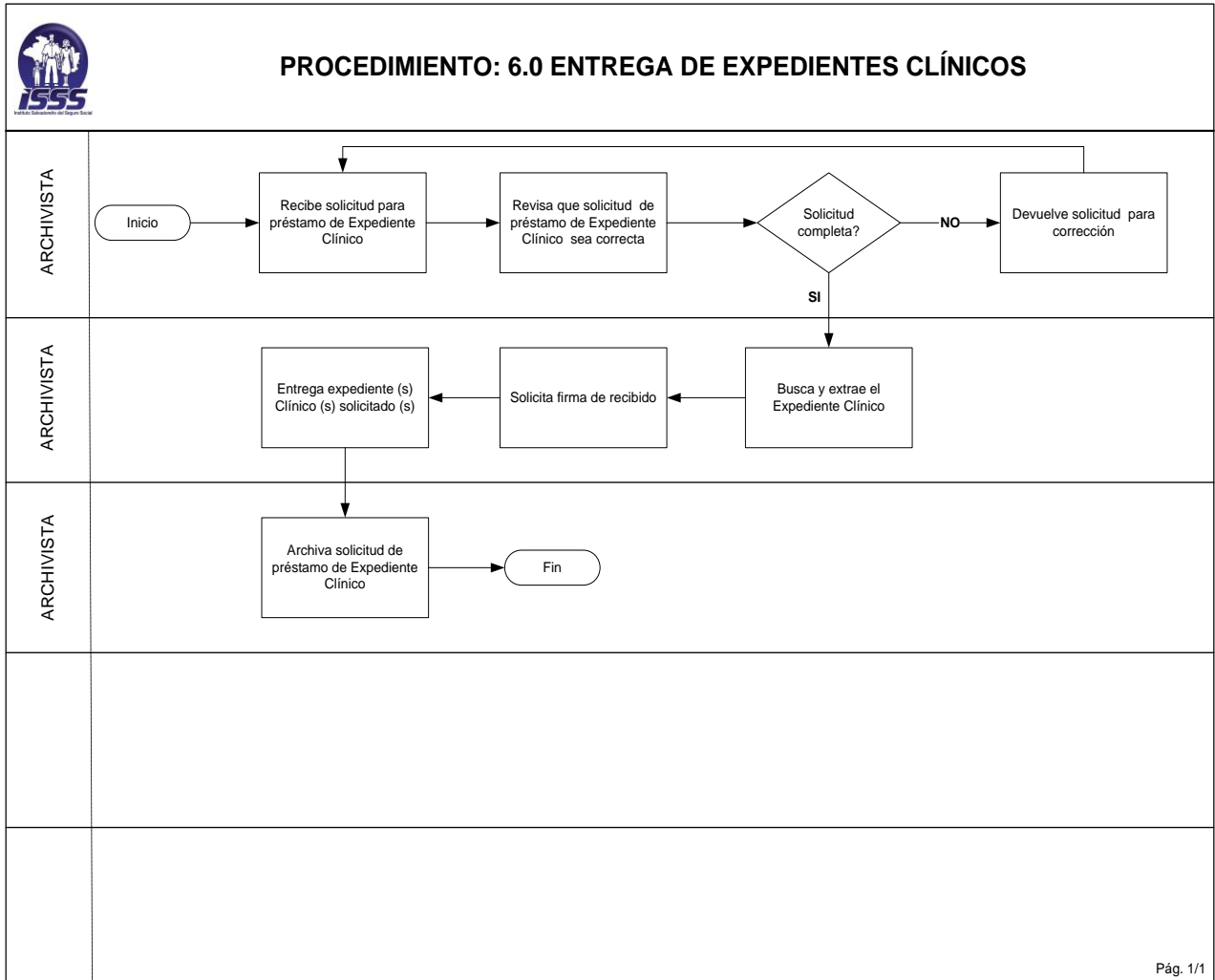
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

1.3.6.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 33 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

1.3.7 “Recepción de Expedientes Clínicos”

1.3.7.1 Normas del Procedimiento

1. El área de Archivo Clínico, tendrá la obligación de atender la recepción de Expedientes Clínicos de pacientes de las diferentes áreas de los Centros de Atención del ISSS o de Instituciones ajenas al ISSS.
2. La devolución de Expedientes Clínicos prestados entre Centros de Atención del ISSS, deberá realizarse a través de Bolefín de Remisión al área de Archivo Clínico de la Dependencia que proporcionó el (los) Expediente (s) Clínico (s), en un tiempo máximo de 48 horas hábiles, posterior al cumplimiento del objetivo para lo cual fue solicitado y el Archivista o personal de Recepción, deberá firmar de recibido en la copia del Bolefín de Remisión.
3. El Archivista deberá revisar que el Expediente Clínico recibido esté amparado en el Bolefín de Remisión y/o en el Expediente Múltiple (Falso) correspondiente cuando la devolución sea del mismo u otro Centro de Atención del ISSS.
4. Cuando el Bolefín de Remisión ampare a varios Expedientes Clínicos entregados y éstos no sean devueltos en su totalidad, el Archivista deberá anotar en dicho Bolefín las fechas de las devoluciones parciales.
5. Cuando el Expediente Clínico sea devuelto por Instituciones ajenas al ISSS, el solicitante deberá entregarlo con una Nota de Remisión en original y duplicado, quedando esta bajo custodia de la Dirección del Centro de Atención que realizó el préstamo y devolviendo el duplicado con firma de recibido al solicitante.

La Nota de Remisión del Expediente Clínico deberá ser archivada en orden cronológico en la Dirección del Centro de Atención.

1.3.7.2 Descripción del Procedimiento

Archivista

1. Recibe y revisa el Expediente Clínico (cuando el préstamo es solamente uno) y además con Bolefín de Remisión en original y copia (cuando el préstamo es de dos o más Expedientes).

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 34 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

2. Extrae del Archivo Clínico, el (los) Expediente(s) Múltiple(s) (Falso) y el Boletín de Remisión (en caso de haberlo recibido).
3. Revisa que la información del Expediente Múltiple y el Boletín de Remisión coincida con los datos del Expediente Clínico.
4. Si la información del Boletín de Remisión no coinciden con la del Expediente Clínico, lo devuelve.
5. Si la información del Boletín de Remisión coinciden con el Expediente Clínico, recibe el Expediente Clínico y firma de recibido la copia del Boletín de Remisión.
6. Devuelve al solicitante, la copia del Boletín de Remisión con firma de recibido.
7. Archiva el (los) Expediente(s) Clínico(s) y la Solicitud de Expediente Clínico en el lugar correspondiente.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 35 de 331

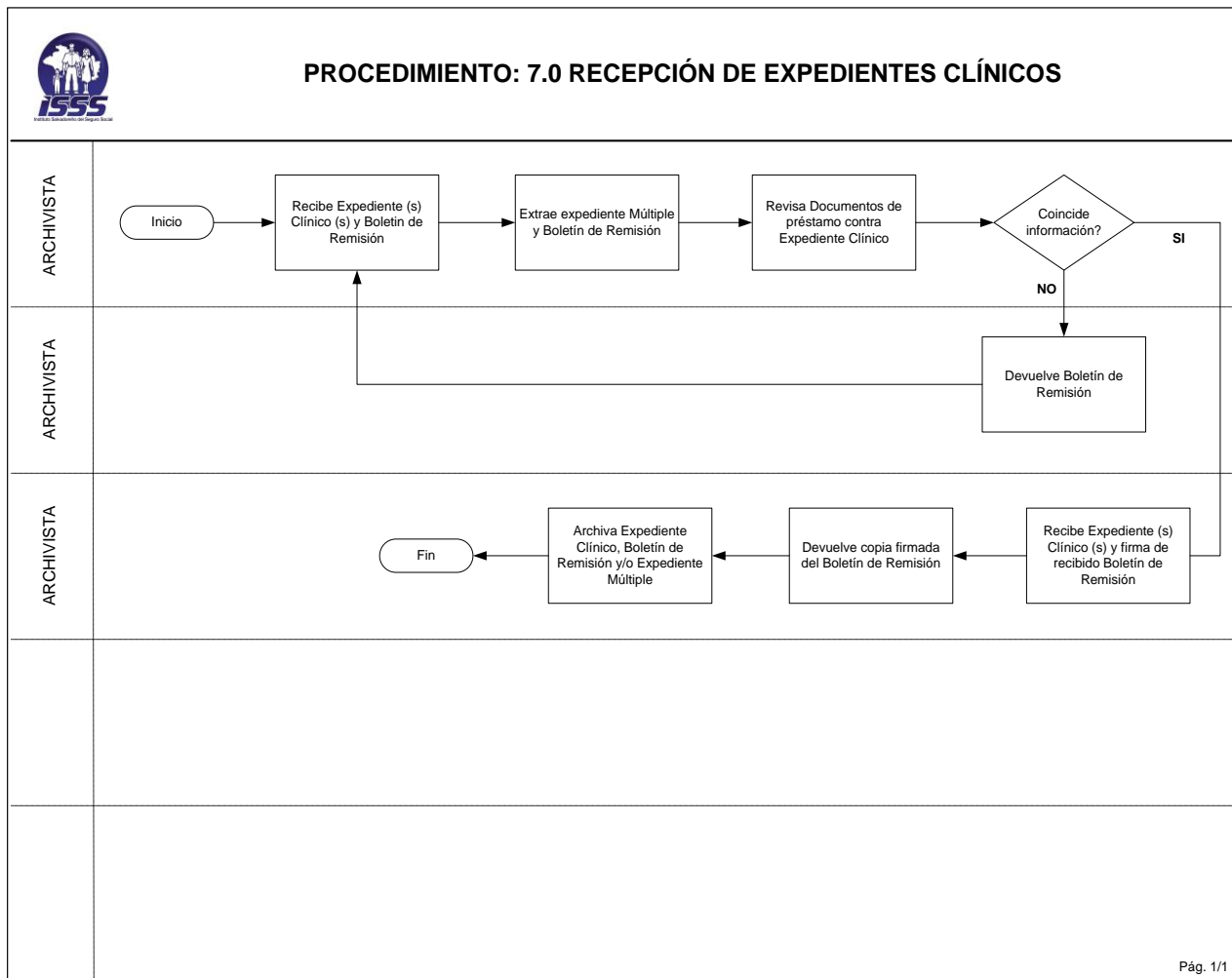
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

1.3.7.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 36 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

1.3.8 “Depuración de Expedientes Clínicos”

1.3.8.1 Normas del Procedimiento

1. El Jefe de Archivo Clínico y el (la) Director (a) del Centro de Atención serán los responsables de coordinar y nombrar un Comité para realizar la Depuración de los Expedientes Clínicos de los pacientes del ISSS.
2. La Depuración de los Expedientes Clínicos deberá efectuarse de acuerdo a la Política establecida por la Dirección del Centro de Atención y el Jefe de Archivo Clínico.

La Política deberá mencionar la forma y la periodicidad en que los Expedientes Clínicos deberán ser depurados. Adicionalmente, deberá establecerse la forma y los períodos en que los Expedientes Clínicos pasivos podrán ser destruidos, de acuerdo a una Base Legal y Médica.

3. Cuando el procedimiento de Depuración se realice fuera del área de Archivo Clínico, el movimiento de los Expedientes Clínicos deberá efectuarse siguiendo los procedimientos de “Entrega de Expedientes Clínicos” y “Recepción de Expedientes Clínicos”.
4. El Archivista deberá elaborar un Acta en la que autorice el traslado de los Expedientes Clínicos al Archivo Pasivo.

El Acta de Expedientes Clínicos Pasivos deberá contener: nombre, número de afiliación de los Expedientes Clínicos Pasivos y el número de identificación de la caja donde serán colocados.

5. La caja donde serán colocados los Expedientes Clínicos Pasivos deberá identificarse con un número, contenido y el nombre del Centro de Atención al que pertenecen los Expedientes Clínicos. En su interior deberá colocarse el duplicado del Acta de Expedientes Clínicos Pasivos.
6. La Nota de Remisión de los Expedientes Clínicos Pasivos, deberá contener el número de identificación de la caja y Acta de Expedientes Clínicos pasivos. El Archivista será el responsable de recuperar la Nota de Remisión de Expediente Clínicos pasivos y verificar que presente la firma de recibido.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 37 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

7. La Nota de Remisión y el Acta de Expediente Clínico pasivo deberán ser archivadas en orden cronológico.
8. Las personas involucradas en este procedimiento tendrán que tomar en cuenta además de los puntos anteriores, lo establecido en la "Norma para la Depuración y Descarte de Expedientes Clínicos y otros Documentos de Servicios Clínicos Auxiliares" contemplada en "Las Normas para la Depuración y Descarte de Bienes de Consumo de los Centros de Atención del ISSS".
9. Cuando se lleve a cabo el cierre de una Clínica Empresarial, el comité de depuración del Expediente Clínico de la Unidad Médica a la que este adscrita, deberá levantar un acta en la que se haga constar que se han recibido los Expedientes Clínicos; esto para el respectivo resguardo o depuración.

1.3.8.2 Descripción del Procedimiento

Archivista

1. Extrae de Archivo Clínico, el (los) Expediente(s) Clínico(s) a depurar.
2. Si el Expediente Clínico corresponde a paciente Activo, archiva el Expediente Clínico, tomando en cuenta que si la última consulta realizada es menor a tres años lo hará en el Archivo Clínico Activo; y si es mayor de tres años y menor de cinco será en Archivo Clínico Pasivo.
3. Si el Expediente Clínico corresponde a paciente Pasivo con más de cinco años, entrega el Expediente Clínico Pasivo al Comité de Depuración de Expedientes.

Comité de Depuración de Expedientes

4. Recibe el Expediente Clínico Pasivo y analiza los Documentos que contiene.
5. Si existen razones justificadas para conservar el Expediente, lo selecciona y entrega al Archivista para que sea archivado.
6. Si no existe razón justificada para seguir archivando el Expediente Clínico, lo selecciona completamente para su depuración.
7. Elabora el resumen de los Expedientes Clínicos y lo entrega al Archivista junto con los Expedientes seleccionados para su depuración.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 38 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

Archivista

8. Recibe los Expedientes Clínicos depurados, con su respectivo resumen y los Expedientes Clínicos que por algún motivo deberán permanecer archivados.
9. Archiva los Expedientes Clínicos Pasivos que permanecerán archivados por motivo especial.
10. Archiva en cajas los Expedientes Clínicos depurados.
11. Rotula cajas detallando el contenido de los Expedientes Clínicos.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 39 de 331

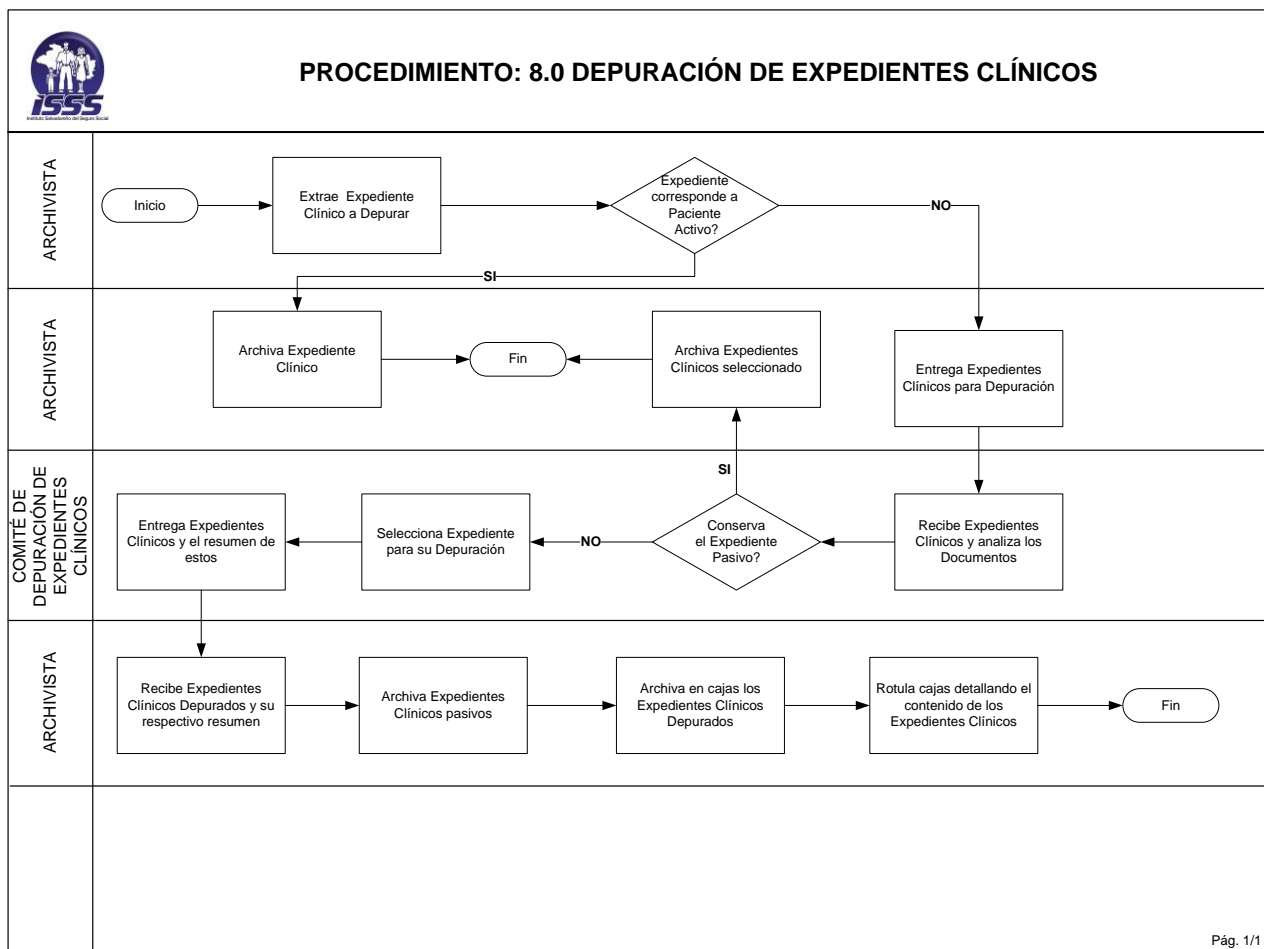
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

1.3.8.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 40 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

2. Descripción del Proceso de “Consulta Externa”

2.1. Objetivo del Proceso

Brindar Atención Médica oportuna a los pacientes del ISSS que lo solicitan.

2.2. Normas Generales

1. La Consulta Médica por primera vez para un paciente será con un Médico General, quien le referirá a un Médico Especialista, si fuese necesario.
2. El Médico que emita una Referencia Médica podrá solicitar la Contrarreferencia cuando lo considere necesario.
3. El Director del Centro de Atención será el responsable de autorizar la Referencia Médica para uso externo, elaborada por el Médico en ese Centro de Atención.
4. El Director del Centro de Atención podrá designar a una persona para autorizar las Referencias Médicas cuando el volumen de operaciones lo requiera.
5. El original y el duplicado de la Referencia Médica deberán ser entregados al paciente para solicitar la Consulta con el Médico a quien fue referido y el triplicado deberá ser integrado al Expediente Clínico del paciente.
6. La Enfermera, será la responsable de explicar al paciente que deberá entregar el original y el duplicado de la Referencia Médica al o la Recepcionista para solicitar la cita con el Médico que lo atenderá en la consulta referida.
7. El Médico que recibe la Referencia Médica deberá utilizar el original y el duplicado para contestar al Médico que efectuó la Referencia, el duplicado deberá ser mantenido en el archivo del paciente; en caso de no requerir contestación, el original de la Referencia Médica deberá ser archivada junto al duplicado de la misma.
8. El Médico será responsable de verificar en la Consulta Externa previa a la cirugía de un paciente, que el Expediente Clínico contenga los requisitos (ver norma de

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 41 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

sala de operaciones y norma de anestesiología) necesarios y completos para evitar contratiempos para la intervención quirúrgica en el Centro de Atención al cual fue referido.

9. Posterior a la consulta del paciente los Expedientes Clínicos deberán ser entregados al Archivista a través de una programación establecida por los responsables de los Procesos de Archivo y Consulta Externa.
10. La Enfermera será la responsable de revisar que los Expedientes Clínicos contengan las hojas rotuladas, fechadas y deberá sellar para la consulta.
11. La Enfermera será la responsable de revisar que los resultados de los exámenes ordenados por el Médico en la consulta anterior se encuentren en el Expediente Clínico. En caso de no encontrarse los resultados de los exámenes, deberá solicitarlos al servicio de Archivo Clínico, con el objeto de integrarlos al Expediente Clínico antes de la consulta.

2.3 Procedimientos Incluidos

1. Consulta Médica.
2. Despacho de Paciente de Consulta.

2.3.1 "Consulta Médica"

2.3.1.1 Normas del Procedimiento

1. La Enfermera de Consulta Externa será responsable de tener preparado el equipo, el instrumental y el material requeridos para la consulta en el momento de ingreso del paciente.
2. La Enfermera de Consulta Externa será responsable de identificar plenamente al paciente antes de prepararlo para la consulta.
3. El Médico será responsable de identificar plenamente al paciente antes de iniciar la consulta.
4. Los Documentos Resultantes de la Consulta Externa podrán ser:
 - Recetas Médicas
 - Exámenes de Laboratorio

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 42 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

- Exámenes de Gabinete
- Otros

5. Los resultados de la Consulta Médica podrán ser:

- Alta
- Referencia
- Contrarreferencia
- Cita
- Ingreso(U.M. con hospitalización)

2.3.1.2. Descripción del Procedimiento

Enfermera/Auxiliar de Enfermería/Asistente Clínico

1. Al recibir los documentos para la Consulta Externa y el paciente, solicita al paciente el original del número correlativo de consulta.
2. Identifica al paciente.
3. Prepara al paciente para la Consulta Externa.
4. Actualiza el Expediente Clínico.
5. Hace llegar al Médico el Expediente Clínico, la Tarjeta de Afiliación o de Pensionado y el paciente.

Médico

6. Al recibir el Expediente Clínico, la Tarjeta de Afiliación o Pensionado (carta de cesantía) y el paciente, Identifica.
7. Realiza el acto Médico.
8. Documenta la atención brindada en el Expediente Clínico.
9. Firma y estampa sello a los documentos resultantes de la Consulta Externa.
10. Hace llegar el Expediente Clínico, los documentos resultantes de la Consulta Externa y el paciente al área de despacho de Pacientes de Consulta.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 43 de 331

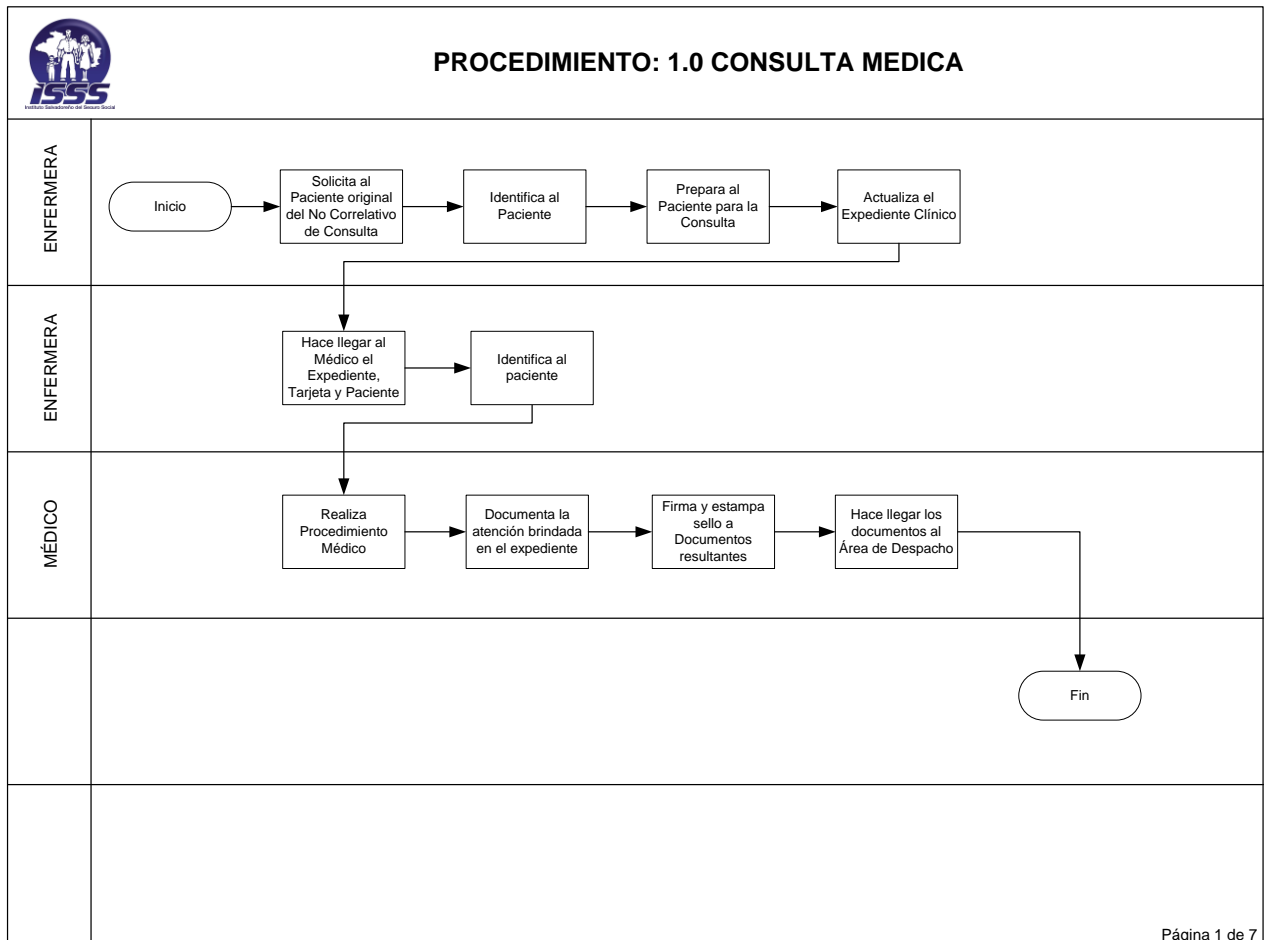
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

2.3.1.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 44 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

2.3.2 “Despacho de Pacientes de Consulta”

2.3.2.1 Normas del Procedimiento

1. La Enfermera, Asistente Clínico será responsable de completar los documentos resultantes de la Consulta Externa.
2. Los documentos resultantes de la Consulta Externa serán los documentos necesarios por los diferentes procesos a los que sean referidos los pacientes.
3. La Enfermera será la responsable de recolectar y ordenar los Expedientes Clínicos de pacientes que pasaron su consulta por Agenda Médica y sin cita previa, verificará que los Expedientes Clínicos estén completos. Al entregar los Expedientes Clínicos, la enfermera firma en el original de Agenda Médica del responsable del proceso de Archivo Clínico.

2.3.2.1 Descripción del Procedimiento

Enfermera/Auxiliar de Enfermería/Asistente Clínico

1. Al recibir el Expediente Clínico, los documentos resultantes de la Consulta Externa y el paciente, completa los datos en los documentos resultantes de la Consulta Externa.
2. Estampa la fecha y la leyenda "Pasó Consulta Hoy" en la Certificación de Derechos y Cotizaciones.
3. Explica al paciente lo que debe hacer con los documentos resultantes de la Consulta Externa.
4. Entrega la Certificación y los Documentos Resultantes a Paciente.
5. Entrega el Expediente Clínico y el original del número correlativo de consulta al Archivo Clínico.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 45 de 331

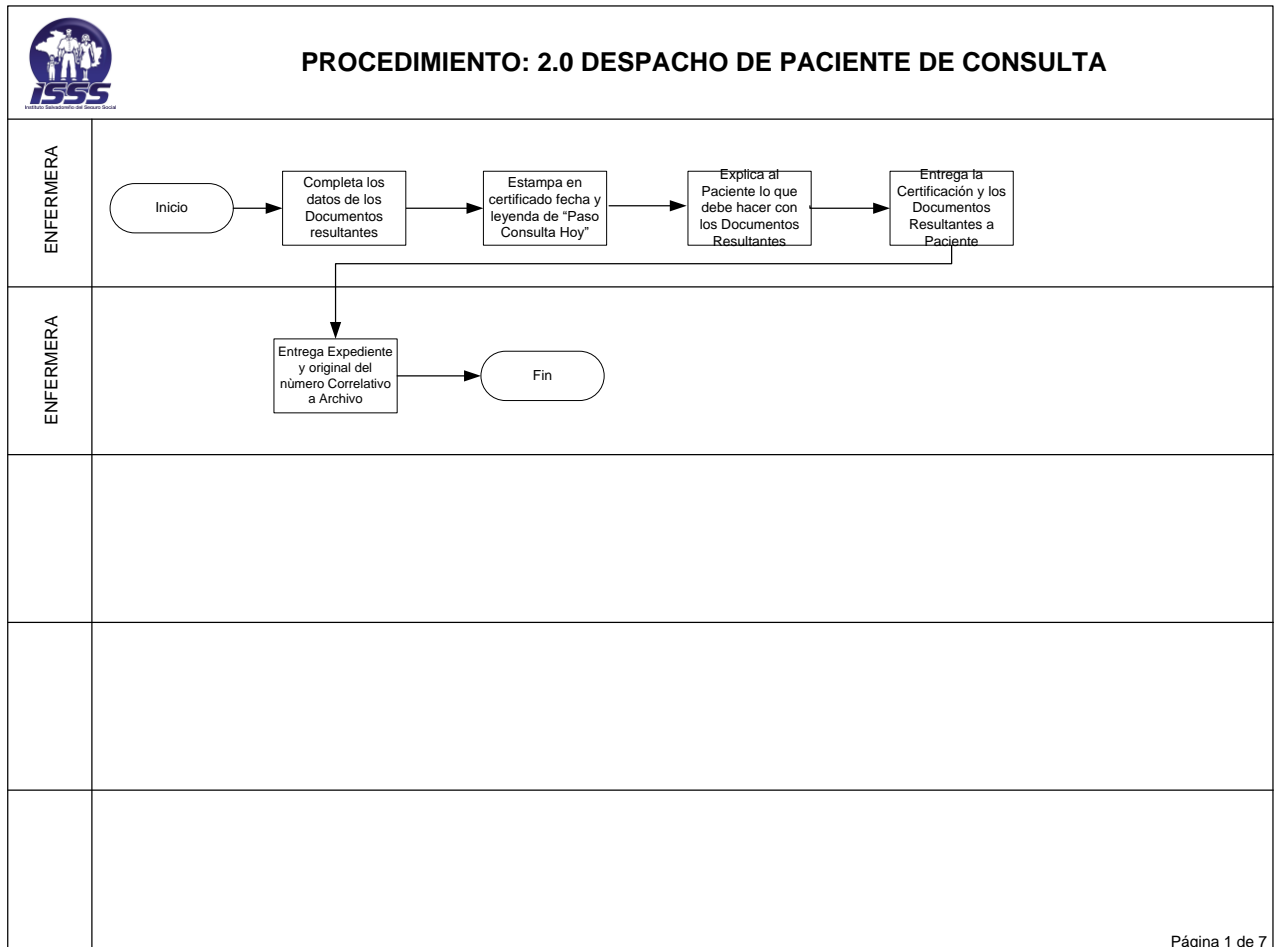
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

2.3.2.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 46 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

3. Descripción del Proceso “Farmacia”

3.1 Objetivo del Proceso

Controlar y dispensar los medicamentos indicados a los pacientes a fin de recuperar su salud.

3.2 Normas Generales

1. La dispensación de medicamentos a los usuarios del ISSS se hará a través de Recetas Médicas.
2. El Técnico que recibe la Receta Médica será el responsable de verificar que la misma esté completa, libre de enmendaduras, y cumpla con las normas establecidas.
3. El Técnico deberá mantener un listado de médicos con su firma y el sello respectivo, para comprobar que la Receta Médica esté debidamente autorizada.
4. El Técnico será el responsable de verificar que la firma y el sello que autoriza la Receta Médica estén correctos.
5. Los Médicos de la consulta deberán ser informados sobre la escasez de un medicamento específico y de que existen otras opciones.
6. Cuando se reciba el medicamento, deberá informársele a los médicos para que pueda ser prescrito nuevamente.
7. El Técnico o Encargado de Farmacia deberá llevar un registro de los medicamentos que no puedan ser dispensados a los pacientes por carecer de ellos, e informarlo al Director del Centro de Atención.
8. Las Recetas Médicas se clasifican según el tratamiento del paciente en: Normales, Repetitivas, Pediátricas, Para Pacientes Hospitalizados, de Estupefacientes y Barbitúricos y las de consulta integrada de especialidades.
9. Los Estupefacientes y Barbitúricos deberán ser resguardados bajo condiciones de seguridad adecuadas.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 47 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

10. Los Estupefacientes y Barbitúricos serán prescritos en Recetas Médicas especiales, prenumeradas.
11. Las Recetas Médicas de Estupefacientes y Barbitúricos en blanco, deberán ser controladas y distribuidas por la Secretaria de la Dirección o quien el Director del Centro de Atención designe.
12. La entrega de las Recetas Médicas de Estupefacientes y Barbitúricos en blanco deberán ser anotadas en el Registro de Recetas Médicas de Estupefacientes y Barbitúricos.
13. La Receta Médica de Estupefacientes y Barbitúricos será elaborada por el Médico en original y copia debiendo firmar tanto el original como la copia.
14. El Jefe de Farmacia deberá mantener un Registro de Control de las Recetas Médicas de Estupefacientes y Barbitúricos dispensados.
15. El Jefe de Farmacia, deberá remitir trimestralmente al Consejo Superior de Salud Pública, los originales de las Recetas Médicas junto con el registro de control de Estupefacientes y Barbitúricos.
16. Los duplicados de las Recetas Médicas de Estupefacientes y Barbitúricos deberán ser archivados en la farmacia bajo la custodia del Jefe de Farmacia.
17. Será responsabilidad del Jefe de Farmacia, verificar diariamente la cadena de frío de aquellos medicamentos que lo requieran.
18. La Enfermera Coordinadora de la Consulta será la responsable de solicitar el abastecimiento oportuno de los medicamentos e insumos médicos descartables requeridos en el proceso de la Consulta Externa; tramitando una Receta Médica que autorizará la Dirección del Centro de Atención o una Requisición Interna.
19. Periódicamente, el Jefe o Encargada de Farmacia deberá realizar inventarios de existencias físicas de medicamento, para verificarlo contra el kardex y los datos del Sistema Informático de Farmacia.
20. Mensualmente el Jefe de Farmacia deberá emitir un Resumen de Consumo de Medicamentos y enviarlo mensualmente a la Sección Contabilidad Institucional, en los tres primeros días hábiles de cada mes. El resto de informes se enviarán en los primeros cinco días hábiles de cada mes.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 48 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

21. Los Centros de Atención que solicitan Preparados Magistrales que se elaboran únicamente en la Unidad Médica Atlacatl, deberán realizarlo para el período de un mes.
22. El responsable de producir los Preparados Magistrales deberá revisar, analizar y en consecuencia realizar los ajustes que fueren necesarios a la "Requisición Envío de Suministros" que envía el solicitante; antes de iniciar el proceso de elaboración del medicamento.
23. El solicitante de Preparados Magistrales deberá retirar el medicamento, a través de una "Transferencia", la cual deberá ser firmada por la encargada de los preparados magistrales, la Jefe de Farmacia y por el Director del Centro de Atención que solicitó el medicamento.
24. Las Recetas Médicas deberán ser archivadas por tipo de receta y en orden cronológico.
25. En los Centros de Atención en donde se emiten ticket al registrar la Receta, éstas se archivarán cronológicamente por el orden correlativo del ticket.

3.3. Procedimientos Incluidos

1. Dispensación de Medicamentos a Pacientes Ambulatorios.
2. Dispensación de Dosis Unitarias de Medicamentos a Pacientes Hospitalizados.
3. Registro y Emisión de Informes de Recetas Recibidas y Despachadas.

3.3.1 "Dispensación de Medicamentos a Pacientes Ambulatorios"

3.3.1.1 Normas del Procedimiento

1. El Técnico que recibe la Receta Médica será el responsable de verificar que la misma corresponde a la Tarjeta de Afiliación o de Pensionado y la Certificación de Derechos y Cotizaciones vigente que tenga al reverso el sello "pasó consulta este día y donde".
2. Cuando la Receta Médica presente alguna inconsistencia por la que no pueda ser dispensada, el Técnico deberá indicarle al paciente la forma de solucionarla.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 49 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

3. Los medicamentos que no sean retirados por los pacientes después de 48 horas de haber entregado la Receta Médica, deberán ser reintegrados a los estantes correspondientes; a la Receta Médica se le estampará el sello "Anulada" y deberá ser archivada para efectos de control.
4. El Técnico de Farmacia deberá verificar de acuerdo al tipo de receta la validez de la misma de acuerdo a la fecha de expedición.
5. Las Recetas Médicas dispensadas deberán ser registradas en el Sistema Informático de Farmacia y archivadas en orden cronológico.
6. Los medicamentos que no sean retirados personalmente por los pacientes y que sean Recetas Repetitivas, se solicitará a la persona que se presente que se identifique con su Documento Único de Identidad (DUI), parentesco con el paciente y firma al reverso de la receta.

3.3.1.2 Descripción del Procedimiento

Técnico de Farmacia

1. Revisa que la Receta Médica esté completa, correcta y debidamente autorizada.
2. Si la Receta Médica no está correcta: Informa al paciente la inconsistencia de la Receta Médica, indicándole la forma de solucionarla.
3. Entrega la Receta Médica al paciente.
4. Si la Receta Médica está correcta, toma el medicamento del estante de acuerdo a la Receta Médica.
5. Llena las viñetas y/o cajas, anotándoles la dosificación del medicamento y el nombre del Médico que extendió la Receta Médica.
6. Prepara el medicamento.
7. Confirma el tipo y la cantidad de medicamento a dispensar.
8. Escribe el código del medicamento y la cantidad que será dispensado en la Receta Médica.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 50 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

9. Estampa el sello o el código de Técnico en la Receta Médica.
10. Llama al paciente para dispensarle el medicamento.
11. Solicita la Tarjeta de Afiliación o de Pensionado y la Certificación de Derechos y Cotizaciones vigente al paciente.
12. Revisa que la Receta Médica corresponda a la Tarjeta de Afiliación y a la Certificación de Derechos y Cotizaciones vigente, verificando en este último el sello de "Pasó Consulta este día y donde".
13. Explica al paciente la dosificación del medicamento y hace recomendaciones.
14. Entrega el medicamento, la Certificación de Derechos y Cotizaciones vigente y la Tarjeta de Afiliación o de Pensionado al paciente.
15. Estampa el sello "Entregado" en la Receta Médica.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 51 de 331

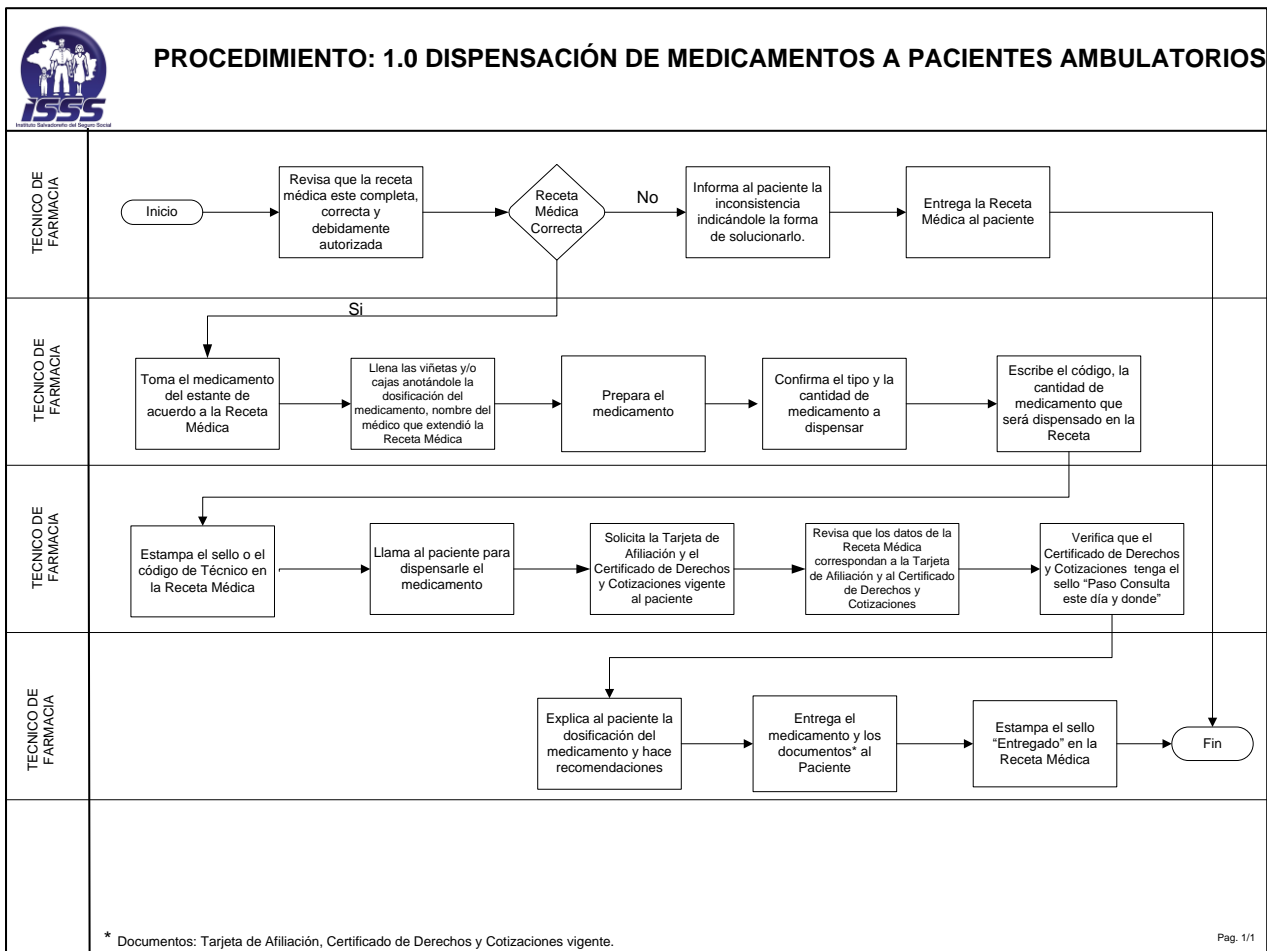
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

3.3.1.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 52 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

3.3.2 “Dispensación de Dosis Unitaria de Medicamentos a Pacientes Hospitalizados”

3.3.2.1 Normas del Procedimiento.

1. La dispensación de medicamentos a pacientes hospitalizados será para una administración de 24 horas.
2. Se entenderá por unidosis la dispensación de medicamentos a pacientes hospitalizados en dosis unitarias cada 24 horas.
3. Las Normas de Prescripción de Medicamentos serán aplicadas de conformidad a lo establecido en el Listado Oficial de Medicamentos, esto implica que las Recetas Médicas para paciente hospitalizado deberán contener los siguientes apartados: Nombre Genérico del Medicamento, Forma Farmacéutica, Dosis, Intervalo de Administración, Vía de Administración y Número de Unidades Prescritas.
4. Al finalizar la jornada de trabajo el Técnico de Farmacia o el digitador, ingresará el total de las Recetas Médicas para Paciente Hospitalizado prescritas, anotando inicialmente el código y cantidad dispensada, posteriormente adicionará la vía de administración, dosis, cantidad prescrita, datos del Paciente y la fecha.
5. El Técnico de Farmacia deberá verificar que las Recetas Médicas para Paciente Hospitalizado ordenadas por el Médico, cumplan con las normas de prescripción establecidas en el Listado Oficial de Medicamentos, esta disposición incluye al Expediente Clínico.
6. El Técnico de Farmacia será responsable de desplazarse a los diferentes Servicios a las 9:00 a.m. para revisar y extraer del Expediente Clínico del Paciente las Recetas Médicas.
7. Previa a la dispensación de medicamentos, el Técnico de Farmacia verificará que la Receta Médica para Paciente Hospitalizado esté completa, correcta y que cumpla con las normas de prescripción establecidas.
8. El Técnico de Farmacia será el responsable de dispensar los medicamentos de 24 horas a la Enfermera Jefe de Servicio que esté de turno cuando el paciente se encuentre hospitalizado.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 53 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

9. El Técnico de Farmacia será responsable de verificar que los medicamentos que se manejan en los servicios estén resguardados con las temperaturas adecuadas según el tipo de medicamento.
10. Cuando la dotación de medicamentos a los pacientes no haya sido consumida en su totalidad la Enfermera Jefe de Servicio deberá entregarlos semanalmente a la Farmacia, adjuntando el formulario Devolución de Medicamentos.
11. En caso de inexistencia de medicamentos el Jefe de Farmacia gestionará su obtención en un Centro de Atención para su administración a los pacientes.
12. El Médico será el responsable de anotar en el Expediente Clínico los medicamentos prescritos y llenar las Recetas correspondientes.
13. El Técnico de Farmacia será el responsable de preparar los medicamentos de conformidad a los requerimientos establecidos en las Recetas Médicas para paciente hospitalizado.
14. Cuando la dotación de medicamentos solicitados para los pacientes de alta estén listos en farmacia con su correspondiente identificación, éstos serán retirados por Enfermería de Hospitalización, quien entregará los medicamentos al paciente.

3.3.2.2 Descripción del Procedimiento

Técnico de Farmacia

1. Obtiene del Servicio el Expediente Clínico y la Receta Médica y revisa que la Receta Médica del paciente hospitalizado, cumpla con las normas de prescripción establecidas.
2. Si la Receta Médica para Paciente Hospitalizado no está completa y /o correcta, informa a la Secretaria Clínica o Enfermera la inconsistencia, indicándole la forma de solucionarlo.
3. Entrega la Receta Médica para Paciente Hospitalizado y el Expediente Clínico a la Secretaria Clínica o Enfermera.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 54 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

Secretaria Clínica/Enfermera

- Recibe la Receta Médica para Paciente Hospitalizado y el Expediente Clínico y hace que el Médico realice las modificaciones a la Receta Médica, si hubiere inconsistencia.
- Entrega la Receta Médica para Paciente Hospitalizado y el Expediente Clínico al Técnico de Farmacia.

Técnico de Farmacia

- Si la Receta Médica para Paciente Hospitalizado está completa y correcta estampa el sello de "entregado" de la Farmacia en el Expediente Clínico por cada prescripción.
- Extrae del Expediente Clínico las Recetas Médicas del paciente hospitalizado y las traslada a Farmacia.
- Toma el medicamento del estante.
- Confirma el tipo y la cantidad de medicamento a entregar.
- Escribe el código del medicamento y la cantidad de medicamento que será dispensado en la Receta Médica para Paciente Hospitalizado.
- Estampa el sello o el código de Técnico en la Receta Médica para Paciente Hospitalizado.
- Entrega el medicamento a la Enfermera de Turno, en el Servicio de Hospitalización.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 55 de 331

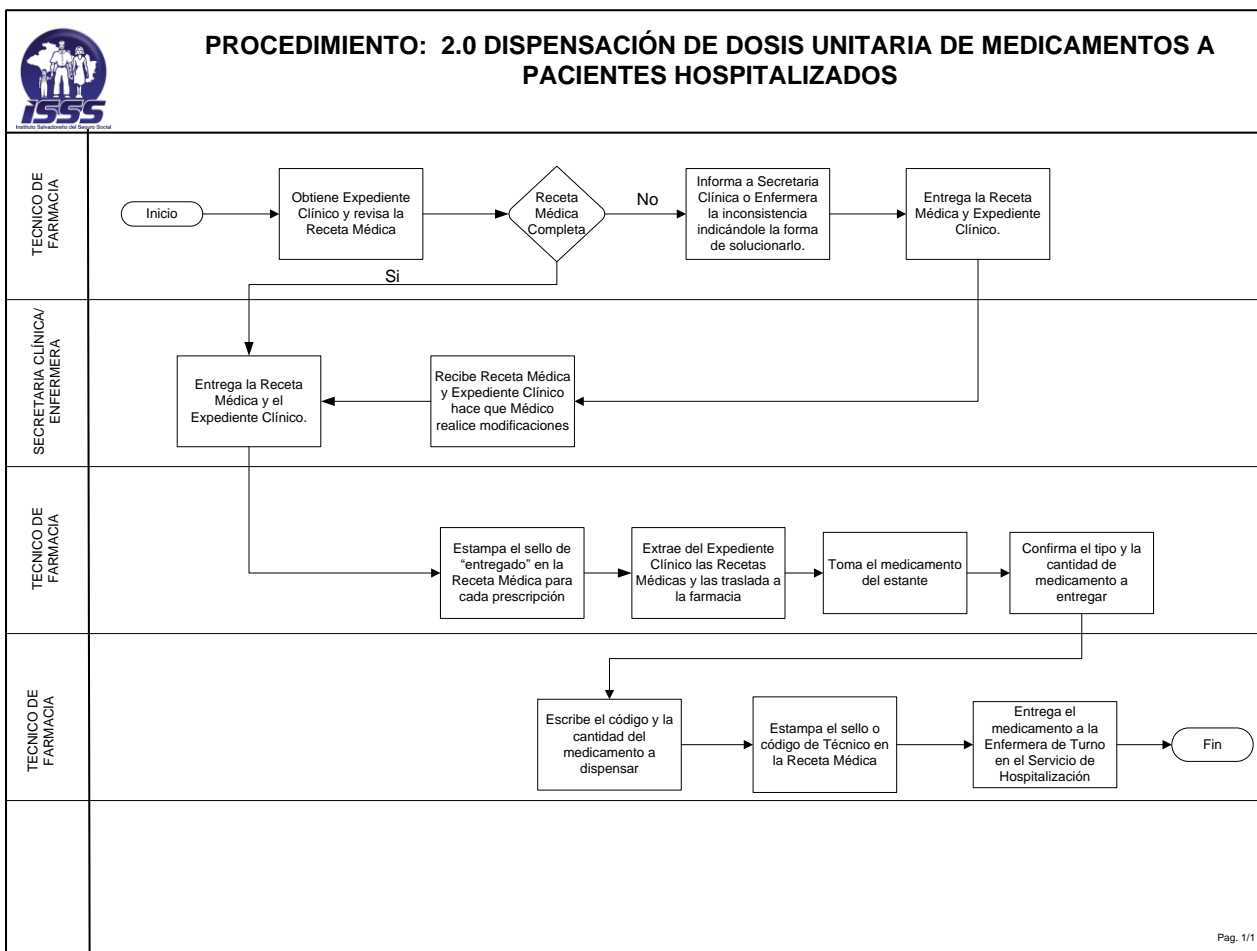
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

3.3.2.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 56 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

3.3.3 “Registro y Emisión de Informes de Recetas Recibidas y Despachadas”

3.3.3.1 Normas del Procedimiento

1. Las recetas deberán ordenarse por tipos: Normales u ordinarias, Pediátricas, Controladas, para Pacientes Hospitalizados y Repetitivas para iniciar su registro. En las farmacias donde cuenten con el sistema de control general de medicamentos, las recetas serán archivadas por número de ticket con sus correspondientes recetas y en orden correlativo.
2. La digitación de las recetas en el sistema de información deberá realizarse diariamente.
3. El sistema de registro de las recetas, deberá generar los siguientes informes:
 - Consumo diario y Mensual
 - Existencias en buen estado
 - Productos Vencidos o Deteriorados
 - Medicamentos Próximos a vencer
 - Demanda Insatisfecha
 - Sobreabastecimiento

3.3.3.2 Descripción del Procedimiento

El Técnico de Farmacia/ Encargada de Farmacia,

1. Ordena las Recetas por tipo: Normales, Pediátricas, Controladas Hospitalarias y Repetitivas, o por ticket emitido según el caso
2. Digita la información en el Sistema Informático, por cada uno de los tipos de recetas o por tickets.
3. Estampa en cada bloque de Receta o ticket digitado la leyenda “procesado”.
4. Genera los informes requeridos y envía electrónicamente.
5. Imprime y envía anotando en libro de control o Boletín de Remisión el reporte de Resumen de Consumo de medicamentos a la Sección de Contabilidad Institucional.
6. Archiva las Recetas Médicas en el archivo de Farmacia.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 57 de 331

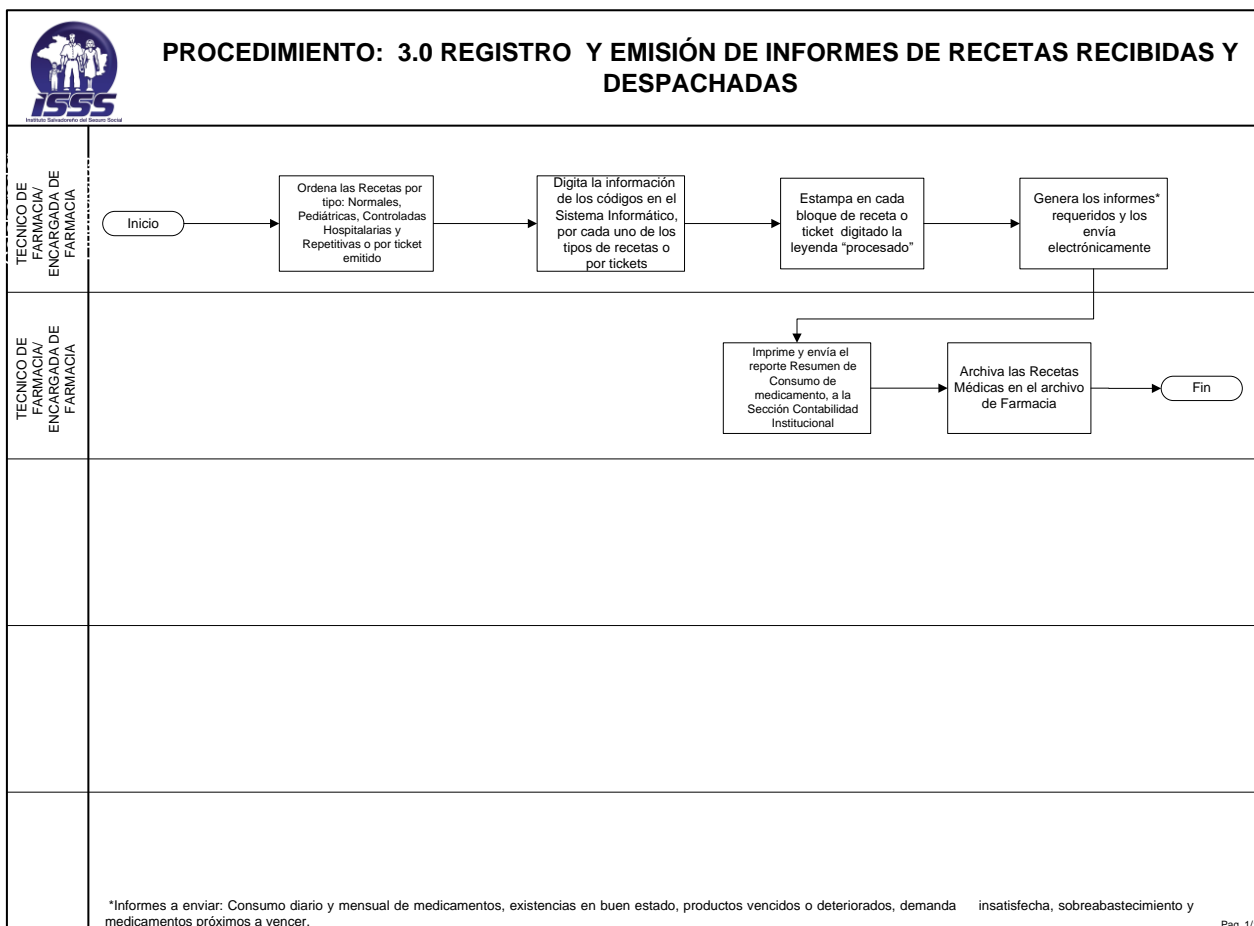
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

3.3.3.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 58 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

4. Descripción del Proceso “Médico Diagnóstico”

4.1 Objetivo

Atender las solicitudes de procedimientos médicos diagnósticos indicados a los Pacientes, proporcionando resultados oportunos y con calidad.

4.2 Normas Generales

1. La Enfermera de Consulta Externa de cada Centro de Atención deberá mantener un listado actualizado de Centros de Atención que realicen Servicios Diagnósticos con el detalle de los exámenes que puede solicitar en cada uno de ellos. Dicho listado deberá ser proporcionado y actualizado por la Subdirección de Salud.

La Enfermera de Consulta Externa será la responsable de informar al Paciente el Centro de Atención donde deberá tomarse el examen prescrito por el Médico así como dar indicaciones previas al estudio o examen a realizar.

2. La Solicitud de Examen deberá ser elaborada con letra de molde en original y copias, estar libre de borraduras, testaduras o enmendaduras y deberá tener el sello del Centro de Atención, así como el sello y la firma del Médico que prescribe el examen, Diagnóstico Presuntivo y Categoría. Si la Solicitud de Examen presenta inconsistencias, será rechazada inmediatamente y enviada a la clínica de referencia para que realice modificaciones. En ningún caso se recibirán Solicitudes de Exámenes estrujadas, sucias, manchadas o contaminadas.

La Solicitud de examen que indique que es urgente deberá ser referida al Centro de Atención de Adscripción o Empresa Suministrante con la que se tenga Contratación de Servicios Privados.

3. La palabra Técnico es utilizada para denotar a la persona que realiza los Procedimientos Médicos Diagnósticos; sin embargo, de acuerdo a las características de los exámenes estas funciones podrán ser desempeñadas por Médicos.
4. Se entenderá por Procedimiento Técnico las actividades que realiza el Técnico para analizar una muestra clínica, placa, imagen o un trazo así como la Toma del examen o las actividades que realiza el Médico.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 59 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

- Este manual describe como Servicio Diagnóstico todos los servicios auxiliares de diagnóstico médico que coadyuvan a detectar, confirmar, y categorizar las diversas patologías experimentadas por los pacientes. Para este segundo nivel de atención estos servicios estarán estructurados de la siguiente manera: Laboratorio Clínico, Radiología e Imágenes, Ultrasonografías, Electrocardiogramas y Colposcopia.
- Cada Servicio Diagnóstico deberá mantener un listado de las enfermedades, cuyos resultados al ser positivos, deberán enviarse el resultado de exámenes a Vigilancia Epidemiológica Central, Epidemiología Local y Director. Trabajo Social y/o enfermería serán los responsables de comunicarse con el Paciente.
- Para recibir servicios médicos diagnósticos los Pacientes Cotizantes y sus Beneficiarios deberán presentar: Tarjeta de Afiliación, Certificación de Derechos y Cotizaciones vigente y Solicitud de Examen.

Los Pacientes Pensionados y sus Beneficiarios deberán presentar únicamente la Tarjeta de Afiliación respectiva al momento de la entrega de las muestras o de presentarse a la toma de exámenes.

- Los Pacientes que hayan dejado de trabajar que se encuentren bajo tratamiento en una Especialidad y que requieran de procedimientos diagnósticos, deberán presentar el Certificado de Cesantía en sustitución de la Certificación de Derechos y Cotizaciones.

El período de vigencia del Certificado de Cesantía estará regulado por la Ley y los Reglamentos del ISSS.

La persona designada por el Director del Centro de Atención podrá autorizar la recepción o la toma de exámenes al Paciente que no presente la Certificación de Derechos y Cotizaciones, después de haber comprobado que las cotizaciones estén canceladas.

La prestación médica a Beneficiarios de empleado estará regulada en el Contrato Colectivo de Trabajo vigente.

- La fecha de la toma de exámenes deberá ser otorgada de tal forma que los resultados tengan validez en la fecha que serán requeridos y previa presentación de la fecha de la próxima consulta médica otorgada por el personal de recepción.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 60 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

10. Las personas que intervienen en el Proceso Médico Diagnóstico deberán cumplir con los requisitos establecidos en otros procesos, cuando efectúen operaciones que tengan relación con ellos.
11. Se entenderá por Medio Resultante, el producto físico final de la aplicación del Procedimiento Medico Diagnostico realizado al Paciente tal como: Radiología e Imágenes (Placa), Laboratorio Clínico (Reporte de Resultado), Ultrasonografía (Imagen), Electrocardiografía (Trazo), etc.
12. En este documento el término examen incluirá adicionalmente las muestras o pruebas realizadas a los pacientes.
13. El Reporte o Resultado de Examen es el resultado final de la lectura de: Placa, Imagen, Trazo, etc.
14. Debido a la diversidad de puestos de trabajo encontrados en los diferentes centros de atención para el otorgamiento de citas, recepción, transcripción, control, custodia y distribución de resultados de exámenes, entrega de depósitos o insumos para recolección de exámenes y a efecto de unificar criterios de trabajo, se establece en este manual utilizar el termino "Encargado de Recepción de Exámenes" para incluir las actividades actualmente desempeñadas por Médico, Enfermera, Asistente Clínico, Trabajador Social, Técnico, Secretaria, Recepcionista y Archivista,
15. La supervisión de la compra de servicios de Laboratorio Clínico Privado Contratado deberá efectuarse de conformidad a lo establecido en el Manual de Normas y Procedimientos para el Control de Servicios de Laboratorio Clínico Privado, oficializado en Febrero de 2007.
16. En la compra de servicios privados contratados de otros procedimientos médicos diagnósticos (Radiología e Imágenes, Ultrasonografía, Electrocardiogramas, etc.) deberá efectuarse el control respectivo de la compra del servicio de conformidad a lo establecido en el Convenio Marco de Cooperación Mutua entre el Instituto Salvadoreño del Seguro Social y el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, o a través del Convenio Especifico entre el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social para la Provisión de Servicios de Salud, 2004 y el contrato correspondiente.
17. En caso que el Centro de Atención cuente con equipo privado de laboratorio clínico y banco de sangre automatizado instalado, la supervisión respectiva se

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 61 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

hará según lo establecido en el Manual de Normas y Procedimientos para el Control de Pruebas de Laboratorio Clínico y Banco de Sangre, realizadas en equipo automatizado instalado en el Instituto Salvadoreño del Seguro Social en Calidad de Servicios, noviembre 2006.

18. Los documentos generales que el Paciente deberá presentar para recibir Atención Médica son: Tarjeta de Afiliación o Pensionado y Certificación de Derechos y Cotizaciones vigente.
19. Los documentos adicionales que todo Paciente debe presentar para atención de procedimientos diagnósticos son los siguientes:

Laboratorio Clínico: Solicitud de Examen y Control de Otorgamiento de Citas.

Radiología e Imágenes: Solicitud de Examen, Hoja de Indicaciones y Medicamentos, Tarjeta de Identificación de Placas, Control de Otorgamiento de Citas.

Ultrasonografía: Solicitud de Examen de Ultrasonografía y Control de Otorgamiento de Citas.

Electrocardiograma: Solicitud de Examen de Electrocardiograma y Control de Otorgamiento de Citas.

Colposcopia: Solicitud de Examen, Referencia Médica, Reporte de Citología Anormal reciente (Consulta Subsecuente).

Laboratorio Clínico

20. Los Pacientes que requieran simultáneamente varios análisis de sangre deberán ser remitidos a un sólo Laboratorio Clínico en la medida de lo posible para la toma y procesamiento de la muestra, según disponibilidad institucional en la red de servicios.
21. El Encargado de Recepción de Exámenes deberá identificar las muestras de laboratorio con el Número de Afiliación, y verificará que la información este correcta y posteriormente asignará el número correlativo de entrada en el frasco.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 62 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

22. El Encargado de la Recepción de Exámenes será el responsable de proporcionar los depósitos para la recolección de las muestras a los diferentes Servicios del Centro de Atención.
23. El Técnico que tome la muestra de sangre deberá identificar la viñeta del frasco escribiendo en ella el Nombre o Iniciales del Paciente, Número de Afiliación y el Número del Registro de Toma de Exámenes que aparece en la Solicitud de Examen.
24. El Jefe del Servicio Diagnóstico designará a la persona responsable de la limpieza de los instrumentos y equipos utilizados en la toma y procesamiento de exámenes.
25. El Técnico deberá realizar la limpieza de los equipos y de los accesorios de acuerdo a las especificaciones dadas por el Suministrante.
26. El Encargado de Recepción de Exámenes será el responsable de efectuar los Registros de Control de Citas en la Agenda correspondiente y entregar la respectiva Contraseña de Cita.
27. La Contraseña de Cita deberá contener los apartados siguientes: Fecha, Número de Afiliación, Nombre del Paciente, Sexo y Exámenes Realizados. Cuando el Paciente se presente a la cita Recepcionista le asignara el número correlativo de entrada.
28. Previo a la recepción de exámenes clínicos de los Pacientes, el Encargado de Recepción de Exámenes será el responsable de revisar la Agenda de Control de Citas para verificar que el Paciente esté citado y efectuar los procedimientos establecidos para los diferentes casos.
29. Las muestras de laboratorio recibidas en recepción que no cumplan con los requisitos para su procesamiento serán rechazadas inmediatamente por el Encargado de Recepción de Exámenes quien será la responsable de los trámites correspondientes para la obtención de una nueva muestra o cita.
30. El Encargado de Recepción de Exámenes será responsable de remarcar con lápiz graso el número de la cita y la fecha en la Solicitud de Examen y frascos entregados por el Paciente.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 63 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

31. El Encargado de Recepción de Exámenes será el responsable de entregar la Tarjeta de Afiliación o Pensionado, Certificación de Derechos y Cotizaciones vigente y Solicitud de Examen al Paciente para ser atendido por el Técnico.
32. En las Unidades médicas que no cuenten con servicios de laboratorio la Enfermera será la responsable de elaborar el Boletín de Remisión de Muestras previamente al envío de éstas a los Centros de Atención de Referencia.
33. El Encargado de Recepción será responsable de archivar la copia del Boletín de Remisión de Muestras, recibir resultados de examen y distribuirlos a donde corresponda.

Radiología e Imágenes

34. En caso que el Paciente se someta a un procedimiento especial, el Recepcionista escribirá el día y la hora de la cita en la Solicitud de Examen y en la Hoja de Indicaciones y Medicamentos; para procedimientos convencionales deberá elaborar la Tarjeta de Identificación de Placas en forma inmediata anotando en la Solicitud de Examen la hora de llegada del Paciente.
35. Para la realización de Estudios Especiales (Tubo Digestivo, Colon, Pielograma, otros) es necesario que el Paciente gestione cita previa para ser atendido.
36. Para el resguardo de las placas radiológicas, éstas deberán ubicarse en la bolsa de protección correspondiente.
37. Todo Archivista deberá verificar la fecha de toma de placa del Paciente previo a su localización en el archivo.
38. Previo a la entrega de placas radiológicas, el Archivista verificará que la placa de rayos X coincida con la fecha, el número de afiliación, nombre y tipo de examen practicado al Paciente.
39. El Archivista será el responsable de obtener la firma del Paciente previo a la entrega de placas solicitadas y anotadas en el Boletín de Remisión de conformidad a la Norma para la Depuración y Descarte de Bienes de Consumo de los Centros de Atención del ISSS. A requerimiento del Médico o Paciente se entregara copia de los resultados de exámenes.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 64 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

40. A todas las placas radiológicas deberá anexarse la lectura del Médico Radiólogo responsable excepto en casos de emergencia solicitadas por el médico tratante. De igual manera se procederá con los casos que el medico especialista no requiera lectura.
41. En caso de préstamo de placas radiológicas sin lectura al Paciente, siempre deberá adjuntarse al formulario Boleta para Préstamo de Placas de Rayos X, la Solicitud de Examen Radiológico y la Contraseña de Datos de los Pacientes.
42. El Transcriptor de Exámenes será el responsable de anotar en la Agenda Médica correspondiente los resultados de exámenes practicados a los Pacientes según el Número de Afiliación.
43. La Enfermera será la responsable de la limpieza de los instrumentos y equipo quirúrgico; el equipo radiológico y accesorios serán atribuibles al Técnico de Rayos X.
44. El Archivista será el responsable de realizar el Registro de Placas entregadas a los Pacientes, asimismo el Recepcionista elaborará el Censo Diario de los Pacientes Atendidos.
45. El Censo Diario de Pacientes Atendidos deberá contener los siguientes apartados: Datos de Identificación del Paciente, Número de Placas Tomadas, Servicio o Dependencia Solicitante, Nombre del Técnico Responsable, Número de Placas Inutilizadas.
46. En el Servicio de Radiología se otorgara cita telefónica exclusivamente para exámenes que no requieran entrega de medicamentos para la preparación del mismo. Ejemplo: Tubo Digestivo Superior, pielogramas, enemas, etc.
47. En caso que el Paciente no pueda movilizarse por su estado crítico de salud, (unidades medicas con hospitalización) el Técnico deberá desplazarse al servicio o área donde se encuentre ingresado el Paciente para la toma de examen de Rayos X, caso contrario, la Enfermera lo trasladara personalmente a Radiología para el análisis y realización del examen radiológico respectivo.
48. Posterior a la toma del examen radiológico el Técnico deberá entregarle al Paciente la contraseña correspondiente para que se retire en la fecha asignada los resultados del examen realizado.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 65 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

Ultrasonografía

49. Todo Paciente que solicite los servicios de Ultrasonografías deberá presentar la Solicitud de Ultrasonografía, Tarjeta de Afiliación, Certificación de Derechos y Cotizaciones Vigente, Cita del Medico que refiere y Fecha de próxima Consulta Médica.
50. El Director de las unidades médicas será quien establecerá el mecanismo interno de trámite de citas para la toma de ultrasonografía según su capacidad instalada.
51. La Secretaria, Recepcionista o Asistente Clínico o persona asignada será la responsable de otorgar la cita al Paciente de conformidad a la disponibilidad de cupo en forma escalonada o de acuerdo a necesidad a partir de la solicitud, anotando en el registro de control interno el día y la hora asignada, excepto los casos de emergencia que serán manejados en forma inmediata.
52. La Secretaria, Recepcionista, Asistente Clínico o persona asignada será la responsable de brindar las instrucciones requeridas al Paciente en el momento de otorgar la cita y previo a la toma del examen.
53. El Técnico, Enfermera o persona asignada del Área de ultrasonografía será responsable de dotar el equipo, materiales e insumos médicos así como el aprovisionamiento de ropa y otros requerimientos indispensables para la operativización y funcionamiento del Servicio.
54. Es atribución de la persona asignada al Área de Ultrasonografía la verificación y clasificación de los pacientes según orden de llegada, así como las indicaciones respectivas previas a la toma del examen.
55. El Médico Ultrasonografista será el responsable de dictar los resultados del examen a Secretaria quien transcribirá los datos y orientará al paciente según resultados.
56. En casos especiales y previo a la entrega de resultados de exámenes realizados al Paciente, la Secretaria deberá solicitar la firma de recibido en el registro de control interno para garantizar que la custodia de los mismos será atribuible al Paciente, caso contrario los resultados serán enviados al Archivo Clínico para anexarlos al Expediente del Paciente.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 66 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

57. Los reportes estadísticos de ultrasonografía mensual original serán enviados a Departamento de Actuario y Estadística, las copias se distribuirán a Dirección del Centro de Atención y archivo de Ultrasonografía.
58. Cuando el Paciente solicite atención en el área de ultrasonografía y no presente cita médica del Centro de Atención de Referencia no podrán ser atendido a excepción de los casos de emergencia.
59. En caso que el Paciente pierda su cita médica, la Secretaria, Recepcionista, Asistente Clínico o persona asignada en Ultrasonografía deberá programar una nueva cita, excepto que se trate de una emergencia en la cual este pasara su consulta a condición.
60. En caso de emergencia los resultados de exámenes de Ultrasonografía (Reporte de Lectura o Imagen) deberán ser entregados de forma inmediata al Paciente previo recordatorio del cumplimiento de las indicaciones médicas, enfermería y nuevos trámites de gestión.
61. Cuando la Paciente se presente a examen de Ultrasonografía de Mama deberá entregar el día de la cita asignada, placa o estudio de ultrasonografía de años anteriores para efectuar un análisis comparativo y detectar alguna variación significativa en los resultados obtenidos, excepto si es una consulta medica de primera vez o según prescripción médica para la toma del examen.
62. En caso de Ultrasonografía Gineco Obstétrica la paciente deberá presentar: Solicitud de Ultrasonografía, Tarjeta de Afiliación o Pensionada, Certificación de Derechos y Cotizaciones Vigente y Cita del Médico que refiere, según prescripción médica, Monitoreo Fetal, Ultrasonografías de años anteriores (consulta subsecuente),
63. Las Ultrasonografías indicadas deberán ser autorizadas por el Director del Centro de Atención de Referencia o a quien este delegue.

Electrocardiograma

64. La Enfermera, Técnico o persona asignada será responsable de verificar que el Paciente presente Tarjeta de Afiliación, Certificación de Derechos y Cotizaciones Vigente, Cita Médica y la Solicitud de Examen previo a la toma de un examen o estudio de Electrocardiograma.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 67 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

65. Es responsabilidad de la Enfermera o Técnico brindar atención personalizada e integral al Paciente así como la orientación indispensable para que el Paciente este en condiciones requeridas para la toma del examen o estudio a realizar.
66. En caso de presentarse una emergencia con el Paciente el Auxiliar de Enfermería deberá conducirlo al área de servicio de emergencia para ser atendido en forma oportuna e inmediata.
67. En casos especiales de Pacientes delicados se llevarán a interconsulta con Medico Internista.
68. Cuando el Paciente se encuentre en el Área de Emergencia u Observación el electrocardiograma será tomado por el Médico Tratante.
69. Cuando la lectura del resultado del Electrocardiograma sea anormal, quedara a criterio del medico tratante consultar con el Médico Internista para la lectura inmediata y tratamiento respectivo.
70. Los resultados del electrocardiograma se le darán a conocer al Paciente el día de su consulta médica.
71. La lectura, firma y sello del electrocardiograma es atribución del Médico Internista o Médico Cardiólogo.
72. **La** Enfermera o Técnico será responsable de dotar los insumos médicos quirúrgicos para el funcionamiento requerido en la toma y procesamiento de los exámenes de electrocardiogramas.
73. **En** caso que el electrocardiograma sea indicado en otro Centro de Atención diferente al Centro de Adscripción del Paciente, la Enfermera o Técnico le entregara los resultados del examen a la persona responsable designada para su retiro previa firma en el Libro de Control Interno.

Colposcopia

74. Es responsabilidad del Medico General, Tecnólogo Materno o Médico Ginecólogo realizara la Citología a la Paciente que lo requiera, y de acuerdo a los resultados del examen deberá evaluar la necesidad de referirlo a Colposcopia.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 68 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

75. Siempre que la Paciente sea referida al Medico Ginecólogo Colposcopista deberá anexarse a la Referencia Médica la copia de la Citología anormal reciente.
76. Es atribución de la Enfermera brindar a la Paciente la información indispensable para tramitar la cita requerida en la consulta programada con el Medico Ginecólogo Colposcopista.
77. El Médico Ginecólogo Colposcopista será responsable de realizar la toma de biopsia a la paciente y entregarla a Enfermera para la remisión correspondiente.
78. La Enfermera será la responsable de la preparación de la biopsia tomada al Paciente y enviarla en forma oportuna al Medico Patólogo para el estudio correspondiente.
79. El Medico Patólogo deberá analizar la biopsia, establecer el diagnostico y enviar el resultado del examen al Centro de Referencia.
80. Será responsabilidad del Medico Ginecólogo Colposcopista interpretar el resultado del examen e indicar el tratamiento adecuado a la Paciente. (Crioterapia, Cono, etc.)
81. Es responsabilidad directa del Paciente cumplir con las indicaciones exactas del Medico Ginecólogo Colposcopista para su pronta recuperación, así como ser puntual a las citas médicas programadas previamente.
82. La Enfermera o Médico Ginecólogo Colposcopista será responsable de brindar las indicaciones respectivas pre, trans y post procedimiento o tratamiento realizado.

Crioterapia

83. En cada cita programada la Paciente deberá traer la Hoja de Crioterapia en todas sus consultas médicas.
84. Bajo ninguna circunstancia la Paciente debe faltar a las citas en las fechas que el Medico indique para la efectividad del procedimiento las cuales serán anotadas en la Hoja de Crioterapia.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 69 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:

UNIDADES MÉDICAS

85. Se realizaran tres visitas Post Crioterapia, la primera (Citología) será al cuarto mes, la segunda (Citología) debe ser al octavo mes y la tercera será al año para examen de Colposcopia continua de control, según Norma de Diagnostico Precoz de Cáncer.
86. La primera y segunda visita Post Crioterapia la hará la Paciente, en el Centro de Atención donde pasa su Consulta General.
87. Cuatro meses antes de la Colposcopia de control la Paciente deberá presentarse al Centro de Atención donde inicio el tratamiento de Crioterapia y el examen de Colposcopia con el propósito de gestionar una nueva cita para el seguimiento de su tratamiento.
88. Si el resultado de la Colposcopia indica que es necesario realizar como o atención para oncología deberá referirse la Paciente al Centro de Atención respectivo.

4.3. Procedimientos Incluidos

1. Solicitud de Cita Personal.
2. Solicitud de Cita por Vía Telefónica.
3. Recepción de Exámenes de Pacientes.
4. Toma de Exámenes a Pacientes Ambulatorios.
5. Toma de Exámenes a Pacientes Ingresados (Aplica solo para Unidades Médicas con Hospitalización).
6. Envío de Exámenes a otros Centros de Atención.
7. Recepción de Exámenes a Otros Centros de Atención.
8. Procesamiento de Exámenes.
9. Análisis e Interpretación de Exámenes.
10. Transcripción de Resultados de Exámenes.
11. Distribución de Resultados de Exámenes.

4.3.1 "Solicitud de Cita Personal"

4.3.1.1 Normas del Procedimiento

1. La referencia para Solicitud de Exámenes Diagnósticos será emitida por el Médico de Consulta Externa, de Emergencia o cualquier especialidad.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 70 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

2. El Encargado de Recepción de Exámenes del Servicio Diagnóstico, será el responsable de revisar en la Solicitud de Examen: el sello del Servicio que refiere, Diagnostico Presuntivo, Categoría, sello y firma del Médico y datos generales del Paciente.
3. El Centro de Atención que no tenga disponibilidad momentánea para atender Pacientes en algún Servicio Diagnóstico, deberá gestionar a través del Jefe de ese Servicio Diagnóstico una cita en otro Centro de Atención del ISSS o a la empresa con la que se tenga compra de servicios para efectuarle el examen en el tiempo requerido.
4. El Centro de Atención que no cuente con algún Servicio Diagnóstico deberá referir la muestra, prueba, examen, hacia otro Centro de Atención del ISSS o a la empresa con la que se tenga compra de servicios para efectuarle el procesamiento respectivo en el tiempo requerido.
5. El Jefe del Servicio Diagnóstico deberá autorizar la Solicitud de Examen para que pueda ser tomado en el Centro de Atención del ISSS o la empresa en donde se reservó la cita para la realización del mismo. En caso de compra de servicio la Solicitud de Examen será autorizada por el Jefe del Servicio Diagnostico y Director del Centro de Atención.
6. En los Servicios que realizan procedimientos invasivos en el Paciente, será requisito, que el Paciente llene la Hoja de Autorización o Denegatoria de Tratamiento, Procedimiento o Intervención Quirúrgica.

4.3.1.2 Descripción del Procedimiento

Paciente

1. Entrega la Tarjeta de Afiliación o Pensionado, Certificación de Derechos y Cotizaciones, y Solicitud de Examen a Encargado de Recepción de Exámenes.

Encargado de Recepción de Exámenes

2. Revisa la Tarjeta de Afiliación o Pensionado, Certificación de Derechos y Cotizaciones y Solicitud de Examen.
3. Si los documentos no están correctos, escribe la inconsistencia en la Solicitud de Examen y rechaza los documentos.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 71 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:

UNIDADES MÉDICAS

4. Entrega la Tarjeta de Afiliación o Pensionado, Certificación de Derechos y Cotizaciones y Solicitud de Examen al Paciente.
5. Si los documentos están correctos, actualiza el Registro de Control de Citas.
6. Escribe el día y la hora de la cita en la Solicitud de Examen.
7. Entrega la Tarjeta de Afiliación, la Certificación de Derechos y Cotizaciones y la Solicitud de Examen al Paciente.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 72 de 331

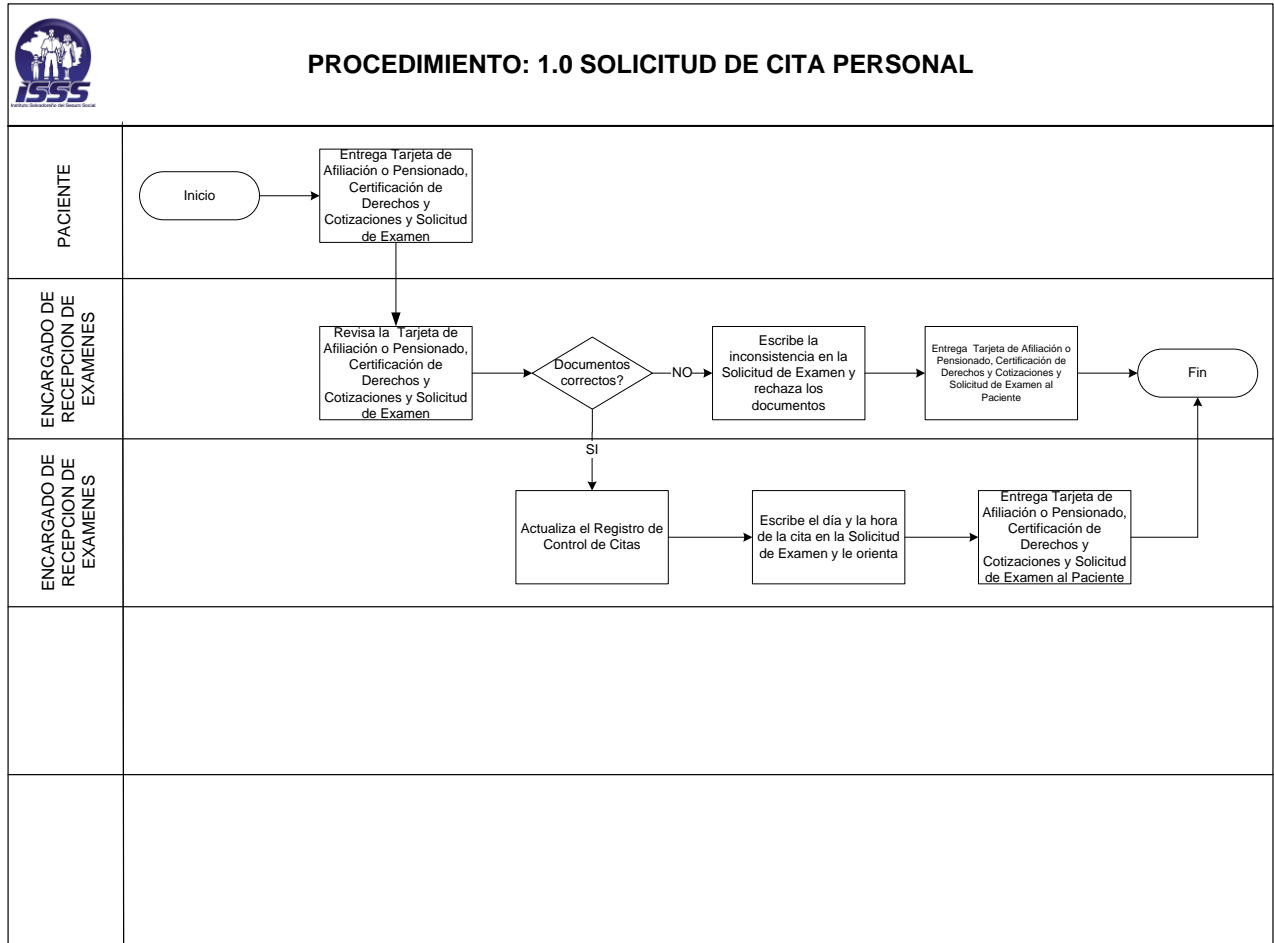
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

4.3.1.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 73 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

4.3.2 “Solicitud de Cita Por Vía Telefónica”

4.3.2.1 Normas del Procedimiento

1. La Solicitud de Servicios Diagnósticos será para reservar cita para la toma de exámenes en los Servicios Diagnósticos.
2. La información genérica requerida del Paciente será: Nombre del Paciente, Categoría, Número de Tarjeta de Afiliación, Examen Solicitado y Número de Teléfono.
3. La Solicitud de Servicios Diagnósticos por Vía Telefónica la podrá gestionar la Enfermera, el Trabajador Social del Centro de Atención que refiere al Paciente o directamente el Paciente y dependiendo de su condición de salud o de la disponibilidad del Servicio Diagnóstico se le atenderá de forma inmediata o se le asignará cita.
4. El Encargado de Recepción de Exámenes del Servicio Diagnóstico dará las indicaciones necesarias e informará al Paciente que el día de la cita, deberá notificar el número de la cita otorgado y presentar su Solicitud de Examen.

4.3.2.2 Descripción del Procedimiento

Paciente

1. Realiza la solicitud de consulta por teléfono a Encargado de Recepción de Exámenes

Encargado de recepción de exámenes

2. Solicita el nombre y el número de afiliación del Paciente y el tipo de examen.
3. Actualiza el Registro de Control de Citas.
4. Informa el día, la hora y el número de la cita al Paciente.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 74 de 331

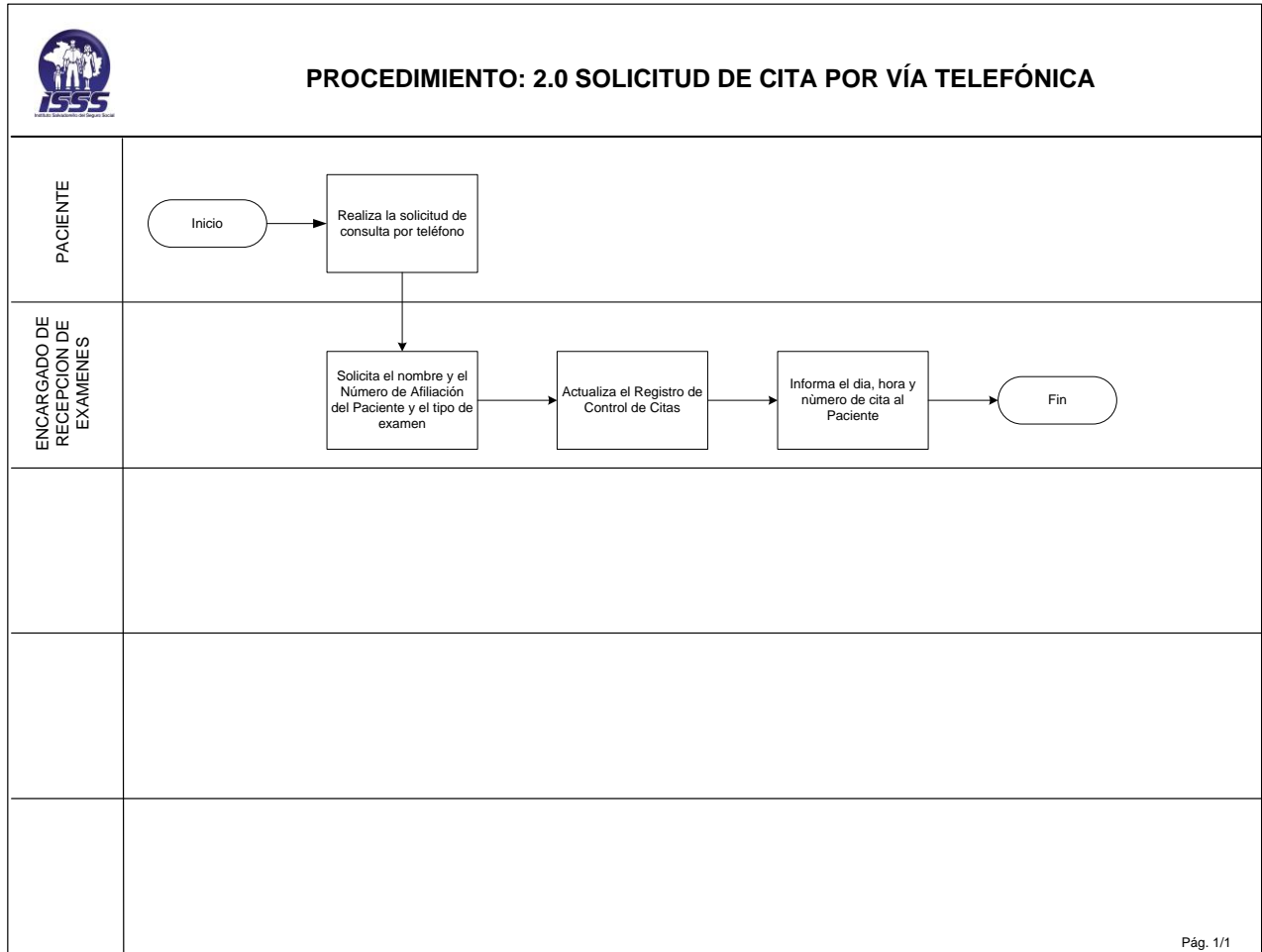
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

4.3.2.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 75 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

4.3.3 “Recepción de Exámenes de Pacientes”

4.3.3.1 Normas del Procedimiento

1. Los exámenes pueden ser: Sangre, Líquidos, Sólidos, Tejidos, Células, Secreciones, Biopsias, Citologías, otros.
2. Los Servicios Diagnósticos (Laboratorio Clínico, Rayos X, Ultrasonografía, Colposcopia, electrocardiograma, etc) serán los responsables de recibir exámenes, muestras o pruebas para posteriormente procesarlos y entregar los resultados correspondientes en forma oportuna y adecuada al Paciente en su Consulta Médica.

Otros Servicios Diagnósticos y Centros de Atención del ISSS recibirán exámenes de Pacientes como intermediarios para finalmente hacerlos llegar al Servicio Diagnóstico donde serán procesados.

3. Los Centros de Atención que no cuenten con Recepcionista, Asistente Clínico, Secretaria en el Servicio Diagnóstico, podrán asignar a la Enfermera o Trabajador Social para la recepción de exámenes, en cuyo caso el recurso asignado se desempeñará como Encargado de Recepción de Exámenes.
4. Los números correlativos de entrada (números asignados) y el Número de Afiliación servirán para identificar los exámenes y solicitudes de cada paciente.
5. En cada recepción de exámenes de pacientes deberá anotarse en el Bolefín de Remisión el Número Correlativo (número asignado), Número de Afiliación, las siglas del nombre del Paciente y los análisis indicados al Paciente.
6. Siempre que se reciban exámenes de pacientes Encargado de Recepción de Exámenes deberá colocar la hora y fecha de recibido en el Bolefín de Remisión.
7. Cuando se entreguen los resultados de los exámenes el Encargado de la Recepción de Exámenes hará que Auxiliar de Servicio firme y feche el Bolefín de Remisión.
8. En ningún caso la identificación de los exámenes deberá colocarse en la tapa de los recipientes sino en el cuerpo de estos.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 76 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

9. Es responsabilidad del Encargado de Recepción de Exámenes el descarte de exámenes que no reúnan las condiciones requeridas para ser procesados, en caso especial de los frascos de orina y cultivo deben ser esterilizados para poder ser reutilizados.

4.3.3.2 Descripción del Procedimiento

Paciente

1. Entrega Tarjeta de Afiliación o Pensionado, Certificación de Derechos y Cotizaciones, examen y Solicitud de Examen a Encargado de Recepción de Exámenes

Encargado de Recepción de Exámenes

2. Revisa la Tarjeta de Afiliación o Pensionado, la Certificación de Derechos y Cotizaciones, examen y la Solicitud de Examen.
3. Revisa y actualiza el Registro de Control de Citas para la recepción de exámenes.
4. Si los documentos no están correctos, escribe la inconsistencia en la Solicitud de Examen y en el Registro de Control de Citas y rechaza los documentos.
5. Entrega la Tarjeta de Afiliación o Pensionado, la Certificación de Derechos y Cotizaciones y la Solicitud de Examen al Paciente.
6. Descarta el examen. En caso de frascos de orina y cultivo se esterilizan para poder ser rehusados.
7. Si los Documentos están correctos, revisa el nombre y el número de afiliación del Paciente en la viñeta del frasco contra la Solicitud de Examen.
8. Escribe el número correlativo de entrada, nombre del Paciente, Numero de Afiliación, examen y la fecha en la Solicitud de Examen y detalle de exámenes indicados en el Registro de Control de Exámenes.
9. Entrega la Tarjeta de Afiliación o Pensionado y la Certificación de Derechos y Cotizaciones y Control de Otorgamiento de Cita al Paciente.
10. Entrega la Solicitud de Examen y examen a Técnico.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 77 de 331

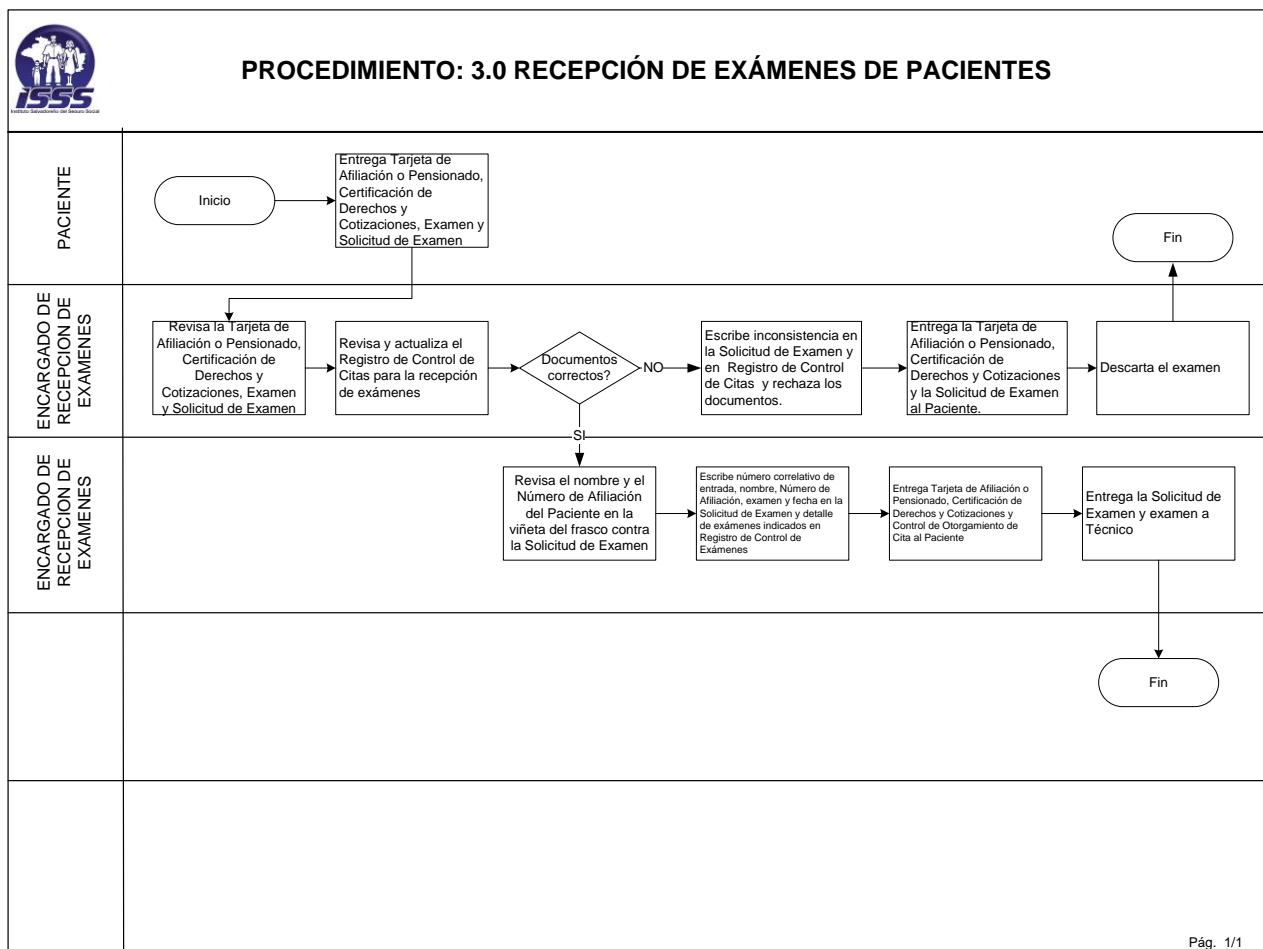
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

4.3.3.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 78 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

4.3.4 “Toma de Exámenes a Pacientes Ambulatorios”

4.3.4.1 Normas del Procedimiento

1. El Técnico o Enfermera del Servicio Diagnóstico quién hará una evaluación previa del Paciente para conocer si se encuentra en condiciones adecuadas para someterlo al examen.
2. Si el procedimiento Diagnóstico es invasivo, será realizado por el Médico o Técnico del servicio dependiendo de la complejidad del procedimiento, según lo normado.
3. El Paciente que sea sometido a procedimiento invasivo deberá presentar el día del examen, la Hoja de Consentimiento Informado debidamente firmada en la cual autoriza al Médico para que le practique el examen.
4. El examen realizado a un Paciente, podrá ser efectuada por el personal idóneo del Servicio Diagnóstico o Centro de Atención donde se encuentre el Paciente.
5. Cuando el Paciente se presente al Centro de Atención para que se le realice el procedimiento diagnóstico, el Técnico, Recepcionista o Enfermera revisará si el Paciente está anotado en la Agenda Médica o Libro de Control Interno de Procedimiento Diagnóstico.
6. Después de algunos exámenes practicados, los Pacientes que requieran ser hospitalizados por 24 horas o más el Médico de Hospitalización lo evaluará para su observación.
7. Cuando se trate de compra de servicios de laboratorio clínico, el técnico de la empresa contratada será el responsable de la toma de exámenes de pacientes, en casos de carácter urgente o de emergencia la Técnico o Enfermera del Centro de Atención quien realizará esta actividad. Para otros exámenes serán referidos al Centro de Referencia

4.3.4.2 Descripción del Procedimiento

Paciente

1. Entrega Tarjeta de Afiliación o Pensionado, la Certificación de Derechos y Cotizaciones y Solicitud de Examen a Encargado de Recepción de Exámenes

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 79 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

Encargado de Recepción de Exámenes

2. Revisa la Tarjeta de Afiliación o Pensionado, la Certificación de Derechos y Cotizaciones y la Solicitud de Examen.
3. Actualiza el Registro de Control de Exámenes.
4. Si los documentos no están correctos, escribe la inconsistencia en el reverso de la Solicitud de Examen y en el Registro de Control de Exámenes y rechaza los documentos.
5. Entrega la Tarjeta de Afiliación o Pensionado, la Certificación de Derechos y Cotizaciones y la Solicitud de Examen al Paciente.
6. Si los documentos están correctos, escribe el número de la cita del Registro de Control de Exámenes y la fecha en la Solicitud de Examen.
7. Entrega la Tarjeta de Afiliación o Pensionado, la Certificación de Derechos y Cotizaciones, la Solicitud de Examen al Paciente para que sea atendido por el Técnico.

Técnico

8. Identifica al Paciente.
9. Verifica los datos del Paciente comparando la Solicitud de examen y el examen
10. Realiza el Procedimiento Técnico.
11. Entrega la Tarjeta de Afiliación o Pensionado y la Certificación de Derechos y Cotizaciones al Paciente.
12. Entrega Examen y Solicitud de Examen a Procesamiento de Exámenes.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 80 de 331

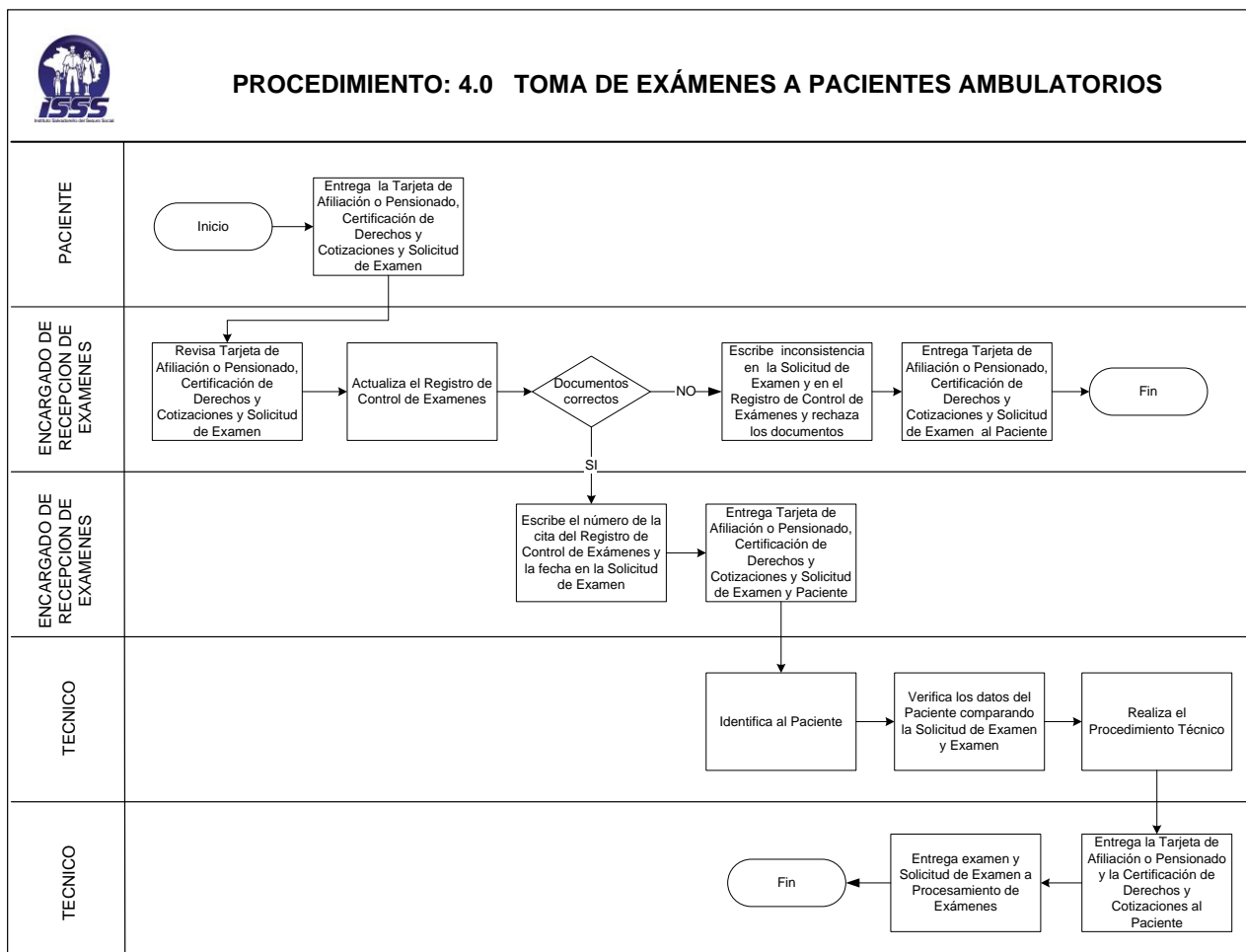
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

4.3.4.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 81 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

4.3.5 “Toma de Exámenes a Pacientes Ingresados” (Aplica solo para Unidades Médicas con Hospitalización)

4.3.5.1 Normas del Procedimiento

1. La Enfermera del Servicio, donde se encuentre el Paciente, será la responsable de la toma de muestra de laboratorio clínico cuando el Paciente no pueda ser movilizado, para otros exámenes se gestionara el traslado del paciente hacia el servicio donde se realizará el estudio.
2. En caso que se realice la Toma de Exámenes a Pacientes ingresados no se les solicitará la Hoja de Consentimiento Informado, ya que previamente a su ingreso habrá sido presentada.
3. A los Pacientes ingresados no se les solicitarán documentos, bastará con la Solicitud de Examen.
4. El Médico del Servicio Diagnóstico realizará una evaluación previa del Paciente para conocer si se encuentra en condiciones adecuadas para someterlo al examen. Caso contrario le dará las indicaciones necesarias para el tratamiento.
5. Si el procedimiento Diagnóstico es invasivo, será realizado por el Médico del Servicio, si no es invasivo será realizado por la Enfermera o el Técnico.
6. El personal asignado será el responsable de entregar al Encargado de Recepción de Exámenes la Solicitud de Examen que no se haya tomado, para que sea eliminada del Registro de Control de Exámenes.
7. La Toma de Exámenes realizado a un Paciente, podrá ser efectuada por el Técnico del Servicio Diagnóstico o del Centro de Atención donde se encuentre el Paciente.
8. El personal responsable del servicio donde se encuentre ingresado el paciente, deberá llenar la Solicitud de Examen con los datos del Paciente y actualizará el Registro de Control de Exámenes e identificará los exámenes con los datos del Paciente (nombre del paciente, número de afiliación, fecha y edad) y enviará la muestra al Servicio Diagnóstico indicado o empresa con la cual se tenga compra de servicios de laboratorio, utilizando el Libro de Control de Exámenes, y adjuntando la Solicitud de Examen.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 82 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

9. El Técnico entregara los resultados de los exámenes a Enfermera quien lo informará al Médico encargado del Paciente e integrará los resultados al Expediente Clínico del Paciente.
10. Si el Centro de Atención donde se encuentra hospitalizado el Paciente no cuenta con el equipo necesario para la toma de exámenes requeridos, deberá gestionar el envío del Paciente hacia el Centro de Atención donde se le podrá realizar.
11. El Paciente que acuda a un Centro de Atención fuera de donde se encuentra hospitalizado deberá ser acompañado por la Enfermera del Servicio o por el Auxiliar de Servicio. El Paciente deberá llevar consigo el Expediente Clínico.
12. Cuando sea necesario llevar al Paciente ingresado a un Laboratorio Externo al ISSS para la toma de exámenes, el personal responsable del servicio pedirá anticipadamente la cita en el Laboratorio privado y será la Enfermera o Auxiliar de Servicio quien lleve al Paciente para la toma de exámenes, reservando anticipadamente la ambulancia para su traslado.
13. El Médico al terminar el procedimiento diagnóstico escribirá en el Expediente Clínico del Paciente, los resultados del procedimiento realizado.
14. Los Servicios Diagnósticos que requieran de otros exámenes diagnósticos como prerequisite enviarán las Solicitudes de Exámenes anticipadamente al Servicio correspondiente en donde se les informará la fecha y hora en que se les realizará el estudio diagnóstico, la Enfermera recibirá las Solicitudes firmando de recibido en el Libro de Entrega.
15. En caso de exámenes de emergencia, la Enfermera de Turno, Enfermera de Servicio o Enfermera Jefe será la responsable de tomar los exámenes al paciente y hacerlos llegar al Laboratorio Clínico para su análisis e interpretación.
16. A requerimiento de la Enfermera el Auxiliar de Servicio deberá colaborar en el traslado de Pacientes estables del servicio de hospitalización hacia el servicio diagnóstico para la toma de exámenes, asimismo al terminar el procedimiento lo llevara nuevamente al servicio hospitalario respectivo.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 83 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

4.3.5.2 Descripción del Procedimiento

Medico

1. Prescribe el examen del Paciente en Expediente Clínico
2. Llena, firma y sella la Solicitud de Examen
3. Entrega Expediente Clínico y Solicitud de Examen a Enfermera

Enfermera

4. Completa la Solicitud de Examen con datos del Paciente
5. Identifica al Paciente
6. Si el Paciente esta delicado lo prepara según el examen indicado
7. Realiza Procedimiento Técnico o solicita el apoyo al servicio diagnóstico
8. Entrega Solicitud de Examen y examen a servicio diagnóstico para procesamiento de exámenes respectivo
9. Si el Paciente no esta delicado, lo acompaña al servicio diagnóstico para la realización del examen
10. Entrega Solicitud de Examen y Paciente a Encargado de Recepción de Exámenes

Encargado de Recepción de Exámenes

11. Revisa Solicitud de Examen y entrega Paciente a Técnico

Técnico

12. Realiza Procedimiento Técnico
13. Si el examen no es urgente, entrega resultado del examen para su distribución respectiva a Encargado de Recepción de Exámenes

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 84 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

Encargado de Recepción de Exámenes

14. Realiza distribución de resultado de examen del Paciente

Técnico

15. Si el examen es urgente, hace que la Enfermera le firme de recibido en Registro de Control Interno por examen procesado
16. Entrega Paciente y resultado de examen a Enfermera

Enfermera

17. Traslada Paciente y/o resultado del examen al servicio respectivo

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 85 de 331

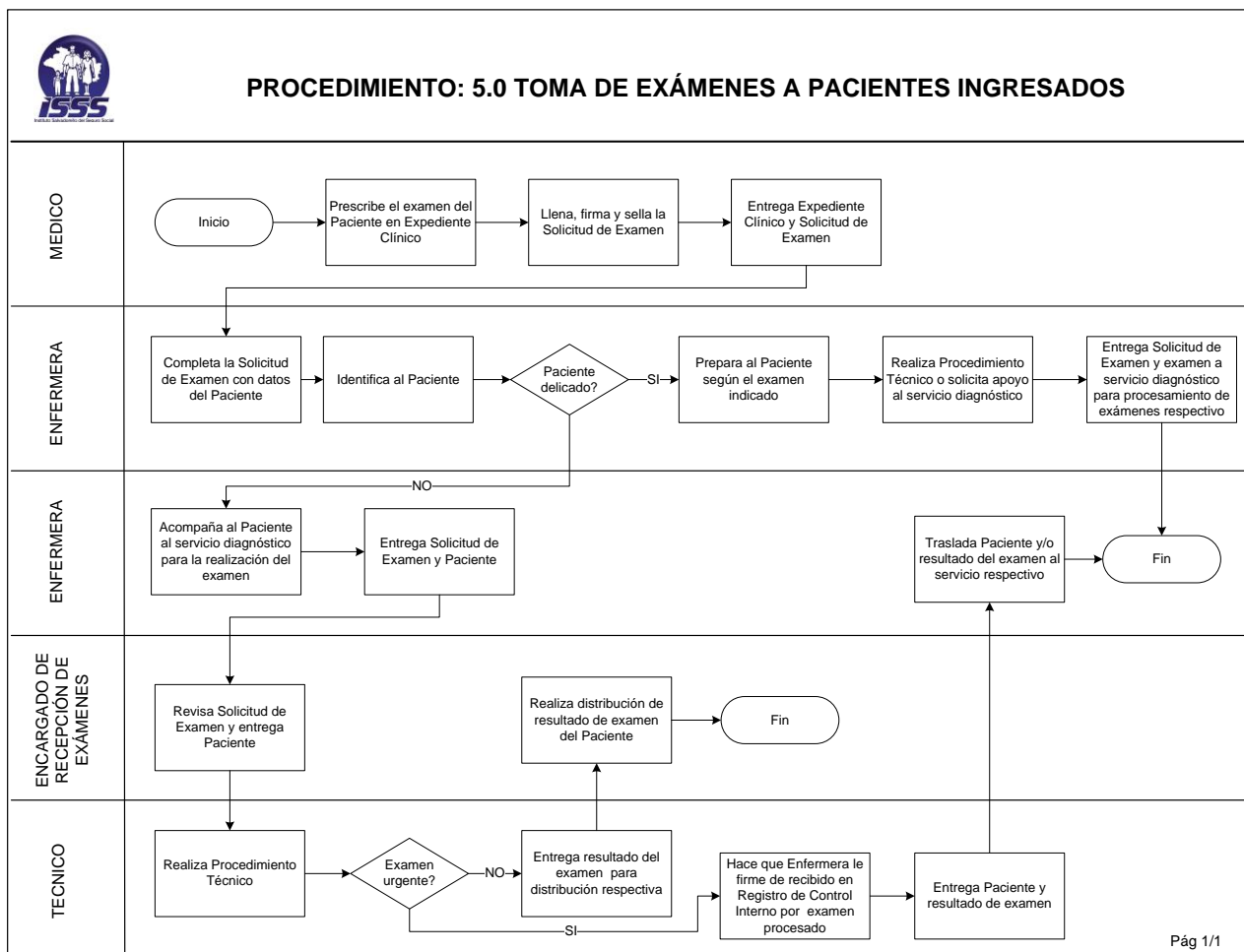
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

4.3.5.3 Diagrama de Flujo



Pág 1/1

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 86 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

4.3.6 “Envío de Exámenes a Otros Centros de Atención”

4.3.6.1 Normas del Procedimiento

1. Este procedimiento será aplicado cuando los exámenes de Pacientes ambulatorios o ingresados deban ser enviadas a un Servicio Diagnóstico de otro Centro de Atención del ISSS o empresa con la que se tenga compra de servicios especializados.
2. Previo a la remisión de Solicitud de Examen y Examen a otros Centros de Atención, la Recepcionista deberá verificar los datos generales del Paciente tales como: Nombre, Número de Afiliación, Fecha y el Número del Registro de Toma de Exámenes en el control Interno.
3. Es responsabilidad del Técnico o Enfermera enviar los exámenes requeridos junto con el Bolefín de Remisión.

4.3.6.2 Descripción del Procedimiento

Paciente

1. Entrega examen a Técnico

Técnico

2. Elabora el Bolefín de Remisión
3. Entrega las Solicitudes de Exámenes, Bolefín de Remisión y Exámenes al Auxiliar de Servicio.

Auxiliar de Servicio

4. Revisa Solicitudes de Exámenes, Bolefín de Remisión y Exámenes.
5. Entrega las Solicitudes de Exámenes, Bolefín de Remisión y Exámenes en el Centro de Referencia.
6. Solicita firma de recibido en Bolefín de Remisión.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 87 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

Recepcionista del Centro de Referencia

7. Revisa Solicitudes de Exámenes, Boletín de Remisión y Exámenes.
8. Firma y sella el Boletín de Remisión y lo entrega al Auxiliar de Servicio.

Auxiliar de Servicio

9. Revisa Boletín de Remisión y entrega a Técnico

Técnico

10. Revisa y archiva el Boletín de Remisión.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 88 de 331

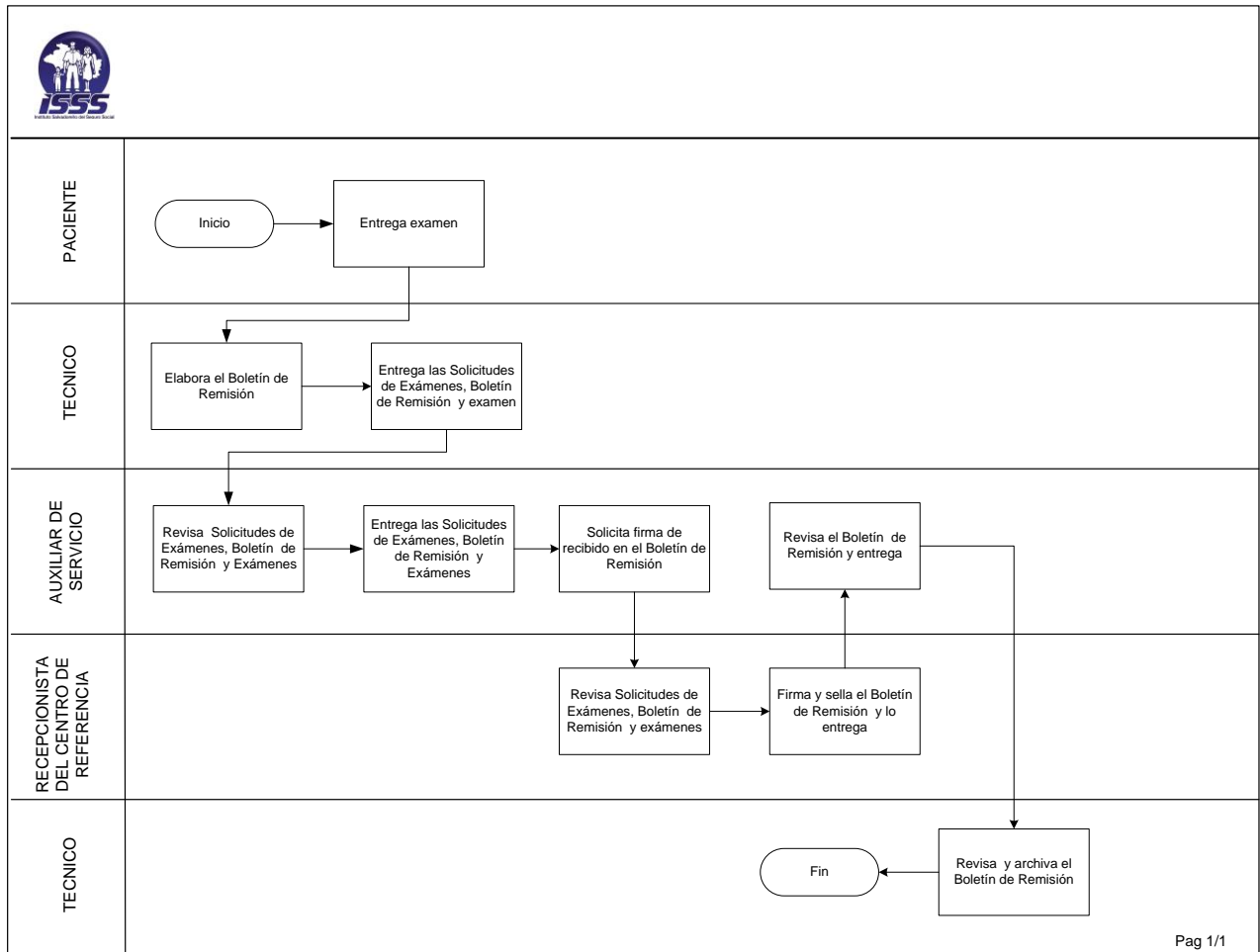
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

4.3.6.3 Diagrama de Flujo



Pag 1/1

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 89 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

4.3.7 “Recepción de Exámenes de Otros Centros de Atención”

4.3.7.1 Normas del Procedimiento

1. El Responsable del Centro de Atención que reciba exámenes de Pacientes para su Procesamiento, deberá canalizar su envío al Servicio Diagnóstico interno o al Servicio Diagnóstico externo con quién el Instituto tenga contrato de servicios.
2. La empresa que recepte exámenes de Pacientes del ISSS, deberá verificar que los exámenes solicitados sean los considerados en el Contrato de Servicios y que la documentación esté debidamente autorizada por los funcionarios responsables.
3. El Encargado de Recepción de Exámenes de Laboratorio Clínico que reciba los exámenes, deberá verificar la información contenida en el Boletín de Remisión contra el Registro de Control de Exámenes y hacerlo del conocimiento del Jefe del Servicio Diagnóstico, si existieran inconsistencias, para proceder a su rechazo respectivo.
4. El original del Boletín de Remisión deberá ser archivado en orden cronológico en el archivo del Servicio Diagnóstico del Centro de Atención que recibe el examen.

4.3.7.2 Descripción del Procedimiento

Encargado de Recepción de Exámenes

1. Recibe y revisa la Solicitud de Examen, Boletín de Remisión y Examen.
2. Firma de recibido en el Boletín de Remisión.
3. Actualiza el Registro de Control de Exámenes.
4. Revisa el nombre y el número de afiliación del Paciente en Examen.
5. Escribe el número correspondiente del Registro de Control de Exámenes en la Solicitud de Examen.
6. Entrega la Solicitud de Examen al Técnico responsable de realizar el Examen Diagnóstico.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 90 de 331

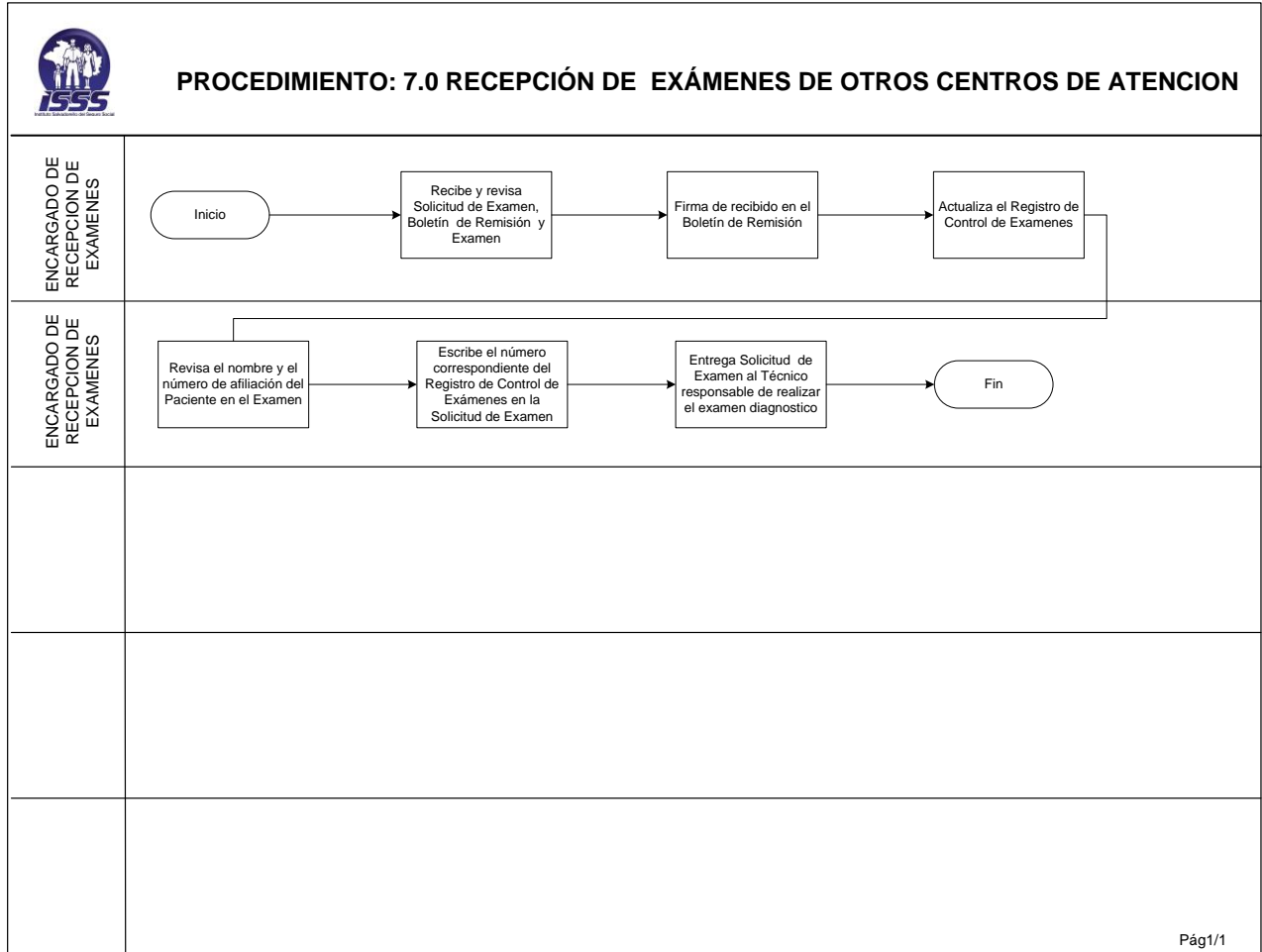
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

4.3.7.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 91 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

4.3.8 “Procedimiento Procesamiento de Examen”

4.3.8.1 Normas del Procedimiento

1. El Servicio Diagnóstico podrá recibir exámenes para posteriormente procesarlos.
2. El procesamiento de exámenes podrá realizarse dependiendo del tipo de examen y del análisis requerido en los Servicios Diagnósticos del ISSS o en algún Servicio Diagnóstico externo con el cual se tenga contrato de servicios.
3. El Centro de Atención que requirió el examen deberá retirar el resultado de los mismos en el Servicio Diagnóstico.
4. El Técnico de Rayos X debe verificar que la placa procesada tenga el control de calidad requerida para que el Médico Radiólogo pueda establecer el diagnóstico del Paciente, caso contrario deberá repetir la toma.

4.3.8.2 Descripción del Procedimiento

Encargado de recepción de exámenes

1. Entrega la Solicitud de Examen y examen para procesamiento respectivo al Técnico.

Técnico

2. Recibe y revisa la Solicitud y el examen.
3. Realiza el Procedimiento Técnico.
4. Descarta examen.
5. Si el resultado del Examen no es automático, escribe el resultado del examen en la Solicitud de Examen.
6. Entrega la Solicitud de Examen a Transcripción de Resultados.
7. Si el resultado del examen es automático, imprime el Resultado de Examen.
8. Firma el resultado de Examen.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 92 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

9. Estampa el sello de Técnico en el Resultado del Examen.
10. Entrega original de la Solicitud de Examen y el Resultado de Examen al responsable de la Distribución de Resultados de Exámenes.
11. Archiva copia de la Solicitud de Examen.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 93 de 331

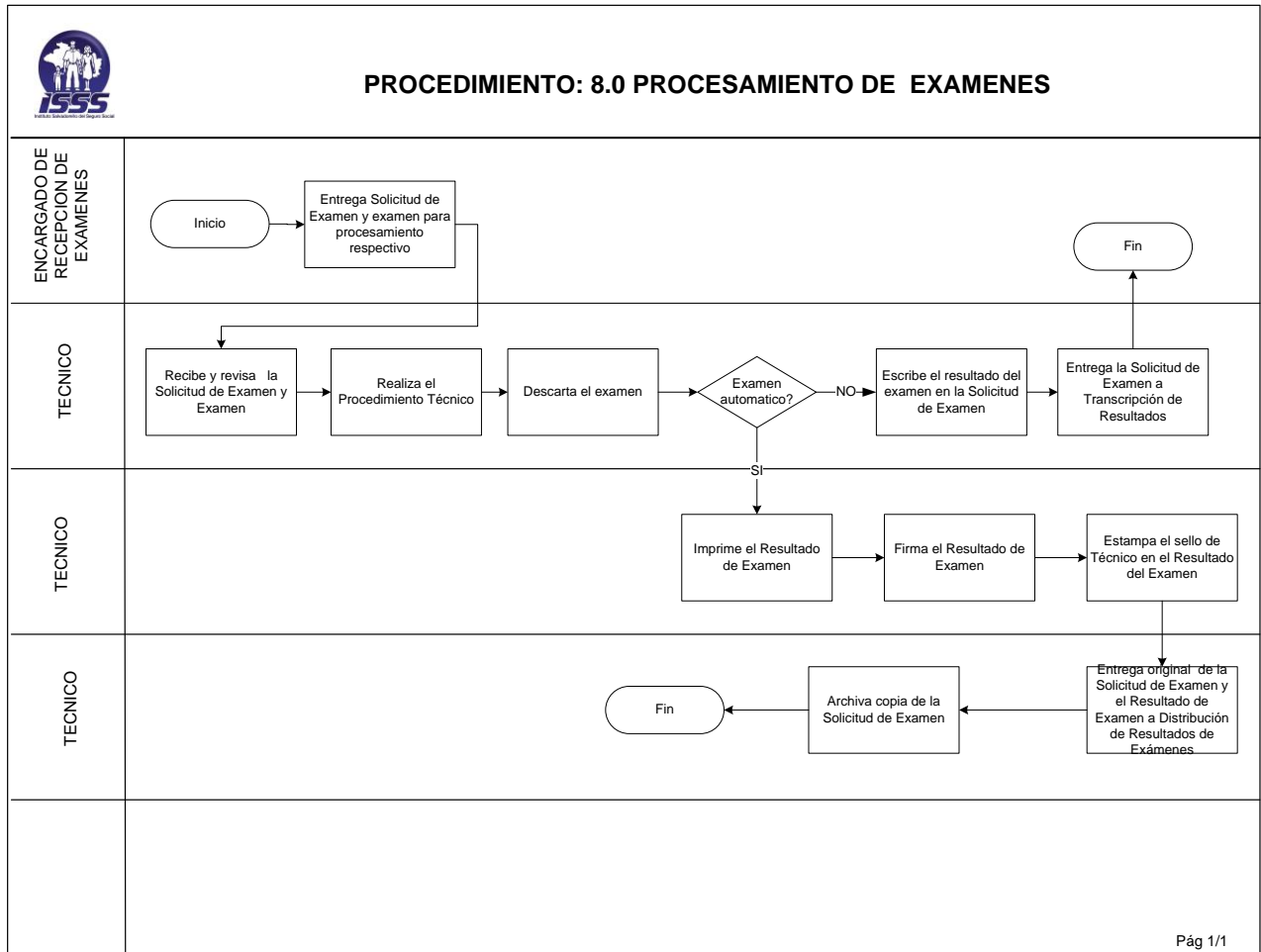
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

4.3.8.3 Diagrama de Flujo



Pág 1/1

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 94 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

4.3.9 “Análisis e Interpretación de Exámenes”

4.3.9.1 Normas del Procedimiento

1. La emisión del resultado de un examen podrá ser a través de gráficas, trazos, placas radiográficas, imágenes o Reportes.
2. Posterior al resultado del examen analizado, el Técnico deberá ingresar los datos del resultado obtenido en el sistema, si estuviera automatizado, o en forma manual para que después sea transcrito por el Encargado de Recepción de Exámenes.
3. El Médico será el responsable de la interpretación del examen y notificarle al Paciente los datos obtenidos.
4. Los exámenes que no requieran transcripción, serán válidos únicamente con las anotaciones del Médico o del Técnico en el reporte indicado para cada examen.
5. Las gráficas, trazos, placas radiográficas, imágenes o reportes generados en el procedimiento diagnóstico deberá ser adjuntados a los Resultados de Exámenes interpretados por el Médico.
6. En la transcripción de los resultados de exámenes no deberán utilizarse abreviaturas o siglas.

4.3.9.2 Descripción del Procedimiento

Medico/Técnico

1. Analiza e interpreta los resultados del examen
2. Si no necesita Transcripción, elabora el Resultado de Examen.
3. Entrega la Solicitud de Examen, el original y el duplicado del Resultado o Reporte de Examen a Distribución de Resultados de Exámenes.
4. Si necesita Transcripción, escribe el resultado del examen en la Solicitud de Examen.
5. Entrega la Solicitud de Examen a Transcripción de Resultados.
6. Entrega el medio resultante (Placa, Imagen, Trazo y Gráfica) al responsable de la Distribución de Resultados de Exámenes.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 95 de 331

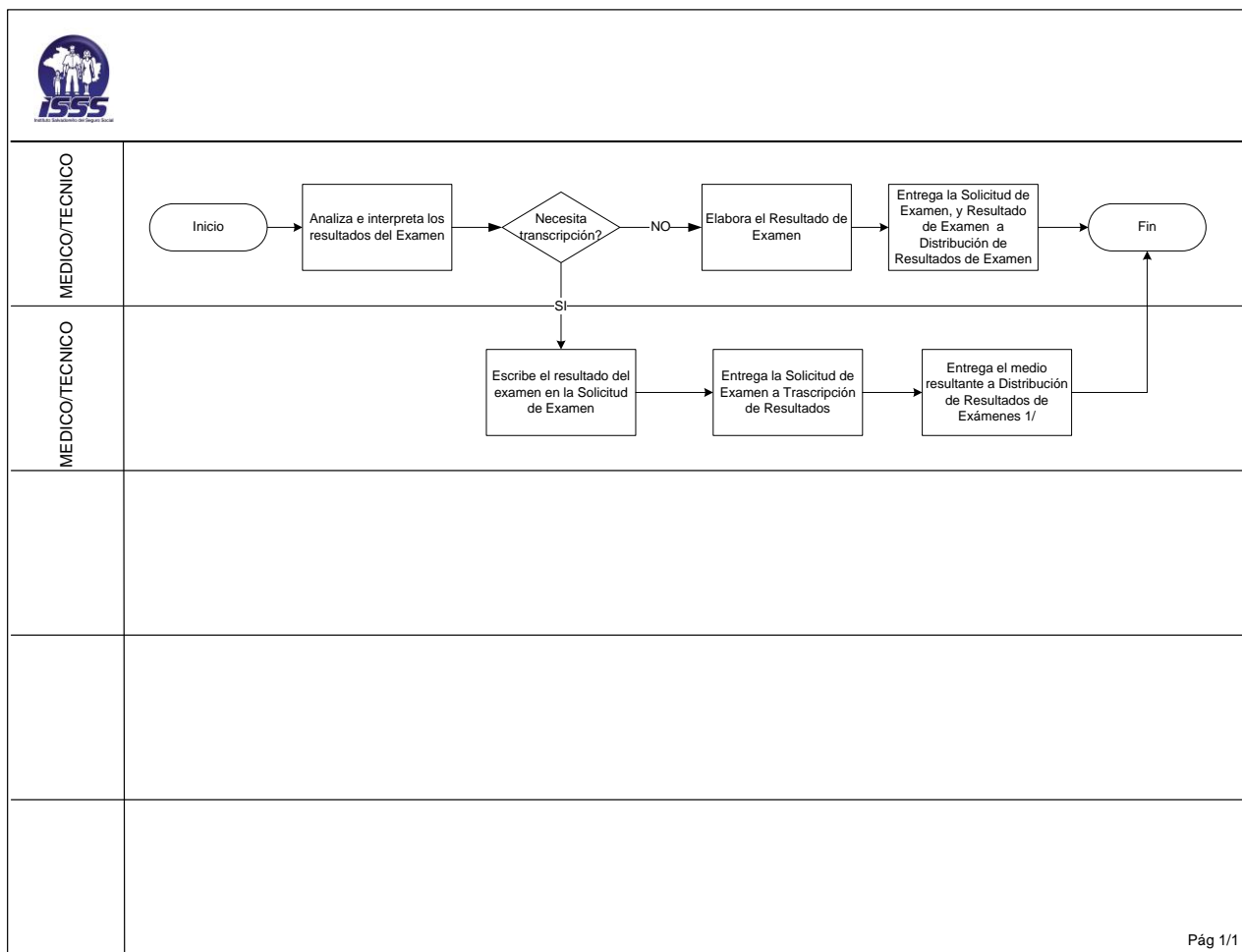
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

4.3.9.3 Diagrama de Flujo



Pág 1/1

Nota: El Medio Resultante incluye: Placa Radiológica, Imagen, Trazo, Gráfica, etc.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 96 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

4.3.10 “Transcripción de Resultados de Exámenes”

4.3.10.1 Normas del Procedimiento

1. El Servicio Diagnóstico deberá tener una lista actualizada de los exámenes que requerirán ser transcritos.
2. El Encargado de la Recepción de Exámenes deberá obtener la firma y el sello del Médico o del Técnico responsable del Servicio Diagnóstico en la transcripción del resultado del examen.
3. El Médico del Servicio Diagnóstico será el responsable de actualizar los datos resultantes del examen realizado en el Expediente Clínico del Paciente ingresado.
4. En los turnos de noche, días festivos y fines de semana el Técnico o Médico serán los responsables de transcribir el Reporte de Resultados de Exámenes, en la jornada ordinaria continua será la Recepcionista, Secretaria o Asistente Clínico.

4.3.10.2 Descripción del Procedimiento

Medico/Técnico

1. Elabora resultados del examen previo al análisis respectivo de los datos.
2. Entrega la Solicitud de Examen y Resultados a Encargado de Recepción de Exámenes.

Encargado de Recepción de Exámenes

3. Revisa datos del Paciente en Solicitud de Examen y Resultados de Examen.
4. Transcribe el Resultado de Examen.
5. Solicita la autorización del Resultado de Examen a Medico/Técnico.

Medico/Técnico

6. Revisa y autoriza el Resultado de Examen.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 97 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:

UNIDADES MÉDICAS

7. Entrega el Resultado de Examen a Encargado de Recepción de Exámenes

Encargado de recepción de exámenes

8. Verifica la aprobación de Resultado de Examen
9. Entrega la Solicitud de Examen y el original y la copia del Resultado de Examen al responsable de la Distribución de Resultados de Exámenes.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 98 de 331

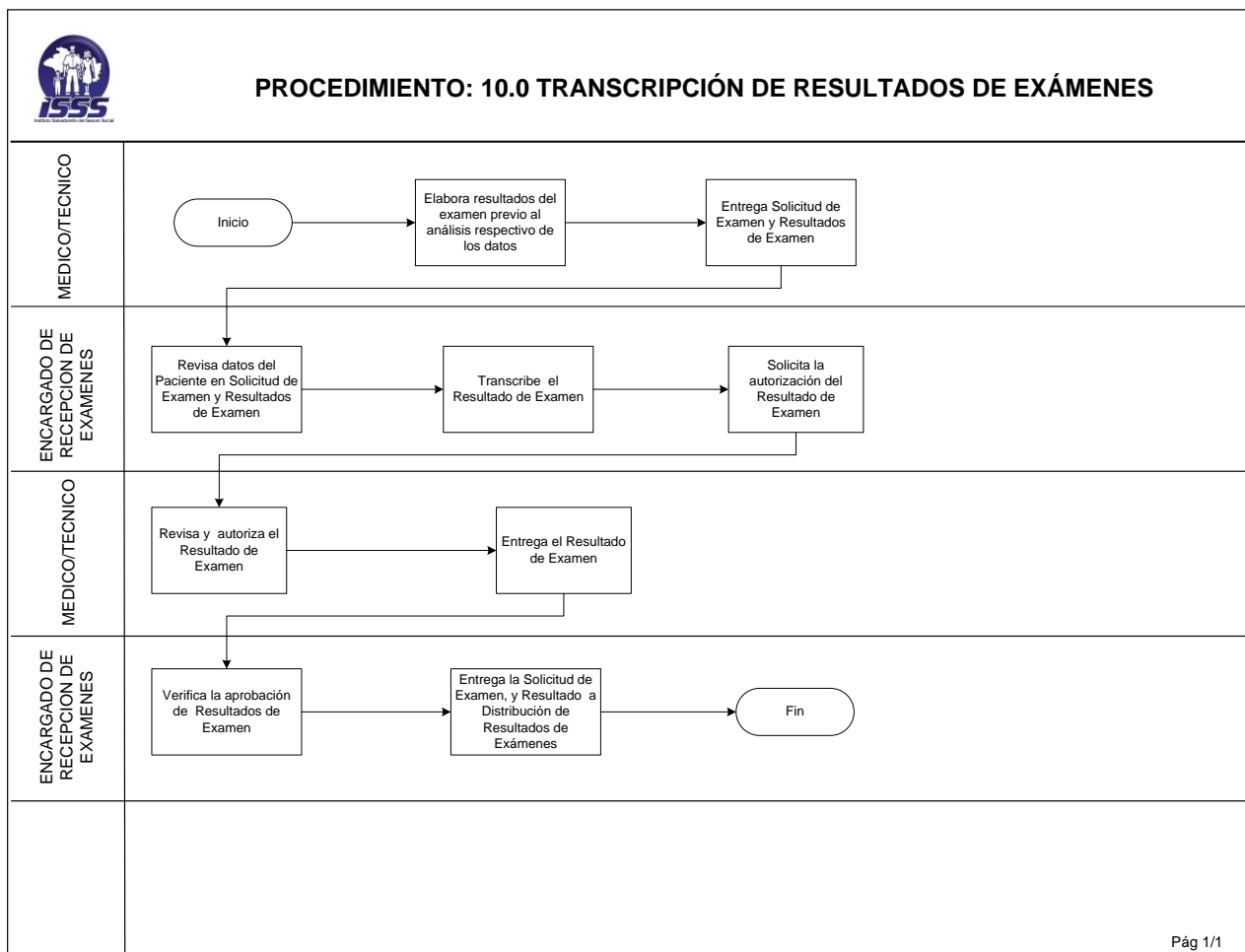
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

4.3.10.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 99 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

4.3.11 “Distribución de Resultados De Exámenes”

4.3.11.1 Normas del Procedimiento

1. Los Resultados de los Exámenes, procesados a través de contratación de servicio externos al ISSS, serán enviados al Centro de Atención que lo solicitó.
2. El personal que retire las respuestas de exámenes, pruebas o muestras deberá firmar el Boletín de Remisión, para comprobar a quien se entregó los resultados.
3. Los Resultados de Exámenes, pruebas o muestras le podrán ser entregados al Paciente ambulatorio para que continúe su consulta externa con el Médico del Centro de Atención que lo refirió.
4. Los Resultados de Exámenes, Pruebas o Muestras de Pacientes ingresados serán enviados al Servicio que lo solicitó para que sean anexados a la Hoja de Emergencia y Atención Domiciliaria o Expediente Clínico.
5. Los Resultados de los Exámenes de Pacientes que tienen control en el mismo Centro de Atención donde se procesó el examen, serán enviados al Archivo Clínico para que sean anexados al Expediente Clínico del Paciente.
6. Las Órdenes de Procesamiento y la Solicitud de Examen deberán adjuntarse a los resultados de exámenes, pruebas o muestras correspondientes, excepto en caso de Laboratorio Clínico pues solamente se envían los resultados y se archiva la Solicitud de Examen.
7. Las Placas de Rayos X resultantes de los exámenes deberán ser ordenadas según el Número de Afiliación en el archivo del Servicio Diagnóstico.
8. Las Placas de Rayos X serán entregadas a los Pacientes ambulatorios y serán ellos mismos los responsables de su custodia durante el tiempo de tratamiento. Para tal efecto, el Paciente deberá firmar en el Boletín de Remisión, con el fin de disponer de un mecanismo de control interno en la entrega de placas radiográficas. Al finalizar el tratamiento del Paciente el Centro de Atención involucrado verificará que se cumplan las disposiciones establecidas en la Norma para la Depuración y Descarte de Bienes de Consumo de los Centros de Atención del ISSS en lo relativo a Norma para la Depuración y Eliminación de Películas Radiológicas de los Servicios de Imaginología en el ISSS y Norma para el

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 100 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

Descarte de Reactivos Obsoletos, Vencidos, Contaminados y/o Residuales de los Servicios de Apoyo Diagnóstico Clínico del ISSS.

9. El Encargado de Recepción de Exámenes deberá llevar un Registro de Placas entregadas a los Pacientes.
10. El Bolefín de Remisión de resultado de examen deberá ser archivada en orden cronológico en el archivo del Servicio Diagnóstico. En el caso de Radiología e Imágenes se entrega la Solicitud de examen y resultados de examen a Medico Radiólogo para que sea interpretado el estudio del Paciente, posteriormente el Radiólogo los entregara a Encargado de Recepción de Exámenes para que transcriba el resultado.

4.3.11.2 Descripción del Procedimiento

Técnico

1. Entrega Solicitud de Examen y Resultado de Examen a Encargado de Recepción de Exámenes

Encargado de Recepción de Exámenes

2. Actualiza el Registro de Control de Exámenes
3. Elabora el Bolefín de Remisión de Resultado de Examen
4. Obtiene la firma de recibo en el Bolefín de Remisión de Resultado de Examen
5. Entrega el original del Resultado de Examen al Archivo Clínico
6. Archiva la Solicitud de Examen, la copia del Resultado de Examen y el Bolefín de Remisión de Resultado de Examen

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 101 de 331

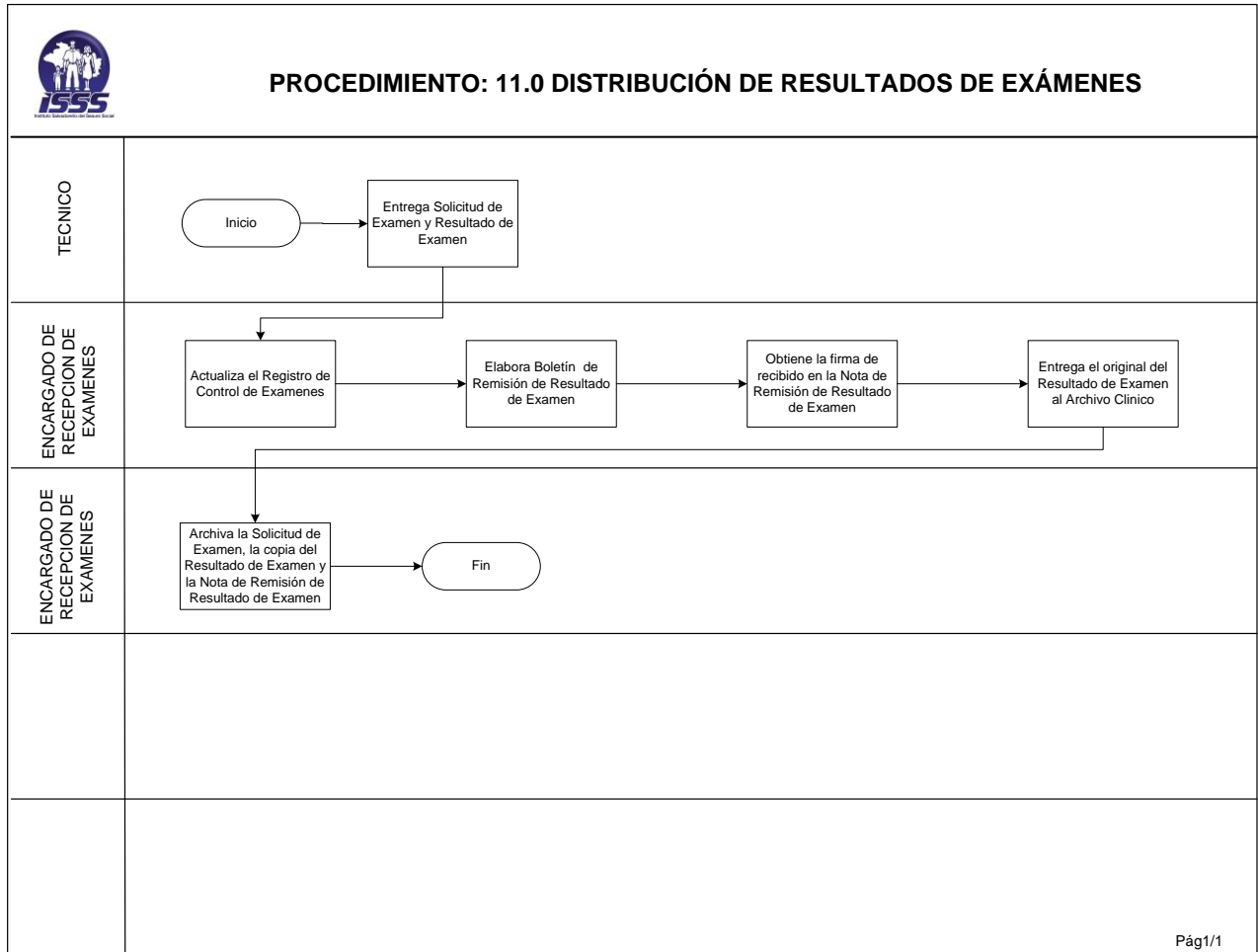
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

4.3.11.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 102 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

5. Descripción del Proceso Médico Terapéutico

5.1. Objetivo del Proceso

Aplicar oportunamente a los Pacientes, el Tratamiento indicado a fin de reestablecer su Salud

5.2. Normas Generales

1. El Técnico o Enfermera deberá identificar plenamente al Paciente antes de aplicarle el Procedimiento Terapéutico.
2. El Técnico ó Enfermera dependiendo del Procedimiento Terapéutico podrá realizar la aplicación del mismo.
3. La denegatoria de atención de Pacientes por falta de documentos o causas afines a su recepción, deberá ser autorizado por el Director, Administrador, Enfermera o Jefe del Servicio Terapéutico del Centro de Atención.
4. Los empleados del ISSS deberán firmar el formulario de compromiso de pago requerido por el Sistema de Prestaciones Médicas a los Empleados del ISSS, antes de solicitar Procedimientos Terapéuticos para sus Beneficiarios.
5. Las personas que intervienen en el proceso de Procedimientos Médicos Terapéuticos deberán cumplir con los requisitos establecidos en otros procesos, cuando efectúen operaciones que tengan relación con ellos.
6. Los Procedimientos Terapéuticos comprenderán: Inyecciones, Curaciones, Nebulizaciones, Terapia Respiratoria, Medicina Física o Rehabilitación (Terapia Física y Terapia Ocupacional), Pequeña Cirugía, Diálisis Peritoneal Continua y Diálisis Peritoneal Intermittente y otros.
7. Los documentos generales que el Paciente deberá presentar para recibir Atención médica son: Tarjeta de Afiliación y Certificación de Derechos y Cotizaciones vigente.
8. Los documentos adicionales que todo Paciente debe presentar para atención de procedimientos terapéuticos son los siguientes:
Curaciones, Inyecciones y Nebulizaciones: Indicación Médica (Orden para Inyecciones y Orden para Curaciones).

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 103 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

Medicina Física y Rehabilitación: La Hoja de Medicina Física, Orden de Atención para el Especialista, Tarjeta de Asistencia y Referencia Médica.

9. **Hemodiálisis, Diálisis Peritoneal Intermitente y Diálisis Continua Ambulatoria:** Referencia Médica del Médico Especialista (Nefrólogo), Hoja Autorización y/o Denegatoria de Tratamiento completamente llena y debidamente firmada por el Paciente y dos testigos, Hoja de Tratamiento, Procedimiento o Intervención Quirúrgica.
10. En este documento se entenderá por Indicación Médica (Orden para Inyecciones, Orden para Curaciones, Hoja de Medicina Física, y Referencia Médica).
11. La Indicación Médica y Tarjeta de Asistencia se le entregará al Paciente para que inicie y realice el tratamiento así como la custodia respectiva durante el tiempo que dure el tratamiento.
12. Adicional a las normas establecidas en este documento deberá cumplirse con la "Norma para la Práctica de Diálisis y Hemodiálisis en el ISSS", aprobado en Noviembre de 2004, "Manual de Procedimientos para Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria", autorizada en Septiembre de 2005 y "Guías de Manejo Clínico de las Enfermedades Nefrológicas" oficializada en octubre de 2006.

Hemodiálisis

13. Es atribución de la Enfermera establecer la programación de horarios indispensables para que los Pacientes sean atendidos en la consulta médica de acuerdo al cupo o espacio disponible.
14. La Enfermera será responsable de brindar todas las indicaciones al Paciente previas al inicio de su tratamiento.
15. Cuando el Paciente no asista a su tratamiento este deberá hacerlo del conocimiento de la Enfermera quien será la responsable de asignar el cupo a otro Paciente.
16. La duración del tratamiento para los pacientes ambulatorios del Servicio de Hemodiálisis será de tres horas, finalizado el procedimiento la Enfermera deberá inducir al Paciente para que se retire a su lugar de residencia. En caso que el

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 104 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:

UNIDADES MÉDICAS

Paciente presentare otra Patología al momento de su consulta deberá referirlo al servicio de emergencia para su atención.

17. Es responsabilidad de la Enfermera controlar el peso del Paciente al inicio y final del tratamiento a fin de monitorear la cantidad de líquidos adecuados absorbidos por el cuerpo durante el tratamiento.
18. En cada sesión de Hemodiálisis la Enfermera deberá actualizar la Agenda de Procedimientos para lo cual deberá anotar: Nombre del Paciente, Número de Afiliación, Número de Sesiones, Tratamiento Aplicado, Peso Inicial y Peso Final y Tipo de Consulta (Consulta de Primera Vez o Consulta Subsecuente).
19. En caso que el Paciente presente alguna complicación Pre, Trans y Post tratamiento la Enfermera debe solicitarse apoyo a Medico Internista en ausencia del Medico Nefrólogo.
20. Es atribución del Médico Nefrólogo realizar evaluación medica del Paciente, establecer el diagnostico presuntivo, indicar el tratamiento de acuerdo a patología, monitorear la efectividad del tratamiento y realizar el procedimiento medico (colocación de catéter, retiro de catéter, conexión de bolsa de Diálisis, control y seguimiento de pacientes, etc.) en caso de ser necesario.
21. Será responsabilidad de la Enfermera realizar el procedimiento técnico (monitoreo del funcionamiento efectivo del equipo o maquina de Hemodiálisis o Riñón Artificial).
22. La Enfermera es responsable del monitoreo de los signos vitales y diferentes alteraciones que el Paciente experimente durante el tratamiento, así como reportar las anomalías observadas y presentadas en las sesiones al Médico Nefrólogo, de conformidad a lo establecido en la Hoja de Observaciones y Cuidados de Enfermería anotando con letra clara y legible el: Nombre del Paciente, edad, sexo, número de afiliación, fecha, categoría, firma y sello de Enfermera.
23. El Médico Nefrólogo será el responsable de establecer y presupuestar los insumos médicos quirúrgicos básicos para la operativización del servicio.
24. La Enfermera será la responsable de actualizar diariamente y en forma mecanizada en el Control de Paciente: Nombre del Paciente, fecha, número de

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 105 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

afiliación, peso, Técnico Responsable, Médico Tratante y los signos vitales del Paciente.

25. Es atribución de la Enfermera realizar el Registro del Paciente en forma mecanizada de todos los cambios surgidos en la toma de los signos vitales al Paciente cada 30 minutos.
26. Es responsabilidad de la Enfermera brindar las indicaciones o recomendaciones de acuerdo a las necesidades nutricionales, psicológicas y de tratamiento al Paciente a fin de mejorar su calidad de vida.
27. El control de material medico quirúrgico consumido en el área de Hemodiálisis es responsabilidad directa de la Enfermera.
28. La preparación, actualización e impartición de charlas educativas (Nutricionales y de Apoyo Psicológico) a los pacientes será responsabilidad de la Enfermera.
29. El Medico y Enfermera serán los responsables de informar al Paciente sobre los alcances y complicaciones del Tratamiento Dialfítico.

Diálisis Peritoneal Intermitente

30. La programación de Paciente para Diálisis Peritoneal Intermitente tendrá una duración de 24 horas y será responsabilidad de la Enfermera establecer los mecanismos de control en la aplicación del tratamiento respectivo.
31. Siempre que el Paciente se presente a recibir el tratamiento, la Enfermera debe tomar y registrar el peso inicial y verificar el cambio de ropa (blanca) previo al ingreso de este a las áreas estériles de igual manera se procederá al terminar el tratamiento o abandonar las áreas estériles.
32. La Enfermera será la responsable de reservar y asignar la cama para el ingreso a los pacientes por 24 horas.
33. La solicitud de dietas y la verificación de su consumo por parte del paciente previo inicio del tratamiento será responsabilidad directa de la Enfermera.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 106 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

34. Previo al inicio del tratamiento del Paciente la Enfermera será la responsable de realizar la entrevista al Paciente, a efecto de verificar si se encuentra en condiciones adecuadas para las sesiones.
35. El Médico Nefrólogo es responsable de realizar el procedimiento medico (Instalación de Catéter Blando) al Paciente de consulta de primera vez.
36. Es atribución de la Enfermera entregar al Paciente los medicamentos de acuerdo a su patología o condición, a fin de contribuir de esa manera a su reestablecimiento.
37. La Enfermera debe tomar los exámenes de rutina al Paciente (Laboratorio Clínico) una vez al mes y solicitarle los exámenes de Gabinete, excepto por una descompensación o emergencia en cuyo caso los debe gestionar en forma inmediata.
38. Al obtener los resultados de los exámenes de Laboratorio Clínico y Gabinete la Enfermera deberá integrarlos al Expediente Clínico del Paciente y hacerlo del conocimiento del Medico Nefrólogo.
39. Será responsabilidad de la Enfermera el monitoreo y seguimiento de las condiciones idóneas del Paciente durante todo el tiempo que dure el tratamiento.
40. Durante la sesión de tratamiento la Enfermera debe realizar un balance de Diálisis Peritoneal Parcial y Total (24 Bolsas) y verificar los cambios físicos (Peso, signos vitales (pulso, frecuencia cardiaca, presión arterial, temperatura y respiración), apariencia general y estado de conciencia) experimentados por el Paciente cada 30 minutos.
41. En el registro de control interno de los pacientes deberá registrarse: Nombre del Paciente, Número de Afiliación, Número de Diálisis, Peso Inicial, Peso Final, Responsable del Proceso.

Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria

42. Previo al inicio del tratamiento de Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria la Enfermera debe capacitar con diversidad de temas al Paciente y Familiares para que conozcan y manejen mejor la Patología adolecida.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 107 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

43. Es responsabilidad de la Enfermera cumplir con el protocolo de entrenamiento para pacientes que inician Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria.
44. La Enfermera es responsable de realizar la visita domiciliar para verificar las condiciones adecuadas del área física e instalación de la vivienda del Paciente, caso contrario hará las observaciones correspondientes y por escrito, para que este realice las modificaciones sugeridas.
45. Bajo ninguna circunstancia se hará entrega de las Soluciones de Diálisis si el Paciente no acata las indicaciones indispensables para la adecuación de su vivienda.
46. Es atribución de la Enfermera brindar el seguimiento a los Pacientes en su domicilio para verificar el cumplimiento de la técnica de Diálisis, elaborar informe de las visitas realizadas con letra clara y legible y establecer las recomendaciones que considere pertinente.
47. Una vez al mes la Enfermera deberá programar una Capacitación exclusiva para el Paciente y familiares para reforzar los contenidos teóricos de Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria.
48. La Enfermera será responsable de monitorear el cumplimiento del programa de Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria una vez al mes y para aquellos pacientes de consulta subsecuente.
49. Al finalizar el tratamiento la Enfermera hará entrega al Paciente de: Solicitud Exámenes prescritos, medicamentos, recetas, etc.
50. La realización de procedimientos técnicos al Pacientes (cambio de línea, toma de exámenes de laboratorio clínico, solicitud de exámenes de gabinete, etc.) es responsabilidad de la Enfermera.
51. Es atribución de la Enfermera solicitar los resultados de exámenes de laboratorio y gabinete y posteriormente incorporarlos al expediente clínico del Paciente.
52. En la Hoja de Balance de Líquidos debe anotarse la fecha de examen de laboratorio o examen de gabinete practicados al Paciente así como la fecha de próxima consulta.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 108 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

53. Elaborar el Informe de Intervenciones Quirúrgicas en forma mensual y remitirlo al Departamento de Actuariado y Estadística es responsabilidad directa de la Enfermera, así como elaborar el Informe Mensual de los Procedimientos realizados (Total de Diálisis por cada terapia aplicada y número de pacientes atendidos) y entregarlo a la Dirección de su Centro de Atención.
54. Es atribución directa del Nefrólogo Coordinador la verificación del cumplimiento efectivo del programa de Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria.
55. Será responsabilidad del Médico Nefrólogo la selección de Pacientes, prescripción inicial del tratamiento y seguimiento continuo de los pacientes.
56. El Trabajador Social será responsable de realizar visita domiciliar continua del Paciente así como participar en el seguimiento y Capacitación requerida durante el tiempo que dure su tratamiento.
57. El Dietista-Nutricionista debe brindar la Capacitación sobre las dietas a cumplir por el Paciente y el registro adecuado del estado nutricional de cada uno de conformidad a la situación económica del núcleo familiar.
58. Será responsabilidad del Psicólogo brindar las capacitaciones, consultas periódicas al Paciente y familiares en casos particulares y a requerimiento médico.
59. El Programa de Diálisis Peritoneal Continua Ambulatoria estará conformado por un equipo multidisciplinario de trabajo (Nefrólogo Coordinador, Nefrólogo responsable del Paciente, Enfermera Jefe, Enfermera responsable del Paciente, Trabajador Social, Dietista-Nutricionista, Psicólogo, Secretaria y Auxiliar de Servicio), el cual brindará atención especializada al Paciente.

5.3. Procedimientos Incluidos

1. Programación de Horario para Tratamiento.
2. Aplicación de Tratamiento a Pacientes Ambulatorios.
3. Aplicación de Tratamiento a Pacientes Ingresados (Aplica exclusivamente para Unidades Médicas con Hospitalización).

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 109 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

5.3.1 “Programación De Horario Para Tratamiento”

5.3.1.1 Normas del Procedimiento

1. La Enfermera, Técnico o Recepcionista será el responsable de orientar al Paciente a fin de que éste presente la Certificación de Derechos y Cotizaciones vigente el día de la aplicación del tratamiento, ya que de no hacerlo no podrá ser atendido.
2. En el Libro de Control Interno se deberá anotar el Nombre del Paciente, Número de Afiliación, Tratamiento Aplicado y la Fecha.
3. Cuando el Paciente solicite Procedimiento Terapéutico y no haya disponibilidad en el Registro de Control de Citas, la Enfermera, Técnico o Secretaria lo remitirá al Centro de Atención más accesible donde podrá ser atendido.
4. La Indicación Médica o Tarjeta de Asistencia deberá ser entregada al Paciente para que este la presente durante el tiempo que dure el tratamiento.
5. El Médico Tratante será el responsable de especificar en la Indicación Médica la cantidad y tiempo de nebulización a cumplir en el Paciente.
6. En caso de no haber disponibilidad de Tratamiento en los Centros de Atención del ISSS, la Enfermera, Técnico, Secretaria o Jefe del Servicio Terapéutico serán los responsables de efectuar el trámite de reservación de servicio en las Clínicas Externas al ISSS (Laboratorio Clínico Privado, Terapia Física o Terapia Respiratoria) donde se mantengan acuerdos de prestación de servicios Terapéuticos.
7. El Técnico será responsable de realizar las visitas domiciliarias, evaluar las condiciones de la vivienda y de la adecuación del medio ambiente del Paciente para instalar el Oxígeno Líquido de Larga Duración Domiciliar (Cilindro de Oxígeno o Concentrador de Oxígeno) y brindar la capacitación de este y familiares en cuanto a la aplicación del tratamiento, según lo establecido en la Norma del Programa de Oxigenoterapia Domiciliar de Larga Duración OLDD.
8. El Médico de Turno o Jefe del Servicio Terapéutico del Centro de Atención, serán responsables de autorizar las Terapias a domicilio solicitadas por los Pacientes, previo análisis del Reporte emitido por Trabajo Social.
9. El Trabajador Social, Técnico o Jefe del Servicio Terapéutico luego de efectuar las investigaciones pertinentes (estudio socio-económico y familiar), deberá

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 110 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

emitir un Reporte recomendando o rechazando el uso de Transporte o la ejecución de las Terapias (Curaciones, Oxigenoterapia, nebulizaciones e Inyecciones) a domicilio solicitado por el Paciente.

10. El Director del Centro de Atención autorizará el servicio de transporte de Pacientes previo evaluación de Trabajo Social y siempre que el Paciente se encuentre imposibilitado físicamente para poder asistir a las terapias indicadas.
11. Cuando el Paciente necesite ser trasladado al Servicio de Medicina Física y Rehabilitación (Terapia Física) para recibir su tratamiento, el Jefe del Servicio Terapéutico deberá elaborar y autorizar la Bitácora de Recorrido del transporte y entregarla a motorista, Auxiliar de Servicio o Camillero.
12. Enfermera y Trabajador Social en coordinación con el Jefe de Transporte deberán elaborar un programa de Transporte de Pacientes, establecido por hora y por ruta para asignar el horario más conveniente.
13. Se remitirán a los Pacientes que requieran de pago de Transporte al Administrador y/o Trabajo Social para que se les oriente sobre el trámite de Subsidio de Transporte respectivo.

5.3.1.2 Descripción del Procedimiento

Enfermera/Técnico

1. Recibe y revisa la Tarjeta de Afiliación o Pensionado, la Certificación de Derechos y Cotizaciones y la Indicación Médica (Orden para Curaciones, Orden para Inyecciones, Hoja de Medicina Física y Referencia Médica).
2. Si los documentos no están correctos, los rechaza y explica el motivo de la denegatoria de los documentos al Paciente.
3. Entrega la Tarjeta de Afiliación o Pensionado, la Certificación de Derechos y Cotizaciones y la Indicación Médica.
4. Si los documentos están correctos, gira instrucciones al Paciente para realizar el procedimiento terapéutico.
5. Anota en la Indicación Médica y Tarjeta de Asistencia el horario respectivo y fecha de asistencia a las terapias.
6. Actualiza el Registro de Control de Procedimientos Terapéuticos

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 111 de 331

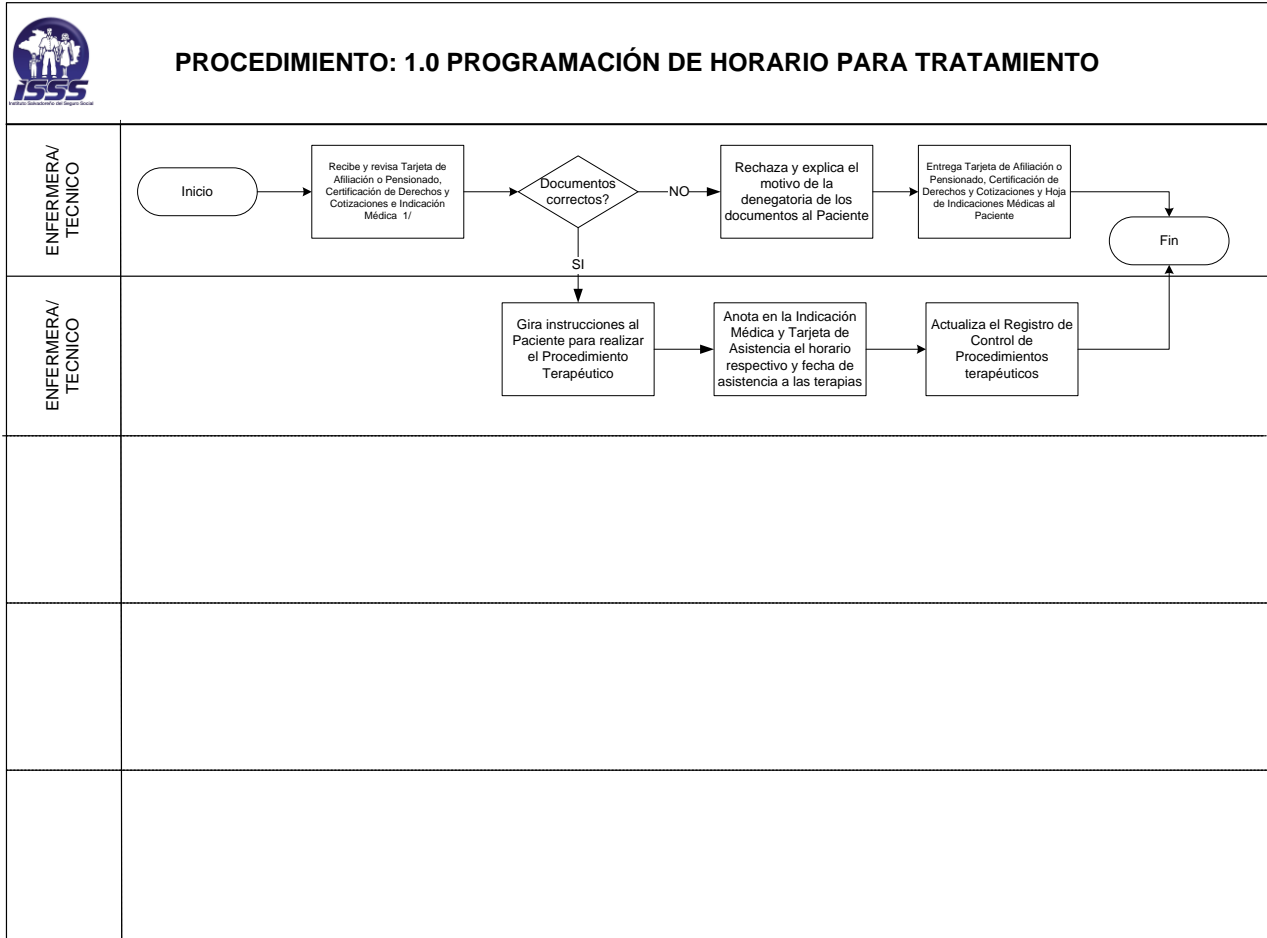
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

5.3.1.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 112 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

5.3.2 “Aplicación de Tratamiento a Pacientes Ambulatorios”

5.3.2.1 Normas del Procedimiento

1. Los Pacientes Cotizantes y sus Beneficiarios deberán presentar la Tarjeta de Afiliación o Pensionado respectiva y la Certificación de Derechos y Cotizaciones vigente al momento de asistir a la aplicación del Tratamiento.
2. Los Pacientes Pensionados y sus Beneficiarios deberán presentar la Tarjeta de Pensionado respectiva al momento de asistir a la aplicación del Tratamiento.
3. Los Pacientes que hayan dejado de trabajar y se encuentren bajo Tratamiento, deberán presentar el Certificado de Cesantía en sustitución de la Certificación de Derechos y Cotizaciones.
4. El período de vigencia del Certificado de Cesantía estará regulado por la Ley y los Reglamentos del ISSS.
5. Cuando un Paciente tenga citas programadas y haya extraviado la Certificación de Derechos y Cotizaciones, deberá solicitar una Certificación de Derechos y Cotizaciones provisional (Oficinas Administrativas más cercanas).
6. El Director o Administrador del Centro de Atención será el responsable de autorizar la aplicación del Tratamiento al Paciente que no presente la Certificación de Derechos y Cotizaciones, después de haber comprobado que las cotizaciones estén canceladas.
7. El Paciente que se encuentre recibiendo Tratamiento durante varios días en el mes, podrá establecer su derecho a atención, presentando la Certificación de Derechos y Cotizaciones el día de la primera aplicación. Los días subsiguientes del mes podrá omitir la presentación de dicho documento.
8. El Paciente deberá presentarse a la aplicación del Tratamiento a la hora indicada, caso contrario, el Tratamiento no será aplicado.
9. Cuando el Paciente no reciba el Tratamiento por cualquier causa, se deberá anotar en el Libro de Control Interno y en la Indicación Médica, la justificación correspondiente y se deberá reprogramar en el Servicio una nueva cita para reponer el Tratamiento perdido.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 113 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

10. Será responsabilidad del Paciente presentar la Tarjeta de Asistencia e Indicación Médica durante el periodo que dure el Tratamiento.
11. En cada sesión del tratamiento brindada al Paciente deberá actualizarse la Indicación Médica y el Libro de Control Interno.
12. La Indicación Médica y Tarjeta de Asistencia deberá ser entregada al Paciente para que asista al Tratamiento prescrito.

5.3.2.2 Descripción del Procedimiento

Paciente

1. Entrega Tarjeta de Afiliación o Pensionado, Certificación de Derechos y Cotizaciones vigente y la Indicación Médica a Enfermera/Técnico.

Enfermera/Técnico

2. Revisa Tarjeta de Afiliación o Pensionado, Certificación de Derechos y Cotizaciones e Indicación Médica.
3. Identifica al Paciente.
4. Entrevista al Paciente para detectar factores de riesgo.
5. Brinda recomendaciones previas al procedimiento a realizar.
6. Realiza el Procedimiento Técnico.
7. Actualiza el Registro de Control de Procedimientos Terapéuticos, Indicación Médica y Tarjeta de Asistencia.
8. Entrega la Tarjeta de Afiliación o Pensionado, la Certificación de Derechos y Cotizaciones y la Indicación Médica y Tarjeta de Asistencia al Paciente.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 114 de 331

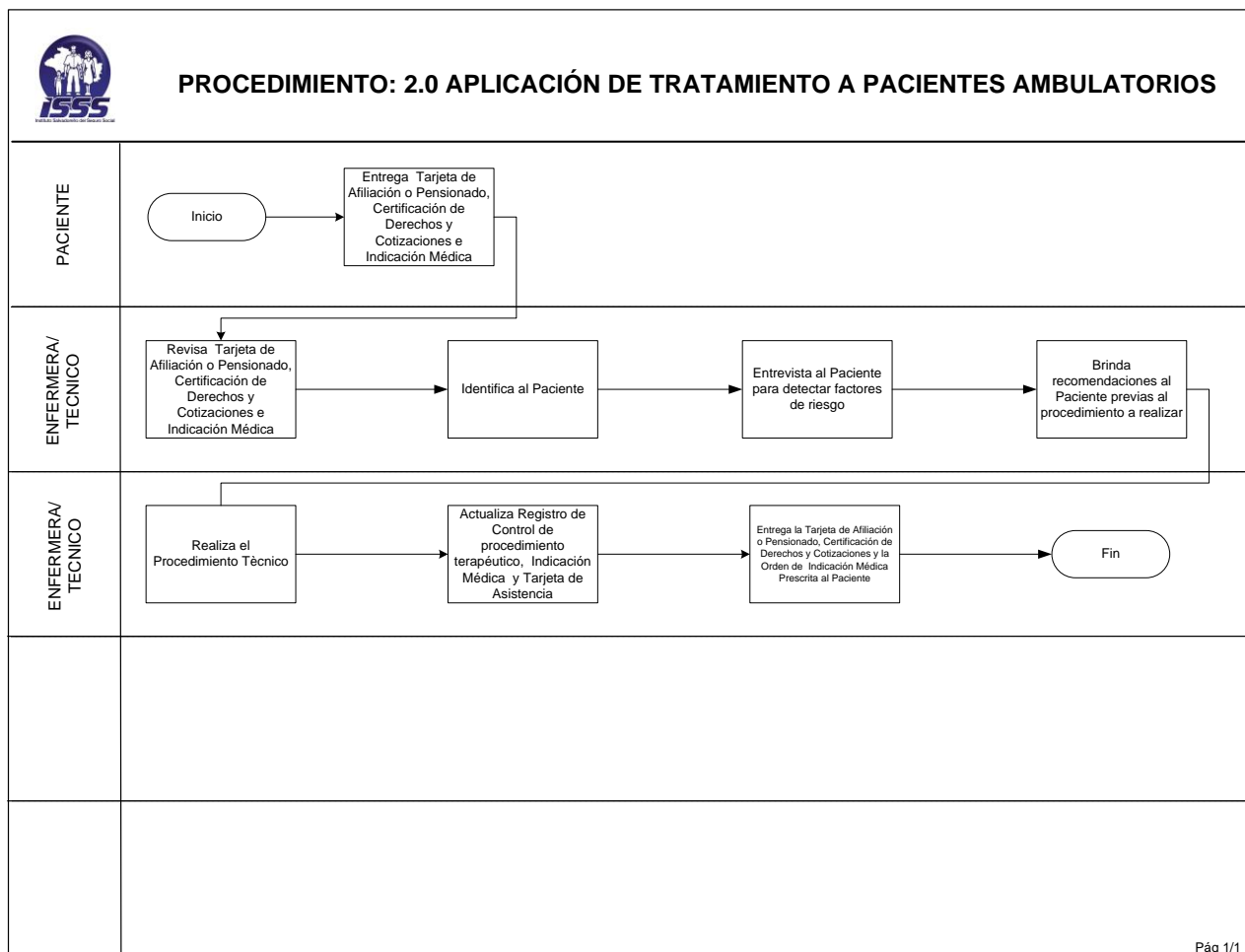
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

5.3.2.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 115 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

5.3.3 “Aplicación de Tratamiento a Pacientes Ingresados”

5.3.3.1 Normas del Procedimiento

1. La Enfermera o Técnico del Servicio donde se encuentre el Paciente será la responsable de efectuar el trámite requerido para que el Paciente inicie el Procedimiento Terapéutico.
2. La Enfermera o Técnico deberá llevar una programación de los Tratamientos que se aplicarán a Pacientes ingresados por Técnico, por lo que completará datos del Paciente en el Libro de Control Interno.
3. La Enfermera será el responsable de entregar el duplicado del Registro de Control de Procedimiento Terapéutico a Técnico o Medico Tratante respectivo, un día hábil antes de las aplicaciones.
4. El Procedimiento Terapéutico podrá aplicarse en el Servicio de Hospitalización, en el Servicio de Emergencia o en el Servicio de Fisioterapia, dependiendo del estado del Paciente y de las facilidades del Servicio.
5. El Médico responsable de la atención primaria o de cabecera deberá integrar una hoja en el Expediente Clínico donde especifique que el Paciente está bajo Procedimiento Terapéutico.
6. Cuando el Paciente no reciba el Tratamiento por cualquier causa, se deberá anotar en el Libro de Control Interno de Procedimiento Terapéutico, Expediente Clínico, Ordenes Médicas y Observaciones de la Enfermera y Evolución del Caso la justificación respectiva. En este caso, la Enfermera o Técnico deberá reprogramar en la Recepción una nueva cita para reponer la aplicación perdida del Paciente.
7. Cuando el Paciente sea dado de alta y sea necesario continuar con el Procedimiento Terapéutico, el Médico Tratante deberá elaborar las Ordenes Médicas y Observaciones de la Enfermera para que este continúe el tratamiento en forma Ambulatoria.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 116 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

5.3.3.2 Descripción del Procedimiento

Medico Tratante

1. Indica el tratamiento del paciente en Hoja de Ordenes Médicas y Observaciones de la Enfermera y entrega a Técnico o Enfermera.

Enfermera/Técnico

2. Recibe y revisa la Hoja de Órdenes Médicas y Observaciones de la Enfermera.
3. Identifica al Paciente
4. Realiza el Procedimiento Técnico.
5. Actualiza el Registro de Control de Procedimientos Terapéuticos.
6. Actualiza la Hoja de Órdenes Médicas y Observaciones de la Enfermera.
7. Archiva la Hoja de Órdenes Médicas y Observaciones de la Enfermera en Expediente Clínico.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 117 de 331

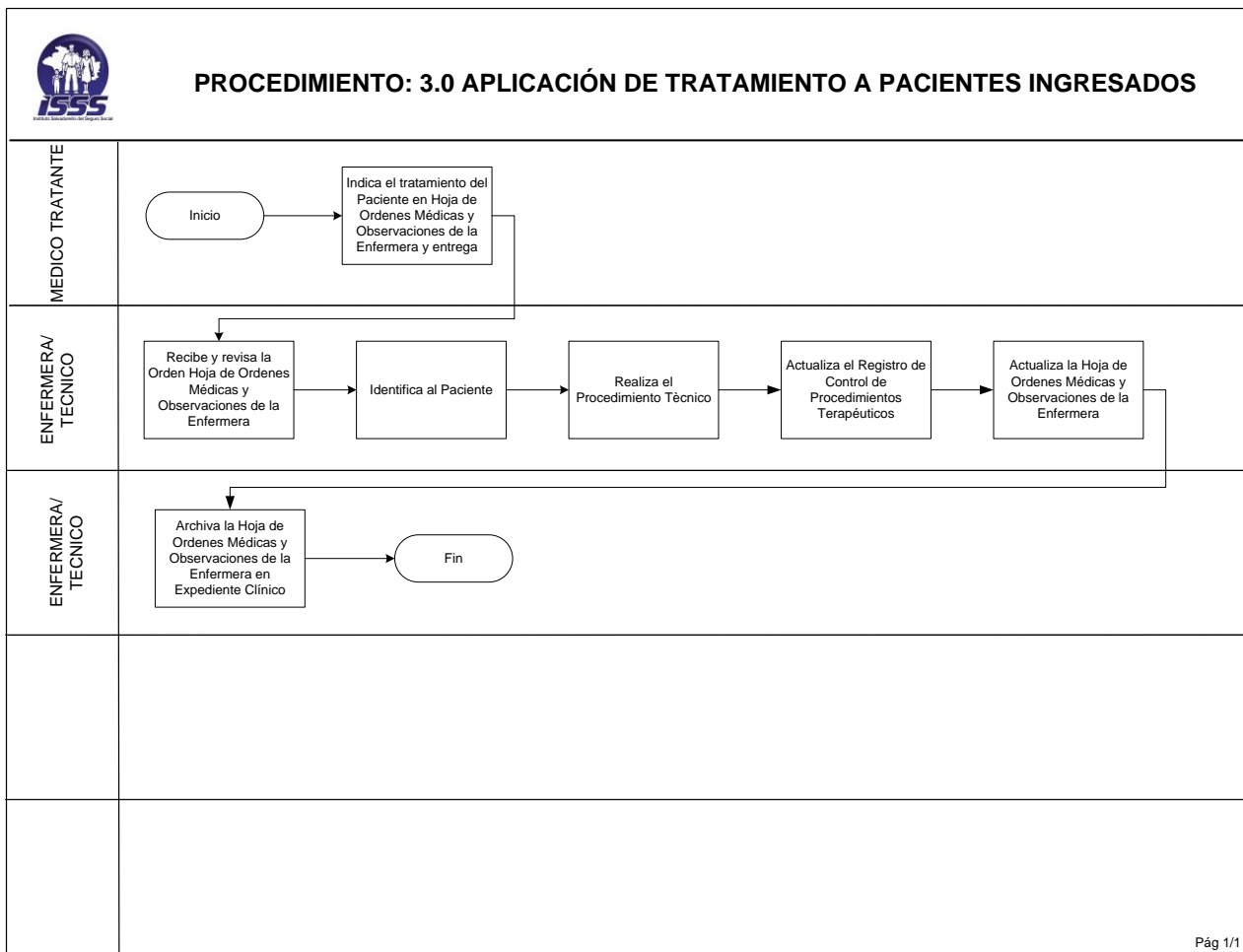
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

5.3.3.3 Diagrama de Flujo



Pág 1/1

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 118 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

6. Descripción del proceso “Ginecología y Obstetricia”

6.1 Objetivo del Proceso

Brindar servicios médicos de calidad en la atención del parto, a las Pacientes aseguradas y beneficiarias que lo requieran.

6.2 Normas Generales

1. La Enfermera o Recepcionista deberá efectuar las investigaciones necesarias para determinar si la Paciente tiene o no derecho a la atención.

Si los documentos de la Paciente no están correctos se solicitará evaluación médica según el grado de urgencia de la misma.

El rechazo de la Paciente por presentar documentos inconsistentes para Atención por Parto deberá ser autorizado por el Médico que examine a la Paciente, ya que el rechazo sólo podrá efectuarse cuando la Paciente tenga tiempo de llegar a otro Centro de Atención.

2. Cuando la Paciente tenga programada una cesárea deberán seguirse los lineamientos del proceso de Sala de Operaciones.
3. El Certificado de Nacimiento deberá llevar un número impreso correlativo y su utilización deberá ser realizada respetando el orden correlativo.
4. Se deberá mantener un estricto control sobre los Certificados de Nacimiento.
5. El Certificado de Nacimiento no deberá presentar borrones, tachaduras y correcciones.
6. El Certificado de Nacimiento que requiera ser anulado, deberá ser estampado con el sello de “Anulado”.

Por ningún motivo los Certificados de Nacimiento anulados podrán ser destruidos; por lo que se deberá hacer referencia en el anulado el nuevo número asignado.

Los Certificados de Nacimiento anulados deberán ser archivados en orden correlativo.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 119 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

7. Si la Paciente es remitida a un Centro de Atención externo al ISSS, el Expediente Obstétrico, a excepción del Certificado de Nacimiento, deberá ser elaborado por la Recepcionista o enfermera y enviarlo junto con la Paciente a dicho Centro.
8. Las personas que intervienen en el proceso de Obstetricia deberán cumplir con los requisitos establecidos en otros procesos, cuando efectúen operaciones que tengan relación con ellos.

6.3. Procedimientos Incluidos

1. Recepción de Pacientes.
2. Ingreso de Pacientes a Labor de Partos.
3. Traslado de Pacientes de Labor de Partos.
4. Traslado de Pacientes de Sala de Expulsión.
5. Traslado de Neonatos de Sala de Expulsión o Sala de Operaciones.
6. Entrega de Neonato a la Madre.
7. Entrega de Neonato a Persona Autorizada.

6.3.1 “Recepción de Pacientes”

6.3.1.1 Normas del Procedimiento

1. La Paciente podrá ingresar al Servicio de Obstetricia por Admisión del Servicio de Emergencia y Consulta Externa.
2. El Médico después de examinar a la Paciente evaluará si debe o no ser ingresada.
3. El Médico deberá decidir el Centro de Atención donde será ingresada la Paciente.
4. Se mantendrá un detalle de los Centros de Atención que podrán atender a la Paciente dependiendo del nivel del riesgo del parto.
5. Si la Paciente es transferida a otro Centro de Atención del ISSS, el Expediente Clínico será elaborado en dicho Centro.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 120 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

6. La Orden de Hospitalización y Alta y la Autorización para Tratamiento y/o Intervención Quirúrgica deberán estar libres de borrones, tachaduras y correcciones.
7. La Autorización para Tratamiento y/o Intervención Quirúrgica deberá ser firmada por la Paciente y en caso de imposibilidad física o mental de ésta, el documento deberá ser autorizado por una persona o Familiar con capacidad para firmar en nombre de la Paciente.

6.3.1.2 Descripción del Procedimiento.

Enfermera/ Recepcionista

1. Recibe de la Paciente la Tarjeta de Afiliación o de Pensionada, la Certificación de Derechos y Cotizaciones (vigente), la Constancia de Doce Semanas para Atención por Parto, la Hoja de Evolución y Referencia
2. Revisa la Tarjeta de Afiliación o de Pensionada, la Certificación de Derechos y Cotizaciones, la Constancia de Doce Semanas para Atención por Parto y la Hoja de Evolución y Referencia.
3. Si los documentos no están correctos los devuelve y da las indicaciones correspondientes a la Paciente.
4. Si los documentos están correctos, actualiza el ingreso en el Registro de Pacientes para Parto.
5. Elabora la Orden de Hospitalización y Alta, el Registro de Ingreso, el Partograma, el Registro de Evolución del Parto, el Registro de Descripción del Parto, el Registro de Ordenes Médicas y Observaciones de la Enfermera, el Registro de Observaciones y Cuidados de Enfermería, el Registro de Balance de Líquidos, el Registro de Control Post Operatorio, la Autorización para Tratamiento y/o Intervención Quirúrgica, Hoja de Incapacidad (en el caso de ser cotizante), la Referencia Post-Natal, el Cuadro Clínico y la Evolución del Caso.
6. Conformar el Expediente Clínico con los documentos elaborados y los recibidos.
7. Elabora el Certificado de Nacimiento, la Hoja Bio-Médica del Neonato, el Registro de Puericultura, el Cuadro del Neonato y la Hoja de Clasificación del Neonato Ballard.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 121 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

8. Conformar el Expediente del Neonato con los documentos elaborados.
9. Obtener la autorización de la Orden de Hospitalización y Alta.
10. Entregar la Tarjeta de Afiliación o de Pensionado y la Certificación de Derechos y Cotizaciones a la Paciente.
11. Hacer que la Paciente entregue sus pertenencias a su acompañante.
12. Elaborar la Nota de Traslado de Pacientes.
13. Obtener el acuse de recibo en la Nota de Traslado de Pacientes.
14. Entregar el Expediente Clínico de la madre, el del Neonato y la Paciente a Ingreso de Pacientes a Labor de Partos.
15. Archivar la Nota de Traslado de Pacientes en el archivo de Recepción.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 122 de 331

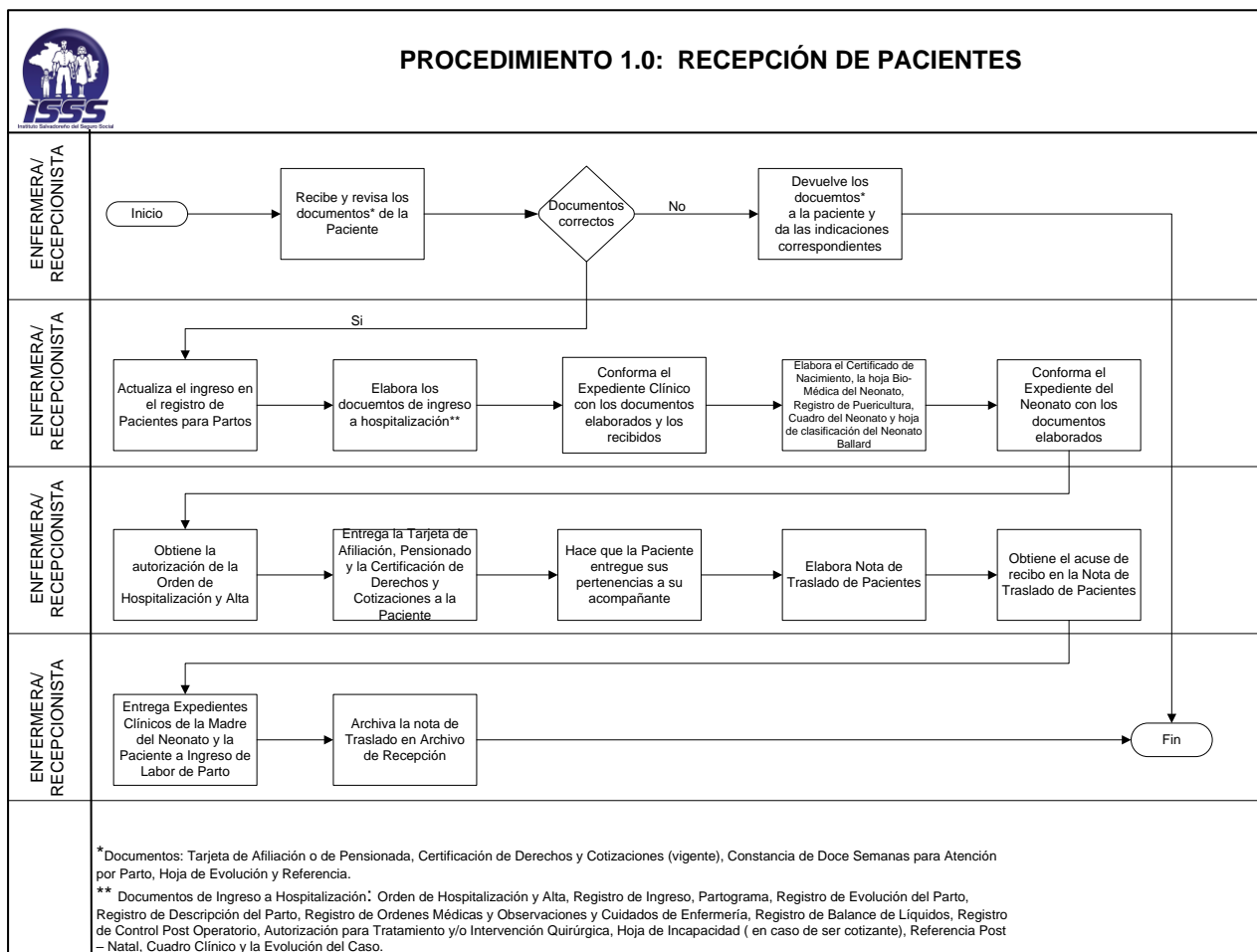
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

6.3.1.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 123 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

6.3.2 “Ingreso de Pacientes a Labor de Partos”

6.3.2.1 Normas del Procedimiento.

1. La atención a las Pacientes que se encuentran en Labor de Partos deberá realizarse siguiendo los lineamientos del proceso Atención a Pacientes Hospitalizados.

6.3.2.2 Descripción del Procedimiento.

Enfermera

1. Recibe de la Enfermera de Emergencia o de la Consulta Externa el Expediente Obstétrico, el Expediente del Neonato y la Paciente
2. Identifica a la Paciente.
3. Asigna la cama a la Paciente.
4. Realiza el Procedimiento de Enfermería.
5. Actualiza el ingreso en el Registro de Pacientes para Partos.
6. Informa el ingreso del Paciente al Médico responsable.
7. Entrega el Expediente Obstétrico al Médico.

Medico

8. Realiza el Procedimiento Médico.
9. Actualiza el Registro de Ingreso, el Partograma, el Registro de Evolución del Parto y las Ordenes Médicas y Observaciones de la Enfermera.
10. Entrega el Expediente Obstétrico a la Enfermera de Labor de Partos.

Enfermera

11. Actualiza el Registro de Observaciones y Cuidados de Enfermería, el Registro de Balance de Líquidos, indicaciones Médicas y el Registro de Signos Vitales.
12. Mantiene el Expediente Obstétrico y el Expediente del Neonato en el Servicio de Labor de Partos.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 124 de 331

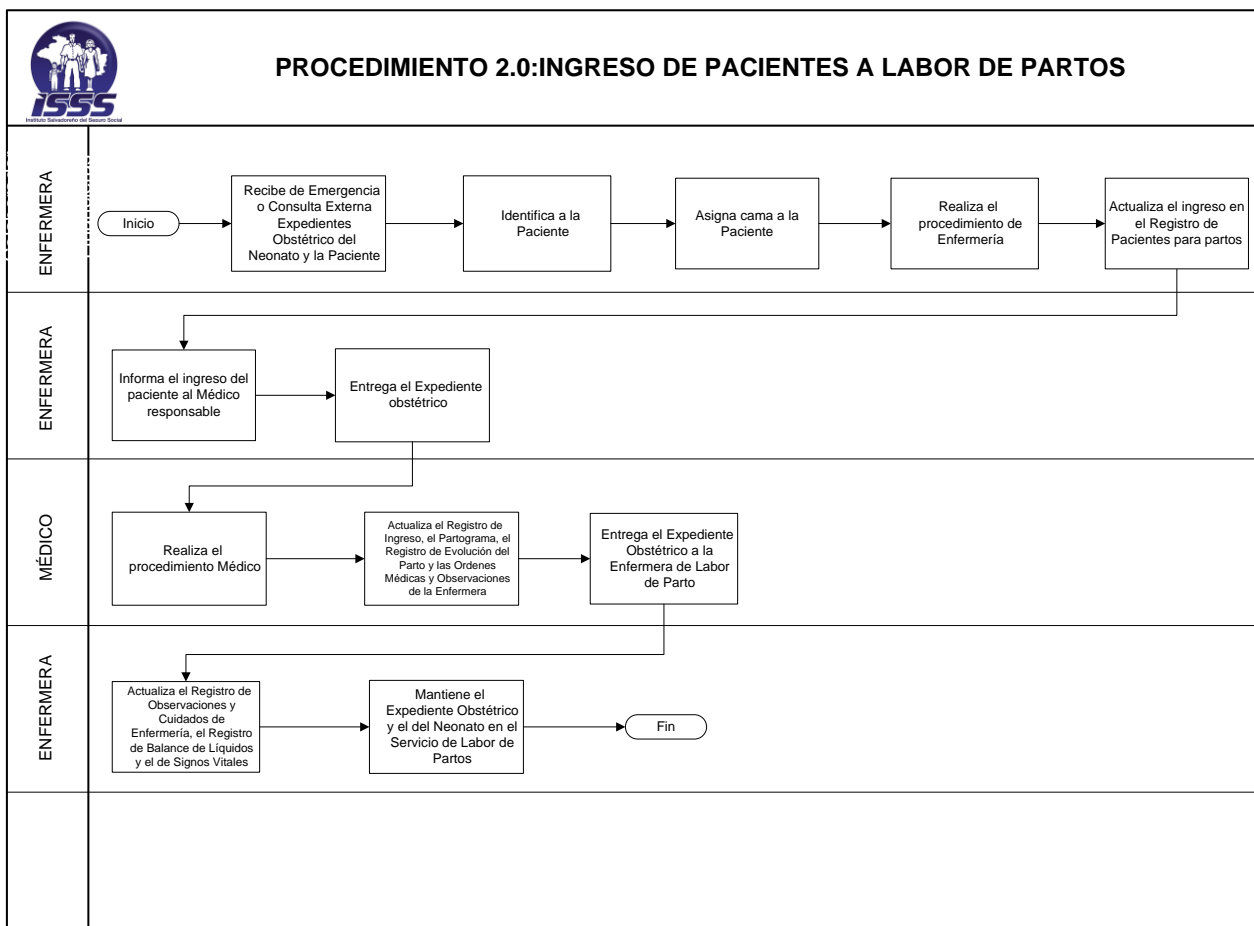
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

6.3.2.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 125 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

6.3.3 “Traslado de Pacientes a Labor de Partos”.

6.3.3.1 Normas del Procedimiento

1. Cuando la Paciente requiera ser intervenida quirúrgicamente deberá seguirse el procedimiento Ingreso de Pacientes a Quirófano del Proceso Sala de Operaciones.
2. La Enfermera de Labor de Parto será la responsable de efectuar el trámite de solicitud de Quirófano para la Paciente que requiera una cirugía que no haya sido programada.

El trámite deberá ser efectuado inmediatamente después de haberlo decidido el Médico Especialista responsable de la intervención quirúrgica.

6.3.3.2 Descripción del Procedimiento

Médico

1. Determina el Traslado de la Paciente de la Labor de Partos.
2. Hace que se actualice el traslado en el Registro de Pacientes para Partos.
3. Si la Paciente no presenta Trabajo de Parto, Actualiza el Registro de Evolución del Parto.
4. Entrega el Expediente Obstétrico y la Paciente a la Enfermera de Labor de Partos.

Enfermera

5. Recibe el Expediente Obstétrico y la Paciente
6. Elabora la Nota de Traslado de Paciente.
7. Entrega el Expediente Obstétrico, el Expediente del Neonato y la Paciente para Atención a Pacientes Hospitalizados.
8. Si la Paciente presenta Trabajo de Parto y no requiere cesárea se pasa a Sala de Expulsión.
9. Si la Paciente requiere cesárea, entrega el Expediente Obstétrico, el Expediente del Neonato y la Paciente a Sala de Operaciones.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 126 de 331

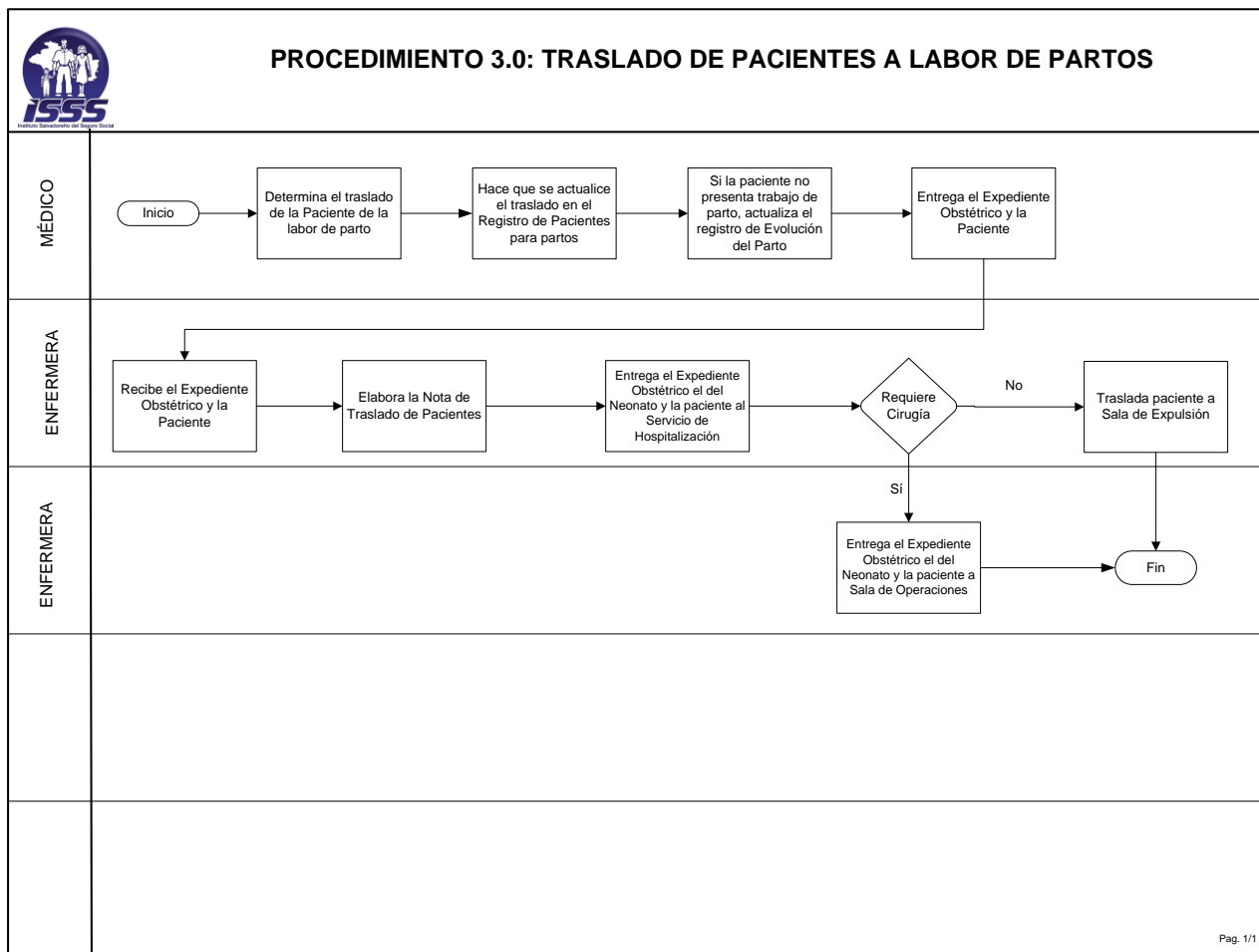
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

6.3.3.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 127 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

6.3.4 “Ingreso de Pacientes a Sala de Expulsión”.

6.3.4.1 Normas del Procedimiento

1. La Enfermera de Sala de Expulsión será la responsable de identificar plenamente a la Paciente en el momento de ingreso a la Sala.
2. La Enfermera de Sala de Expulsión será la responsable de tener preparada la Sala con el equipo, el instrumental y el material requeridos para la atención del parto en el momento de ingreso de la Paciente.
3. La Enfermera de Sala de Expulsión será la responsable de hacer que se efectúe la limpieza de la sala, inmediatamente después de concluir el parto.
4. La Enfermera de Sala de Expulsión será la responsable de entregar el instrumental y los materiales utilizados en el parto al Arsenal.

6.3.4.2 Descripción del Procedimiento.

Enfermera

1. Recibe de la Enfermera de Labor de Partos el Expediente Obstétrico, el Expediente del Neonato y la Paciente.
2. Identifica a la Paciente.
3. Revisa que el Expediente Obstétrico y el Expediente del Neonato estén completos y que se hayan cumplido las indicaciones del Médico
4. Realiza el Procedimiento de Enfermería indicado.

Médico

5. Actualiza el Registro de Evolución del Parto, el Registro de Descripción del Parto y el Registro de Ordenes Médicas y Observaciones de la Enfermera.
6. Firma el Registro de Evolución del Parto, el Registro de Descripción del Parto y el Registro de Ordenes Médicas y Observaciones de la Enfermera.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 128 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:

UNIDADES MÉDICAS

8. Estampa el sello de Médico en el Registro de Evolución del Parto, en el Registro de Descripción del Parto y en el Registro de Ordenes Médicas y Observaciones de la Enfermera.

Enfermera

8. Actualiza el Registro de Observaciones y Cuidados de Enfermería.
9. Traslada a la Paciente ya recuperada al área de Hospitalización.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 129 de 331

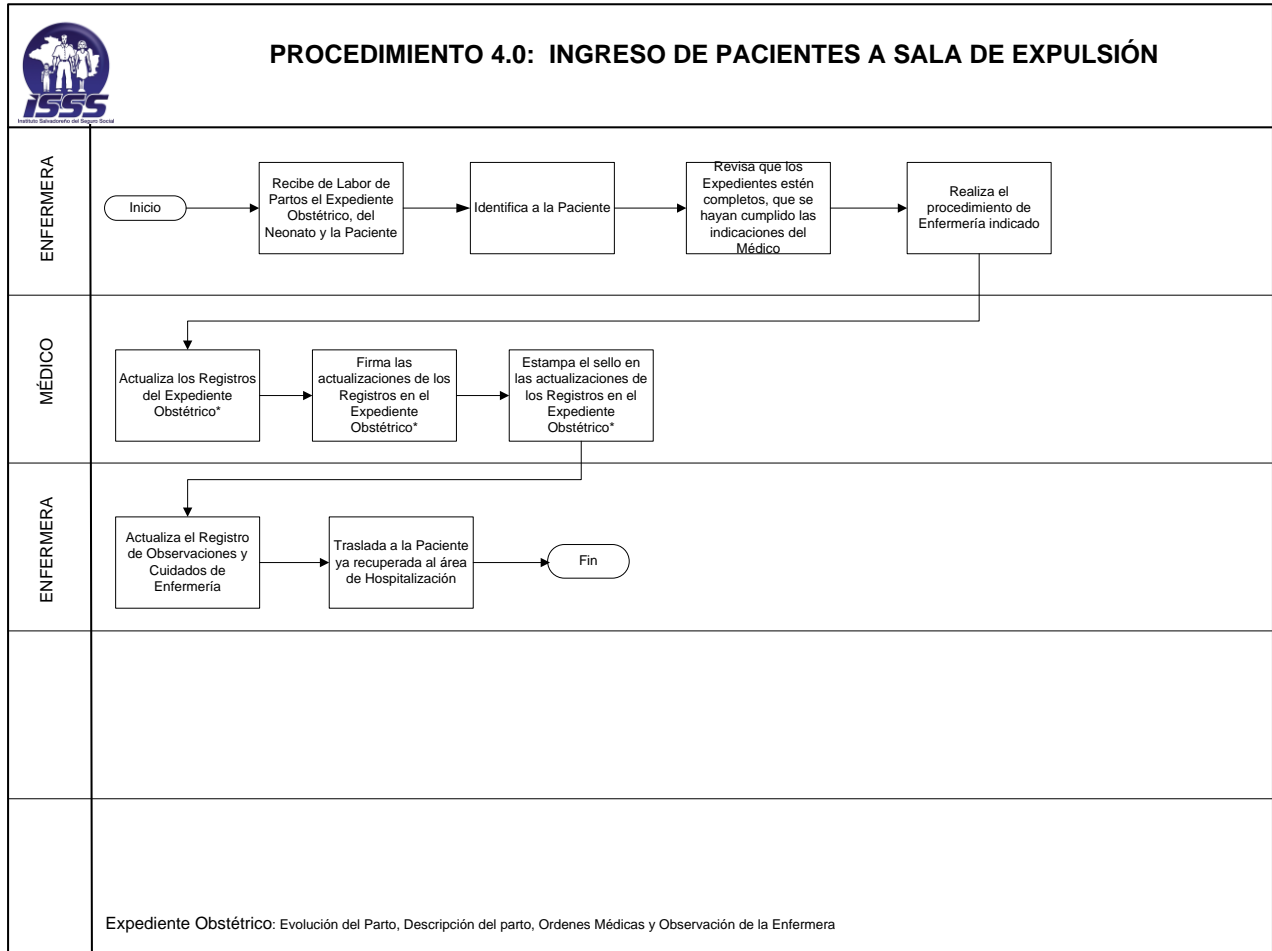
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

6.3.4.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 130 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

6.3.5 “Traslado de Neonato de Sala de Expulsión o Sala de Operaciones”

6.3.5.1 Normas del Procedimiento.

1. El traslado de un Neonato podrá realizarse con referencia a otro Centro de Atención o a Hospitalización con Apego Temprano.
2. Deberá mantenerse un estricto control sobre el Neonato desde su nacimiento hasta la entrega al Servicio Hospitalario adecuado, la Madre o a la Persona Autorizada.
3. El Neonato deberá salir de la Sala de Expulsión o Sala de Operaciones con el brazalete de identificación en su muñeca.
4. Cuando la Madre sea intervenida quirúrgicamente el Médico recibirá al Neonato en el Quirófano y hará el traslado correspondiente según el numeral 1.
5. En este Procedimiento las funciones del traslado las efectuara personal de enfermería o médico en casos especiales; dependiendo de la disponibilidad de recursos en Hospitalización.

6.3.5.2 Descripción del Procedimiento.

Médico:

1. Entrega el Neonato a la Enfermera de Partos al finalizar el Procedimiento Médico.
2. Actualiza y firma la hoja Bio-Médica del Neonato.

Enfermera

3. Brinda cuidados inmediatos al Neonato.
4. Elabora la Tarjeta de identificación del Neonato y el Brazalete.
5. Coloca la Tarjeta de identificación del Neonato en el Brazalete.
6. Coloca el Brazalete de Identificación al Neonato.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 131 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

7. Muestra el Neonato a la Madre.
8. Elabora el Certificado de Nacimiento.
9. Obtiene la firma del Médico que asistió el nacimiento en la Hoja Bio-Médica del Neonato y en el Certificado de Nacimiento.
10. Actualiza el Registro de Nacimiento en el libro correspondiente.
11. Elabora la Nota de Traslado de Neonato.
12. Estampa los Plantares del Neonato en el Certificado de Nacimiento.
13. Integra el Certificado de Nacimiento al Expediente del Neonato.
14. Firma el Certificado de Nacimiento.
15. Obtiene la firma y el sello del Médico en el Certificado de Nacimiento.
16. Actualiza el ingreso en el Registro de Neonatos.
17. Entrega el Neonato al Servicio correspondiente según indicación del Médico.

Medico

18. Recibe el Expediente del Neonato.
19. Realiza el Procedimiento Médico e indica el destino del Neonato.
20. Actualiza la Hoja Bio-Médica del Neonato y el Registro de Puericultura.
21. Firma el Registro de Puericultura.
22. Entrega el Expediente del Neonato al Servicio de Hospitalización respectivo.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 132 de 331

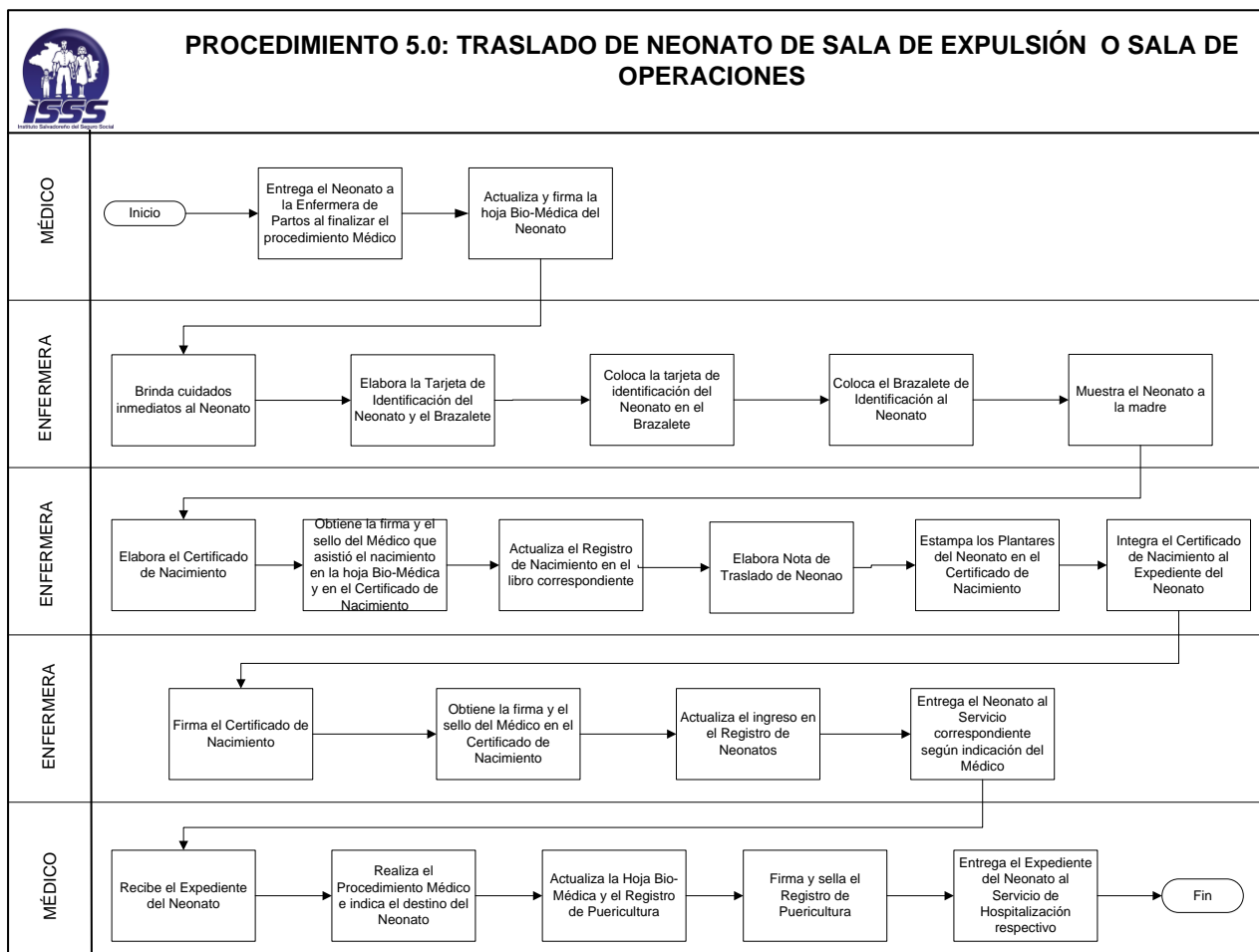
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

6.3.5.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 133 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

6.3.6 “Entrega de Neonato a la Madre”.

6.3.6.1 Normas del Procedimiento

1. El Neonato será entregado a la Madre en el Servicio de Hospitalización cuando ambos se encuentren en buen estado de salud.
2. Si la Madre no presenta complicaciones después de la intervención quirúrgica, el Neonato deberá ser entregado a ella cuando la madre se encuentre en posibilidades de atender al recién nacido en el Servicio de Hospitalización.
3. La Enfermera del Servicio donde se encuentre el Neonato deberá elaborar la Nota de Entrega de Neonato.
4. El Expediente del Neonato deberá ser integrado al Expediente Obstétrico de la Madre.
5. El Neonato deberá ser vacunado antes de salir del Centro de Atención, debiendo la Enfermera del Servicio elaborar el Registro de Vacunas.
6. La Enfermera del Servicio o Secretaria Clínica deberá entregar a la madre a la salida del Centro de Atención, la Orden de Canastilla.
7. Maternal, la Referencia Post-Natal, la Tarjeta de Vacunación del Neonato, la Autorización de Salida del Recién Nacido y el Certificado de Nacimiento en original, Hoja de Puericultura, Cartilla de Salud y citas médicas y el Registro de Puericultura.
8. Al Expediente del Neonato se incorporará una copia del Certificado de Nacimiento y además el Registro de Puericultura.

6.3.6.2 Descripción del Procedimiento

Enfermera

1. Recibe de Sala de Expulsión el Neonato y el Expediente.
2. Entrega el Neonato a la Madre y hace que ella lo identifique.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 134 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

3. Hace que la Madre acuse recibo del Neonato en la Nota de Entrega de Neonato.
4. Archiva la Nota de Entrega de Neonato en el expediente del Archivo Clínico.
5. Si el Neonato y la Madre no ingresan a Hospitalización, entrega el Expediente del Neonato, en el lugar donde se encuentra el Expediente Obstétrico de la Madre para que sea colocado a continuación de él.
6. Si el Neonato y la Madre ingresan a Hospitalización, entrega el Expediente del Neonato a la Enfermera.
7. Recibe el Expediente del Neonato y lo integra al de la Madre.
8. Archiva el Expediente Obstétrico en el expediente clínico de la madre en Archivo General.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 135 de 331

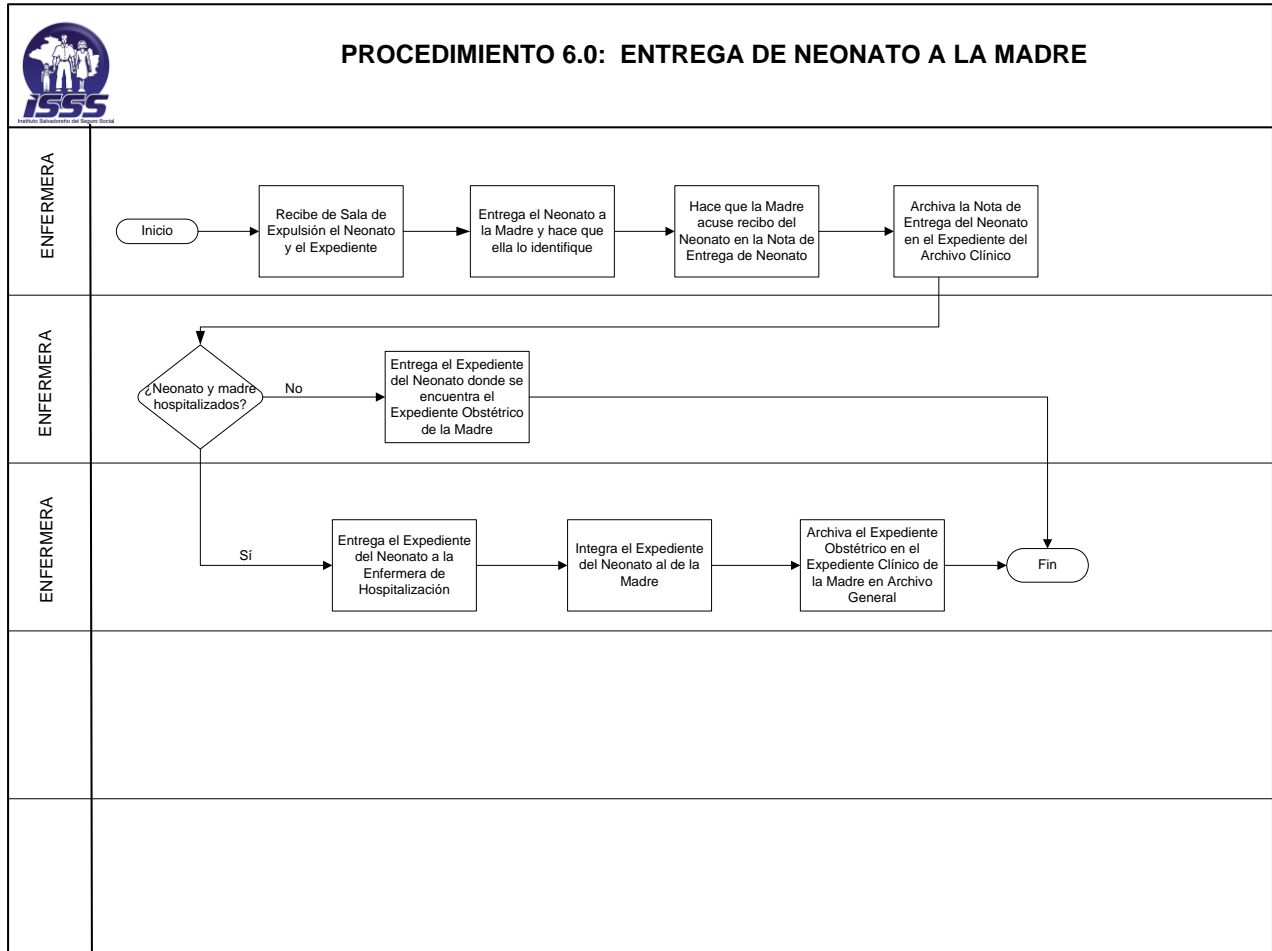
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

6.3.6.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 136 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

6.3.7 “Entrega de Neonato a Persona Autorizada”

6.3.7.1 Normas del Procedimiento.

1. La entrega del Neonato a otra persona podrá efectuarse cuando la Madre fallezca, se encuentre en estado de coma, sea una Paciente psiquiátrica, por drogadicción, por alcoholismo o haya rechazo del Neonato por parte de la Madre.
2. El Neonato podrá ser entregado al padre si éste lo requiere y la madre lo consigna en los plantares y cuando el Neonato se encuentre sano.
3. En caso de muerte de la madre, deberá el padre presentar la partida de defunción de la madre y someterse a una investigación que realizará Trabajo Social o quien haga sus veces.
4. El resultado de la investigación para entregar el neonato al padre, deberá ser firmada por la Trabajadora Social o quien haga las veces, la Enfermera de Hospitalización, el testigo que compárese por parte de la familia de la madre y el Director del Centro de Atención.
5. El Neonato deberá ser entregado a la Persona Autorizada después de haber cumplido con todas los requerimientos legales.

6.3.7.2 Descripción del Procedimiento.

Director del Centro de Atención

1. Recibe de la Persona Autorizada la Resolución del Instituto de Protección de Menores
2. Revisa la Resolución del Instituto de Protección de Menores.
3. Autoriza la entrega del Neonato firmando la Resolución del Instituto de Protección de Menores.
4. Entrega la Resolución del Instituto de Protección de Menores a Trabajador Social o a quien haga sus veces.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 137 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

Trabajo Social

5. Recibe la Resolución del Instituto de Protección de Menores
6. Revisa la documentación recibida.
7. Solicita el Documento de Identidad a la Persona Autorizada.
8. Identifica a la Persona Autorizada.
9. Obtiene una fotocopia de la Resolución del Instituto de Protección de Menores.
10. Elabora la Autorización de Salida de Recién Nacido.
11. Actualiza el Registro de Control de Entrega de Neonatos a Terceras Personas.
12. Obtiene la firma de la Persona Autorizada en el Registro de Control de Entrega de Neonatos a Terceras Personas.
13. Entrega la Resolución del Instituto de Protección de Menores, la Autorización de Salida de Recién Nacido y el Documento de Identidad de la persona autorizada a la Enfermera Jefe de Hospitalización.
14. Archiva la fotocopia de la Resolución del Instituto de Protección de Menores en el archivo de Trabajo Social o quien haga sus veces.

Enfermera Jefe de Hospitalización

15. Obtiene la autorización de la Orden de Hospitalización y Alta.
16. Identifica a la Persona Autorizada.
17. Actualiza el egreso en el Registro de Control de Entrega de Neonatos.
18. Obtiene la firma del Médico en la Autorización de Salida del Recién Nacido.
19. Hace que la Persona Autorizada firme el Registro de Control de Entrega de Neonato y la Orden de Hospitalización y Alta.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 138 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:

UNIDADES MÉDICAS

20. Obtiene la firma de un Testigo de la entrega del Neonato en la Orden de Hospitalización y Alta.
21. Entrega la Orden de Canastilla Maternal, la Referencia Post-Natal, el original, duplicado y el triplicado del Certificado de Nacimiento, la Tarjeta de Vacunación del Neonato, la Autorización de Salida de Recién Nacido y el Neonato a la Persona Autorizada.
22. Integra la Resolución del Instituto de Protección de Menores al Expediente de la madre y/o Neonato.
23. Traslada el Expediente al archivo clínico general.
24. Obtiene de Archivo Clínico, el acuse de recibo del Expediente Clínico de la madre y del Neonato.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 139 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

6.3.7.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 140 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

7. Descripción del Proceso “Emergencia”

7.1. Objetivo del Proceso

Brindar atención oportuna a los derechohabientes que se presenten a solicitar los servicios de Emergencia en el Centro de Atención.

7.2. Normas Generales

1. El paciente deberá ser plenamente identificado por la Enfermera y/o Recepcionista antes de realizar cualquier procedimiento médico.
2. Todo paciente que se presente a demandar una atención a los servicios de Emergencia, deberá presentar los documentos vigentes y ser evaluado por el médico encargado de turno o médico de selección, quien determinará si amerita que se le brinde la atención; según la normativa de Atención y Medicina de Emergencia de Segundo Nivel, que se encuentra vigente.
3. En caso que el paciente no presente los documentos vigentes y/o completos, será el médico de turno o de selección, quien determinará si amerita que se le brinde la atención, de acuerdo a la normativa de Atención y Medicina de Emergencia de Segundo Nivel, que se encuentra vigente y en coordinación con Trabajo Social o Enfermería.
4. El Médico, es el responsable de brindar la atención al paciente.
5. Posterior a la atención brindada al paciente, el médico prescribirá recetas, exámenes, incapacidades, referencias, altas, entre otros documentos.
6. El médico del servicio de Emergencia, deberá elaborar, firmar y sellar la Certificación de Incapacidad Temporal, si el estado del paciente lo amerita (según la norma de Otorgamiento de Incapacidad Temporal), completando con el diagnóstico presuntivo, fecha de inicio y finalización de la misma, así como la cantidad de días de incapacidad a otorgar.
7. La Recepcionista/Enfermera, deberá completar las incapacidades generadas por el médico responsable y las registrará en libro de control interno.
8. El Director del Centro de Atención, autorizará la Certificación de Incapacidad Temporal cuando ésta sea mayor a 29 días.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 141 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:

UNIDADES MÉDICAS

9. Toda Referencia Médica, deberá ser autorizada por el médico tratante del Centro de Atención.
10. El original y duplicado de la Referencia Médica, deberán ser entregados al paciente o persona responsable del cuidado de éste (familiar, enfermera, camillero, entre otros) según el caso lo amerite.
11. El triplicado de cada Referencia Médica, se deberá anexar a la hoja de Emergencia y Atención Domiciliar, enviándose posteriormente al Archivo Clínico para su custodia respectiva.
12. La Enfermera asignada al área de Emergencia, será la responsable de mantener actualizado el Registro de Referencias Médicas.
13. En toda área de Emergencia, deberá elaborarse diariamente un Boletín de Remisión en el cual se respalde la entrega de Hojas de Emergencia y Atención Domiciliar al Archivo Clínico.
14. La Jefa de Enfermeras o Enfermera asignada al área de Emergencia, será la responsable de ordenar al Auxiliar de Servicios u Ordenanza asignado en esta área, que se efectúe la limpieza cada vez que sea necesario.
15. Todo paciente que no acepte el tratamiento Institucional, deberá firmar o reflejar su huella (si no puede firmar) y dejar plasmado su número de DUI en la Hoja de Emergencia y Atención Domiciliar.

7.3. Procedimientos Incluidos

1. Recepción de Pacientes para Atención de Emergencia
2. Selección y Consulta de Pacientes en Emergencia
3. Atención de Pacientes en Estado Crítico
4. Ingreso de Pacientes de Emergencia a Observación/Hospitalización
5. Atención de Pacientes en Pequeña Cirugía
6. Egreso de Pacientes de Observación/Hospitalización a Emergencia.
7. Transferencia de Pacientes de Emergencia a otro Centro de Atención
8. Egreso de Pacientes de Emergencia

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 142 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

7.3.1 “Recepción de Pacientes para Atención de Emergencia”

7.3.1.1 Normas del Procedimiento

1. La Recepcionista/Asistente Clínico/Enfermera de Emergencia, será responsable de registrar adecuadamente en la Hoja de Emergencia y Atención Domiciliar toda la información necesaria del paciente.
2. Todo paciente Cotizante y sus Beneficiarios, deberán presentar la Tarjeta de Afiliación y Certificación de Derechos y Cotizaciones vigentes, para ser admitidos en el área de Emergencia del Centro de Atención que visiten.
3. Los pacientes Pensionados y sus Beneficiarios, deberán presentar solamente la Tarjeta de Afiliación respectiva para ser admitidos en el área de Emergencia del Centro de Atención que visiten.
4. Los pacientes que hayan dejado de trabajar y se encuentren bajo tratamiento médico en alguna Especialidad, deberán presentar el Certificado de Cesantía en sustitución de la Certificación de Derechos y Cotizaciones.
5. En los casos donde la vida del paciente esté en peligro, los documentos requeridos podrán ser exigidos cuando éste haya sido estabilizado, en caso de no comprobarse su afiliación al ISSS se trasladará a un Centro de Atención de la Red Nacional de Salud que se estime conveniente.
6. Los pacientes que ingresen al Servicio de Emergencia, deberán ser atendidos por orden de llegada, sin embargo, se les dará prioridad a los que presenten un estado de salud delicado.
7. El médico que recibe al paciente procedente de Recepción, evaluará si el caso amerita su traslado a observación, Hospitalización o al área de Pequeña Cirugía.
8. Los pacientes referidos de otro Centro de Atención, deberán entregar al Recepcionista/Secretaria Clínica/Enfermera la Referencia Médica, Certificado de Derechos y Cotizaciones y Tarjeta de Afiliación o Pensionado.
9. La Recepcionista, Enfermera o Trabajo Social será responsable de notificar a Medicina Legal o Fiscalía General de la República cuando el Médico Tratante considere que existen evidencias que el paciente ha sido víctima de violencia.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 143 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

7.3.1.2 Descripción del Procedimiento

Recepcionista/Asistente Clínico/Enfermera

1. Recibe del paciente Cotizante, Beneficiario o Pensionados, la Tarjeta de Afiliación o Pensionado y la Certificación de Derechos y Cotizaciones.
2. Revisa que la Tarjeta de Afiliación o Pensionado esté en buen estado y la Certificación de Derechos y Cotizaciones se encuentre vigente.
3. Si los documentos no están correctos, obtiene la autorización por parte del Médico tratante o de turno para prestar la atención al paciente y regresa al paso N° 2, de este procedimiento.
4. Si los documentos están correctos, los anexa en la Hoja de Emergencia y Atención Domiciliar e ingresa en el sistema informático o en control manual los registros de los pacientes de Emergencia.
5. Orienta al paciente para que pase a toma de signos vitales, al área de Enfermería.

Enfermera

6. Recibe al paciente, realiza toma de signos vitales detallándolos en la Hoja de Emergencia y Atención Domiciliar, al finalizar lo transfiere al médico de selección.
7. Entrega la Tarjeta de Afiliación o Pensionado, la Certificación de Derechos y Cotizaciones y la Hoja de Emergencia y Atención Domiciliar al Médico que seleccionará al paciente.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 144 de 331

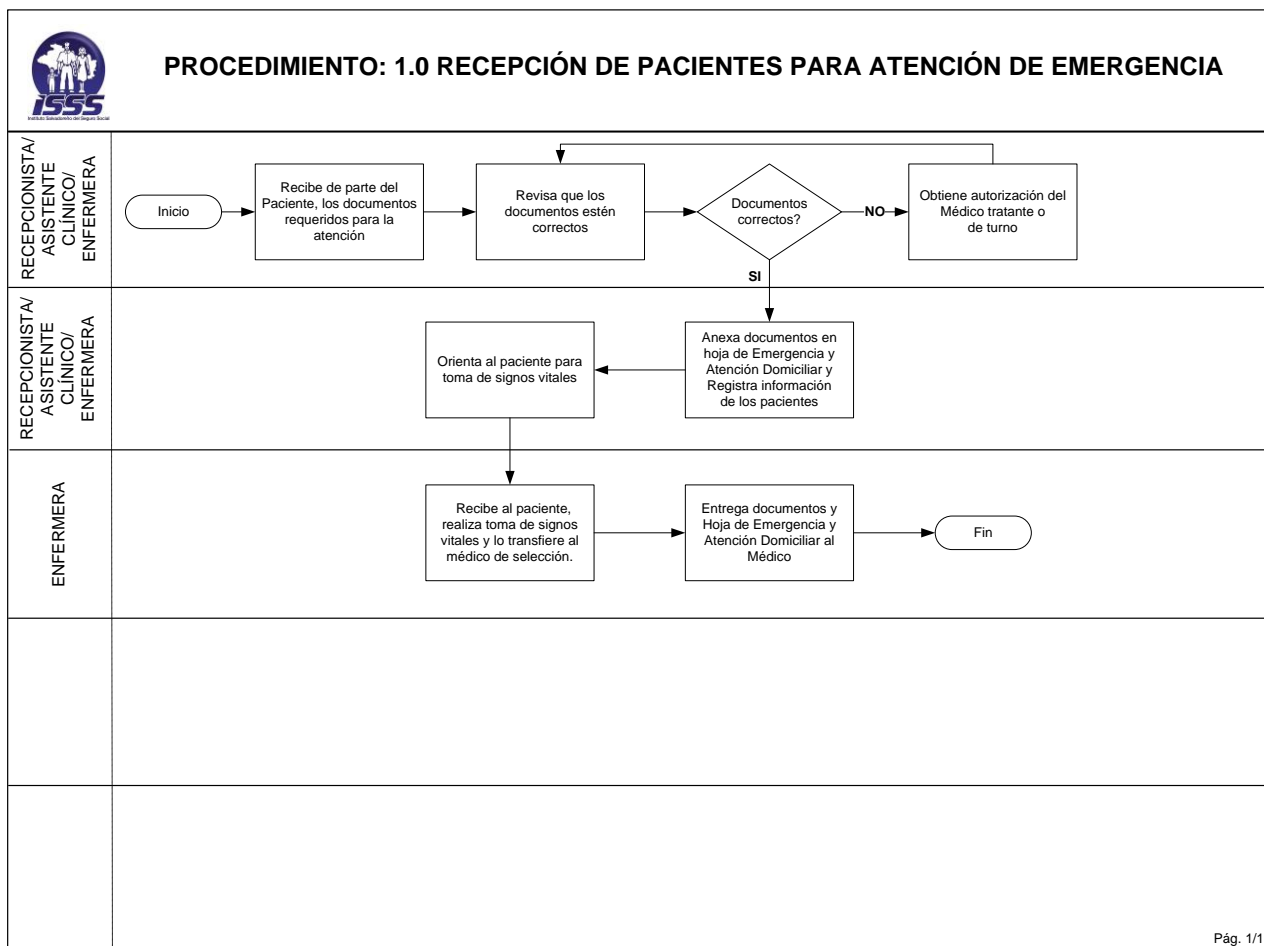
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

7.3.1.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 145 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

7.3.2 “Selección y Consulta de Pacientes en Emergencia”

7.3.2.1 Normas del Procedimiento

1. Con el objeto de optimizar la atención de los pacientes de Emergencia, el Director del Centro de Atención o el Coordinador Médico del área de Hospitalización, podrá designar a Médicos que efectúen una selección previa de los pacientes que posteriormente deberán ser valorados por otros Médicos.

Las Unidades Médicas que reciban pacientes referidos de otro Centro de Atención, podrán ser atendidas por los Médicos de consulta general sin pasar previamente por el área de selección.

2. Será responsabilidad del médico, realizar la selección y consulta a los pacientes recibidos en el área de Emergencia.
3. El Médico de turno del área de Emergencia, podrá emitir la “Hoja de Emergencia y Atención Domiciliar”, según la necesidad del caso.
4. El Médico de turno del área de Emergencia, deberá evaluar si el paciente amerita su traslado inmediatamente a Hospitalización o al área de Pequeña Cirugía.
5. En los Centros de Atención donde exista sistema mecanizado, será el Digitador/Recepcionista o Persona Designada, quien deberá imprimir la Hoja de Emergencia y Atención Domiciliar, la cual trasladará posteriormente al Médico del área de Clínicas.
6. En los Centros de Atención que carezcan de equipo informático y personal, será la Enfermera o Recepcionista quien identificará la Hoja de Emergencia y Atención Domiciliar.
7. El Médico de selección será el responsable de clasificar a los pacientes según el sistema “TRIAGE” (Prioridad uno color rojo, prioridad dos color amarillo y prioridad tres o paciente estable color verde)
8. La Enfermera, será la responsable de completar el llenado de los formularios de Referencia Médica, cuando un paciente sea referido a otro Centro de Atención; además, deberá actualizar el libro de control respectivo y entregar al motorista de ambulancia el documento correspondiente para el traslado del paciente.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 146 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

9. Cuando el médico transfiera a un paciente al área de observación, la Enfermera será la encargada de recibir el documento emitido por el médico para cumplir las indicaciones médicas, complementando a su vez la Hoja de Emergencia y Atención Domiciliar.

7.3.2.2. Descripción del Procedimiento

Médico de Selección

1. Identifica al paciente con sus comprobantes.
2. Realiza la entrevista, evalúa el área afectada y asigna el sitio de atención del paciente.
3. Detalla en el censo, los datos del paciente y el diagnóstico encontrado.
4. Transfiere al paciente con su Tarjeta de Afiliación o Pensionado, la Certificación de Derechos y Cotizaciones y la Hoja de Emergencia y Atención Domiciliar a la Enfermera.

Enfermera

5. Recibe al paciente con su Tarjeta de Afiliación o Pensionado, la Certificación de Derechos y Cotizaciones y la Hoja de Emergencia y Atención Domiciliar y otros documentos con las especificaciones según el diagnóstico encontrado.
6. Verifica, cumple indicaciones médicas y orienta al paciente.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 147 de 331

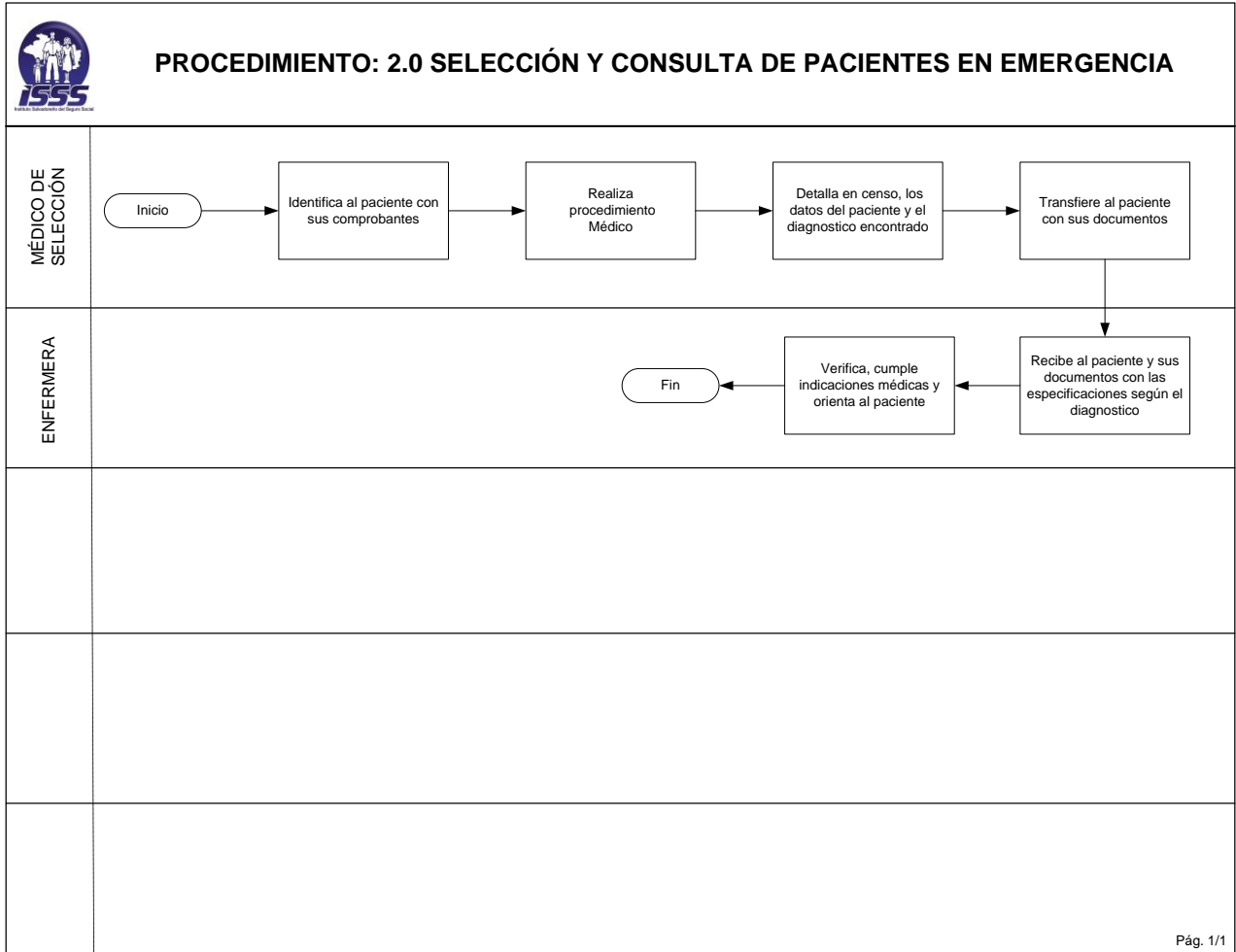
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

7.3.2.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 148 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

7.3.3. “Atención a Pacientes en Estado Crítico”

7.3.3.1 Normas del Procedimiento

1. Todo paciente que se reciba en estado crítico o inconsciente, en el área de Emergencia y no porte documentos, deberá prestársele la atención necesaria inmediata, aunque no este adscrito al Régimen de ISSS.

Cuando el paciente se encuentre en capacidad de proporcionar sus datos, la Recepcionista/Asistente Clínico/Enfermera, deberá acudir al lugar donde se le está atendiendo para obtener la información requerida u obtener la información respectiva de algún familiar o conocido si está presente.

2. Cuando el paciente no tenga vigente sus derechos o no se encuentre afiliado al ISSS y haya sido estabilizado, deberá ser trasladado al Centro Asistencial de la Red Nacional de Salud que el Jefe de Emergencia, Autoridad de Turno o Coordinador médico correspondiente determine.

Si el paciente no porta documentos, la Recepcionista será la encargada en llamar a recepción central para verificar la vigencia de los documentos y establecer si el paciente tiene o no derecho a ser atendido antes de ser enviado a otro Hospital.

7.3.3.2 Descripción del Procedimiento

Recepcionista/Colaborador Clínico/Enfermera

1. Recibe de parte del acompañante del paciente la Tarjeta de Afiliación o Pensionado, la Certificación de Derechos y Cotizaciones, la Referencia Médica y el paciente.
2. Revisa la Tarjeta de Afiliación o Pensionado y la Certificación de Derechos y Cotizaciones.
3. Si los documentos están correctos, actualiza el Registro de Pacientes de Emergencia.
4. Devuelve la Tarjeta de Afiliación o Pensionado y la Certificación de Derechos y Cotizaciones a la persona que acompaña al paciente.
5. Elabora la Hoja de Emergencia y Atención Domiciliar.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 149 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

6. Hace llegar el paciente y la Hoja de Emergencia y Atención Domiciliar al Médico.
7. Si los documentos no están correctos, obtiene la autorización para la atención del paciente y regresa con el paso N° 3 de este procedimiento.

Médico

8. Recibe al paciente y la Hoja de Emergencia y Atención Domiciliar.
9. Realiza el acto médico.
10. Realiza historia clínica en Hoja de Emergencia y Atención Domiciliar.
11. Determina si el paciente puede ser atendido localmente o si requiere de otro nivel atención.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 150 de 331

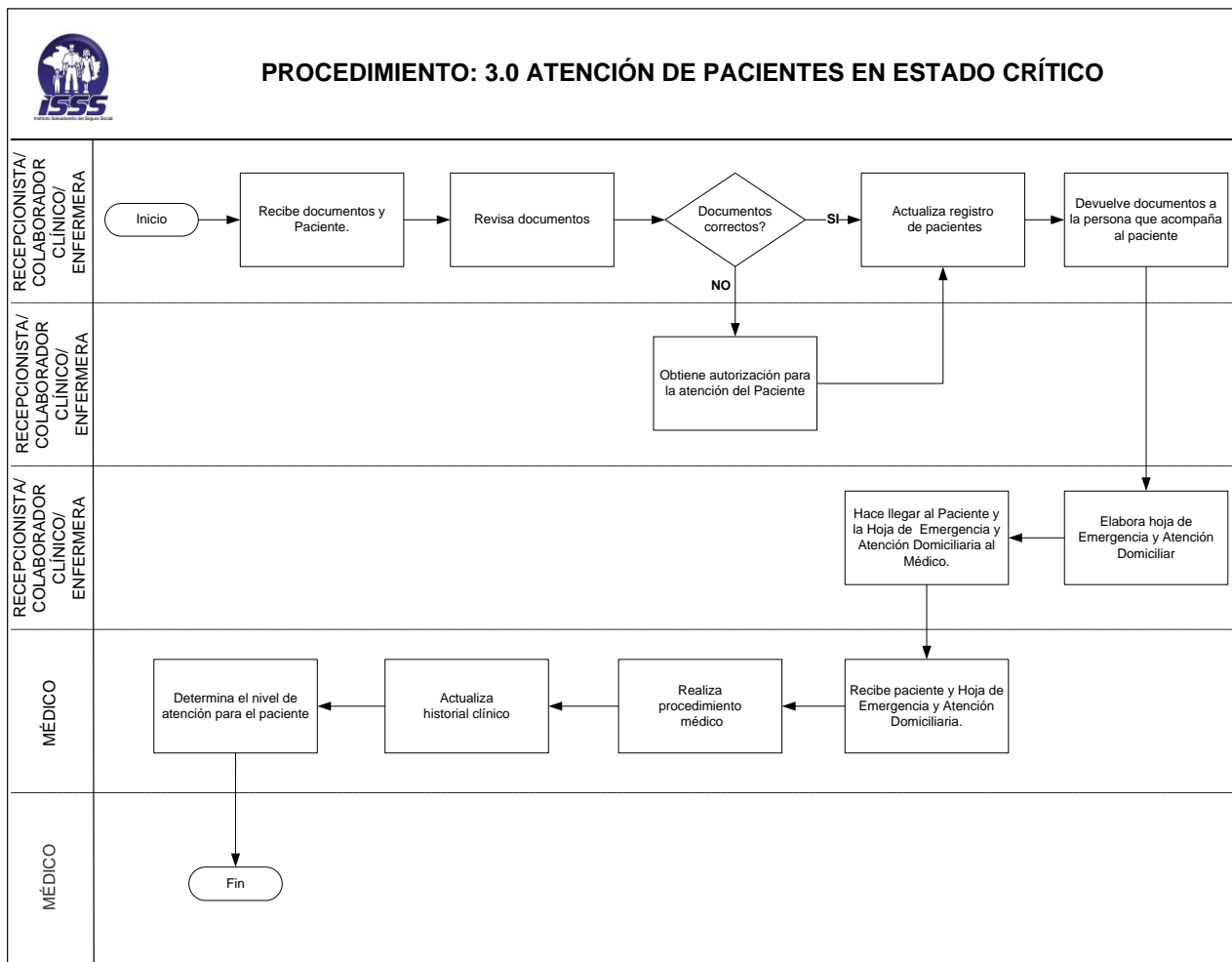
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

7.3.3.2 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 151 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

7.3.4. “Ingreso de Pacientes de Emergencia a Observación/Hospitalización

7.3.4.1 Normas del Procedimiento

1. Todo paciente que sea ingresado en el área de Observación/Hospitalización, deberá ser evaluado previamente por el médico de turno.
2. Todo paciente que sea ingresado al área de observación/Hospitalización deberá ser registrado por la Enfermera responsable en libro de ingreso a Observación/Hospitalización.
3. Será responsabilidad de la Enfermera identificar a cada uno de los pacientes que se encuentren en el área de Observación/Hospitalización.
4. Cuando el paciente sea sometido a una intervención quirúrgica, la Recepcionista/Colaborador Clínico/Enfermera o Trabajo Social, será responsable de localizar a los familiares, persona responsable o empresa donde trabaje el paciente para entregarle sus pertenencias.
5. Cuando las pacientes sean atendidas por parto precipitado, los recién nacidos se deberán identificar con un brazalete en el que se detallen datos importantes y deberá registrarse en una tarjeta de control, los datos de los padres y del parto.
6. La Recepcionista/Enfermera encargada del área de Observación/Hospitalización, deberá elaborar un listado de los pacientes que serán trasladados dentro del Centro de Atención o hacia otro lugar, para proporcionarle la información a los familiares.

7.3.4.2 Descripción del Procedimiento

Enfermera

1. Recibe al paciente y su respectiva hoja de Atención Domiciliar o Expediente Clínico.
2. Identifica al Paciente y asigna cama.
3. Cumple indicaciones médicas y brinda procedimientos de Enfermería.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 152 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

4. Actualiza el Registro de Ordenes Médicas y Observaciones de la Enfermera.
5. Actualiza el ingreso al área de Observación/Hospitalización en el Registro de pacientes en Emergencia.
6. Integra documentos en el Expediente Clínico.
7. Guarda temporalmente el Expediente Clínico en estación de enfermería.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 153 de 331

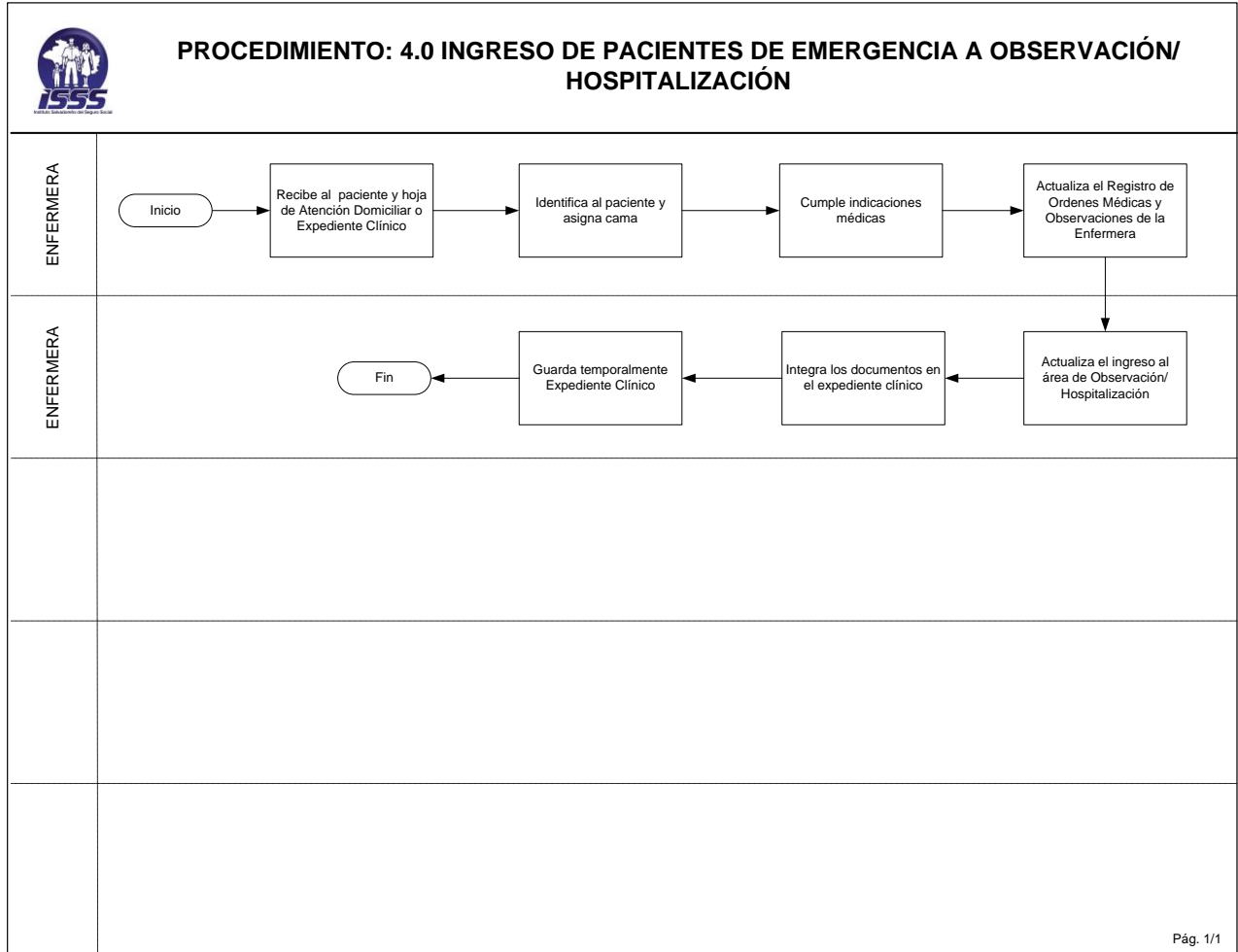
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

7.3.4.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 154 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

7.3.5 “Atención de Pacientes en Pequeña Cirugía”

7.3.5.1 Normas del Procedimiento

1. El médico de turno, será el responsable de registrar en el censo respectivo a todo paciente que se le realice procedimientos de pequeña cirugía.
2. El ingreso al área de pequeña cirugía, será de acceso restringido para personas ajenas a la Institución.
3. El ingreso del personal Médico y de Enfermería al área de pequeña cirugía, deberá ser con ropa adecuada, según lo establecido en la norma para la Prevención de Infecciones Nosocomiales.

7.3.5.2. Descripción del Procedimiento

Médico

1. Entrega documentos resultantes de la consulta y paciente a Enfermera encargada de pequeña cirugía.

Enfermera

2. Recibe al paciente y los documentos resultantes de la consulta.
3. Orienta al paciente sobre el procedimiento a realizar.
4. Coloca al paciente en mesa quirúrgica.
5. Prepara instrumental a utilizar.
6. Circula procedimiento (asiste al médico).
7. Sella herida y llena documentos resultantes o agregados post-cirugía y los entrega a paciente.
8. Elabora nota de enfermería.
9. Realiza limpieza del equipo utilizado.
10. Solicita limpieza del área respectiva, al personal asignado.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 155 de 331

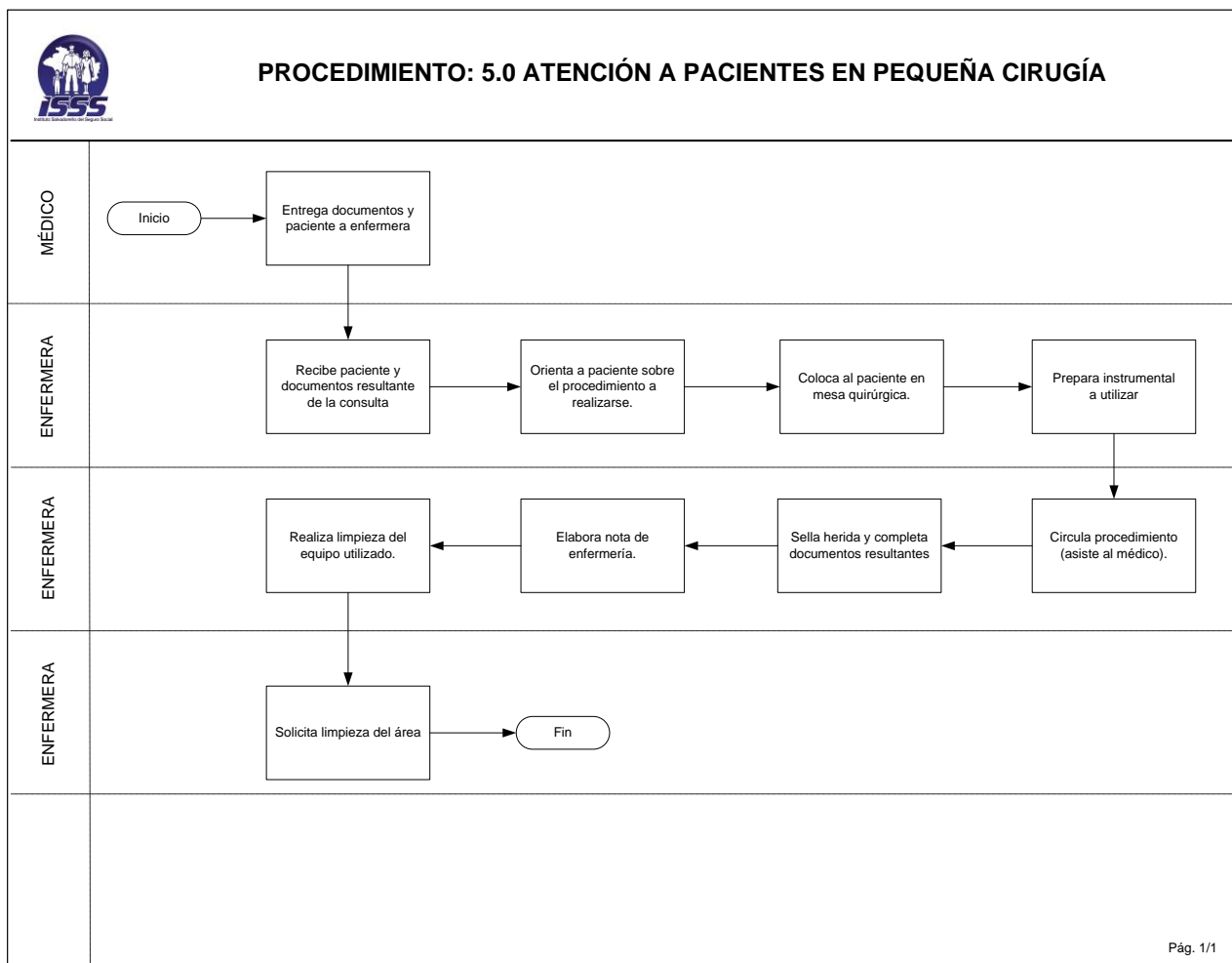
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

7.3.5.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 156 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

7.3.6 “Egreso de Pacientes de Observación/Hospitalización a Emergencia”

7.3.6.1 Normas del Procedimiento

1. Todo paciente que exija el alta del Servicio de Observación/Hospitalización, deberá firmar o colocar sus huellas digitales en la “Orden de Hospitalización y Alta” y en la Hoja de “Autorización y Denegatoria de Tratamientos, Procedimientos o Intervenciones Quirúrgicas” (Consentimiento Informado), liberando de responsabilidad al ISSS.
2. Las hojas “Orden de Hospitalización y Alta”, “Autorización y Denegatoria de Tratamientos, Procedimientos o Intervenciones Quirúrgicas” y el Expediente del paciente, deberán ser enviados al Archivo Clínico, posterior al abandono del paciente del área de Observación/Hospitalización a través del Boletín de Remisión.

7.3.6.2. Descripción del Procedimiento

Médico

1. Consulta el Expediente del paciente en el área de Observación/Hospitalización.
2. Realiza visita médica al paciente.
3. Determina el estado clínico del paciente.
4. Actualiza el Registro de Ordenes Médicas y Observaciones de la Enfermera.
5. Entrega a la Enfermera, el Expediente con sus documentos para que cumpla con las indicaciones médicas correspondiente.

Enfermera

6. Recibe Expediente con los documentos resultantes del chequeo médico.
7. Complementa información en la papelería resultante del control realizado por el médico.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 157 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:

UNIDADES MÉDICAS

8. Anota en la "Hoja de Observaciones y Cuidados de Enfermería" el estado, condición del paciente, la información brindada y todos los documentos que entrega.
9. Integra los documentos en el Expediente Clínico.
10. Actualiza el registro de pacientes en Observación/Hospitalización.
11. Realiza trámite de Egreso de pacientes.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 158 de 331

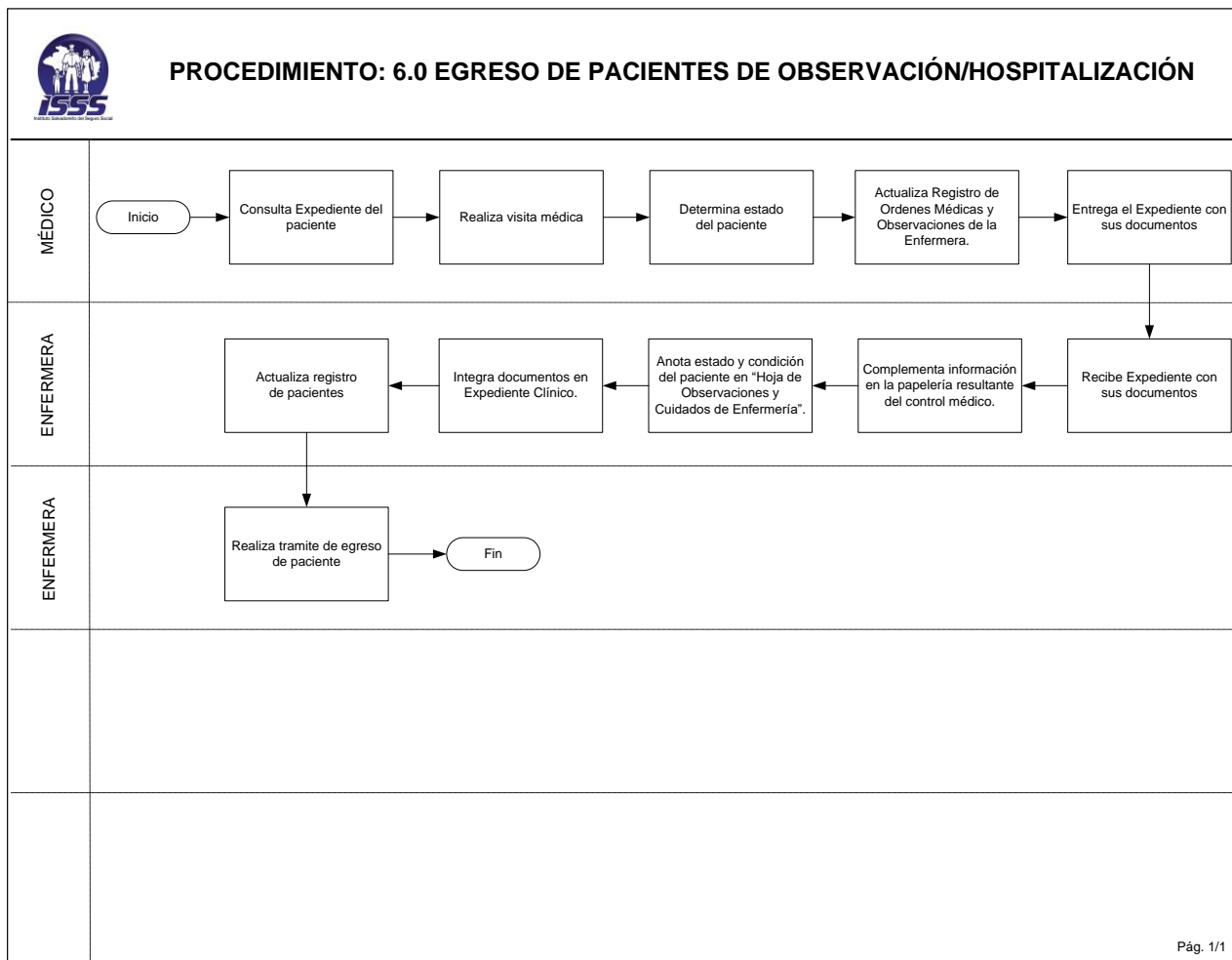
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

7.3.6.2. Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 159 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

7.3.7 “Transferencia de Pacientes de Emergencia Hacia Otro Centro de Atención”

7.3.7.1 Normas del Procedimiento

1. El Médico que autorice el traslado de un paciente a otro Centro de Atención, deberá verificar que éste se encuentre en condiciones de ser trasladado.
2. El médico tratante, será el responsable de coordinar la transferencia del paciente.
3. El médico tratante, será el responsable de coordinar inmediatamente el trámite de solicitud de quirófano hacia otro Centro de Atención, cuando el paciente requiera una cirugía de emergencia y en caso de estar ocupado el quirófano local en ese momento.
4. La Enfermera que efectúa el trámite de transferencia de pacientes, será la responsable de solicitar el servicio de ambulancia para el traslado de los pacientes a otro Centro de Atención, previa autorización del médico tratante.
5. La copia de nota del Traslado de paciente y el triplicado de la Referencia Médica, deberán ser anotadas en el Boletín de Remisión y enviados al Archivo Clínico.
6. El traslado de pacientes a otro Centro de Atención, deberá ser en compañía del personal que el médico tratante asigne, de acuerdo al estado o condición clínica del paciente.

7.3.7.2. Descripción del Procedimiento

Médico

1. Actualiza Hoja de Emergencia y Atención Domiciliar.
2. Firma y estampa sello en Hoja de Emergencia y Atención Domiciliar.
3. Elabora Referencia Médica en original y dos copias.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 160 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

4. Entrega a Enfermera, original y dos copias de Referencia Médica y Hoja de Emergencia y Atención Domiciliar.

Enfermera

5. Recibe Hoja de Emergencia y Atención Domiciliar y original con dos copias de la Referencia Médica.
6. Complementa información en la papelería resultante del control realizado por el médico y la incorpora al Expediente del paciente.
7. Actualiza Hoja de Observaciones y Cuidados de Enfermería y la incorpora al Expediente.
8. Informa a los familiares del paciente, sobre el alta o traslado hacia otro servicio o Centro de Atención.
9. Actualiza el egreso de Emergencia en el Registro de Pacientes de Emergencia.
10. Entrega al motorista de Ambulancia, el paciente y original y copia de Referencia Médica.
11. Elabora original y copia de Boletín de Remisión detallando los documentos a enviar a Archivo Clínico.
12. Envía documentos del paciente con original y copia de Boletín de Remisión al Archivo Clínico.
13. Obtiene copia de Boletín de Remisión de documentos con firma de recibido de Archivo Clínico.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 161 de 331

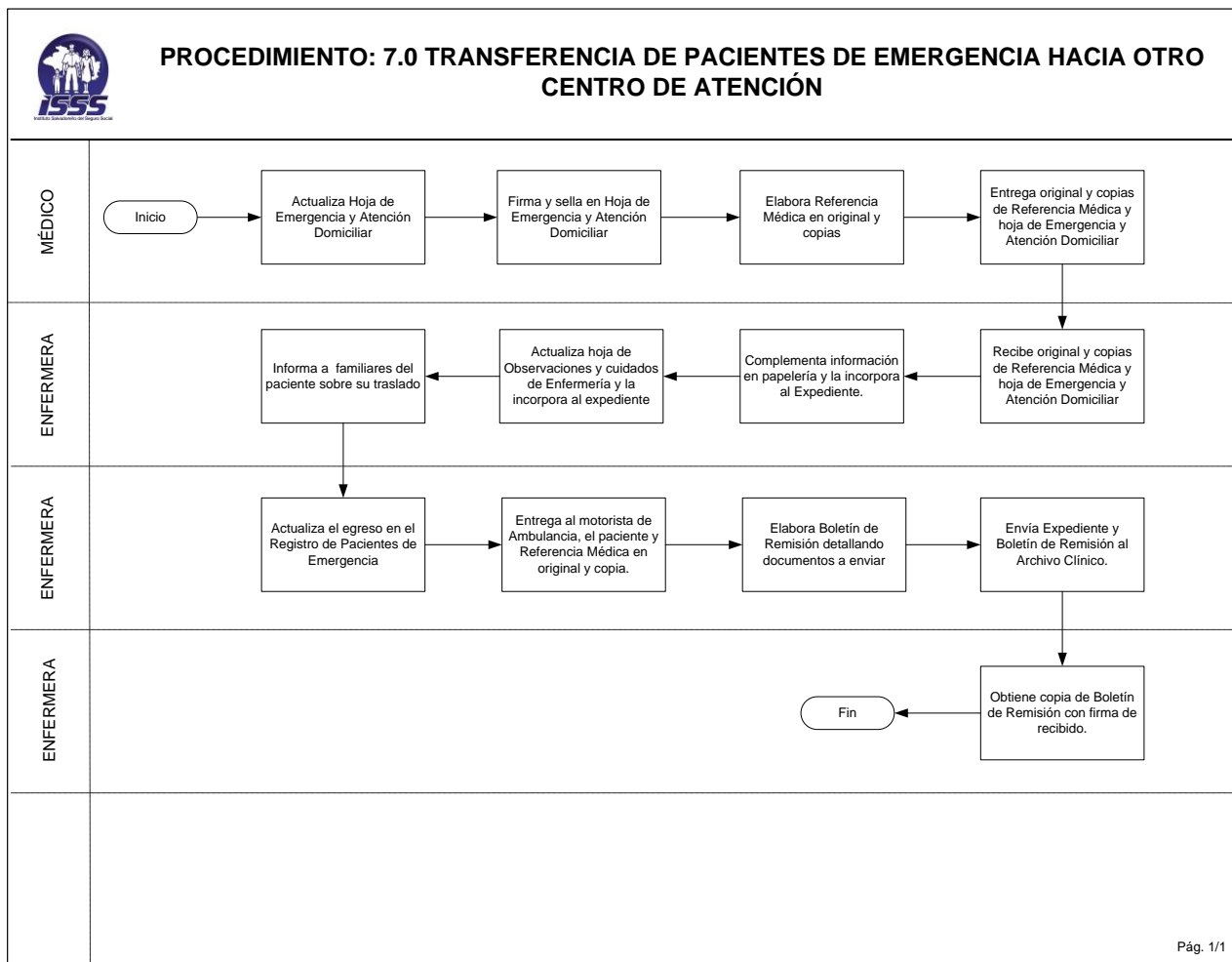
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

7.3.7.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 162 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

7.3.8 “Egreso de Paciente de Emergencia”

7.3.8.1 Normas del Procedimiento

1. Los documentos resultantes de la consulta de Emergencia, serán los requeridos por los diferentes procesos a los que se sometió el paciente.
2. Será responsabilidad de la Recepcionista/Colaborador Clínico o Enfermera enviar al Archivo Clínico, el Boletín de Remisión detallando los documentos resultantes de la atención prestada al paciente.

7.3.8.2. Descripción del Procedimiento

Médico

1. Determinar el estado clínico del paciente.
2. Actualiza la Hoja de Emergencia y Atención Domiciliar.
3. Firma y estampa sello en la Hoja de Emergencia y Atención Domiciliar.
4. Elabora los documentos resultantes de la consulta de Emergencia.
5. Entrega la Hoja de Emergencia y Atención Domiciliar, documentos resultantes de la consulta de Emergencia y el paciente a la Recepcionista/Secretaria Clínica/Enfermera de Emergencia.

Recepcionista/Secretaria Clínica/Enfermera

6. Recibe al paciente, la Hoja de Emergencia y Atención Domiciliar y los documentos resultantes de la consulta de Emergencia.
7. Completa datos en los documentos resultantes de la consulta de Emergencia.
8. Actualiza el egreso del paciente en el Registro de pacientes de Emergencia.
9. Entrega documentos resultantes de la consulta de Emergencia al paciente.
10. Elabora original y copia de Boletín de Remisión detallando los Documentos resultantes de atención del paciente.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 163 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:

UNIDADES MÉDICAS

11. Envía al Archivo Clínico, la Hoja de Emergencia y Atención Domiciliar con original y copia del Boletín de Remisión, detallando los Documentos resultantes de la atención del paciente.
12. Obtiene copia del Boletín de Remisión con firma de recibido por parte de Archivo Clínico.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 164 de 331

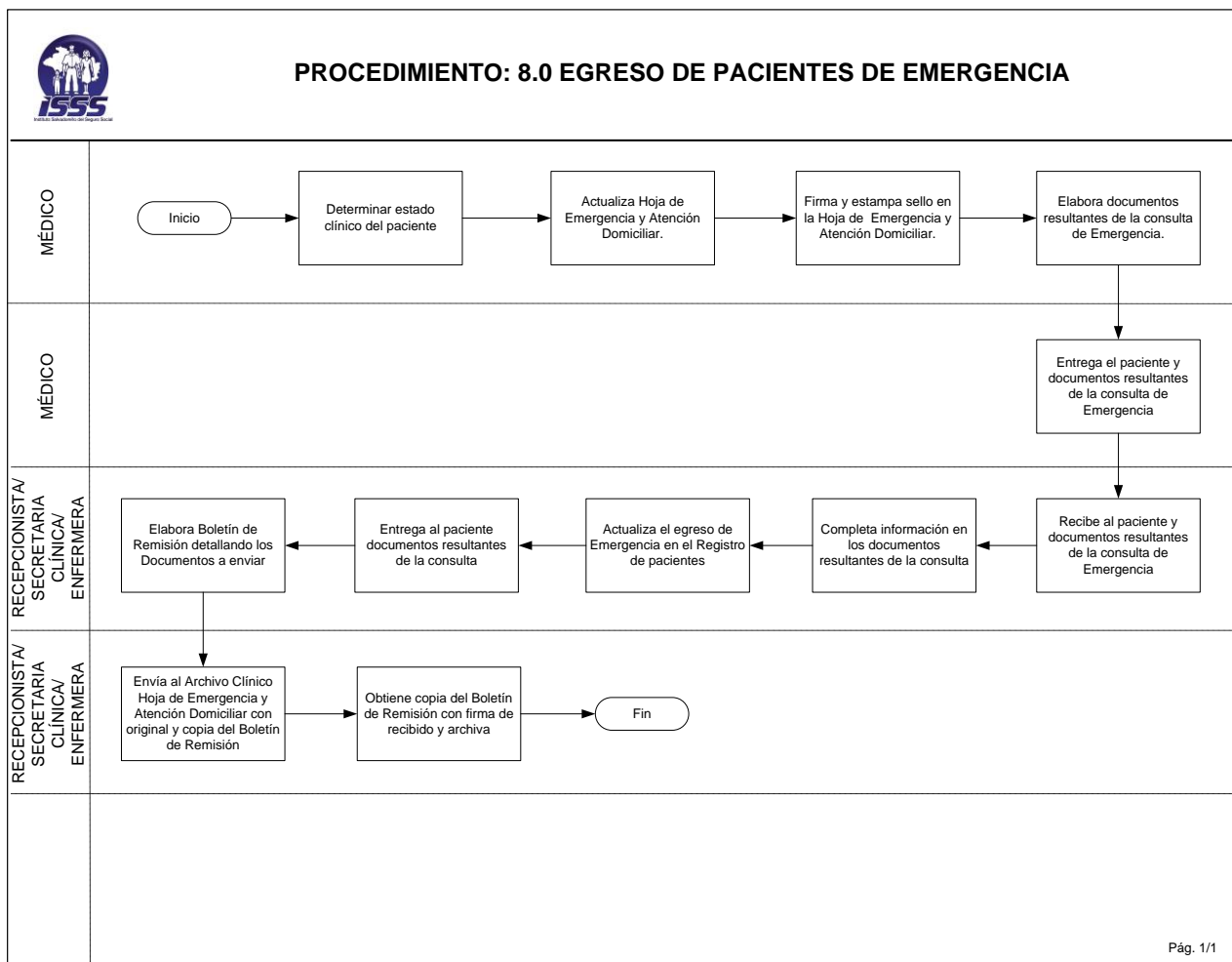
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

7.3.8.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 165 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

8. Descripción del Proceso “Hospitalización”

8.1 Objetivo

Brindar atención médica referente al ingreso y egreso de Pacientes del ISSS, en forma eficiente, eficaz y oportuna, cuando éste requiera ser hospitalizado.

8.2 Normas Generales

1. La Orden de Hospitalización y Alta, la Referencia Médica y la Autorización para Tratamiento y/o Intervención Quirúrgica deberán estar libres de borrones, tachaduras y enmendaduras.

No se deberá escribir ni justificar errores en la Orden de Hospitalización y Alta, ya que obligará a llenar de nuevo los documentos.

La Enfermera del Servicio de Hospitalización, al detectar un error en la documentación deberá elaborar una nota con el error detectado y anexarla al Expediente Clínico.

2. Los Empleados del ISSS deberán firmar el convenio de compromiso de pago requerido por el Sistema de Prestaciones Médicas a los Empleados del ISSS, antes de que sus Beneficiarios sean ingresados en el Centro de Atención.

El Beneficiario deberá entregar una copia del convenio al Recepcionista en el momento de ingresar al Centro de Atención.

3. El ingreso al Servicio de Hospitalización de Pacientes no afiliados, cubiertos por convenios especiales, deberá ser autorizado por el Director General del ISSS. Esta autorización deberá ser entregada a la Enfermera previo al ingreso del Paciente.

El original de la autorización deberá ser integrada al Expediente Clínico del Paciente y el duplicado deberá ser archivado en el archivo de Recepción.

4. Cada Servicio será el responsable de custodiar el Expediente Clínico, mientras el Paciente se encuentre en atención dentro del Centro de Atención.

5. Será necesario emitir dos Tarjetas de Visitas por Paciente para permitir la entrada de personas a visitas Pacientes en el Centro de Atención.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 166 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

Las Tarjetas de Visitas deberán llevar el sello de Enfermera Jefe de Hospitalización y tendrán validez solamente para el período que el Paciente se mantenga ingresado en el Centro de Atención.

6. El Médico del Servicio de Hospitalización o Médico de Turno que autoriza el alta de los Pacientes será el responsable de emitir una Referencia Médica cuando lo considere necesario y deberá mantener actualizado el Registro de Referencias Médicas.

La Referencia Médica y algún examen que lo requiera, deberá ser autorizada por el Médico Tratante, Médico de Turno, Director del Centro de Atención, según el caso.

Todas las altas a Pacientes deberán ser autorizadas por el Médico Tratante durante la jornada de trabajo.

La Enfermera del Servicio o el Personal asignado, será responsable de reportar a Recepción en las primeras horas de la jornada de trabajo, todas las altas a Pacientes que se generen.

10. El original y duplicado de la Referencia Médica deberá ser entregada al Paciente para solicitar la consulta con el Médico a quien fue referido. El triplicado de la Referencia Médica deberá ser integrado al Expediente Clínico del Paciente en el momento que se elabore.
11. El Expediente Clínico del Paciente no afiliado, cubierto por convenios especiales, deberá ser entregado al Director del Centro de Atención al ser dado de alta el Paciente. Posteriormente, él deberá entregar el Expediente Clínico al responsable de efectuar el cobro de los servicios proporcionados al Paciente.
12. La Enfermera Jefe de Servicio de Hospitalización o el Personal Asignado, será el responsable de elaborar un Informe de Censo Diario de Pacientes ingresados hasta las cero horas y deberá enviarlo al Recepcionista o Encargado de Estadística.
13. Los documentos básicos del Expediente Clínico que son requeridos para el ingreso de pacientes en observación, emergencia, hospitalización y alta están definidos en la Norma para el Expediente Clínico en el ISSS.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 167 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

14. Este Proceso de Hospitalización aplica exclusivamente para Unidades Médicas con Hospitalización.
15. En este manual el término Enfermera incluirá a los puestos de trabajo de: Enfermera General y Auxiliar de Enfermería.

8.3. Procedimientos Incluidos

1. Reservación de Cama para Hospitalización
2. Recepción de Documentos para Hospitalización
3. Recepción de Pacientes Ambulatorios para Hospitalización
4. Recepción de Pacientes de Emergencia para Hospitalización
5. Referencia de Pacientes a Otros Centros de Atención
6. Egreso de Pacientes de Hospitalización

8.3.1. "Procedimiento Reservación de Cama para Hospitalización"

8.3.1.1 Normas del Procedimiento

1. La reservación, asignación o solicitud cama previa a la hospitalización del Paciente será responsabilidad de la Enfermera.
2. La Enfermera Jefe de Consulta Externa o la Enfermera Jefe de Hospitalización según el caso, deberán informar al Médico sobre el trámite de la reservación de cama.
3. La Enfermera Jefe del Servicio de Hospitalización será responsable de informar inmediatamente al Médico Jefe del Servicio de Hospitalización o Médico de Turno responsable del Paciente la falta de disponibilidad de camas.
4. El Médico Jefe del Servicio de Hospitalización o Médico de Turno será el responsable de la coordinación del traslado de pacientes así como verificar la disponibilidad de camas en otros Centros de Atención del ISSS, donde se pueda ingresar al Paciente en la fecha establecida.
5. La Enfermera del Servicio de Hospitalización será la responsable de trasladar al Paciente con la documentación completa al Centro de Atención donde se ingresará al Paciente previo confirmación de reservación de la cama.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 168 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

6. Los ingresos en Centros de Atención Externos al ISSS deberán ser efectuados siguiendo los procedimientos contemplados en este Proceso.
7. En caso de no haber disponibilidad de camas en el ISSS, el Médico del Servicio de Hospitalización o Médico de Turno será el responsable de efectuar el trámite de reservación de cama en Centro de Atención externos al ISSS, donde se mantengan acuerdos de prestación de Servicios Hospitalarios.

8.3.1.2 Descripción del Procedimiento

Médico/Enfermera de hospitalización

1. Recibe solicitud de reservación de cama.
2. Verifica la disponibilidad de cama.
3. Si no hay cama disponible, notifica a solicitante la no disponibilidad de cama.
4. Si hay cama disponible, confirma disponibilidad de cama.
5. Notifica la existencia de la cama al solicitante.
6. Ingresar al Paciente según protocolo médico.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 169 de 331

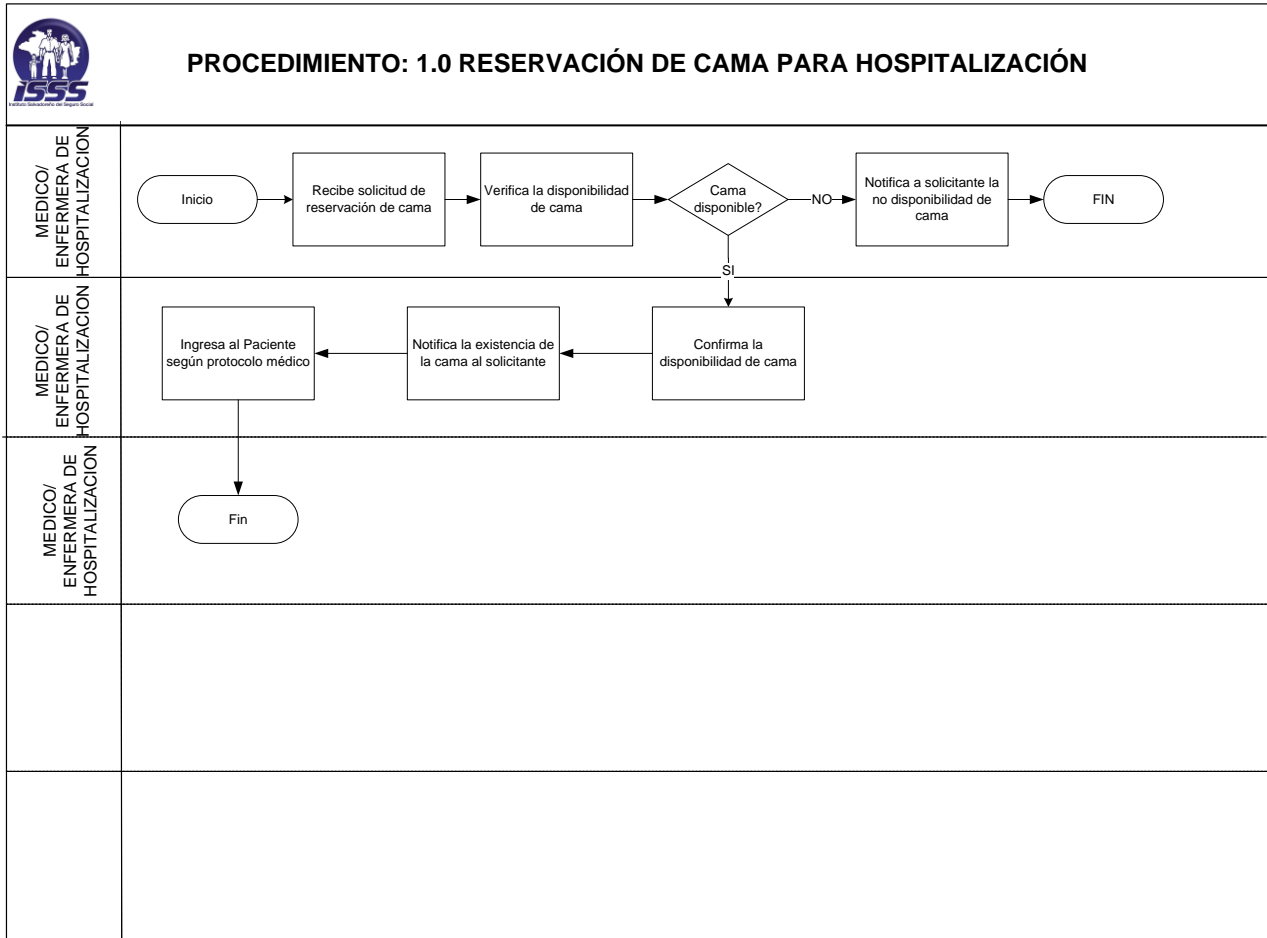
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

8.3.1.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 170 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

8.3.2 “Recepción de Documentos en Hospitalización”

8.3.2.1 Normas del Procedimiento

1. El Recepcionista, Enfermera o Secretaria de Hospitalización será la responsable de dar seguimiento a los documentos rechazados con inconsistencias, para que sean corregidos y recibidos oportunamente y así completar el trámite requerido en la hospitalización del Paciente. De la misma forma, será el responsable de dar seguimiento a los documentos faltantes.
2. Es responsabilidad de la Enfermera del Área de Hospitalización revisar que los documentos recibidos estén completos.

8.3.2.2 Descripción del Procedimiento

Enfermera de Hospitalización

1. Recibe y revisa documentos de Hospitalización (Expediente Clínico, Bolefín de Remisión de Expediente Clínico, Orden de Hospitalización y Alta, Autorización para Tratamiento y/o Intervención Quirúrgica, Hoja de Consentimiento Informado, Hoja de Referencia y Retorno, Hoja de Observaciones y Cuidados de Enfermería y Registro Operatorio si es necesario y otros documentos adicionales que sean indicados por el Médico según el caso, etc).
2. Si los documentos están correctos, actualiza el Registro de Pacientes para Hospitalización.
3. Custodia el Expediente Clínico en el Área de Hospitalización.
4. Si los documentos no están correctos rechaza los documentos para su modificación respectiva.
5. Actualiza el Registro de Pacientes para Hospitalización.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 171 de 331

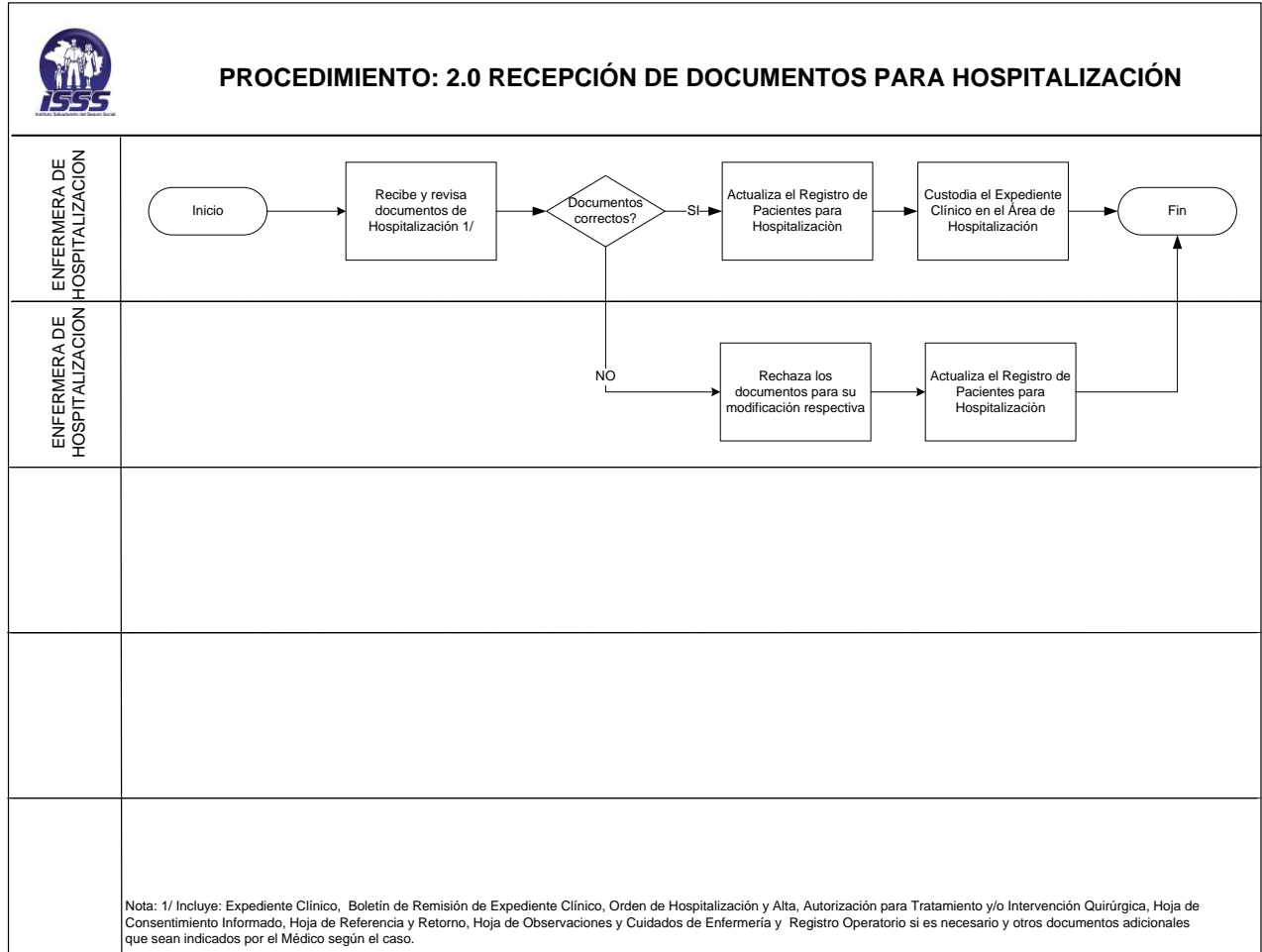
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

8.3.2.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 172 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

8.3.3 “Recepción de Pacientes Ambulatorios Para Hospitalización”

8.3.3.1 Normas del Procedimiento

1. El Paciente deberá presentar Tarjeta de Afiliación o Pensionado, Certificación de Derechos y Cotizaciones vigente para poder ser ingresado a Hospitalización.
2. Si el Paciente no se presenta al ingreso en la fecha establecida, un día después se deberá enviar la documentación con el Bolefín de Remisión al Archivo Clínico del Centro de Atención que corresponda, Constatando el motivo del ausentismo del Paciente.
3. Si no hubieran camas disponibles el día del ingreso del Paciente, el Médico del Servicio de Hospitalización en coordinación con la Enfermera del Servicio de Hospitalización serán los responsables de gestionar el ingreso temporal del Paciente en otro Servicio.
4. El Paciente con la Certificación de Derechos y Cotizaciones vencida deberá presentar copia de planilla, nota de patrono y en su defecto el Certificado Provisional.
5. La custodia y resguardo definitivo del Expediente Clínico del Paciente y la copia del Bolefín de Remisión será responsabilidad del Archivo Clínico y el original del Bolefín de Remisión deberá ser archivado en orden cronológico en el área de Recepción de Hospitalización.
6. La Enfermera, Secretaria o Trabajo Social investigará el motivo del ausentismo del paciente.
7. La Hoja de Referencia y Retorno utilizada para el traslado de pacientes deberá ser anexada en el Expediente Clínico del paciente.

8.3.3.2 Descripción del Procedimiento

Paciente

1. Entrega Tarjeta de Afiliación o Pensionado, Certificación de Derechos y Cotizaciones, vigente a Recepcionista/Asistente Clínico.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 173 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

Recepcionista/Asistente Clínico

2. Revisa Tarjeta de Afiliación o Pensionado, Certificación de Derechos y Cotizaciones vigente.
3. Solicita Expediente Clínico del Paciente al Archivo Clínico.
4. Entrega Expediente Clínico, Tarjeta de Afiliación o Pensionado, Certificación de Derechos y Cotizaciones y Paciente a Enfermera de Hospitalización.

Enfermera de Hospitalización

5. Revisa Tarjeta de Afiliación o Pensionado, Certificación de Derechos y Cotizaciones vigente del Paciente
6. Entrega Expediente Clínico y Paciente a Medico de Hospitalización.

Medico de Hospitalización

7. Elabora Hoja de Evolución del Caso y revisa indicaciones médicas y entrega a Enfermera de Hospitalización.

Enfermera de Hospitalización

8. Completa datos del Paciente, cumple indicaciones medicas y hace anotaciones en la Hoja de Observaciones y Cuidados de Enfermería
9. Actualiza el Registro de Movimiento Diario de Pacientes y Libro de Ingreso y Egreso de Hospitalización.
10. Identifica y prepara al paciente
11. Asigna la cama al Paciente
12. Orienta al paciente y a la familia sobre el procedimiento de enfermería a realizar
13. Realiza el Procedimiento de Enfermería
14. Actualiza el Registro de Ordenes Médicas y Observaciones de la Enfermera.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 174 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

15. Actualiza el ingreso en el Registro de Pacientes para Hospitalización.
16. Informa el ingreso del Paciente al Médico de Hospitalización.
17. Coloca el Expediente Clínico del Paciente elaborado previamente en el lugar asignado para Expedientes.
18. Hace que el Paciente entregue sus pertenencias a familiares.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 175 de 331

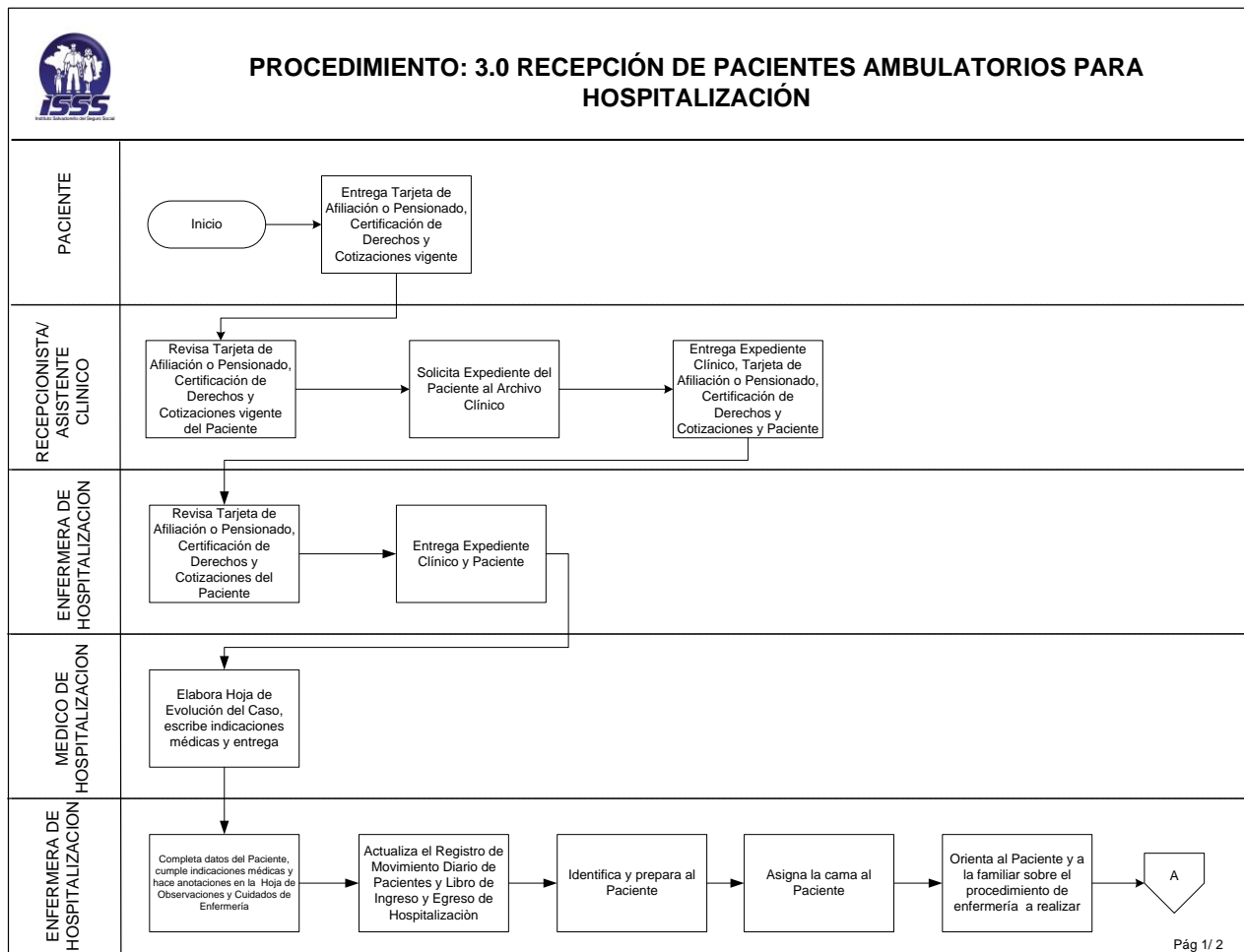
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

8.3.3.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 176 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

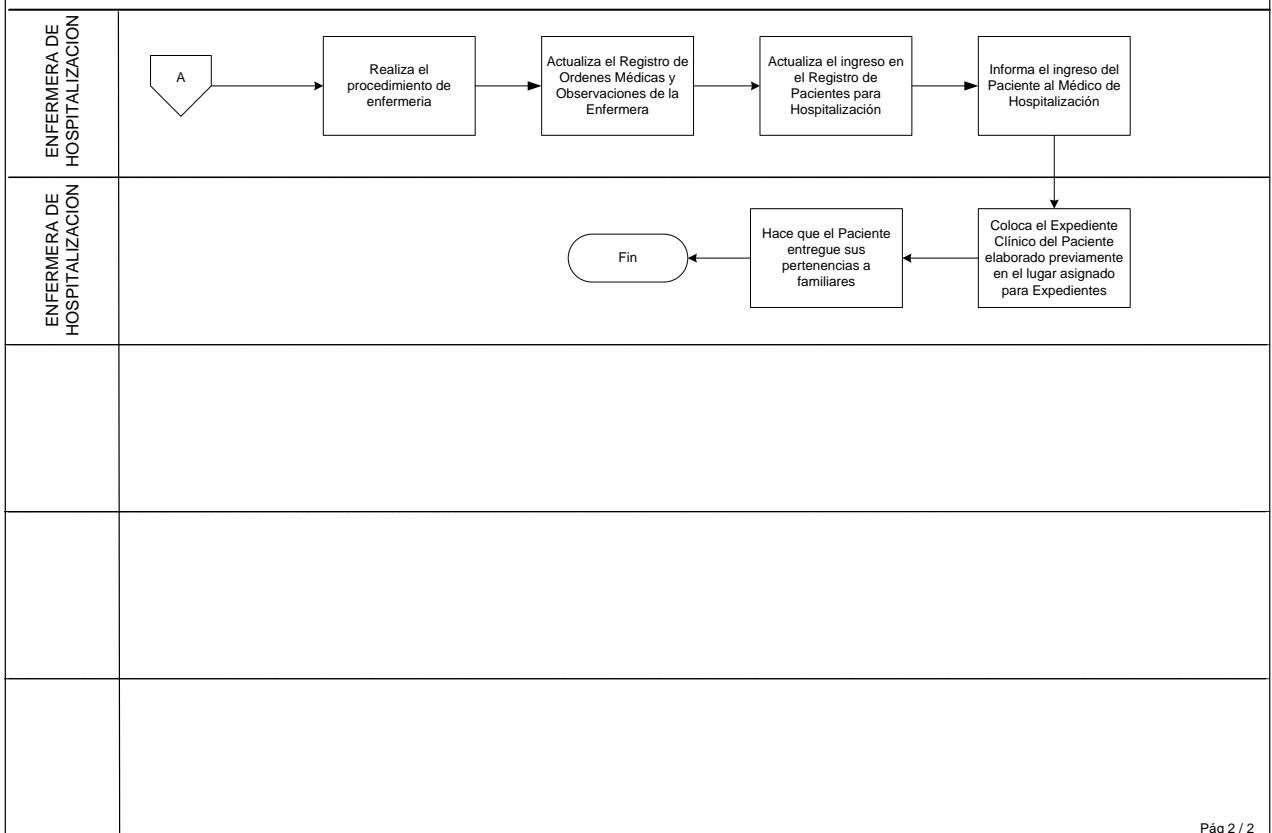


CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS



PROCEDIMIENTO: 3.0 RECEPCIÓN DE PACIENTES AMBULATORIOS PARA HOSPITALIZACIÓN



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 177 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

8.3.4 “Recepción de Pacientes de Emergencia Para Hospitalización”

8.3.4.1 Normas del Procedimiento

1. La Enfermera del Servicio de Hospitalización será la responsable de recibir el ingreso del Paciente de Emergencia al Servicio de Hospitalización.
2. La Enfermera del Servicio de Hospitalización será la responsable de reportar al Médico del Servicio de Hospitalización o Médico de Turno el ingreso del Paciente.
3. El Médico del Servicio de Hospitalización o Médico de Turno evalúa al paciente y elabora nota de evolución, revisa y/o modifica indicaciones médicas.
4. Enfermera del Servicio de Hospitalización será el responsable de la entrega de Pacientes del Servicio de Emergencia al Servicio de Hospitalización.
5. Enfermera del Servicio de Hospitalización será el responsable de identificar al Paciente en el momento de su ingreso al Servicio de Hospitalización, y deberá informarle al Paciente sobre las normas de dicho Servicio.
6. Es atribución de la Enfermera tener preparada la cama y/o equipo médico que se requiera en el momento del ingreso del Paciente.
7. El Auxiliar de Servicio deberá apoyar en el traslado de Pacientes estables de Emergencia al Servicio de Hospitalización.
8. La Enfermera será el responsable de la entrega de Pacientes delicados del Servicio de Emergencia al Servicio de Hospitalización.
9. La entrega del Paciente trasladado a Otro Centro del ISSS al Servicio de Hospitalización, deberá ser efectuada por la Enfermera responsable del traslado o personal de apoyo del mismo. En casos especiales el Paciente será acompañado por el Médico del Servicio de Hospitalización o Médico de Turno.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 178 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

8.3.4.2 Descripción del Procedimiento

Medico de Emergencia o Turno

1. Evalúa al Paciente y gira instrucciones para su ingreso a Enfermera de Emergencia.

Enfermera de Emergencia

2. Entrega la Hoja de Emergencia y Atención Domiciliaria y el Paciente a Enfermera de Hospitalización

Enfermera de Hospitalización

3. Recibe y revisa Tarjeta de Afiliación o Pensionado, Certificación de Derechos y Cotizaciones y Expediente Clínico del Paciente
4. Si los documentos no están correctos, determina las inconsistencias en documentación y notifica a Enfermera de Emergencia para modificaciones.
5. Hace que Enfermera de Emergencia responsable del Paciente, realice las modificaciones indicadas en los documentos.
6. Verifica los cambios en los documentos del Paciente.
7. Si los documentos están correctos, actualiza el Registro de Movimiento Diario de Pacientes para Hospitalización.
8. Estampa el sello de Hospitalización en la Orden de Hospitalización y Alta.
9. Identifica al Paciente.
10. Asigna la cama al Paciente.
11. Realiza Procedimientos de Enfermería e indicaciones medicas.
12. Actualiza el Registro de Ordenes Médicas y Observaciones de la Enfermera y Hoja de Observaciones y Cuidados de Enfermería.
13. Actualiza el ingreso en el Registro de Pacientes para Hospitalización.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 179 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

14. Informa el ingreso del Paciente al Médico de Hospitalización.
15. Coloca el Expediente Clínico del Paciente elaborado previamente en el lugar asignado para Expedientes.
16. Hace que el Paciente entregue sus pertenencias a familiares y reciba la ropa hospitalaria para cambiarse.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 180 de 331

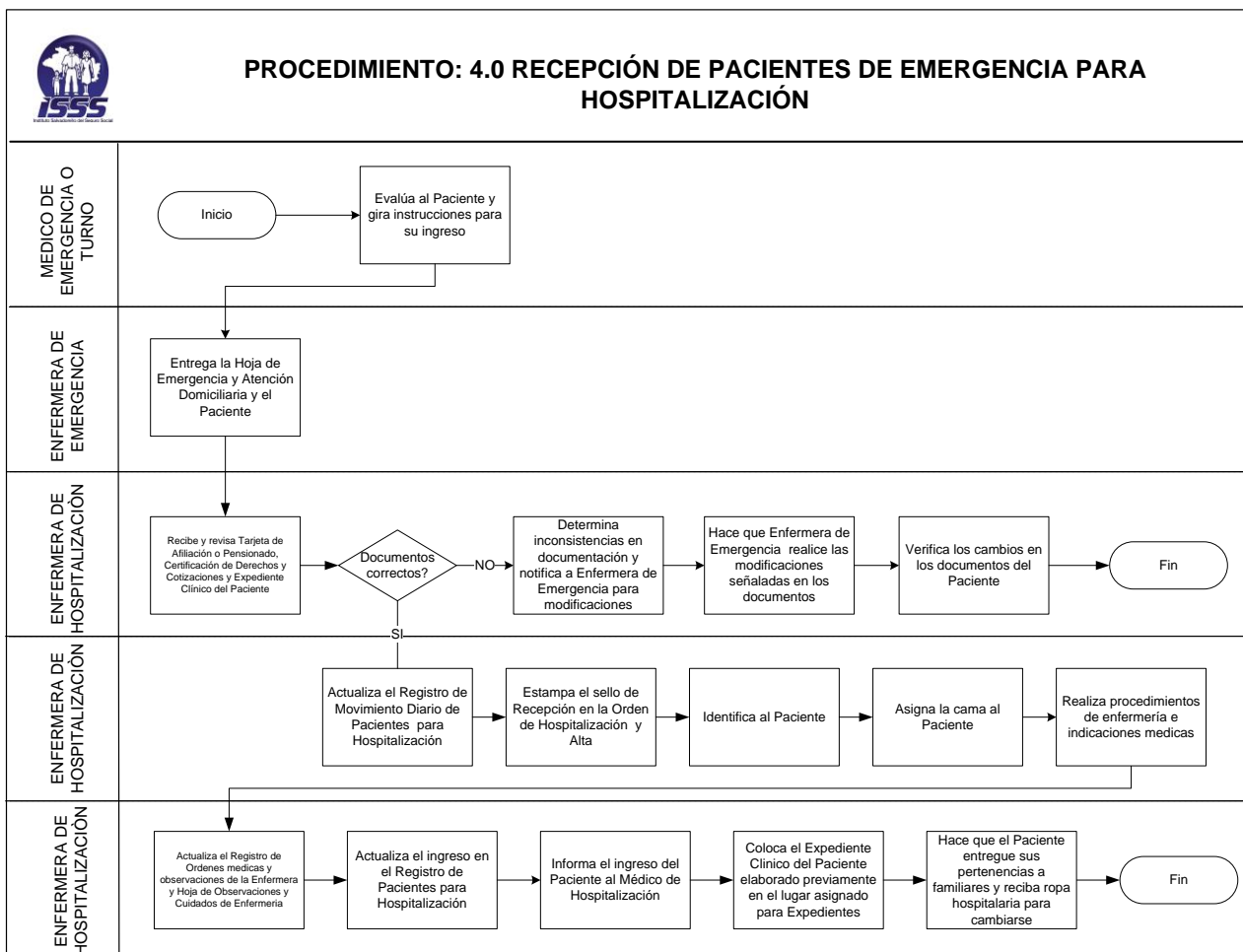
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

8.3.4.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 181 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

8.3.5 “Referencia de Pacientes a Otros Centros de Atención”

8.3.5.1 Normas del Procedimiento

1. Se deberá considerar la Referencia Médica o Interconsulta para asegurar que los Pacientes reciban una atención adecuada dependiendo de la complejidad del caso, según norma de Referencia y Retorno.
2. El Médico del Servicio de Hospitalización o Médico de Turno será responsable de elaborar la Hoja de Referencia y Retorno en caso de que sea necesario ser referido, según norma de Referencia y Retorno.
3. El Médico de Hospitalización o Médico de Turno notificará al médico del centro de referencia sobre el paciente que va a referir.
4. El Médico del Servicio de Hospitalización o Médico de Turno notificará a Enfermera asignada el traslado del Paciente a otro Centro de Atención.
5. Siempre que el Médico del Servicio de Hospitalización o Médico de Turno responsable del Paciente lo solicite y autorice, el Auxiliar de Servicio, Camillero deberá apoyar en el traslado del Paciente a otro Centro de Atención.
6. El documento indispensable para el traslado de un paciente será la Hoja de Referencia y Retorno.
7. Los médicos de hospitalización o médicos de turnos en caso necesario podrán realizar interconsultas a los médicos especialistas de llamada asignados al centro de atención según lo establecido en la norma de Turnos presenciales y de llamada.
8. Todo paciente referido de otro centro de atención deberá ser evaluado en el área de emergencia por el Médico de Hospitalización o Médico de turno quien decidirá su ingreso en el Servicio de Hospitalización o retorno al centro que refiere.
9. La Enfermera de Otro Centro de Atención responsable del traslado del Paciente, al Servicio de Hospitalización deberá enviar la documentación vigente y completa y entregarlos a Enfermera de Emergencia del Centro de Atención que recibirá al Paciente.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 182 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

10. Previo al recibo del Paciente en la Emergencia, la Enfermera Encargada del Servicio será la responsable de verificar que todos los documentos estén completos, caso contrario deberá notificarlo al personal que acompaña al paciente para corregir los documentos con inconsistencias o faltantes.
11. La Hoja de Referencia y Retorno deberá ser anexada al Expediente Clínico del Paciente que se archiva en el Centro de Atención que lo transfirió.

8.3.5.2 Descripción del Procedimiento

Médico de Hospitalización o Turno

1. Extrae el Expediente Clínico del lugar asignado para los Expedientes.
2. Identifica al Paciente.
3. Evalúa al Paciente
4. Completa la Hoja de Evolución del Caso y escribe indicaciones médicas
5. Elabora , firma y sella la Hoja de Referencia y Retorno
6. Prescribe incapacidad por los días de estancia en el centro que refiere y siempre que se trate de un Paciente referido.
7. Completa y Firma Orden de Hospitalización y Alta con la que el Paciente ingresó al Centro de Atención y siempre que sea referencia.
8. Firma la documentación resultante de la evaluación medica (Exámenes de Laboratorio, Exámenes de Gabinete, Recetas Medicas, Cita Médica, Referencia médica, etc.), asimismo indica en Vale de Consumo los insumos indispensables para su recuperación según el caso lo amerite (muletas, bastones, etc)
9. Entrega el Expediente Clínico y la documentación resultante de la evaluación medica a Enfermera de Hospitalización.

Enfermera de Hospitalización

10. Verifica que la documentación resultante de la evaluación médica esté completa, firmada y sellada por el Médico.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 183 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

11. Cumple indicaciones médicas previas a entrega de documentos resultantes de la evaluación médica.
12. Complementa y distribuye los documentos resultantes de la evaluación médica.
13. Actualiza el Registro de Ordenes Médicas y Observaciones y Cuidados de Enfermería.
14. Actualiza el Egreso del Paciente en el Registro de Pacientes para Hospitalización.
15. Revisa datos del Paciente en la Hoja de Referencia y Retorno.
16. Entrega original de Hoja de Referencia y Retorno y Paciente a Encargado de Traslado de Paciente.
17. Entrega copia de la Hoja de Referencia y Retorno y Expediente Clínico a Recepcionista/ Enfermera.

Recepcionista/Enfermera

18. Actualiza el Registro de Pacientes para Hospitalización.
19. Retira original de Orden de Hospitalización y Alta del Expediente Clínico y le anexa copia.
20. Envía original de Orden de Hospitalización y Alta a Estadística local.
21. Actualiza el Censo Diario de Movimientos de Pacientes para el responsable de la información de Pacientes.
22. Elabora y envía en original y copia al archivo el Boletín de Remisión y Expedientes Clínicos al Archivo Clínico.
23. Obtiene firma de recibido en el Boletín de Remisión.
24. Archiva original del Boletín de Remisión de Expediente Clínico.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 184 de 331

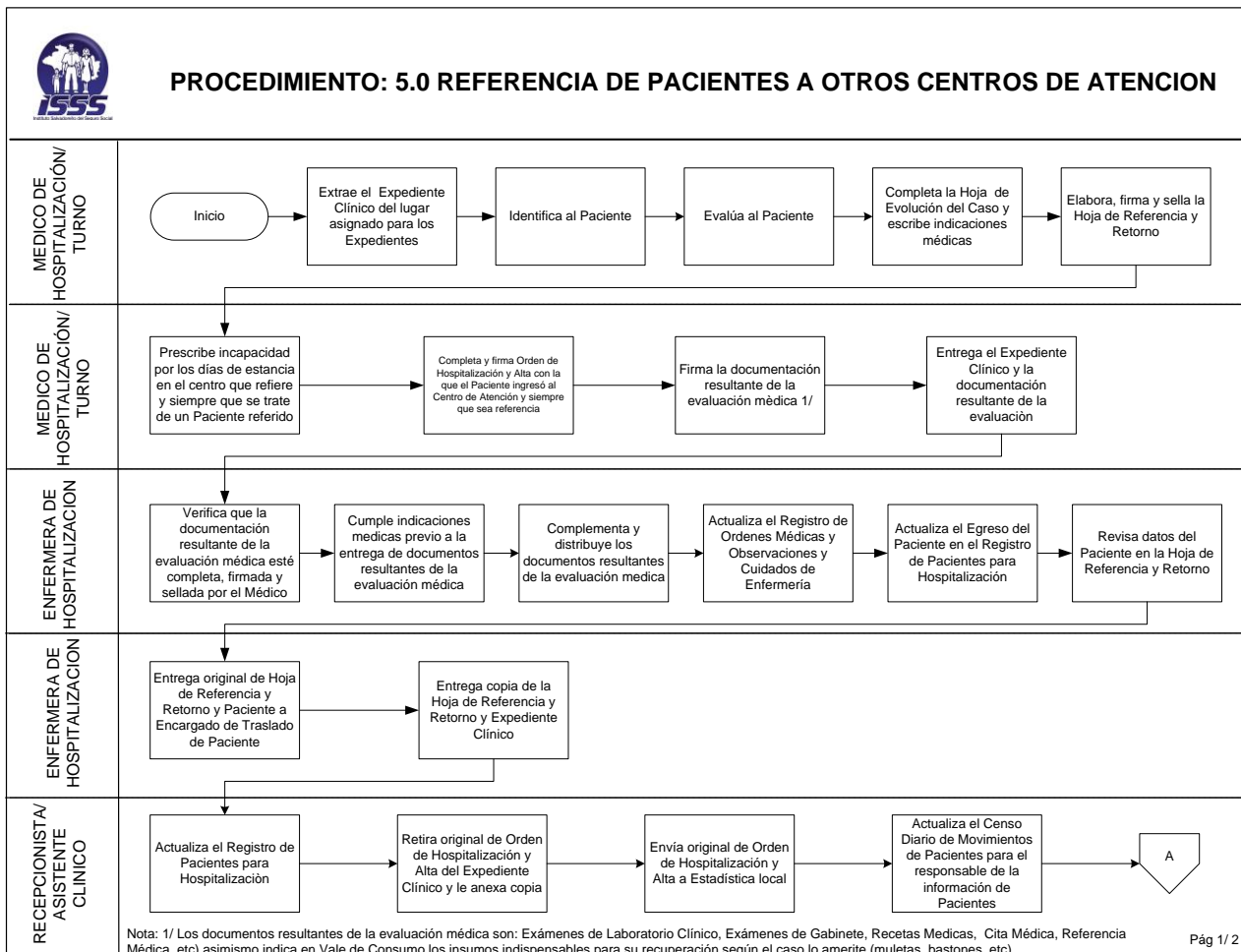
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

8.3.5.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 185 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



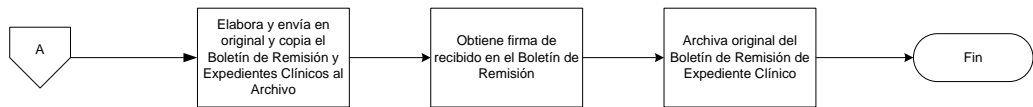
CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS



PROCEDIMIENTO: 5.0 REFERENCIA DE PACIENTES A OTROS CENTROS DE ATENCIÓN

RECEPCIONISTA
ENFERMERA



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 186 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

8.3.6 “Egreso de Pacientes de Hospitalización”

8.3.6.1 Normas del Procedimiento

1. El Médico del Servicio de Hospitalización o Médico de Turno que autoriza el Alta del Paciente deberá completar y estampar su firma y sello en la Orden de Hospitalización y Alta.
2. El Médico del Servicio de Hospitalización o Médico de Turno que autoriza el Alta del Paciente, será el responsable de anotar en la Certificación de Incapacidad Temporal la cantidad de días otorgados, diagnóstico presuntivo, firmar y sellar.
3. El Médico del Servicio de Hospitalización o Médico de Turno que otorgue la incapacidad debe dejar constancia en el Expediente Clínico del número de días otorgados, serie y número de la Certificación de Incapacidad Temporal.
4. La Certificación de Incapacidad Temporal mayor a 29 días deberá ser autorizada por el Director del Centro de Atención donde sea emitida.
5. Inmediatamente después de la visita médica, el Médico del Servicio de Hospitalización o Médico de Turno responsable del Paciente deberá firmar y estampar su sello en toda la documentación resultante, que se genera al otorgar el Alta o el traslado del Paciente.
6. La Enfermera del Servicio de Hospitalización o personal asignado, deberá verificar que el Médico del Servicio de Hospitalización o Médico de Turno responsable del Paciente, estampe su firma y sello en todos los documentos que se generen durante el Diagnóstico, Tratamiento y Alta del Paciente.
7. Cuando el Paciente o sus familiares exijan el Alta, se deberá obtener la firma del Paciente y de un testigo o familiar en la Orden de Consentimiento Informado, y colocar las huellas digitales del paciente y/o testigos.
8. Cuando el Médico del Servicio de Hospitalización o Médico de Turno responsable del Paciente lo considere necesario, se le entregará al Paciente un original del Resumen de su Historia Clínica y se dejará una copia en el Expediente Clínico.
9. La Enfermera del Servicio de Hospitalización responsable del Paciente o Personal Asignado, deberá entregarle al Paciente las medicinas y/o los aparatos que le

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 187 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

hayan sido prescritos para continuar su tratamiento fuera del Centro de Atención.

10. Enfermera del Servicio de Hospitalización deberá entregarle al Paciente la documentación resultante elaborada por el Médico de Hospitalización o Médico de Turno que lo atendió durante la hospitalización, y lo orientará sobre su Diagnóstico y que hacer con la documentación resultante.
11. Si el Paciente ha sido intervenido quirúrgicamente, el Médico del Servicio de Hospitalización o Médico de Turno deberá informarle sobre el procedimiento quirúrgico efectuado y cuidados posteriores que deberá seguir para su recuperación.
12. Si el Paciente no puede valerse por sí mismo, un familiar podrá retirar sus pertenencias previa autorización del Paciente.
13. Cuando el Paciente finalice su tratamiento médico el Centro de Atención que lo atendió , deberá entregar la Hoja Referencia y Retorno (Contrarreferencia) al paciente.
14. El Médico del Servicio de Hospitalización o Médico de Turno será el responsable de comunicar e informar a los familiares sobre el fallecimiento del paciente.
15. La Enfermera del Servicio de Hospitalización o Recepcionista serán los responsables de comunicar a los familiares sobre el Alta de los Pacientes.
16. Si los familiares no pueden ser localizados o no se presentan al Hospital para el trámite de salida del Paciente, deberá solicitar apoyo al Servicio de Trabajo Social.

8.3.6.2 Descripción del Procedimiento

Médico de Hospitalización

1. Extrae el Expediente Clínico del lugar asignado para los Expedientes.
2. Identifica al Paciente y lo orienta sobre su manejo ambulatorio.
3. Completa la Orden de Hospitalización y Alta.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 188 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

4. Firma la Orden de Hospitalización y Alta.
5. Elabora la documentación resultante para el alta del Paciente (Receta Medica, Exámenes de Laboratorio, Exámenes de Gabinete, Hoja de Referencia y Retorno, Cita Médica, Certificado de Incapacidad Temporal, Hoja de Referencia y Retorno, Orden de Hospitalización y Alta, etc).
6. Firma la documentación Resultante para el alta del Paciente.
7. Estampa el sello de Médico en la Orden de Hospitalización y Alta y la documentación resultante para el alta del Paciente.
8. Entrega el Expediente Clínico y la documentación resultante para el alta del Paciente a Enfermera de Hospitalización.

Enfermera de Hospitalización

9. Completa la documentación resultante para el alta del Paciente.
10. Verifica que la documentación resultante previa al Alta del Paciente este completa, firmada y sellada por el Médico de Hospitalización.
11. Hace que la Secretaria Clínica/Colaborador Clínico actualice el egreso del Paciente en el Registro de Pacientes para Hospitalización.
12. Obtiene los medicamentos del Paciente y le explica que hacer con la documentación resultante.
13. Entrega la Certificación de Incapacidad Temporal, la documentación resultante y los Medicamentos al Paciente.
14. Entrega el Expediente Clínico al Recepcionista/Asistente Clínico.

Recepcionista/Asistente Clínico

15. Retira Orden de Hospitalización y Alta del Expediente Clínico.
16. Actualiza el Registro de Pacientes para Hospitalización.
17. Elabora el Informe de Altas para el responsable de Estadística.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 189 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

18. Elabora el Boletín de Remisión de Expediente Clínico.
19. Obtiene firma de recibo en el Boletín de Remisión de Expediente Clínico.
20. Entrega Orden de Hospitalización y Alta y el Informe de Altas al responsable de Estadística.
21. Entrega el Expediente Clínico al Archivo Clínico.
22. Archiva el Boletín de Remisión de Expediente Clínico en el Archivo de Hospitalización.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 190 de 331

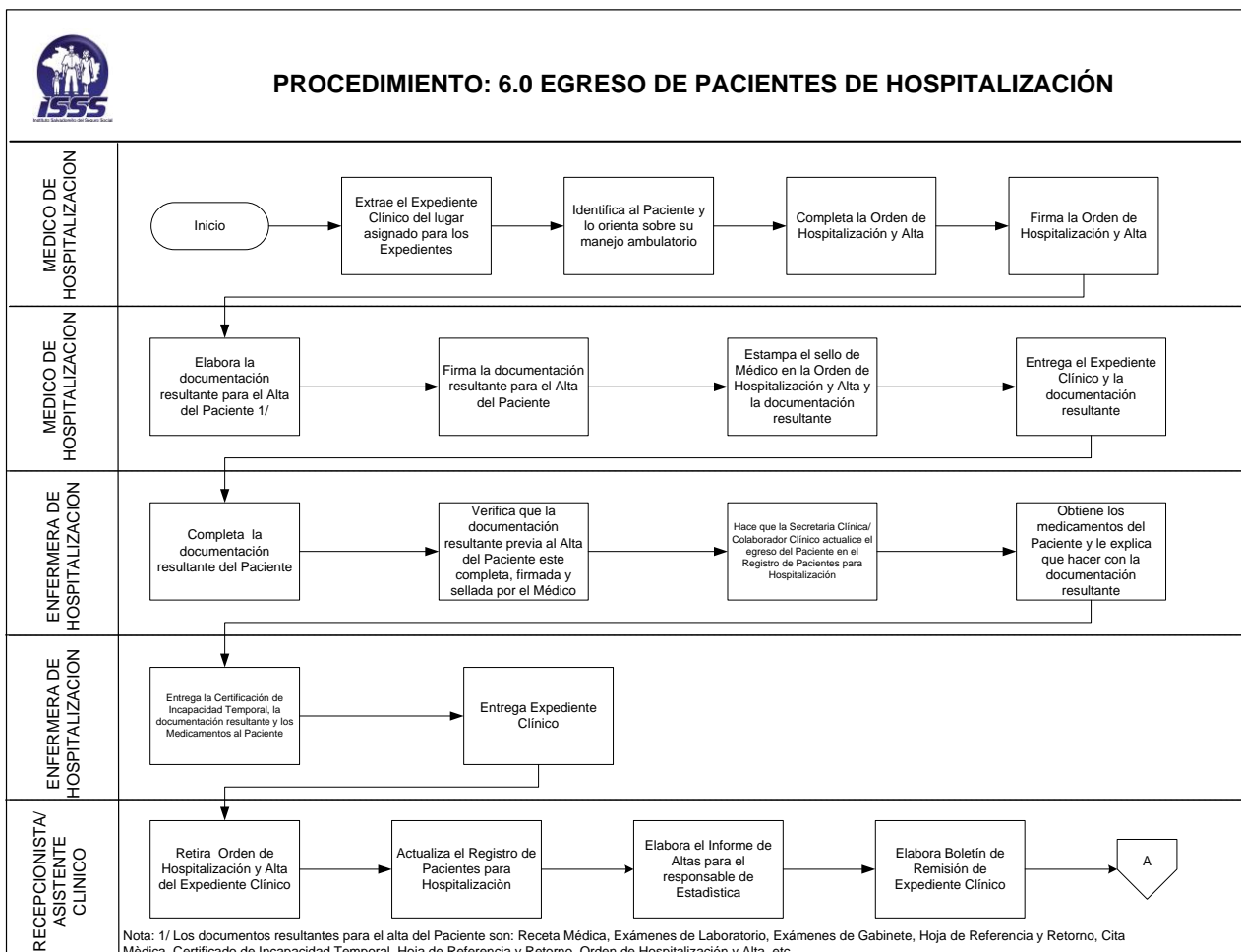
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

8.3.6.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 191 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



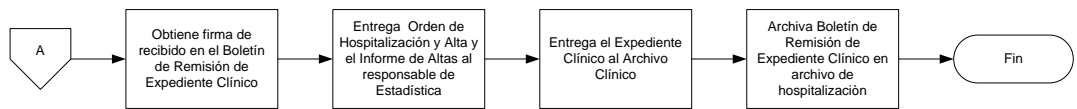
CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS



PROCEDIMIENTO: 6.0 EGRESO DE PACIENTES DE HOSPITALIZACIÓN

RECEPCIONISTA/
ASISTENTE
CLÍNICO



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 192 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

9. Descripción del Proceso Atención a Pacientes Hospitalizados

9.1. Objetivo del Proceso

Brindar atención con calidad, oportunidad y responsabilidad a los pacientes hospitalizados del ISSS.

9.2. Normas Generales

1. Los pacientes ingresados en los Servicios de Hospitalización requerirán una atención adecuada y continua por el personal de Enfermería y Médicos encargados.
2. Los formularios u hojas especiales deberán utilizarse de acuerdo a la patología presentada por el paciente.
3. El personal de Enfermería, será responsable de incorporar al Expediente Clínico toda la papelería necesaria (según lo establecido en la Norma para el Expediente Clínico en el ISSS) que se requiera para la atención del paciente.
4. Cuando el paciente ingrese al Servicio de Hospitalización en estado consciente, la Enfermera deberá identificarse e informarle el número de la cama donde estará ubicado, la distribución de las áreas del Servicio de las cuales hará uso, dará a conocer las normas del Servicio para el paciente y familiares, los horarios de alimentación, de aseo personal y de visita de los Médicos.
5. Los pacientes que requieran salir del área de Hospitalización hacia otro Centro de Atención en forma temporal, para toma de exámenes o procedimientos terapéuticos, deberán ser anotados en la Nota de Enfermería.
6. El personal de Enfermería que entrega el turno deberá explicar detalladamente el estado de salud y las indicaciones médicas de cada paciente.
7. El personal médico que entrega el turno, deberá explicar detalladamente al médico que recibe, el estado de salud, las indicaciones médicas y los procedimientos pendientes de realizar a cada paciente.
8. El personal de Enfermería que entrega y recibe al paciente, deberá anotar en el formulario Registro de Observaciones y Cuidados de Enfermería los datos relevantes que le observen.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 193 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

9. El personal de Enfermería que sale de turno, deberá entregar a la Enfermera entrante, los medicamentos pendientes de suministrar a los pacientes, la ropa hospitalaria y el material médico quirúrgico.
10. El personal de Enfermería, será el responsable de cambiar diariamente y/o según la necesidad la ropa hospitalaria de las camas y de los pacientes.
11. El Auxiliar de Servicio asignado al área de Hospitalización, deberá retirar la ropa sucia del Servicio según los horarios programados y/o de acuerdo a las necesidades que se presenten y deberá colocarla en los depósitos y lugar asignado, de acuerdo a las normas establecidas.
12. El personal de Enfermería proporcionará los cuidados de higiene y confort a los pacientes que lo necesiten.
13. Todo paciente que se encuentre hospitalizado y tenga o no, dificultad para movilizarse y realizar sus cuidados higiénicos, deberán ser vigilados y atendidos por el personal de Enfermería responsable, a fin de asegurarse que se encuentren en condiciones higiénicas aceptables.
14. El personal de Enfermería deberá ejercer un control sobre todos los pacientes que se encuentren ingresados en los diferentes Servicios y deberán ser observados frecuentemente.
15. El personal de Enfermería, deberá dejar confortable y cómodo al paciente, después de brindar su asistencia en los procedimientos médicos.
16. El Médico responsable, será el encargado de prescribir en el Registro de Órdenes Médicas, el tipo de dieta a los pacientes; así como de elaborar la Referencia Médica para la Nutricionista en casos que lo amerite.
17. El personal de Enfermería, será el responsable de elaborar la Requisición de Dieta de pacientes hospitalizados en cada tiempo de comida según la indicación médica.
18. El personal de Enfermería o nutricionista, deberá reportar al suministrante de alimentación y dietas (Institucional o privado) todos los cambios o adiciones a la Requisición de Dieta del paciente, por las nuevas prescripciones médicas que se registren.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 194 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

19. El personal de Enfermería o nutricionista, supervisará que el Distribuidor de Alimentos entregue a los pacientes las diferentes dietas solicitadas.
20. El personal de Enfermería, será la responsable del suministro de dietas asistidas a todo paciente que lo requiera.
21. El personal de Enfermería o nutricionista del Servicio, serán las responsables de supervisar que las mesas puente de los pacientes estén desinfectadas y libres de objetos al momento de servir los alimentos y que no sean utilizadas para otros fines que puedan generar contaminación.
22. Las personas que intervienen en el proceso de Atención a Pacientes Hospitalizados, deberán cumplir con los requisitos establecidos en otros procesos, cuando efectúen operaciones que tengan relación con ellos (Ej.: préstamo de expedientes clínicos, ropa hospitalaria, etc.)

9.3. Procedimientos Incluidos

1. Atención Médica al Paciente.
2. Cumplimiento de Órdenes Médicas.
3. Traslado de Pacientes Hospitalizados a otro Centro de Atención.

9.3.1 "Atención Médica al Paciente"

9.3.1.1 Normas del Procedimiento

1. Es requisito indispensable que el Médico y personal de enfermería, escriban con letra clara la fecha y hora, al realizar anotaciones en el Expediente Clínico.
2. El Médico responsable del paciente Hospitalizado, deberá autorizar las altas o traslados a otro Servicio o Centro de Atención.
3. El Médico, será responsable de identificar plenamente al paciente antes de realizar la visita médica, así también deberá identificarse ante el paciente.
4. El Médico de Hospitalización que refiera a un paciente para interconsulta, deberá registrar en el Expediente Clínico el motivo de ésta, los tratamientos y procedimientos realizados.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 195 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

5. El paciente Hospitalizado que presente diversas patologías podrá estar bajo la atención de varios Médicos Especialistas y su evaluación deberá quedar consignada en el Expediente.
6. El personal de Enfermería, deberá acompañar al Médico en la ronda de visita que éstos realicen a los pacientes asignados bajo su cargo.
7. El personal de Enfermería, deberá colaborar con los Médicos y los Técnicos en la realización de los procedimientos que se harán a los pacientes.
8. La Secretaria Clínica/Personal de Enfermería, será responsable de tramitar la solicitud de los Servicios Diagnósticos, Terapéuticos, Banco de Sangre y medicamentos que hayan sido indicados al paciente.
9. El personal de Enfermería, podrá realizar la toma de muestras de sangre a los pacientes que por urgencia lo requieran y coordinará su respectivo envío.
10. La Secretaria Clínica/Personal de Enfermería, será responsable de controlar al Médico, cuando el estado del paciente lo amerite.
11. La Secretaria Clínica/Personal de Enfermería, será responsable de integrar en el Expedientes Clínicos, los resultados de los exámenes de pacientes hospitalizados.
12. El personal de Enfermería, será responsable de verificar que la entrega de medicamentos de la Farmacia, sea realizada en forma oportuna y completa.
13. El personal de Enfermería, deberá llevar un control sobre el cumplimiento de los tratamientos aplicados a los pacientes y que hayan sido prescritos por el Médico.

La Enfermera Encargada del área, será la responsable de verificar que se cumpla con el Protocolo de Cumplimiento de Medicamentos.

14. El Auxiliar de Servicio/Camillero o Colaborador Clínico, será responsable de apoyar al personal de Enfermería en la solicitud de medicamentos, procedimientos Diagnósticos y terapéuticos a pacientes Hospitalizados.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 196 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

9.3.1.2 Descripción del Procedimiento

Médico

1. Al iniciar la ronda médica, Identifica al paciente con su respectivo Expediente Clínico.
2. Realiza evaluación médica y su respectivo examen físico al paciente.
3. Actualiza el Registro de Ordenes Médicas y Evolución del Caso.
4. Elabora los documentos resultantes de la visita médica.
5. Estampa sello y firma, en los documentos resultantes de la visita médica y en notas de evolución e indicaciones médicas.
6. Coloca el Expediente Clínico y los documentos resultantes de la visita médica en el lugar asignado para Expedientes en la estación de Enfermería.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 197 de 331

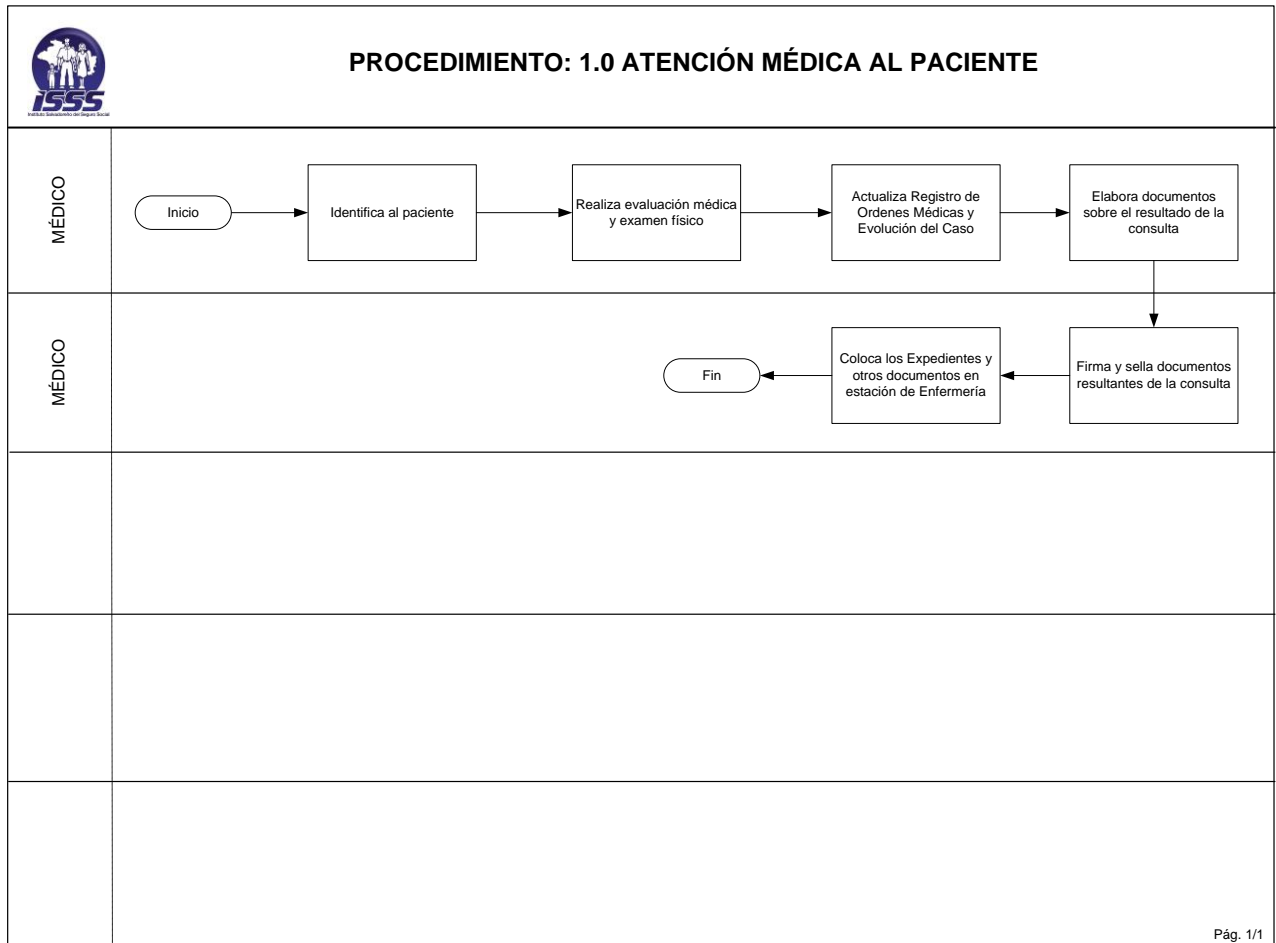
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

9.3.1.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 198 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

9.3.2 “Cumplimiento de Órdenes Médicas”

9.3.2.1 Normas del Procedimiento

1. El Personal de Enfermería, será responsable de identificar plenamente al paciente antes de realizar cualquier procedimiento requerido por el Médico, así también deberá identificarse ante el paciente.
2. El Personal de Enfermería, al atender las órdenes médicas, deberá actualizar el registro en las tarjetas de cumplimiento de medicamentos.
3. El Personal de Enfermería, será responsable de anotar los signos vitales del paciente en su hoja respectiva, según indicación médica o de acuerdo a la necesidad por el estado del paciente.
4. El personal de Enfermería, será responsable de llevar el control del balance hídrico.
5. El médico, será responsable de verificar y analizar todo balance hídrico indicado.
6. La preparación de las dosis de medicamentos, deberá realizarse en un área destinada exclusivamente para ello.
7. El Personal de Enfermería, será responsable de cumplir el medicamento oral y parenteral al paciente.
8. El Personal de Enfermería, será responsable de verificar: vía de aplicación, dosis y fecha de vencimiento en los medicamentos que sean indicados por el médico.
9. El Personal de Enfermería, deberá realizar el cumplimiento de prescripciones médicas a través del Control de tarjetas de Tratamientos Según indicaciones médicas.
10. El Personal de Enfermería, será responsable de cumplir con las indicaciones del Médico en la preparación de pacientes para cirugía, procedimientos diagnósticos y terapéuticos.
11. El médico, será el responsable de llevar el control de trabajo de parto en los casos de las pacientes embarazadas.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 199 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

9.3.2.2 Descripción del Procedimiento

Personal de Enfermería

1. Identifica al paciente.
2. Extrae el Expediente Clínico y los documentos resultantes de la visita médica del lugar asignado para Expedientes.
3. Elabora las tarjetas para los tratamientos respectivos.
4. Realiza los Procedimientos de Enfermería.
5. Actualiza hojas Registro de Ordenes Médicas y el Registro de Observaciones y Cuidados de Enfermería.
6. Archiva las tarjetas de tratamientos en el archivo del área de pacientes Hospitalizados, en base al horario de cumplimiento según la indicación médica.
7. Completa los datos en los documentos resultantes de la visita médica.
8. Entrega los documentos resultantes de la visita médica a las áreas correspondientes.
9. Archiva el Expediente Clínico en el lugar asignado para Expedientes.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 200 de 331

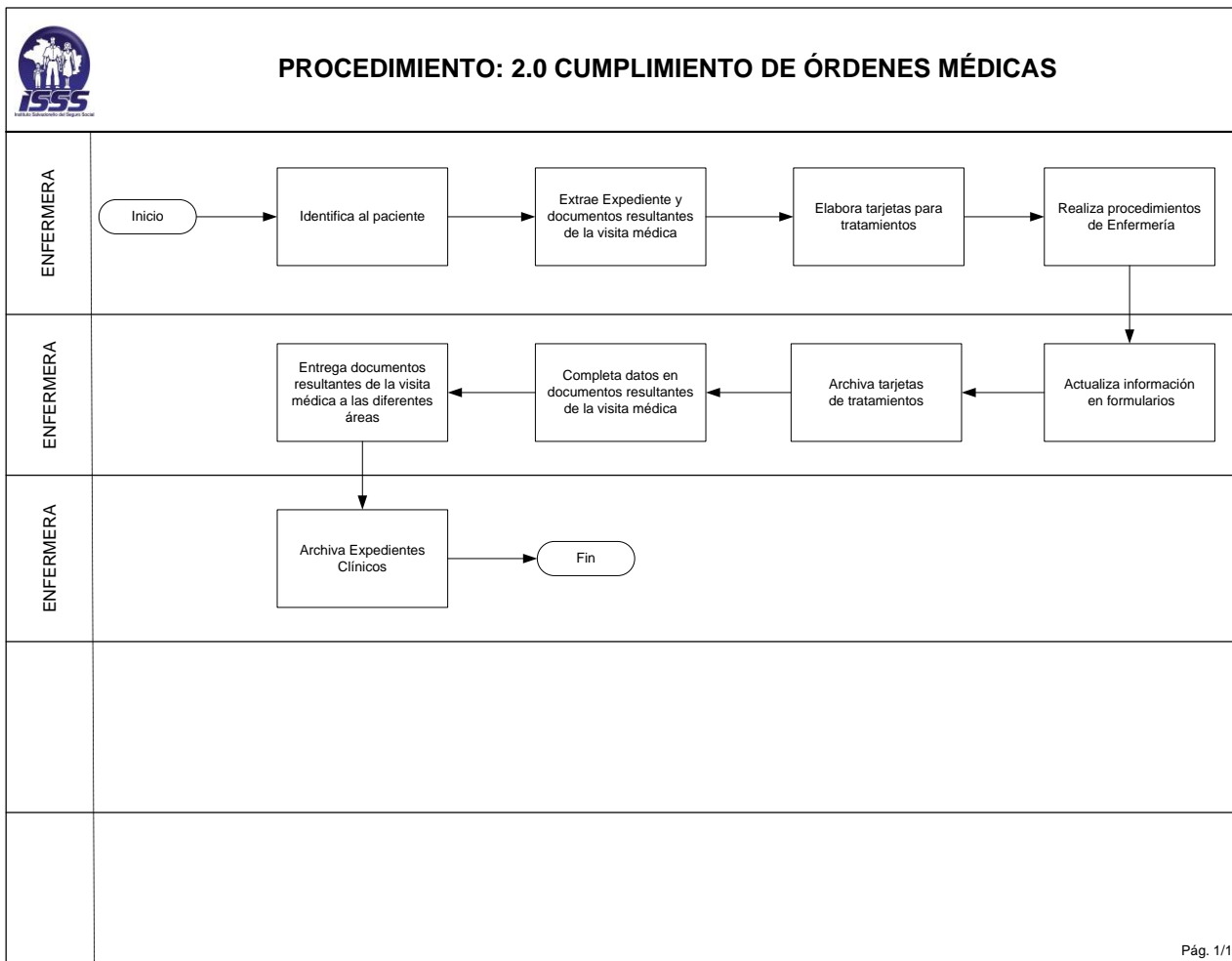
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

9.3.2.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 201 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

9.3.3 “Traslado de Pacientes Hospitalizados a Otro Centro de Atención”

9.3.3.1 Normas del Procedimiento

1. El Médico que requiera trasladar pacientes hacia otro Centro de Atención, deberá elaborar referencia médica con los datos más importantes que reflejen el estado del paciente.
2. El médico responsable, deberá informar y coordinar con el Centro de Atención al que refiere al paciente, sobre el envío de éste.
3. El Camillero o personal de Enfermería, serán los responsables del traslado de los pacientes en las diferentes áreas Hospitalarias que se requieran.

Todo traslado de pacientes, deberá realizarse a la mayor brevedad posible y se tendrá que anotar la hora en la Hoja de Enfermería.

4. En los casos que se requiera, el Camillero o personal de Enfermería responsable del traslado de los pacientes, deberá llevar los medicamentos que se le hayan prescrito y los entregará a la Enfermera que lo recibirá.
5. El personal Médico y de Enfermería, deberán informar a los pacientes y/o familiares, el motivo de la referencia hacia otro Centro de Atención.

9.3.3.2 Descripción del Procedimiento

Médico (Centro de Atención de Referencia)

1. Determina el traslado del paciente hacia otro Centro de Atención.
2. Indica el traslado del paciente en el Registro de Ordenes Médicas.
3. Elabora hoja de referencia.
4. Completa y firma las hojas de ingreso y egreso.
5. Entrega Expediente Clínico y documentos resultantes del traslado al personal de Enfermería.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 202 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

6. Informa al Centro de Atención donde refiere al paciente, el motivo del traslado de este.

Personal de Enfermería

7. Recibe el Expediente Clínico y los documentos resultantes del traslado del paciente.
8. Elabora nota para realizar el traslado del paciente.
9. Identifica al paciente y cumple con el Protocolo de Traslado de Pacientes.
10. Elabora nota de enfermera, sobre el Traslado del Paciente.
11. Actualiza el censo de movimiento diario y el libro de ingreso y egreso.
12. Entrega hoja de referencia y documentos complementarios y el paciente al personal de Enfermería.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 203 de 331

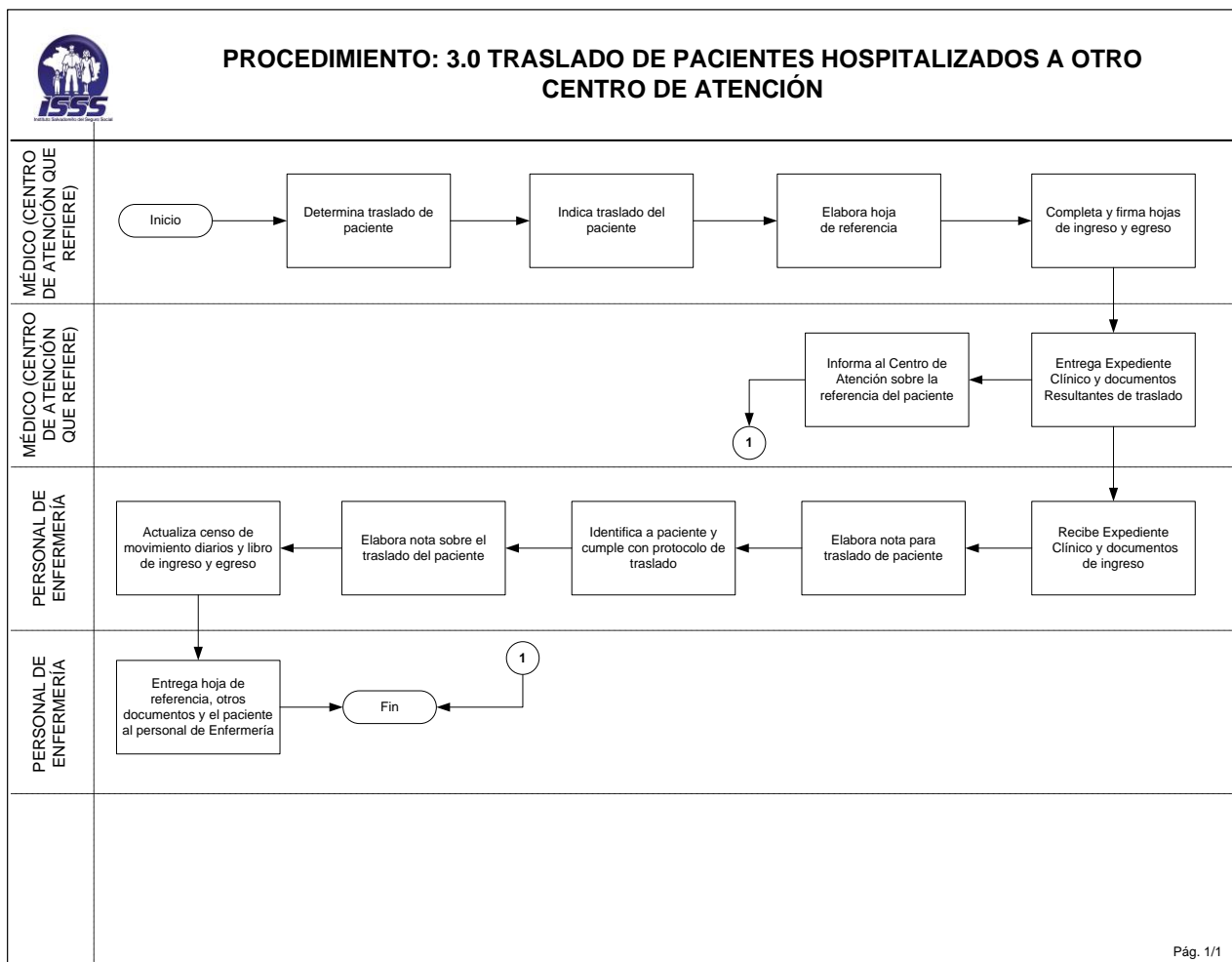
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

9.3.3.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 204 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

10. Descripción del Proceso “Sala de Operaciones”

10.1. Objetivo del Proceso

Evaluar, preparar y realizar en forma oportuna y eficiente las intervenciones quirúrgicas indicadas a los Pacientes del ISSS.

10.2. Normas Generales

Esta sección contiene los procedimientos que deberán seguirse en la realización de intervenciones quirúrgicas a Pacientes del ISSS.

1. Los procedimientos donde intervenga el Médico Anestesiólogo se realizarán en los lugares donde se disponga de este recurso, de no contar con este será el tecnico anestesista quien lo realice.
2. La intervención quirúrgica electiva deberá ser efectuada a más tardar treinta días calendario después de que el Médico tenga el diagnóstico completo del Paciente.
3. La Orden de Hospitalización y Alta, el Registro Operatorio, el Recordatorio de Ingreso a Hospital y la Autorización para Tratamiento y/o Intervención Quirúrgica deberán estar libres de borrones, testaduras y enmendaduras.
4. El Médico responsable de la intervención quirúrgica ambulatoria, que autoriza el alta del Paciente cotizante que abandona el Hospital el mismo día que ingresa a la Sala de Operaciones, deberá autorizar la Certificación de Incapacidad Temporal y anotar la fecha de inicio y terminación de la incapacidad, así como la cantidad de días de incapacidad otorgados, en la Orden de Hospitalización y Alta.
5. La Certificación de Incapacidad Temporal mayor a 29 días deberá ser autorizada por el Director de la UM donde sea emitida.
6. El Médico que autoriza el alta de los Pacientes, será el responsable de emitir una Referencia Médica cuando lo considere necesario.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 205 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:

UNIDADES MÉDICAS

7. El original y duplicado de la Referencia Médica deberá ser entregada al Paciente para solicitar la consulta con el Médico a quien fue referido. El triplicado se entregará en la Dirección del Centro de Atención que remite.
8. Es indispensable para poder realizar una cirugía, que el Paciente llene la Autorización o Denegatoria de Tratamiento, Procedimiento o Intervención Quirúrgica, ésta deberá estar escrita y firmada por el Paciente, en caso de imposibilidad física de éste, el documento deberá ser autorizado por una persona con capacidad para firmar en nombre del Paciente.
9. La Enfermera responsable del Paciente que abandona la UM el mismo día que ingresa a la Sala de Operaciones, deberá entregarle las medicinas que le hayan sido prescritas para continuar su tratamiento fuera del Hospital.

10.3 Procedimientos Incluidos

1. Reservación de Quirófano.
2. Evaluación de Pacientes para Cirugía.
3. Ingreso de Pacientes a Quirófano.
4. Egreso de Pacientes de Quirófano.
5. Ingreso de Pacientes a Sala de Recuperación.
6. Egreso de Pacientes de Sala de Recuperación.

10.3.1 “Reservación de Quirófano”

10.3.1.1 Normas del Procedimiento

1. En el caso de Hospitales que reciben Pacientes referidos para cirugías, si al momento de la revisión del Expediente Clínico y el Registro Operatorio se determina que el Paciente se encuentra insuficientemente preparado:
 - Se evaluará si la deficiencia es solventable, realizándole los exámenes necesarios al Paciente, reprogramándole la cirugía en el menor tiempo posible.
 - Si es un Paciente de riesgo, se referirá al Hospital Médico Quirúrgico para ser operado o al Centro de Atención especializado según la patología atendida.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 206 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

- Si la deficiencia no es solventable a nivel local, se enviará Paciente y Expediente al Centro de Atención que lo refirió.
2. El Médico elabora Hoja de Registro Operatorio, con fecha y hora que se realizará dicho procedimiento, firma y sella.
 3. El personal de enfermería, completa la orden de procedimiento de sala de operaciones y la entrega a Sala de Operaciones.
 4. La encargada de Sala de Operaciones recibe la orden y reserva el cupo para el día y la hora establecida.
 5. El Médico responsable de la intervención quirúrgica, cuando requiera implementos especiales para la cirugía, será quien elaborará la Solicitud de Implementos para Cirugía a Arsenal.

La Solicitud de Implementos para Cirugía a Arsenal, deberá ser entregada al Médico Jefe de Sala de Operaciones junto al Registro Operatorio.

La Enfermera o Secretaria de Sala de Operaciones deberá entregar el desprendible de la Solicitud de Implementos para Cirugía al Encargado de Arsenal para que prepare los implementos solicitados y sean entregados en el Quirófano a tiempo para efectuar la cirugía.

6. El Médico y la Enfermera Jefe de Sala de Operaciones serán los responsables de tener disponible el equipo, el instrumental y el material solicitado para la intervención quirúrgica.
7. El Registro Operatorio para la Reservación del Quirófano deberá ser entregado al personal encargado de Sala de Operaciones por lo menos un día antes de la fecha de la intervención quirúrgica.
8. La Enfermera de Hospitalización, será quien envíe el trámite de Solicitud de Quirófano para el Paciente sin cirugía programada.
9. El trámite deberá ser efectuado inmediatamente después de haber sido indicada la intervención quirúrgica sin cirugía programada.
10. La Reservación de Quirófano podrá efectuarse por vía telefónica interna únicamente para Pacientes de Emergencia en estado crítico que deban ser

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 207 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

intervenidos quirúrgicamente. Pero siempre deberá completar el Registro Operatorio.

11. El Personal responsable de Sala de Operaciones deberá informar inmediatamente al Médico la falta de disponibilidad de Quirófano.
12. La encargada de Sala de Operaciones será la responsable de elaborar la lista de cirugías e informarlo a cada servicio.

10.3.1.2. Descripción del Procedimiento Reservación de Quirófano

Enfermera/Encargado(a) Sala de Operaciones

1. Recibe y revisa Hoja de Registro Operatorio que este completa.
2. Si la orden Hoja de Registro Operatorio, no está completa, la devuelve para su corrección.
3. Si está completa, recibe la Hoja de Registro Operatorio y asignan cupo de acuerdo a la programación.
4. Actualiza el Registro de Pacientes para Cirugía.
5. Elabora la Programación de Cirugía y distribuye a los servicios.
6. Archiva Registro Operatorio en el Archivo de Sala de Operaciones.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 208 de 331

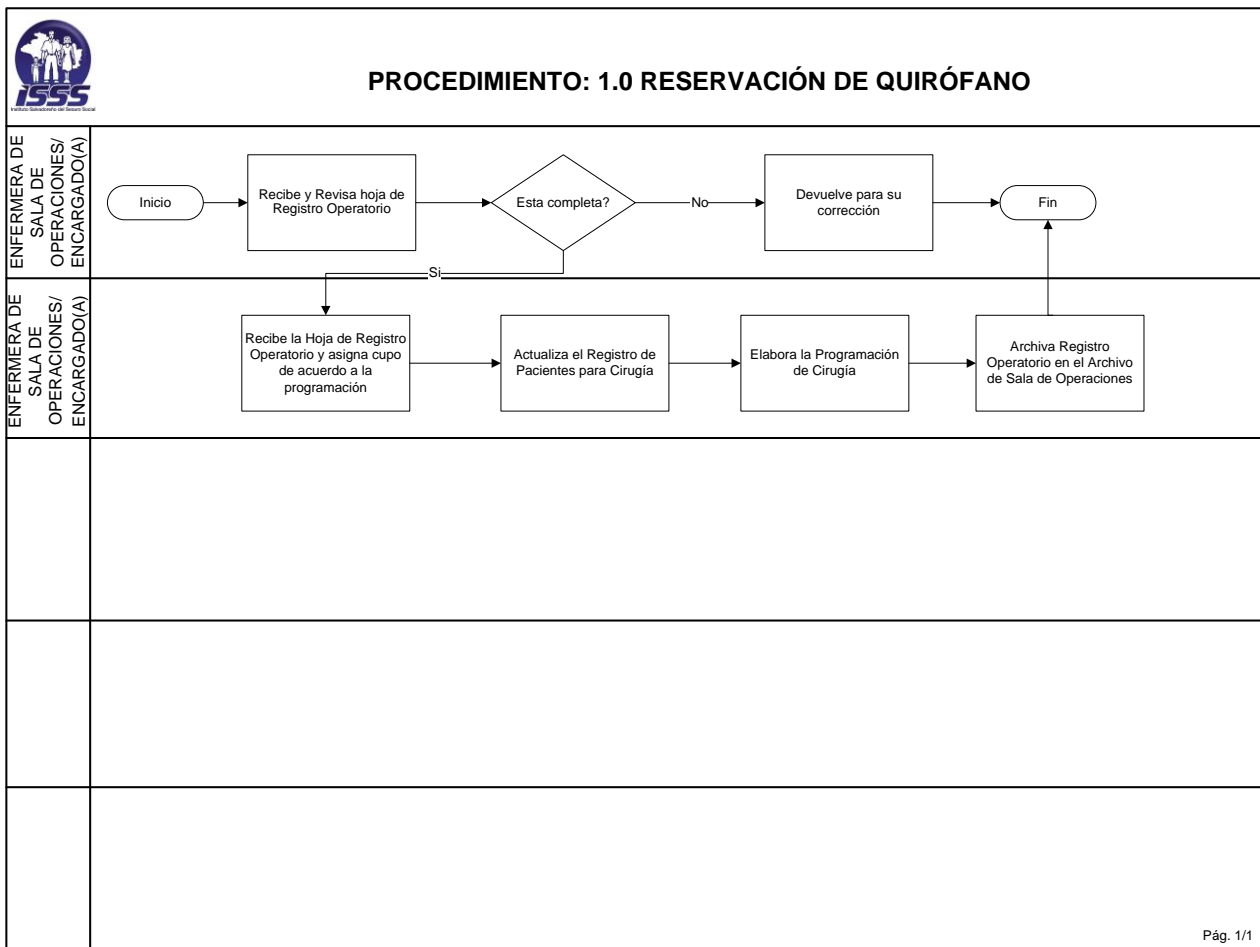
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

10.3.1.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 209 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

10.3.2 “Evaluación de Pacientes para Cirugía “

10.3.2.1 Normas del Procedimiento

1. La evaluación preoperatoria del Paciente si es cirugía programada, deberá estar completa al menos con un día de anticipación a la fecha de la intervención quirúrgica.
2. El Anestesiólogo que efectúe la evaluación del Paciente de cirugía programada deberá emitir la Receta Médica para que el Paciente reciba los medicamentos necesarios previamente a la operación, en ausencia del anestesiólogo será el médico de turno o especialista quien la emitirá.
3. El Anestesiólogo o Técnico Anestesta completará la Hoja de Anestesia y archivará el duplicado en el archivo de Sala de Operaciones, anexando el original de la Hoja de Anestesia al Expediente Clínico.
4. El Médico responsable del Servicio donde se mantengan a los Pacientes, será el responsable de solicitar la evaluación del Paciente que fue hospitalizado sin haber sido evaluado.

10.3.2.2 Descripción del Procedimiento

Anestesiólogo/Técnico Anestesta

1. Identifica al Paciente.
2. Realiza el Procedimiento Médico.
3. El Anestesiólogo o técnico anestesta, entrega el Expediente Clínico con sus recomendaciones al personal encargado del paciente.
4. Si el Paciente no está apto para cirugía, escribe la causa del rechazo del Paciente en el expediente.
5. Comunica que la Cirugía es Suspendida.
6. Entrega Registro Operatorio a personal de enfermería.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 210 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

Personal de Enfermería

7. Comunica a Sala de operaciones de la Suspensión de la Cirugía

Encargado(a) de Sala de Operaciones

8. Actualiza el Registro de Programación de Cirugía.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 211 de 331

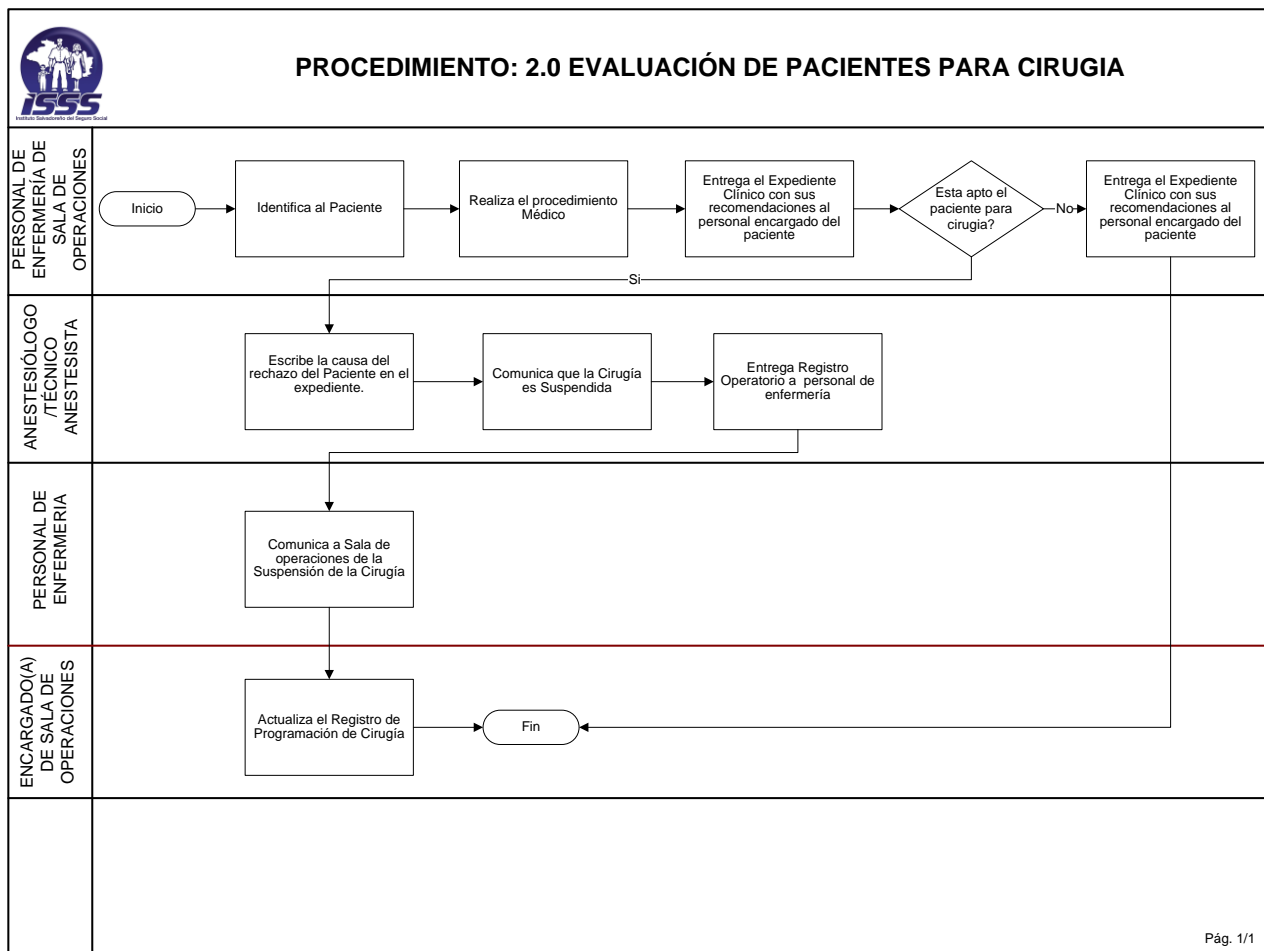
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

10.3.2.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 212 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

10.3.3 “Ingreso de Paciente a Quirófano”

10.3.3.1. Normas del Procedimiento

1. Personal de Enfermería de Sala de Operaciones será la responsable de identificar plenamente al Paciente en el momento de ingreso al quirófano.
2. El Médico Especialista y el Anestesiólogo o Técnico Anestésista, que intervienen al Paciente, serán los responsables de identificarlo plenamente antes de iniciar la intervención quirúrgica.
3. El personal de Enfermería de Sala de Operaciones será la responsable de tener preparado el quirófano con el equipo, el instrumental y el material requeridos para la intervención quirúrgica en el momento de ingreso del Paciente.
4. Los Médicos Cirujanos son responsables de establecer prioridades quirúrgicas de emergencias cuando se tengan muchas solicitudes.

10.3.3.2. Descripción del Procedimiento

Personal de Enfermería de Sala de Operaciones

1. Identifica al Paciente.
2. Revisa que el Expediente Clínico esté completo y el cumplimiento de las indicaciones pre-operatorias del Médico.
3. Actualiza el ingreso al Quirófano en el Registro de Pacientes para Cirugía.
4. Traslada Paciente y Expediente Clínico a Quirófano.

Anestesiólogo/Técnico Anestésista

5. Identifica al Paciente.
6. Realiza el Procedimiento Médico.
7. Anexa Hoja de Anestesia al expediente clínico del Paciente.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 213 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

Medico cirujano

8. Identifica a paciente.
9. Realiza el Procedimiento Médico Quirúrgico.
10. Completa firma y sella el reporte operatorio.
11. Registra indicaciones médicas.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 214 de 331

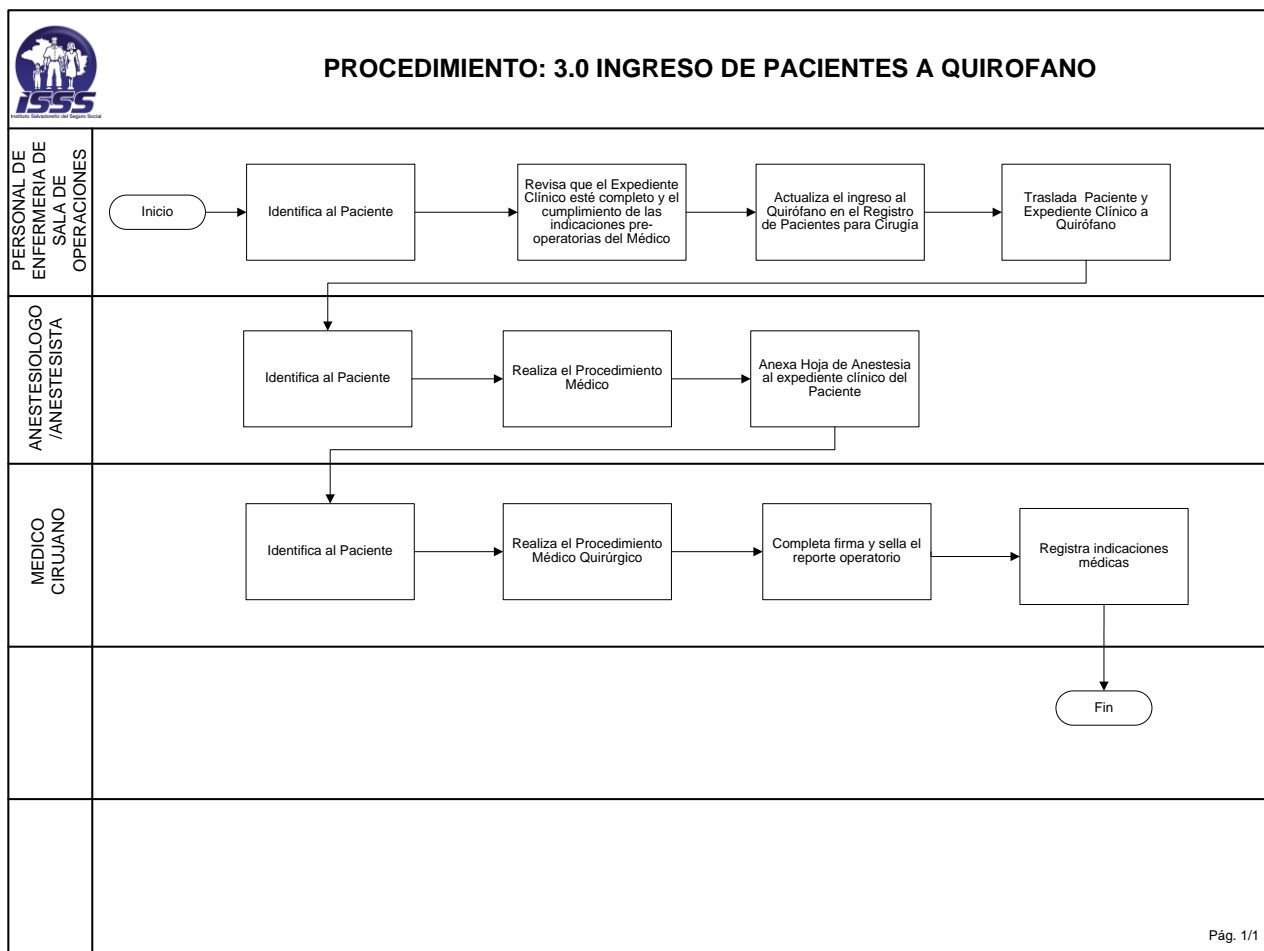
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

10.3.3.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 215 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

10.3.4 “Egreso de Pacientes de Quirófano”

10.3.4.1 Normas del Procedimiento

1. Cuando el Paciente ha sido anestesiado y por alguna contingencia determinada no puede ser intervenido quirúrgicamente, deberá ser trasladado a la Sala de Recuperación.
2. El Médico Cirujano, responsable de la intervención quirúrgica, deberá elaborar el Informe de la suspensión del acto quirúrgico en el Registro Operatorio.
3. El Paciente recibido de Emergencia que no haya sido intervenido quirúrgicamente y cuyo estado clínico no sea crítico, deberá ser trasladado al Servicio de Hospitalización.
4. El personal de Enfermería de Sala de Operaciones será responsable de girar la instrucción para que se efectúe la limpieza del quirófano inmediatamente después de concluir el acto quirúrgico.
5. El personal de Enfermería de Sala de Operaciones será la responsable de entregar a Arsenal el instrumental y los materiales utilizados en la cirugía, completamente limpio y seco.
6. El personal de Enfermería de Sala de Operaciones, después de que el Anestesiólogo o Técnico Anestesta haya evaluado al Paciente, será la responsable de trasladar al Paciente a la Sala de Recuperación.
7. El personal de Sala de Operaciones elaborará el Reporte de Cirugías Realizadas y lo entregará al personal encargado de los registros estadísticos del Centro de Atención.

10.3.4.2. Descripción del Procedimiento

Médico Cirujano Responsable de la Intervención Quirúrgica

1. Actualiza el Registro Operatorio y el Registro de Ordenes Médicas.
2. Firma el Registro Operatorio y el Registro de Ordenes Médicas.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 216 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

3. Estampa el sello de Médico en el Registro Operatorio y en el Registro de Ordenes Médicas.
4. Entrega a La Enfermera de Sala de Operaciones el expediente para que actualice el Registro de Observaciones y Cuidados de Enfermería y el egreso del Quirófano en el libro de Registro de Cirugías.
5. Entrega el Expediente Clínico y el Paciente a la Enfermera de Sala de Operaciones.

Enfermera de Sala de Operaciones

6. Actualiza el Registro de Pacientes para Cirugía.
7. Traslada y entrega a Paciente y Expediente Clínico a encargada de Sala de Recuperación, previa evaluación de anestesiólogo o técnico anestesista.
8. Archiva la copia del Registro Operatorio, la Hoja de Control de Herida Operatoria y la Hoja de Gastos en el archivo de Sala de Operaciones.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 217 de 331

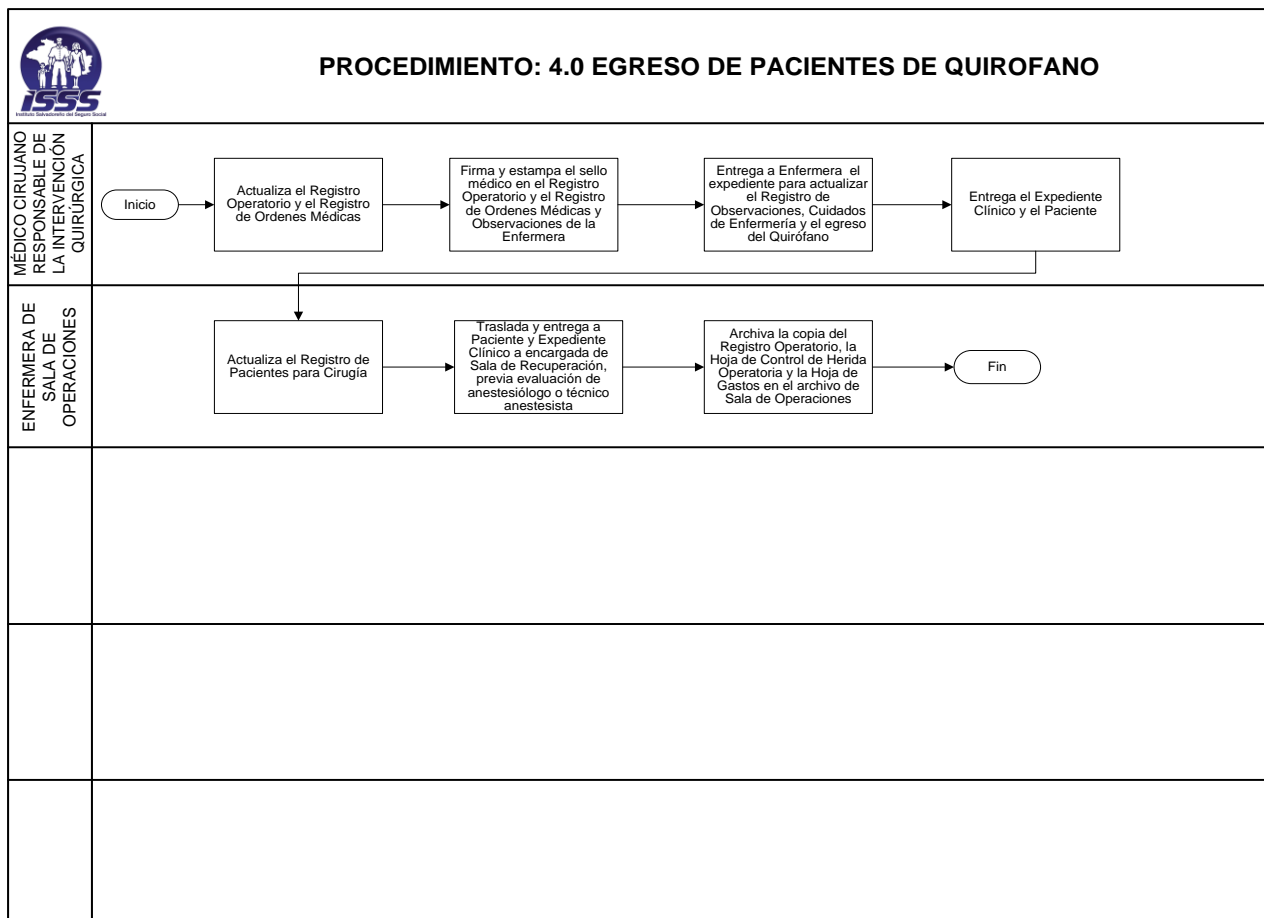
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

10.3.4.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 218 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

10.3.5 “Ingreso de Pacientes a Sala de Recuperación”

10.3.5.1 Normas del Procedimiento

1. La Enfermera de Recuperación y/o el Anestesiólogo o técnico anestesista serán los responsables de identificar plenamente al Paciente en el momento de ingreso a la Sala de Recuperación.

10.3.5.2 Descripción del Procedimiento

Enfermera de Recuperación

1. Identifica al Paciente.
2. Realiza el Procedimiento de Enfermería.

Medico Cirujano

3. Actualiza el Registro de Ordenes Médicas y Observaciones de la Enfermera.

Enfermera de Recuperación

4. Actualiza el ingreso a Sala de Recuperación en el Registro de Pacientes para Cirugía.
5. Mantiene el Expediente Clínico y el Paciente hasta que sea autorizado el egreso de Sala de Recuperación por el anestesiólogo o técnico anestesista.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 219 de 331

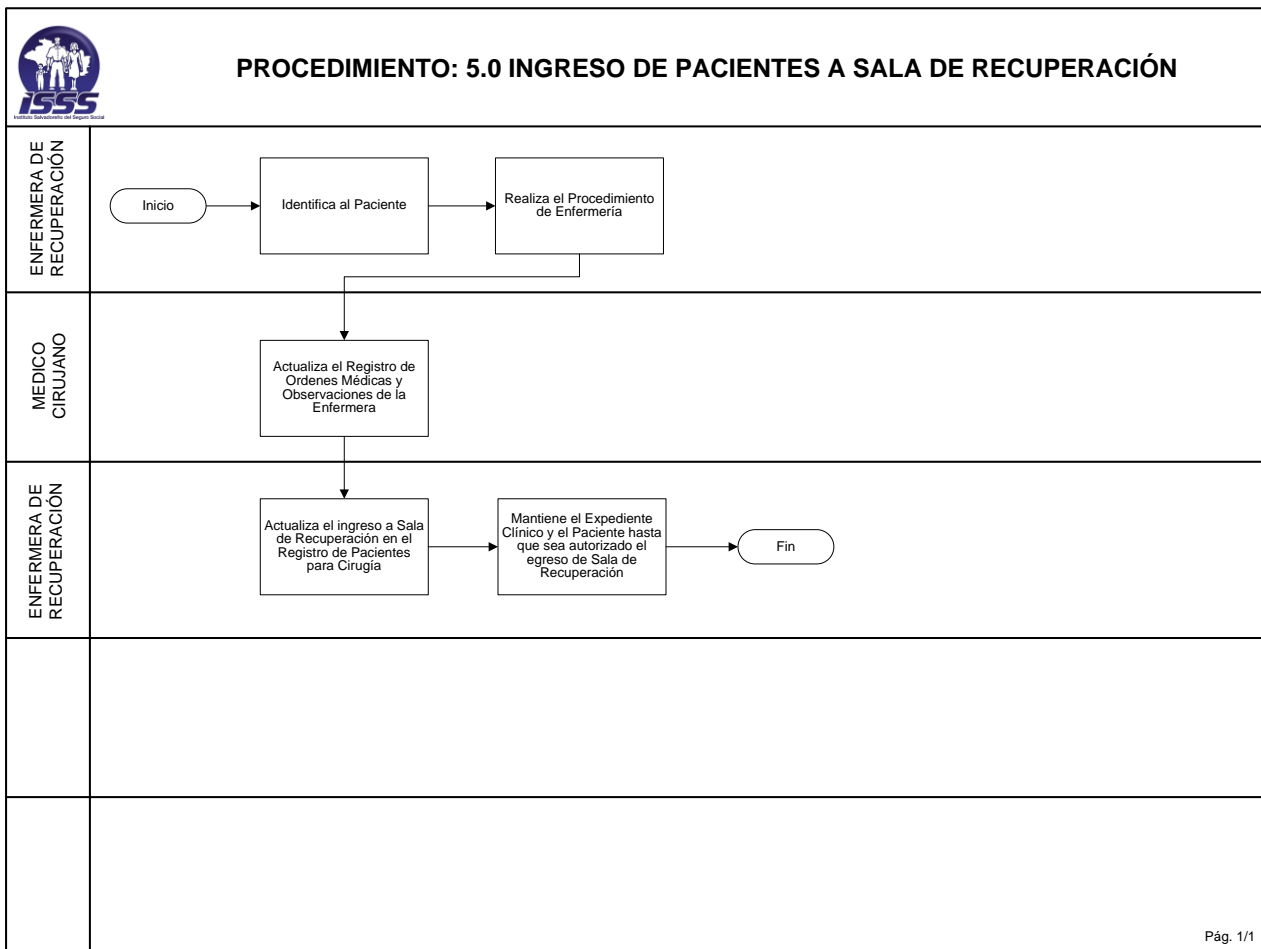
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

10.3.5.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 220 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

10.3.6 “Egreso de Pacientes de Sala de Recuperación”

10.3.6.1 Normas del Procedimiento

1. El Médico que autoriza el alta del Paciente después de una cirugía ambulatoria, deberá elaborar la Referencia Médica, en caso de que la considere necesaria para que éste continúe su tratamiento.
2. La Hoja de Control de Herida Operatoria deberá ser entregada al Paciente en el momento de ser dado de alta.
3. En caso de Pacientes de Emergencia que no tengan cama asignada, la Enfermera de Recuperación deberá solicitar la cama al Servicio según la Especialidad (los Pacientes de cirugía electiva tiene su cama asignada).

10.3.6.2. Descripción del Procedimiento

Anestesiólogo/Técnico Anestesiista

1. Evalúa al Paciente, y anota en hoja de anestesia y/o hoja de Evolución del Caso
2. Entrega Paciente y Expediente Clínico a la Enfermera de Recuperación.

Enfermera de Recuperación

3. Actualiza el Registro de Observaciones y Cuidados de Enfermería y el Egreso de Sala de Recuperación en el Registro de Pacientes para Cirugía.
4. Elabora la Nota de Traslado de Pacientes en Hoja de Observaciones y Cuidados de enfermería.
5. Si el Paciente no es Hospitalizado, la Enfermera de Recuperación, obtiene la Referencia Médica, la Certificación de Incapacidad Temporal, Exámenes y le solicita la Medicina.
6. Entrega Documentos y Medicina al Paciente.
7. Entrega el Expediente Clínico al Recepcionista para que le realice el trámite de egreso.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 221 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

8. Entrega Registro Operatorio a la Secretaria Clínica de Sala de Operaciones.

Enfermera de recuperación

9. Si el Paciente es Hospitalizado envía al Paciente y el Expediente Clínico al servicio de Hospitalización correspondiente.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 222 de 331

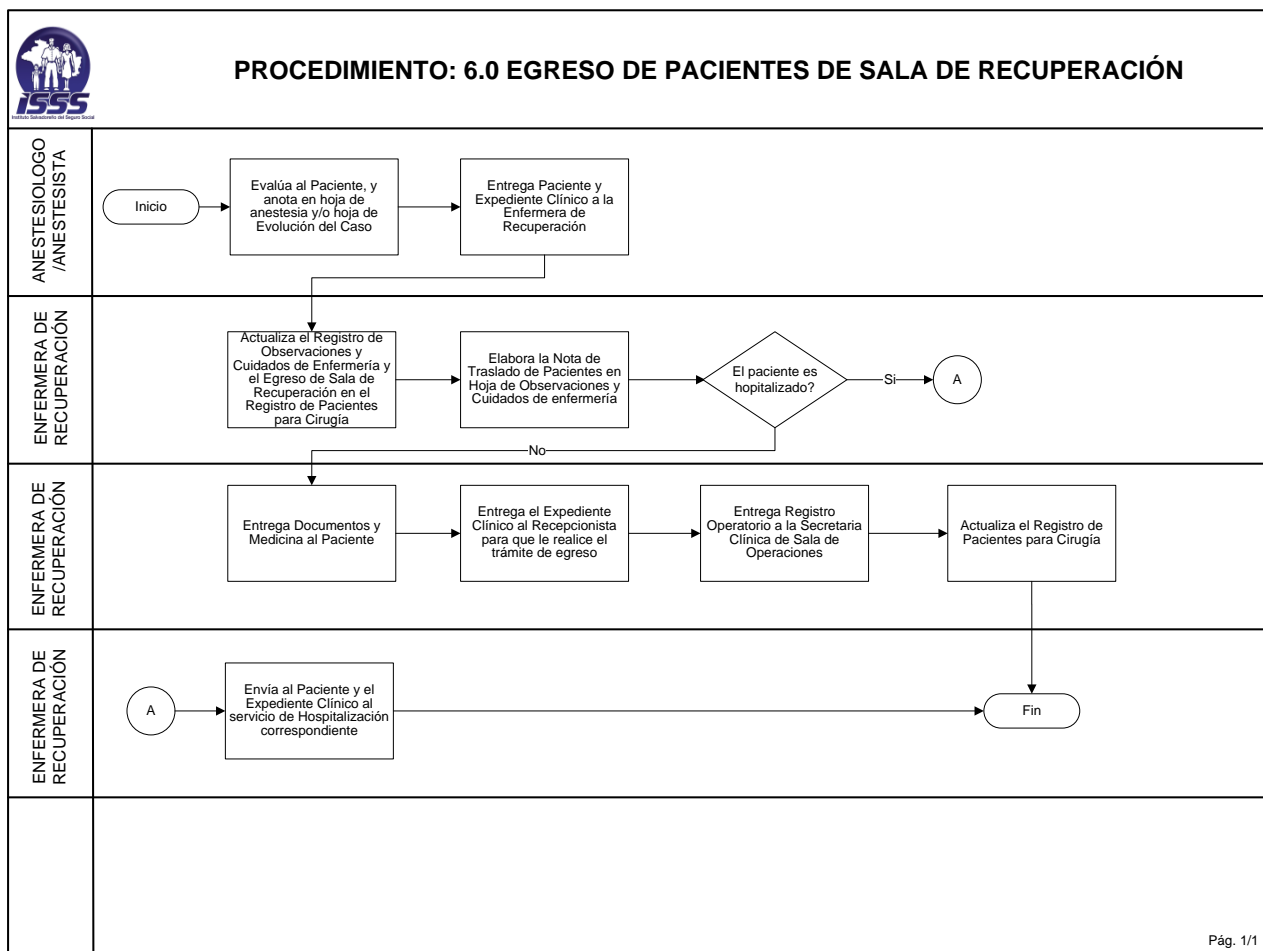
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

10.3.5.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 223 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

11. Descripción del Proceso de “Morgue”

11.1 Objetivo del Proceso

Realizar el registro, retiro del servicio y entrega de pacientes fallecidos en los Centros de Atención del Instituto Salvadoreño del Seguro Social a solicitantes.

11.2 Normas Generales

1. El médico, será el responsable de elaborar la Boleta de Defunción en original y dos copias.
2. La Recepcionista o Personal de Enfermería, será responsable de complementar los datos del fallecido en la Boleta de Defunción.
3. El original de la Boleta de Defunción será entregado al familiar del paciente fallecido y la copia se anexará al Expediente Clínico.
4. Los pacientes fallecidos deberán ser registrados en libro “Registro de Fallecidos”.
5. Las personas fallecidas en los Centros de Atención donde no exista un espacio físico para Morgue, deberán ser ubicadas en un área que sea lo más aisladamente posible, para evitar cualquier tipo de contacto, tanto con los pacientes como personal del Instituto.
6. Los Expedientes Clínicos de los pacientes fallecidos, deberán ser remitidos al Archivo Clínico para su respectivo cuidado y control.
7. Las personas encargadas en la manipulación de cadáveres, deberán tomar las medidas preventivas de bio-seguridad según lo establece la norma Manejo de Cadáveres y Piezas Anatómicas en el ISSS.
8. Lo correspondiente a la parte de fallecimientos de neonatos, se desarrollará de la misma forma que lo establecen los procedimientos del proceso de Morgue y la norma para el Manejo de Cadáveres y Piezas Anatómicas en el ISSS; utilizando los formularios que tengan relación. (Boleta de Defunción, Certificado de Nacidos Muerto o Certificado de Nacidos Vivo).
9. La Recepcionista/Personal de Enfermería, deberá elaborar un listado de pacientes fallecidos y lo enviará cada fin de mes al Director del Centro de

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 224 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

Atención, para su autorización y posterior envío a las Dependencias correspondientes.

11.3. Procedimientos Incluidos

1. Registro de Pacientes Fallecidos.
2. Retiro de Cadáver del Área de Hospitalización.
3. Reconocimiento Legal del Cadáver.
4. Entrega de Cadáver a Familiares.
5. Entierro de Cadáver no Reclamado.

11.3.1 “Registro de Pacientes Fallecidos”

11.3.1.1 Normas del Procedimiento



1. El personal de Enfermería designada por la Jefe del servicio de Hospitalización, será responsable de la preparación post-mortem del cadáver, según lo establecido en la Norma para el Manejo de Cadáveres y Piezas Anatómicas en el ISSS.
2. La Recepcionista/Persona Designada o Trabajo Social, deberán comunicar a los familiares sobre el fallecimiento del paciente y a la mayor brevedad posible, informándoles a su vez que deben presentar el Documento de Identidad del paciente fallecido.

Cuando los familiares del paciente fallecido no puedan ser contactados por teléfono, la Recepcionista/Persona Designada o Trabajo Social, deberán elaborar el Aviso de Defunción y solicitar el servicio de transporte del Centro de Atención para enviarlo con la mayor brevedad posible al domicilio del familiar responsable del paciente fallecido.

Si los familiares del paciente fallecido viven en el interior del país, la Recepcionista/Persona Designada o Trabajo Social, deberá comunicarse con los Centros de Atención más cercanos al domicilio de éstos, para que les comuniquen sobre el fallecimiento de la persona.

El Aviso de Defunción será elaborado en original y duplicado, el original se enviará a los familiares y el duplicado lo firmarán de recibo, archivándolo posteriormente en orden cronológico en el Expediente Clínico.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 225 de 331

	NOMBRE DEL PROCESO: CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS	
	DEPENDENCIA: UNIDADES MEDICAS	
	FECHA DE ADENDA: 02/JULIO/2021	

3. Cuando se presume que la muerte de un paciente sea originada por causas no naturales, el jefe de emergencia, coordinador o designado debe notificar a la Fiscalía General de la República para el reconocimiento del cadáver con la mayor brevedad, de acuerdo a lo establecido en la "Norma de Atención de Emergencia en el ISSS" (vigente).
4. El Expediente Clínico del paciente fallecido, deberá permanecer en Recepción hasta que se haya efectuado la entrega del Cadáver.

11.3.1.2 Descripción del Procedimiento

Recepcionista/Secretaria Clínica o Persona Designada

1. Rotula los formularios correspondientes al Registro de Defunción.
2. Entrega al Médico, el Expediente Clínico del paciente fallecido y el Registro de Defunción en original, y dos copias.

Médico

3. Recibe Expediente Clínico, original y dos copias del Registro de Defunción.
4. Actualiza la información en los formularios Registro de Defunción, Orden de Hospitalización y Alta.
5. Firma y sella los formularios Registro de Defunción y Orden de Hospitalización y Alta.
6. Entrega a la Enfermera del servicio el Expediente Clínico, original y dos copias de formularios Registro de Defunción y original con copia de Orden de Hospitalización y Alta.

Enfermera del Servicio

7. Recibe Expediente Clínico, original y dos copias del Registro de Defunción y Orden de Hospitalización y Alta en original y copia.
8. Entrega original y duplicado del Registro de Defunción al Conserje (Persona Designada por Servicios Generales) para retirar el Cadáver del área de Hospitalización.

COD: MNPS2008010000		Página 226 de 331
Adenda Autorizada por:  F. Dr. Carlos Mauricio Rubio Barrera Subdirector de Salud	Adenda Oficializada por:  F. Dr. Carlos E. Flamenco Rodríguez Jefe Unidad de Desarrollo Institucional	Modificación: Norma N° 3 Solicitado por: Adenda N° 2.03-06-2021 Norma de Atención de Emergencias en el ISSS

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

9. Entrega triplicado del Registro de Defunción, Orden de Hospitalización y Alta, y Expediente Clínico del paciente fallecido a la Recepcionista/Secretaria Clínica o Persona Designada.

Recepcionista/Secretaria Clínica o Persona Designada

10. Recibe Expediente Clínico de paciente fallecido, triplicado del Registro de Defunción y Orden de Hospitalización y Alta.
11. complementa información en Boleta de Defunción.
12. Si el Paciente fallece por causa natural, integra el triplicado de la Boleta de Defunción en el Expediente Clínico del paciente fallecido y entrega el Cadáver con original y duplicado del Registro de Defunción a la persona encargada de la entrega del cadáver.
13. Si el Paciente fallece por causa violenta, solicita el reconocimiento legal a la Fiscalía General de la Republica y/o Medicina Legal; entrega el Cadáver y el Registro de Defunción en original y duplicado la persona encargada de la entrega del cadáver.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 227 de 331

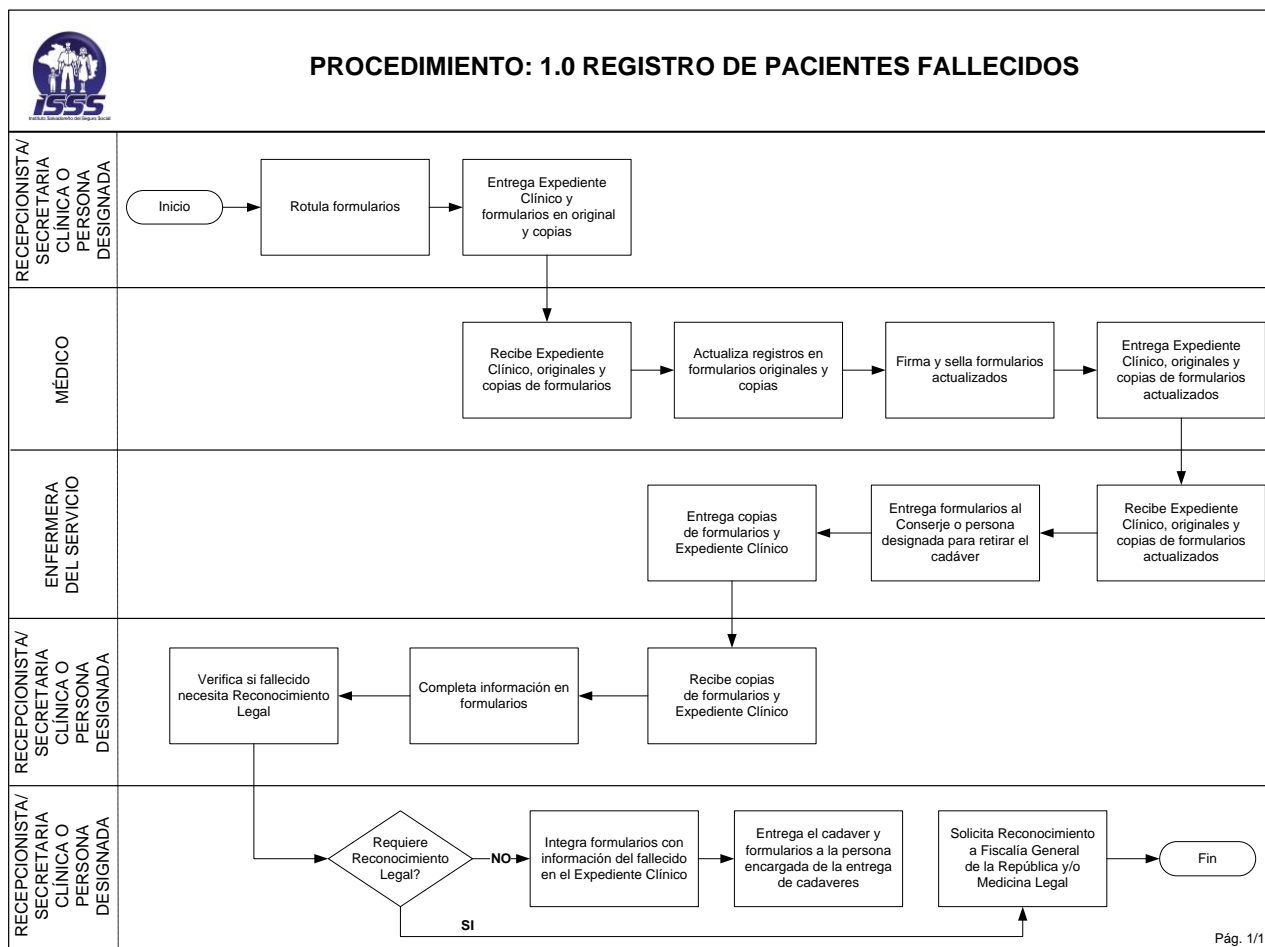
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

11.3.1.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 228 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

11.3.2 “Retiro de Cadáver del Área de Hospitalización”

11.3.2.1 Normas del Procedimiento

1. El duplicado del Registro de Defunción y otros documentos de consideración, deberán ser archivados en orden cronológico en el Expediente Clínico.
2. En ausencia del Conserje, la Persona Designada por la Dirección del Centro de Atención, será la que realice este procedimiento.

11.3.2.2 Descripción del Procedimiento

Conserje o Persona Designada

1. Recibe original y duplicado del Registro de Defunción y el Cadáver.
2. Firma de recibido en el duplicado del Registro de Defunción y lo devuelve a Recepcionista/Secretaria Clínica o Persona Designada para su incorporación al Expediente Clínico.
3. Retira el Cadáver del área de Hospitalización y lo traslada al lugar destinada para Cadáveres.
4. Actualiza el registro de pacientes fallecidos.
5. Archiva en lugar respectivo el duplicado del Registro de Defunción previa firma de recibido por parte del familiar responsable.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 229 de 331

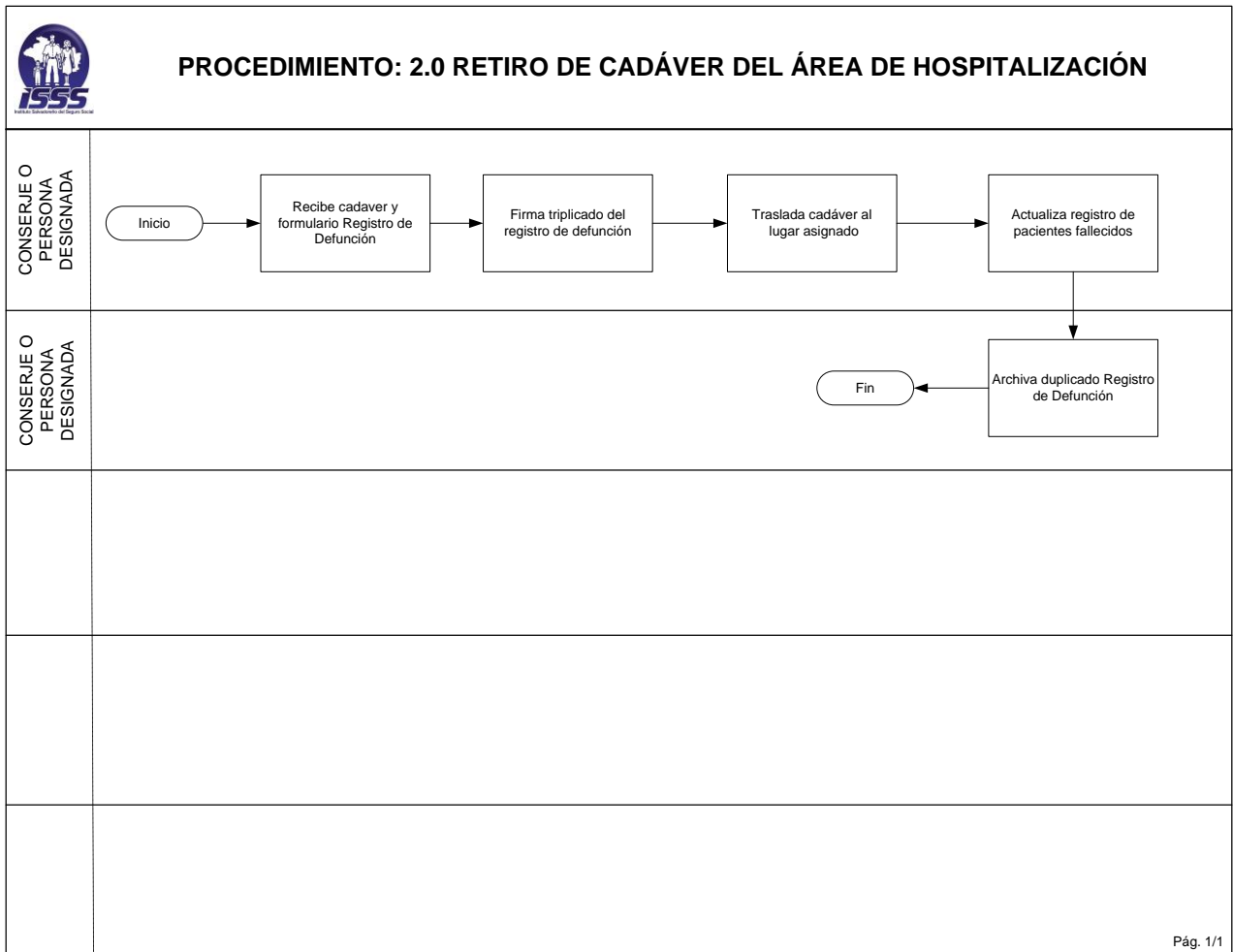
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS





CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

11.3.2.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 230 de 331

	NOMBRE DEL PROCESO: CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS	
	DEPENDENCIA: UNIDADES MÉDICAS	
	FECHA DE ADENDA: 02/JULIO/2021	

11.3.3 “Reconocimiento Legal del Cadáver”

11.3.3.1 Normas del Procedimiento

1. Se solicitará Reconocimiento Legal a la Fiscalía General de la República, cuando el diagnóstico indique que el fallecimiento fue ocasionado por un accidente o cuando la muerte haya sido violenta, de acuerdo a lo establecido en la “Norma de Atención de Emergencia en el ISSS” (vigente).

La entrega del Cadáver a las Instancias Legales (Fiscalía General de la República y Medicina Legal) deberá quedar anotada en el registro de pacientes fallecidos, en el Expediente Clínico y en libro de control de enfermería.

El cadáver, deberá ser entregado por el Conserje/Persona Designada verificando que éste se encuentre sin ropa Hospitalaria, en caso de tenerla deberá ser entregada al Servicio de origen donde falleció el paciente.





Cuando sea necesaria la información del Expediente Clínico del paciente fallecido ó que el Expediente sea llevado a las Instancias Legales, la entrega de éstos deberá hacerse de acuerdo a lo establecido en las Normas y Procedimientos para la Atención a Funcionarios o Agentes de Autoridad, Certificación y Secuestro de Expedientes Clínicos de Centros Médico-Hospitalarios del ISSS”.

En ausencia del Director del Centro de Atención, el responsable del trámite de la entrega o el préstamo del Expediente Clínico a las Instancias Legales, estará a cargo de la Persona Designada por el Director.

11.3.3.2 Descripción del Procedimiento

Conserje/Persona Designada

1. Recibe al representante de la Fiscalía General de la República y/o Medicina Legal.
2. Solicita los documentos de Identidad al representante de la Fiscalía General de la República y/o Medicina Legal.
3. Se presenta junto con el representante de la Fiscalía General de la República y/o Medicina Legal al área aislada donde se encuentra el cadáver.

COD: MNPS20080100001		Página 231 de 331
Adenda Autorizada por:  F. _____ Dr. Carlos Mauricio Rubio Barraza Subdirector de Salud		Adenda Oficializada por:  F. _____ Dr. Carlos E. Flamenco Rodríguez Jefe Unidad de Desarrollo Institucional
		Modificación: Norma N° 1 Solicitado por: Adenda N° 2.03-06-2021 Norma de Atención de Emergencias en el ISSS

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

4. Solicita al representante de la Fiscalía General de la República y/o Medicina Legal la firma de recibido en el registro de pacientes fallecidos.
5. Escribe el nombre y firma, en el Registro de Reconocimientos Legales, previo a recibir el Certificado de Defunción por parte del representante de la Fiscalía General de la República y/o Medicina Legal.
6. Integra el Certificado de Defunción en el Expediente Clínico del Paciente Fallecido.
7. Archiva en el Expediente Clínico la copia del formulario "Entrega de Cadáver".
8. Proporciona original de formulario Entrega de Cadáver y el Cadáver al representante de la Fiscalía General de la República y/o Medicina Legal.
9. Informa al Vigilante sobre el retiro del Cadáver a Medicina Legal.
10. Elabora original y copia de Boletín de Remisión y envía Expediente Clínico del paciente fallecido al Archivo Clínico.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 232 de 331

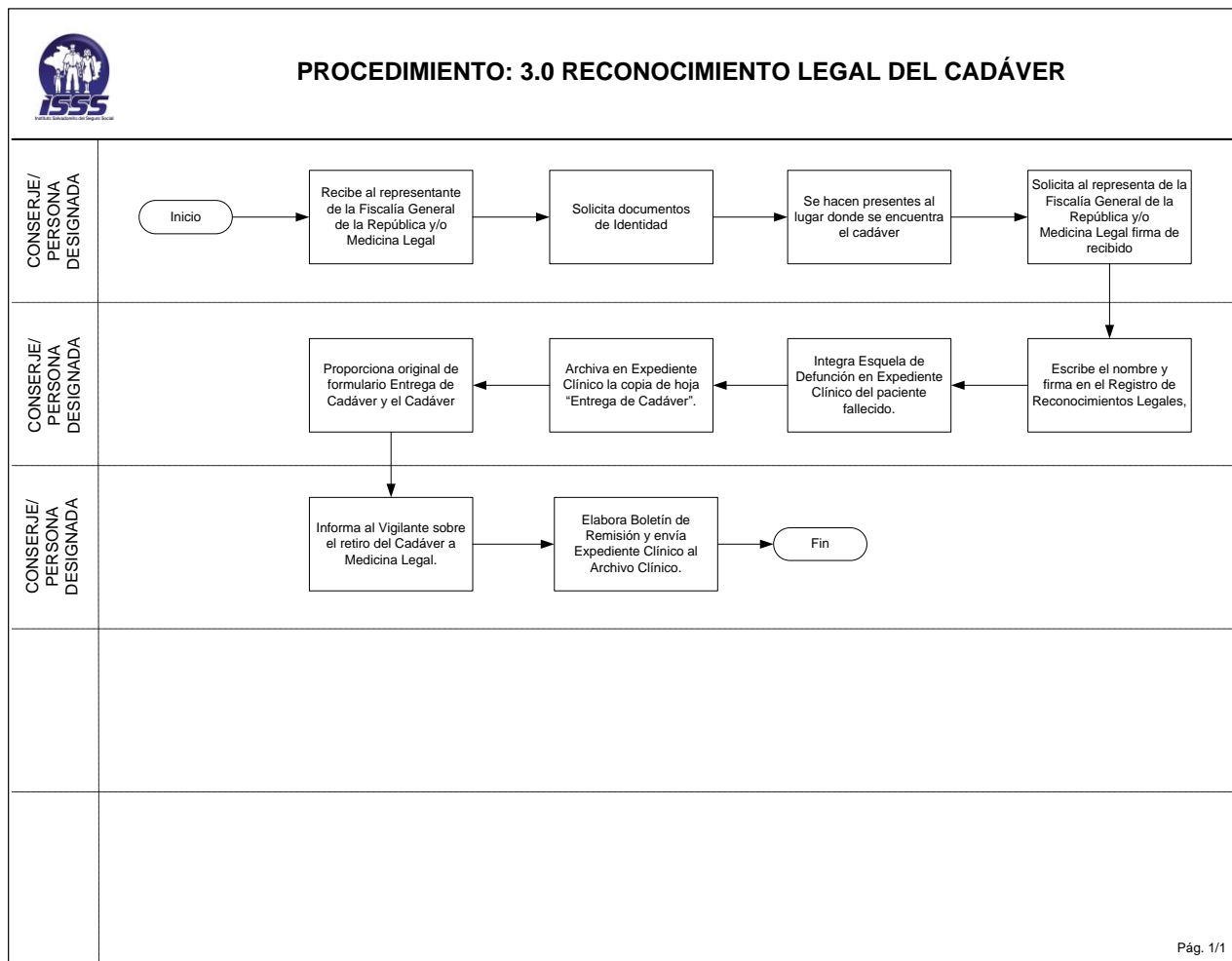
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

11.3.3.2 Diagrama de Flujo



Pág. 1/1

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 233 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

11.3.4 “Entrega de Cadáver a Familiares”

11.3.4.1 Normas del Procedimiento

1. El personal encargado deberá identificar que el familiar que se ha presentado, sea la persona que el fallecido reportó como responsable en la Hoja de Ingreso y comprobándolo con el Documento de Identidad.
2. El cadáver deberá ser entregado por el Conserje o Persona Designada, sin ropa Hospitalaria y debiendo entregar dicha ropa al área de origen donde falleció el paciente.
3. El Cadáver únicamente podrá ser retirado del Centro de Atención en un ataúd.
4. En Ausencia del Conserje y en caso de no contar con una Recepcionista o Secretaria Clínica, la Persona Designada será la encargada en desarrollar el procedimiento.

11.3.4.2 Descripción del Procedimiento

Recepcionista/Secretaria Clínica o Persona Designada

1. Recibe de parte del familiar, el Documento de Identidad del paciente fallecido.
2. Identifica a familiar del paciente fallecido.
3. Entrega el Documento de Identidad, el original de la Boleta de Defunción y original de la Entrega de Cadáver y el cadáver al familiar del fallecido.
4. Estampa el sello "FALLECIDO" en la carátula del Expediente Clínico del paciente fallecido.
5. Elabora original y copia de Boletín de Remisión y lo envía al Archivo Clínico junto con el Expediente Clínico del paciente fallecido.
6. Archiva copia del Boletín de Remisión, previa firma de recibido.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 234 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

Familiar de Fallecido

7. Recibe Documento de Identidad, el original de la Boleta de Defunción y el original de Entrega de Cadáver.
8. Retira el cadáver en ataúd.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 235 de 331

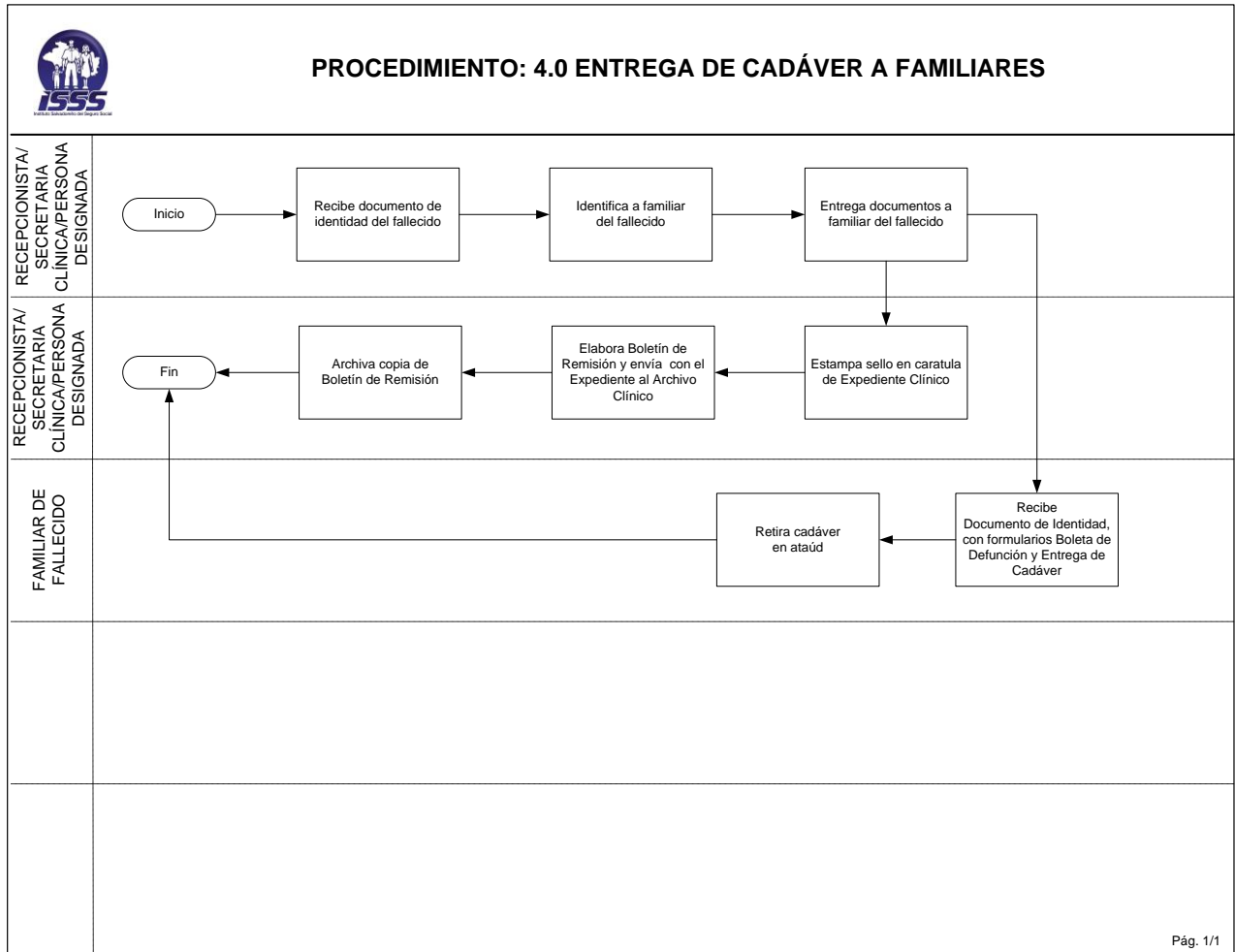
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

11.3.4.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 236 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

11.3.5 “Entierro de Cadáver No Reclamado”

11.3.5.1 Normas del Procedimiento

1. El Conserje/Recepcionista o Persona Designada, deberá avisar a Trabajo Social sobre el Cadáver que no haya sido reclamado para su respectiva búsqueda de familiares o persona responsable.
2. Se deberán iniciar los trámites para el entierro del Cadáver no reclamado, cuando Trabajo Social haya agotado todas las posibilidades de encontrar a un responsable para el entierro del cadáver.
3. Si dentro de las 16 o 24 horas siguientes al fallecimiento, el cadáver no ha sido reclamado, se realizara la gestión necesaria con las instituciones publicas pertinentes para su entierro.

11.3.5.2 Descripción del Procedimiento

Conserje/Recepcionista o Persona Designada

1. Notifica a Trabajo Social, que el Cadáver no ha sido Reclamado.

Trabajo Social

2. Recibe notificación, busca la forma de contactar al familiar responsable para la entrega del Cadáver.
3. Si no encuentra al familiar, elabora un informe a la Dirección del Centro de Atención sobre la imposibilidad presentada.
4. Obtiene de la Dirección del Centro de Atención la autorización para realizar el trámite para el enterramiento del Cadáver.
5. Gestiona el permiso de enterramiento en la Alcaldía Municipal.
6. Asienta la Partida de Defunción en la Alcaldía Municipal.
7. Entrega el Informe de Cadáver no Reclamado y la Boleta el Asentamiento de la Partida de Defunción a la Dirección del Centro de Atención.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 237 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

- Si encuentra a un familiar en el periodo de tiempo establecido, le brinda información para el trámite de entrega del cadáver.

Recepcionista (Dirección del Centro de Atención)

- Recibe Informe de Cadáver no Reclamado y la Boleta de asentamiento de la Partida de Defunción.
- Integra el Informe de Cadáver no Reclamado y la Boleta de Asentamiento de la Partida de Defunción en el Expediente Clínico del paciente fallecido.
- Estampa el sello "Fallecido" en la carátula del Expediente Clínico del paciente fallecido.
- Elabora original y copia del Boletín de Remisión de Expediente del paciente fallecido.
- Entrega el Expediente Clínico de paciente fallecido en Archivo Clínico, previa firma de recibo en copia del Boletín de Remisión.
- Archiva copia del Boletín de Remisión de Expediente Clínico del paciente fallecido en el área de Recepción.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 238 de 331

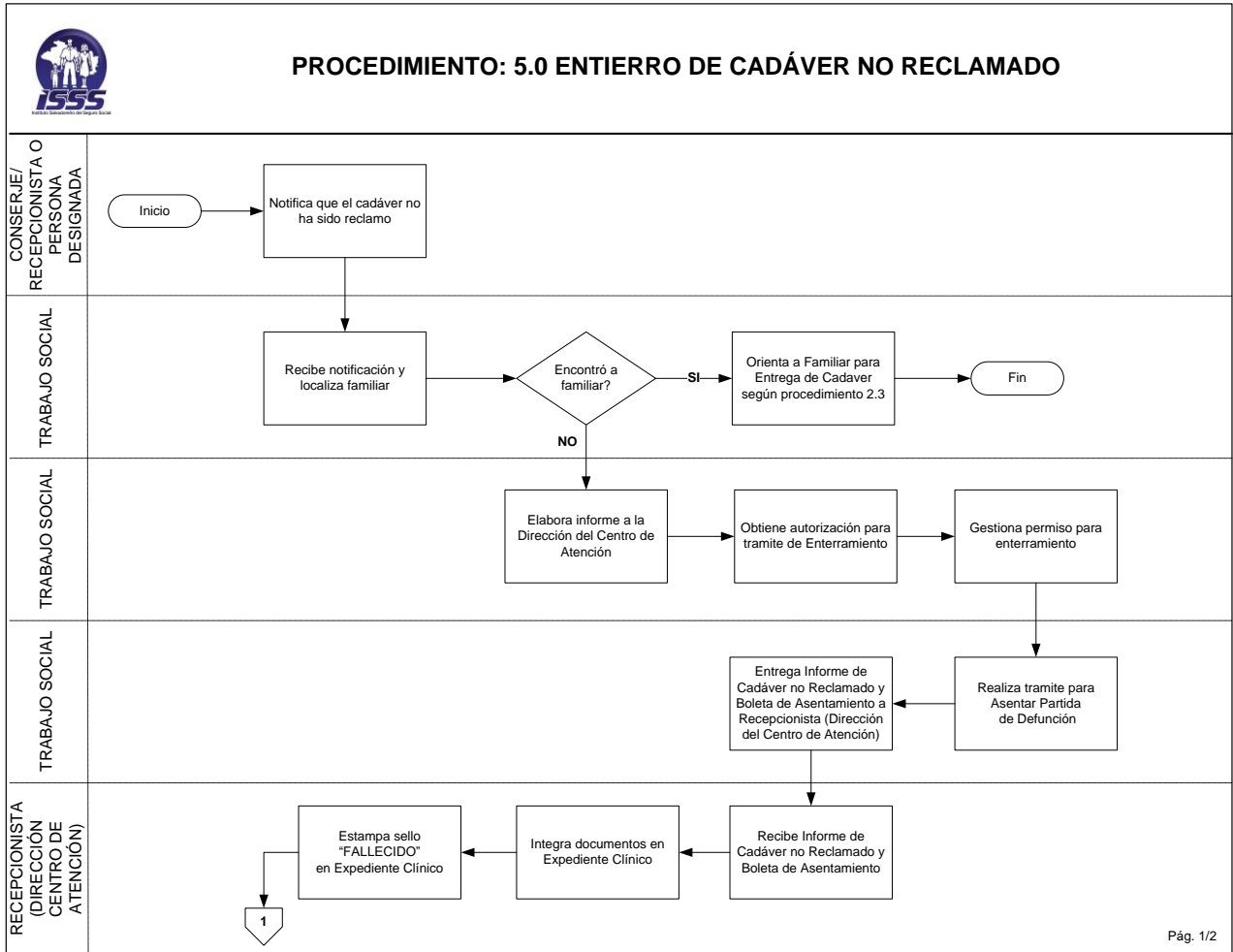
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

11.3.5.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 239 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



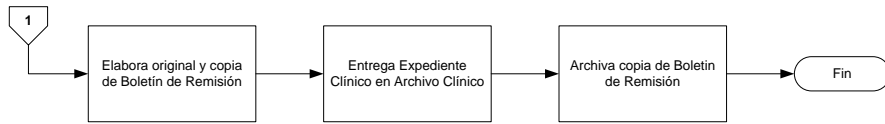
CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS



PROCEDIMIENTO: 5.0 ENTIERRO DE CADÁVER NO RECLAMADO

RECEPCIONISTA
(DIRECCIÓN
CENTRO DE
ATENCIÓN)



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 240 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

12. Descripción del Proceso “Componente Educación para La Salud”

12.1 Objetivo del Proceso

Proporcionar a la Comunidad, Empresas, Centros Escolares y en el centro de atención; Educación en Salud, asesorías e investigaciones a través de la ejecución del componente correspondiente y en campañas y casos de emergencia.

12.2. Normas Generales

1. Toda actividad de Educación para la Salud deberá responder a un proceso de trabajo que incluye las etapas de: Investigación, Planificación, Ejecución y Evaluación; a fin de atender las necesidades de los Derechohabientes y a toda la población en general a través de los diferentes programas de atención en salud del ISSS.
2. El trabajo de Educación para la Salud se llevará a cabo tanto dentro de las instalaciones de los Centros de Atención como fuera de ellas. Siendo que los trabajadores de las empresas constituyen la mayor cantidad de Derechohabientes, los Programas de Educación y Prevención se llevarán hasta los locales de las empresas para asegurar una mayor cobertura.
3. Las actividades de Educación para la Salud se deberán regir por una Normativa común en cuanto a la forma que integrarán los Comités y la operatividad de los mismos, con la suficiente flexibilidad para que cada Director de Centros de Atención pueda realizar los ajustes necesarios a cada situación en particular. Será responsabilidad del Educador en Salud con apoyo del Director del Centro de Atención asegurar que el Proceso de Trabajo, sea desarrollado de acuerdo a las necesidades locales, a la disponibilidad de recursos y de acuerdo a las Normativas e Instrucciones vigentes, así como gestionar los recursos humanos, materiales y logísticos para que se cumplan. También será de su responsabilidad evaluar las metas y los resultados obtenidos.
4. Los Educadores en Salud tendrán la responsabilidad de apoyar la labor de los programas que se lleven a cabo en cada Centro de Atención, a fin de que se ejecuten según la programación.
5. Donde exista el recurso de Educadores en Salud, las visitas a los Centros de Trabajo así como las visitas de inspección, quedarán registradas en el Control de

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 241 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:

UNIDADES MÉDICAS

Visita y los Educadores en Salud deberán elaborar un breve informe de Actividades mensuales Realizadas de Educación en Salud a Nivel de Empresas.

6. El Educador en Salud será el responsable de coordinar actividades para la atención en los diferentes programas de atención en salud, realizar inspecciones en las empresas, brindar asesorías, capacitaciones, investigaciones en salud, seguimiento de casos y otras actividades relacionadas a la Educación en Salud a nivel empresarial.
7. En todos los Centros de Atención se organizará un Comité de Educación en Salud que estará formado por las siguientes personas: Director del Centro de Atención, Educador en Salud, Enfermera, Médico Epidemiólogo, Médico del trabajo y otras que se consideren necesarias.
8. En aquellos Unidades Médicas que no existan Educadores en Salud y Médico del Trabajo serán asesorados en lo que respecta a los Comités de Higiene y Seguridad Ocupacional por aquellos Centros de Atención que si los posean.
9. Los Procedimientos de Atención Preventiva Extramural en Comunidades y en Centros Educativos, serán propios de las Clínicas Comunes; sin embargo las Unidades Médicas y Hospitales podrán realizarlos por una emergencia nacional o por campañas preventivas.
10. Los Educadores en Salud a nivel empresarial, desarrollarán en el área de Salud Ocupacional las siguientes actividades: Investigaciones de Accidentes de Trabajo, Inspecciones Generales y Específicas, Supervisión de las Recomendaciones de las Inspecciones Generales y Específicas de Salud Ocupacional, Investigaciones Específicas que son referidas por el Médico del Trabajo, Capacitaciones a los Trabajadores de las Empresas (cursos, jornadas, charlas), Entrega de Recomendaciones de los Accidentes de Trabajo Investigados a los Patronos, Supervisión del Cumplimiento de Recomendaciones sobre Accidentes de Trabajo, Conformar Comités de Higiene y Seguridad Ocupacional en las Empresas, Asesorar al Comité de Higiene y Seguridad Ocupacional del ISSS.
11. En casos especiales o a requerimiento de la Dirección del Centro de Atención los Educadores en Salud desarrollarán actividades de atención Preventiva en comunidades y centros escolares.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 242 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

12. El comité de Educación en Salud realizará la evaluación anual del programa ejecutado, para conocer el grado de rendimiento alcanzado, las limitantes y las recomendaciones para mejorar los logros.

12.3. Procedimientos Incluidos

1. Plan Anual de Educación en Salud.
2. Atención Preventiva Extramural en Empresas.
3. Campañas Integrales de Salud Preventiva.
4. Elaboración y Análisis de Informes y Evaluación de Resultados.
5. Investigación de Accidentes de Trabajo.
6. Inspección General de Salud Ocupacional.
7. Inspecciones Específicas de Salud Ocupacional.
8. Investigaciones específicas.
9. Conformación del Comité de Higiene y Seguridad Ocupacional y Brigadas.

12.3.1 "Procedimiento Plan Anual de Educación en Salud"

12.3.1.1 Normas del Procedimiento

1. Cada Centro de Atención deberá elaborar un Plan Anual de Educación en Salud que servirá de guía general y a la vez permitirá reaccionar ante situaciones no previsibles.

El Plan deberá ser desarrollado apoyando las necesidades de las empresas y sus Comités de Seguridad e Higiene, también considerando el perfil epidemiológico.

2. El Plan Anual será la base para gestionar los recursos necesarios para llevar a cabo el trabajo Empresarial. La asignación de los recursos, será la expresión del compromiso de la institución para esta actividad. El Plan deberá ser aprobado por el Director del Centro de Atención.
3. En cada Centro de Atención deberá existir un Comité Educativo en Salud encargado de elaborar un Plan Anual, así como de darle seguimiento a las diferentes actividades que en él se contemplan.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 243 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

12.3.1.2 Descripción del Procedimiento

Educador en Salud

1. Considera la Normativa y lineamientos de trabajo de Educación en Salud para su elaboración.
2. Realiza la evaluación del Plan Anual de Educación en Salud del año anterior.
3. Elabora en base a las necesidades de las empresas y el perfil epidemiológico, el Plan Anual de Educación en Salud del próximo año y el programa mensual de actividades.
4. Entrega el Original del Plan Anual de Educación en Salud al Director del Centro de Atención.

Director del Centro de Atención

5. Revisa, el Plan Anual de Educación en Salud, Si necesita correcciones devuelve al educador en salud coordinador

Educador en Salud

6. Actualiza el Plan Anual de Educación en Salud y el Programa Mensual de Actividades.
7. Incorpora observaciones y devuelve el original del Plan Anual de Educación en Salud y la Programación Mensual de Actividades al Director.

Director del Centro de Atención

8. Revisa, y aprueba el Plan Anual de Educación en Salud.
9. Colabora con el Comité Educativo de Salud para gestionar el recurso humano necesario para la Educación en Salud y la asignación de recursos financieros y físicos que la institución asignará para ejecutar los programas.

Educador en Salud

10. Ejecuta el Plan.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 244 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

Director del Centro de Atención

11. Entrega el duplicado del Plan Anual de Educación en Salud a Evaluación y Monitoreo.
12. Archiva el Programa Mensual de Actividades, y una copia del Plan Anual de Educación en Salud en el archivo de la Dirección.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 245 de 331

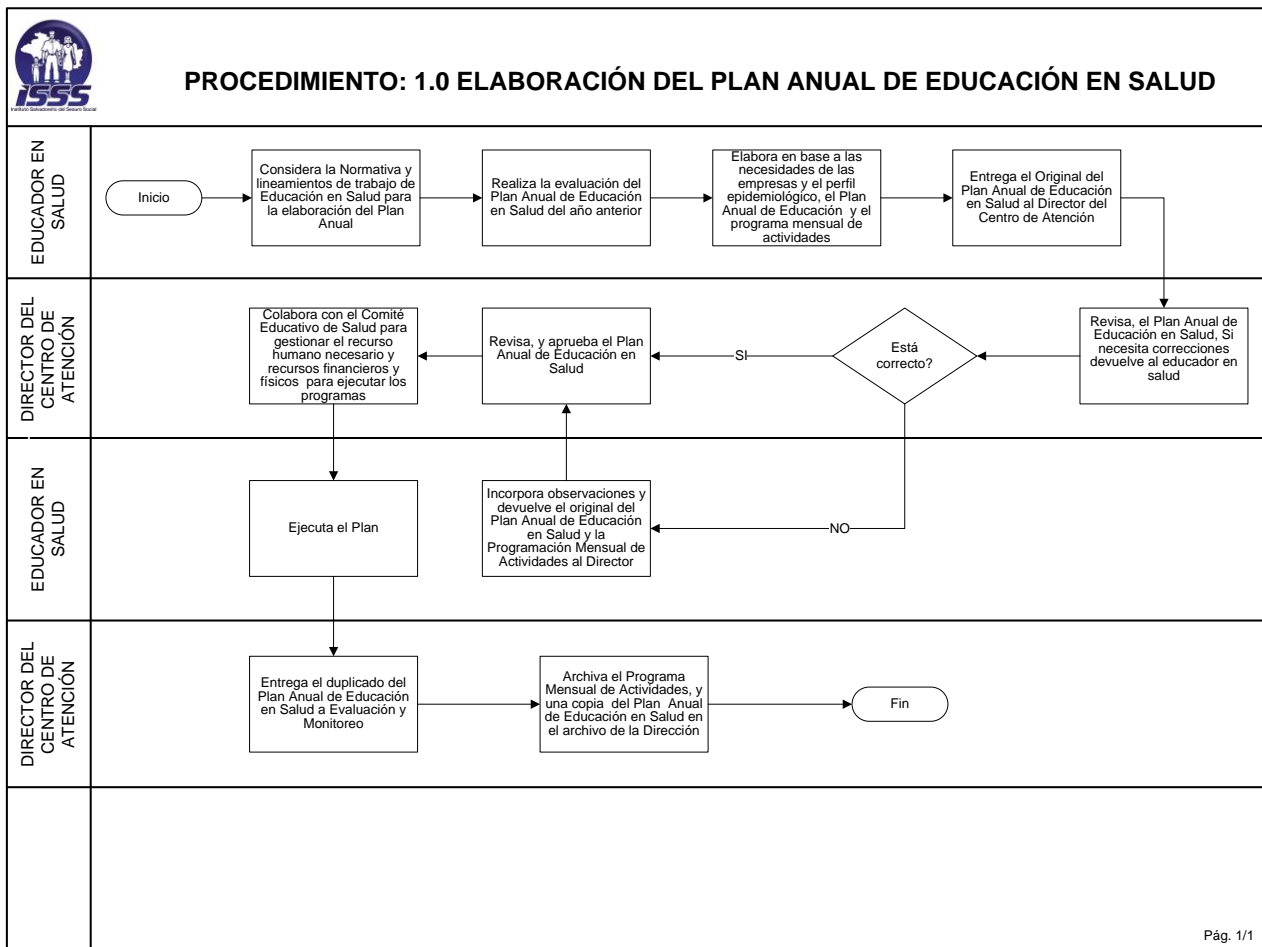
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

12.3.1.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 246 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

12.3.2 “Atención Preventiva Extramural en Empresas”

12.3.2.1 Normas del Procedimiento

1. Este procedimiento se utilizará para llevar a cabo tareas preventivas orientadas a las actividades propias de una empresa o institución cotizante que se realizarán dentro de las instalaciones de las mismas, ya sea a petición de la empresa o por iniciativa del Comité de Higiene y Seguridad Ocupacional de las empresas ó en correspondencia a necesidad detectada por el Educador en Salud.
2. El Educador en Salud será el responsable de darle atención a las Empresas, y deberá coordinar con los Gerentes de las mismas, el desarrollo de la capacitación, los espacios y horarios que ambos consideren los más convenientes de acuerdo con sus actividades.
3. El Responsable del componente ó tema a desarrollar deberá preparar el material educativo y de exposición para llevar a cabo la actividad educativa de salud.

12.3.2.2 Descripción del Procedimiento

Educador en Salud

1. Planifica y coordina las Actividades Extramurales a desarrollar en las empresas.
2. Coordina con los Gerentes de la Empresa o los Encargados, la realización de las diferentes actividades.
3. Asegura el apoyo y aportes de la Empresa, define fechas, horarios y el local junto a los representantes de la empresa.
4. Prepara el material educativo según la actividad y gestiona los recursos necesarios del ISSS como transporte y otros.
5. Realiza actividades de Educación en Salud.
6. Brinda asesoría y seguimiento en las Empresas.
7. Actualiza control de actividades realizadas en el mes.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 247 de 331

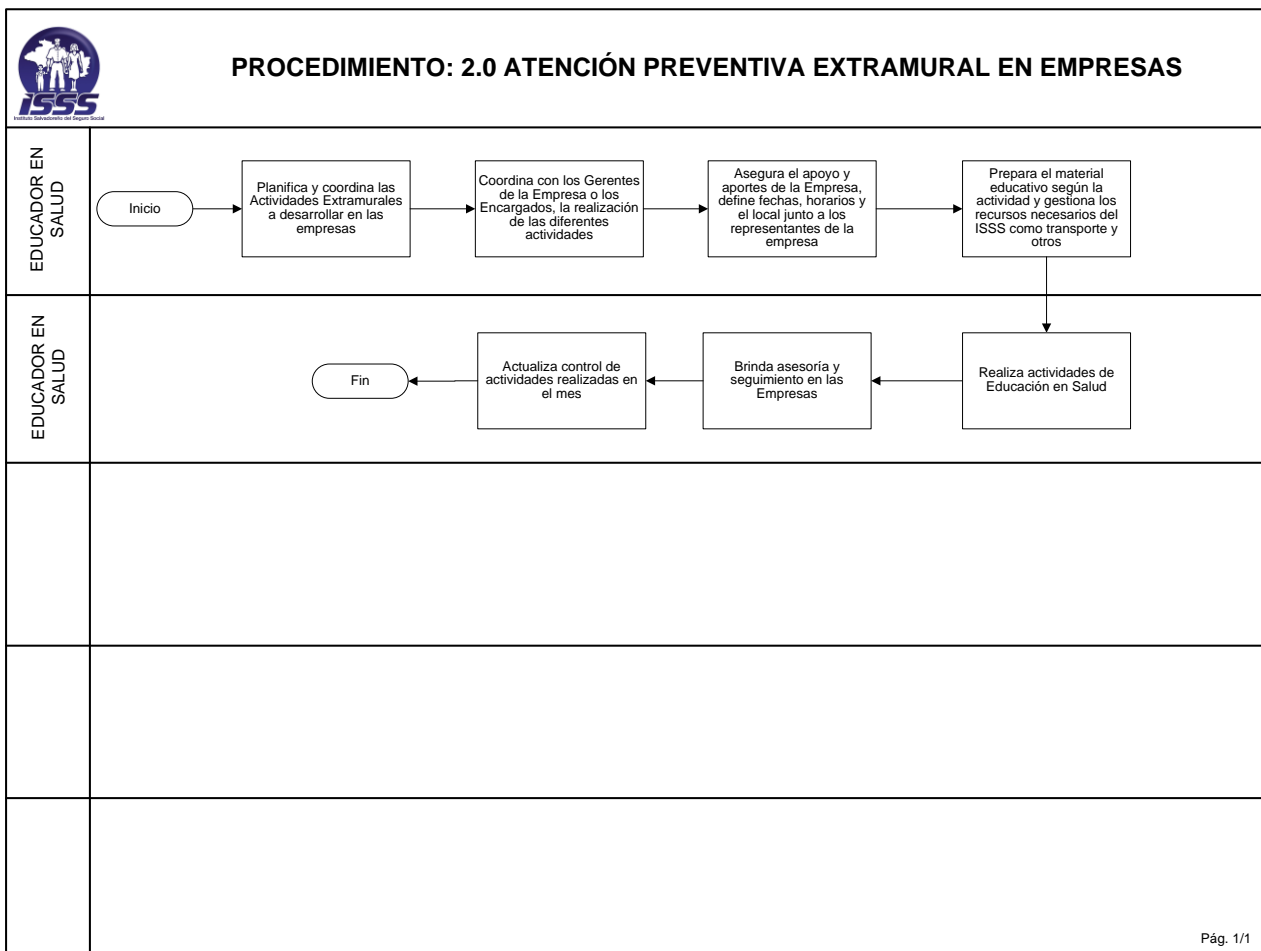
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

12.3.2.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 248 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

12.3.3 “Procedimiento Campañas Integrales de Salud Preventiva”

12.3.3.1 Normas del Procedimiento

1. Estas campañas se sumarán a la política de la institución de prestar un servicio cada vez más efectivo a sus asegurados y a la sociedad, a la vez que potenciará la importancia tanto social como económica de los programas de atención en salud.
2. Estas campañas podrán ser realizadas para grupos específicos de trabajo. Las campañas se podrán llevar a cabo en los locales de los Centros de Atención o en otro lugar como podrán ser los locales de las mismas empresas, y la comunidad.
3. Para llevar a cabo estas campañas el Educador en Salud deberá buscar el apoyo interinstitucional para realizar una tarea intensa de divulgación a fin de asegurar la mayor cobertura posible y de disponer del material educativo específico para la campaña.
4. El educador en Salud se encargará de realizar la logística del evento y de gestionar los trámites para que la Institución provea de los recursos financieros y materiales necesarios para el desarrollo de las Campañas Integrales de Salud Preventiva.

12.3.3.2 Descripción del Procedimiento

Educador en Salud

1. Planifica y coordina con las Empresas y otras instituciones, las campañas integrales.
2. Establece una estrategia para lograr la mayor cobertura y efectividad.
3. Define lugares y gestiona el apoyo necesario para el desarrollo de la campaña.
4. Lleva a cabo las actividades relacionadas con la campaña preventiva.
5. Procede a la Elaboración y Análisis de Informes mensuales y Evaluación de Resultados trimestrales.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 249 de 331

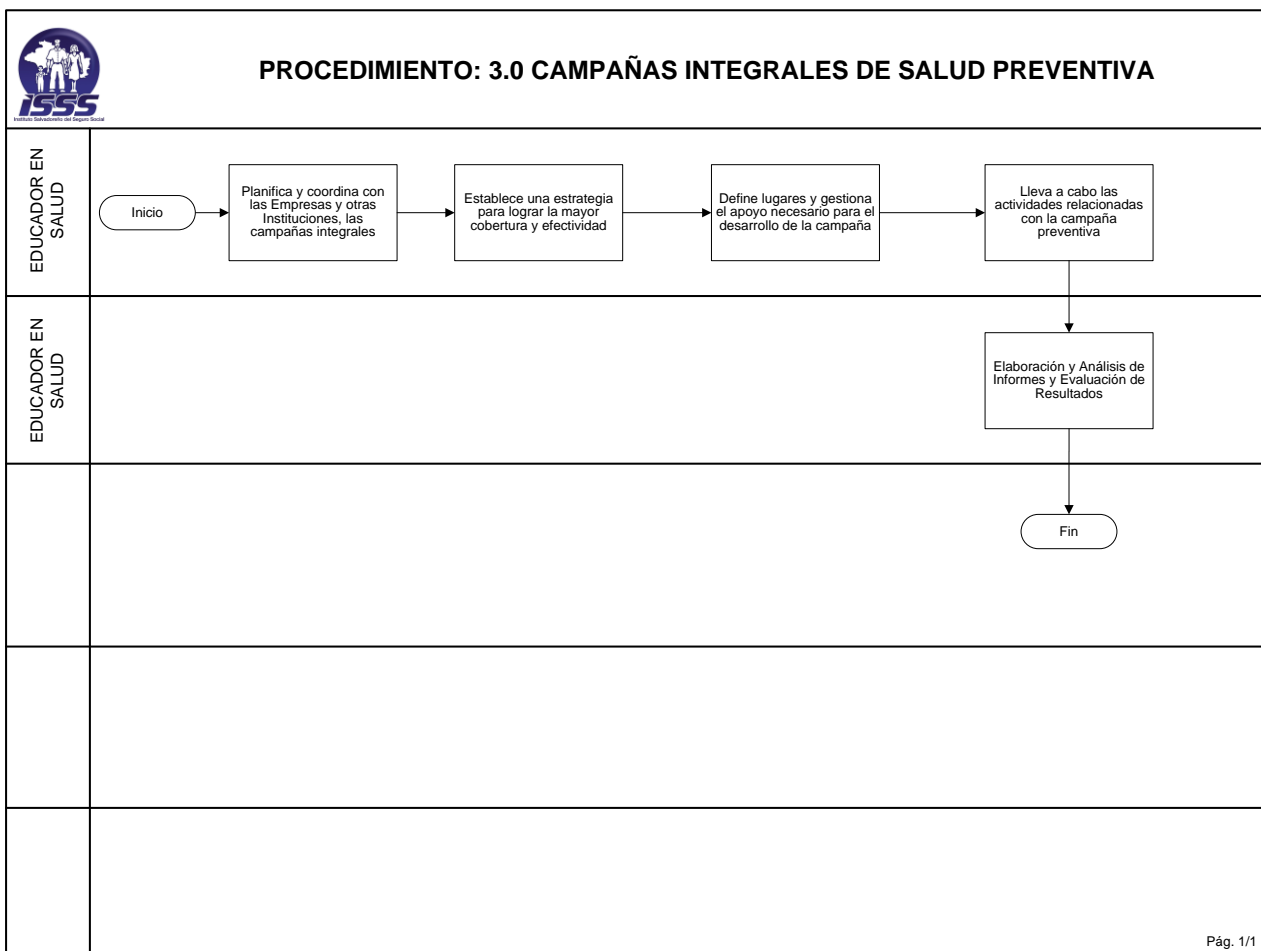
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

12.3.3.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 250 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

12.3.4 “Elaboración y Análisis de Informes y Evaluación de Resultados”

12.3.4.1 Normas del Procedimiento

1. De toda actividad de Educación en Salud se deberán elaborar informes de las actividades realizadas mensualmente y se presentarán al Director del Centro de Atención.
2. Los informes servirán de referencia al Director del Centro de Atención para ajustar la Programación Anual, para hacer observaciones e impartir instrucciones, así como para aportar experiencias aprovechables para otros Centros de Atención.
3. Los informes se deberán consolidar en forma estadística para evaluar la labor realizada y para introducir mejoras para el futuro.
4. El Director del Centro de Atención enviará copias de los informes, en los siguientes períodos y en los siguientes lugares:
 - En forma mensual al Departamento de Estadística.
 - En forma trimestral a Evaluación y Monitoreo.

12.3.4.2 Descripción del Procedimiento

Educador en Salud

1. Elabora informe y evalúa los resultados de las actividades realizadas.
2. Entrega el informe de actividades realizadas, al coordinador de educadores en salud. (si aplica)

Coordinador o Educador en Salud

3. Consolida los informes de actividades realizadas por los educadores

Director del Centro de Atención

4. Analiza el Informe de Actividades, revisa la productividad y cumplimiento de metas y objetivos.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 251 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:

UNIDADES MÉDICAS

5. Con base al informe consolidado atiende recomendaciones e imparte instrucciones.
6. Entrega el original del Informe Consolidado de Actividades Realizadas a Evaluación y Monitoreo.
7. Entrega copia del Informe consolidado de Actividades Realizadas a Estadística.
8. Archiva copia del Informe Consolidado de Actividades Realizadas en el archivo de la Dirección.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 252 de 331

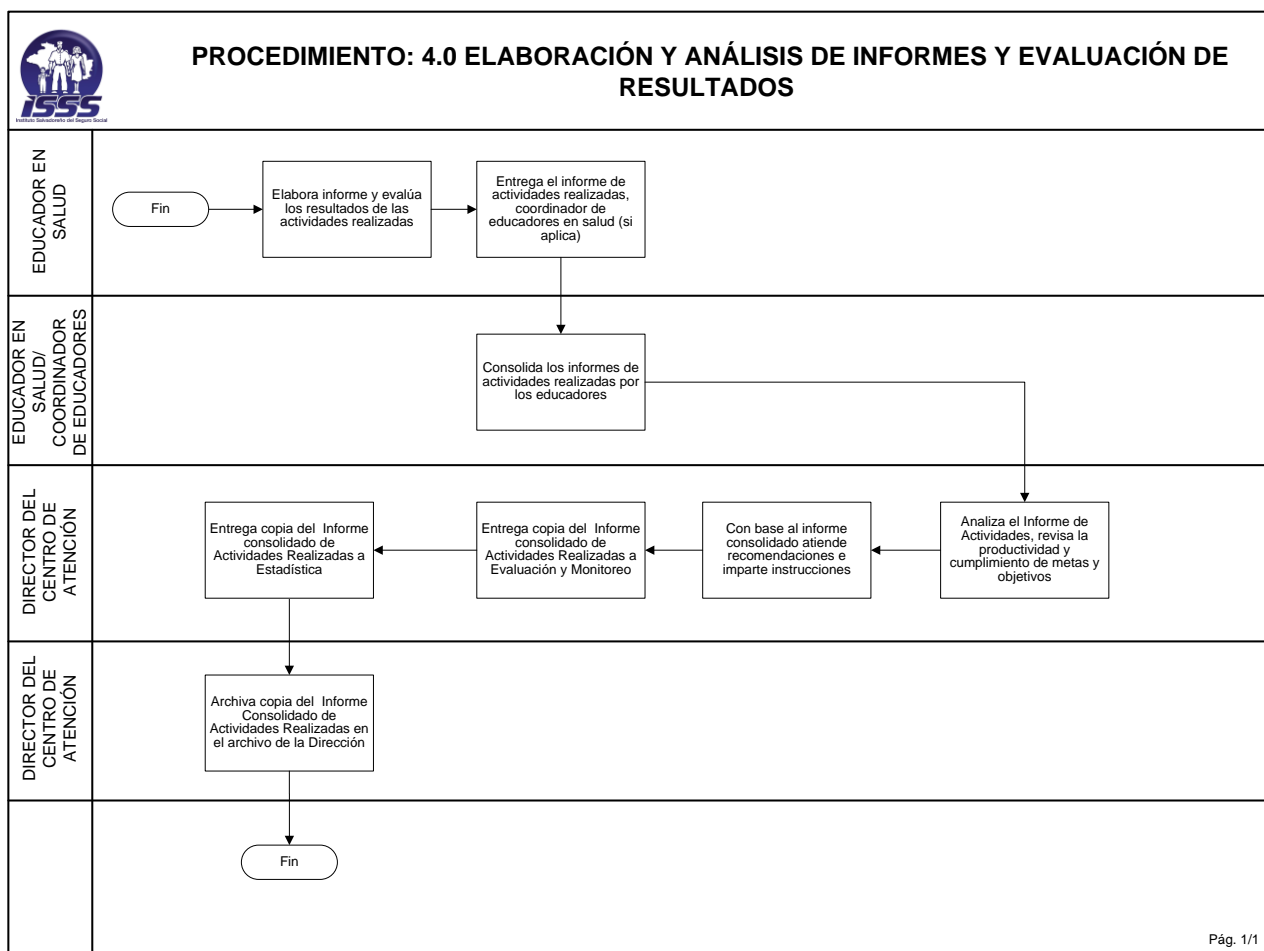
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

12.3.4.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 253 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

12.3.5 “Investigación de Accidentes de Trabajo”

12.3.5.1 Normas del Procedimiento

1. Todos los accidentes de trabajo deben ser analizados por el Médico del Trabajo ó coordinador de educadores en salud y luego de considerada su gravedad o frecuencia, deben ser investigados para conocer las causas que lo produjeron, con la finalidad de establecer medidas preventivas encaminadas a evitar su repetición.
2. El Educador en Salud al recibir los resúmenes de aviso de accidentes de trabajo deberá investigar todos los accidentes de trabajo que sean catalogados como investigables, en un lapso de 15 días luego de ocurrido el evento.
3. El Educador en Salud deberá elaborar un informe correspondiente a la investigación del accidente de trabajo y entregar a Médico del Trabajo del área de influencia, para su revisión y visto bueno.

12.3.5.2 Descripción del Procedimiento

Educador en Salud/ Coordinador Educadores en Salud

1. Recopila información y datos del accidente de trabajo.
2. Planifica visita a la empresa para realizar las entrevistas correspondientes al trabajador y al empleador o patrono.

Educador en Salud

3. Realiza la inspección en el área donde sucedió el accidente y llena control de visitas.
4. Llena formulario de accidente de trabajo con datos de la investigación.
5. Analiza la información recopilada y genera recomendaciones legales y técnicas del accidente.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 254 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

6. Entrega recomendaciones en formato establecido al Médico del trabajo para su aprobación cuando siempre y cuando exista.

Medico del Trabajo

7. Revisa y firma el reporte de recomendaciones de accidentes de trabajo
8. Devuelve reporte de recomendaciones a educador.

Educador en Salud

9. Entrega original y copia del reporte de recomendaciones al gerente o encargado de la empresa.

Empresa

10. Firma de recibido copia del informe de recomendaciones.

Educador en Salud

11. Archiva informe en expediente de accidentes de trabajo.
12. Realiza posteriormente una visita de supervisión de las recomendaciones en el plazo establecido según la norma y lleva consigo el reporte de accidente de trabajo y llena el comprobante de visita a la empresa.
13. Anota en el reporte la información obtenida en la supervisión.
14. Archiva informe en expediente de accidentes de trabajo.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 255 de 331

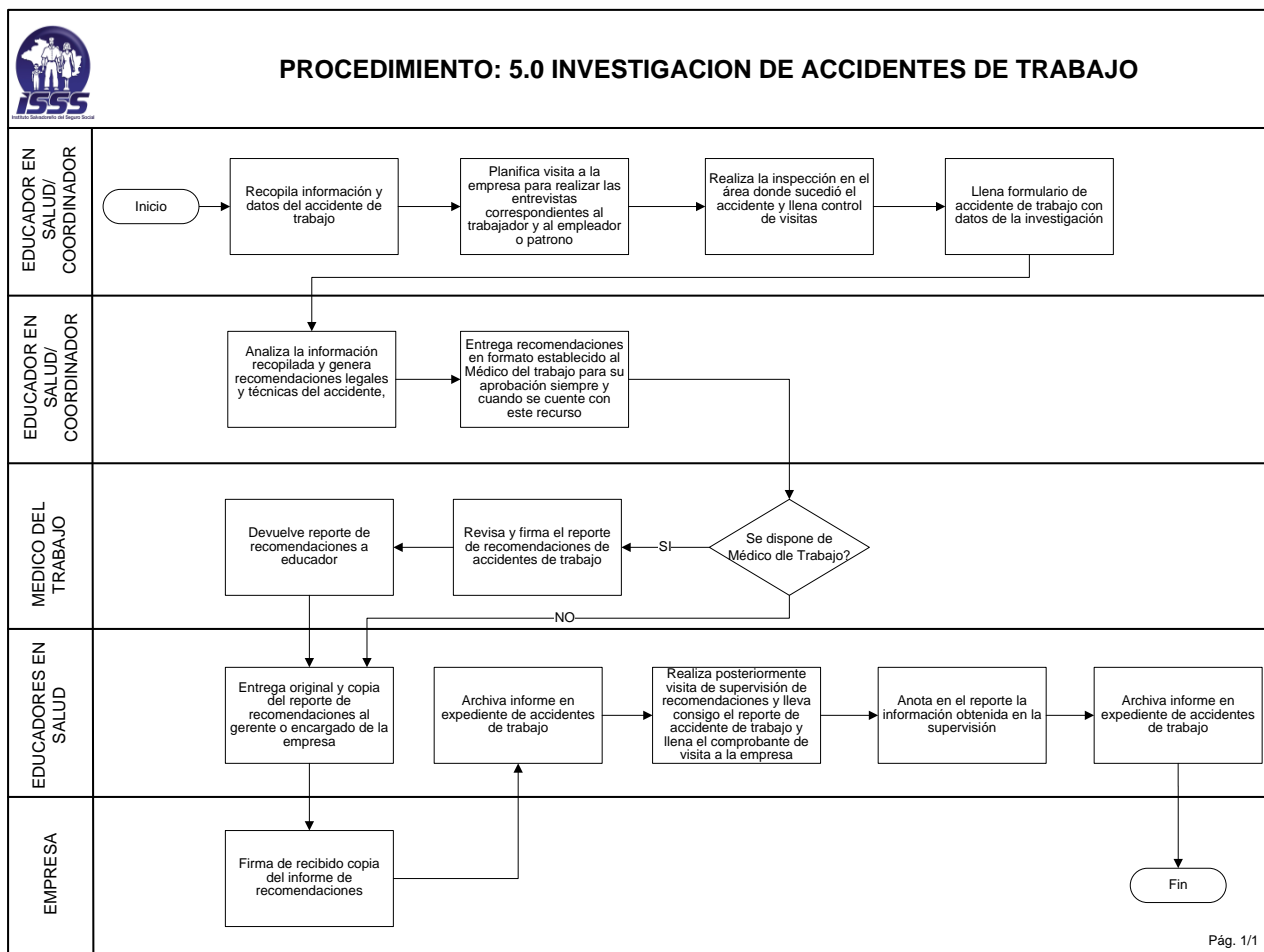
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

12.3.5.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 256 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

12.3.6 “Inspección General de Salud Ocupacional

12.3.6.1 Normas del Procedimiento

1. En toda empresa o Centro de Trabajo deben identificarse los riesgos por medio de Inspecciones Generales, realizadas por el comité de Seguridad e Higiene Ocupacional de la empresa ó médico de la clínica empresarial, asesorados por Médico del Trabajo y/o educador en salud.
2. Serán los miembros del Comité de Seguridad e Higiene Ocupacional de la empresa, quienes elaboran el mapa de riesgos con asesoría, en primera instancia el educador en salud responsable, Médico de trabajo del área geográfica de influencia, en ausencia o a solicitud del anterior.

12.3.6.2 Descripción del Procedimiento

Educador en Salud

1. Coordina con encargado de la empresa, visita de asesoría para realizar inspección general en esta.
2. Acompaña al Comité de Seguridad e Higiene Ocupacional en la realización de la inspección general en todas las áreas de la empresa y llena hoja de visita.
3. Asesora para la elaboración del informe de la inspección realizada en la empresa.

Educador en Salud/ Comité de Seguridad e Higiene Ocupacional

4. Elabora recomendaciones derivadas de la inspección general realizada
5. Entrega recomendaciones a gerente o encargado de la empresa

Gerente o Encargado de Empresa

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 257 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

6. Firma de recibido el informe de recomendaciones de la inspección realizada a la empresa

Educador en Salud

7. Archiva copia del informe con la firma de recibido.
8. Planifica una visita de supervisión sobre el cumplimiento de las recomendaciones generadas a partir de la inspección.
9. Realiza supervisión e incorpora la nueva información encontrada en el informe de inspección general realizado previamente.
10. En caso que las recomendaciones no se cumplan y se identifica un riesgo, entrega el informe al director o al médico del trabajo para su seguimiento por parte del Ministerio de Trabajo.
11. Archiva informe de inspección general de Salud Ocupacional.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 258 de 331

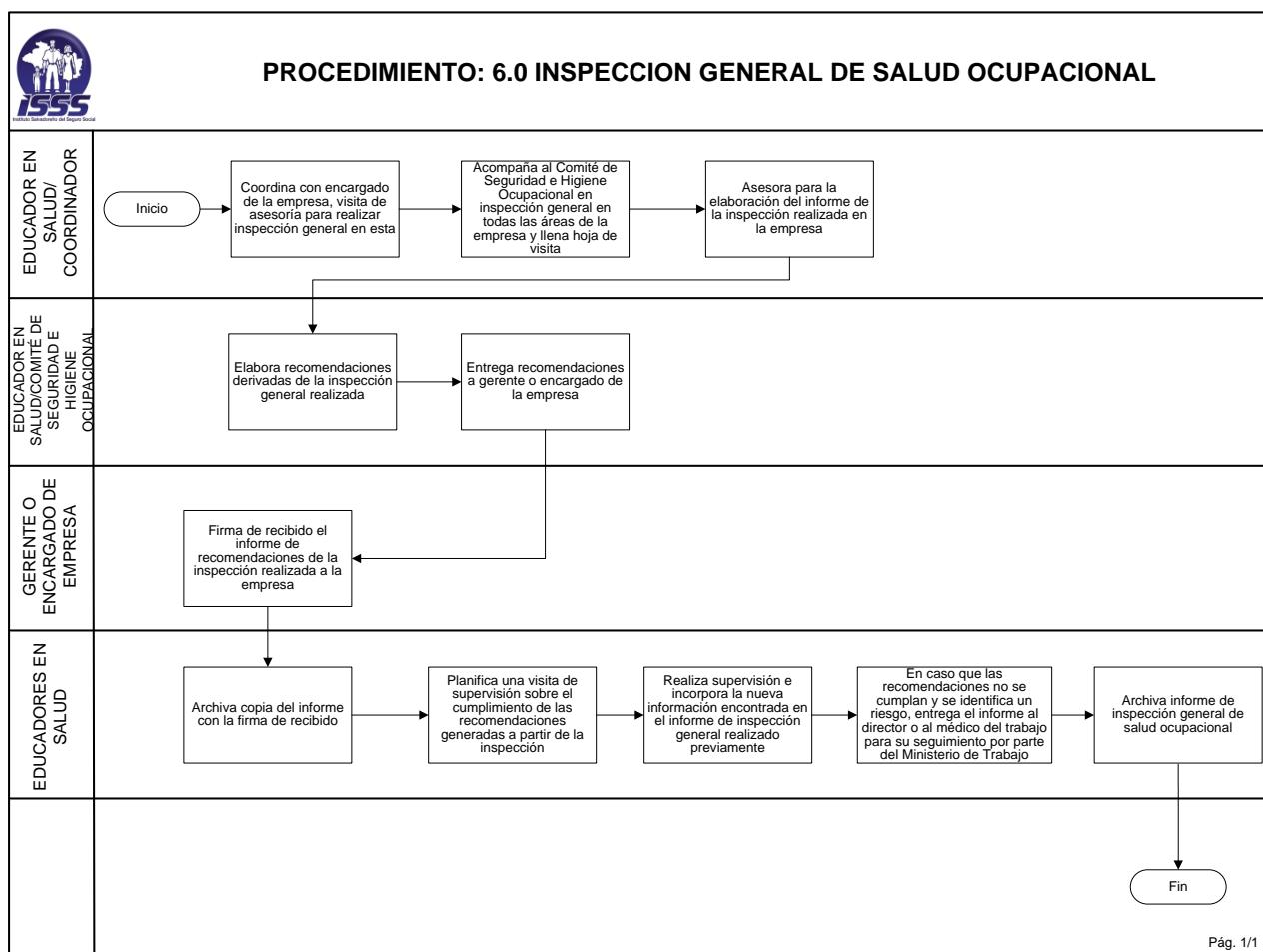
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

12.3.6.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 259 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

12.3.7 “Inspecciones Específicas de Salud Ocupacional”

12.3.7.1 Normas del Procedimiento

1. El Educador en Salud podrá realizar inspecciones específicas en áreas determinadas, cuando a partir de una inspección general o a criterio del Comité de Higiene y Seguridad Ocupacional exista sospecha de riesgo en el área.
2. De acuerdo a los riesgos encontrados, el Educador en Salud brindará asesoría y capacitación al Comité de Seguridad e Higiene Ocupacional y a los trabajadores involucrados en el área bajo análisis.

12.3.7.2 Descripción del Procedimiento

Educador en Salud

1. Coordina con encargado de la empresa, visita para realizar Inspección Específica de Salud Ocupacional.
2. Realiza inspección específica en el área de la empresa objetivo.
3. Elabora informe de la inspección realizada en la empresa.
4. Elabora recomendaciones derivadas de la Inspección Específica de Salud Ocupacional realizada.
5. Entrega recomendaciones a gerente o encargado de la empresa.

Gerente o Encargado de Empresa

6. Firma de recibido el informe de recomendaciones de la inspección realizada a la empresa.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 260 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

Educador en Salud

7. Archiva copia del informe con la firma de recibido.
8. Planifica una visita de supervisión sobre el cumplimiento de las recomendaciones generadas a partir de la inspección.
9. Realiza supervisión e incorpora la nueva información encontrada en el informe de Inspección Específica de Salud Ocupacional realizado previamente.
10. Archiva informe de Inspección Específica de Salud Ocupacional.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 261 de 331

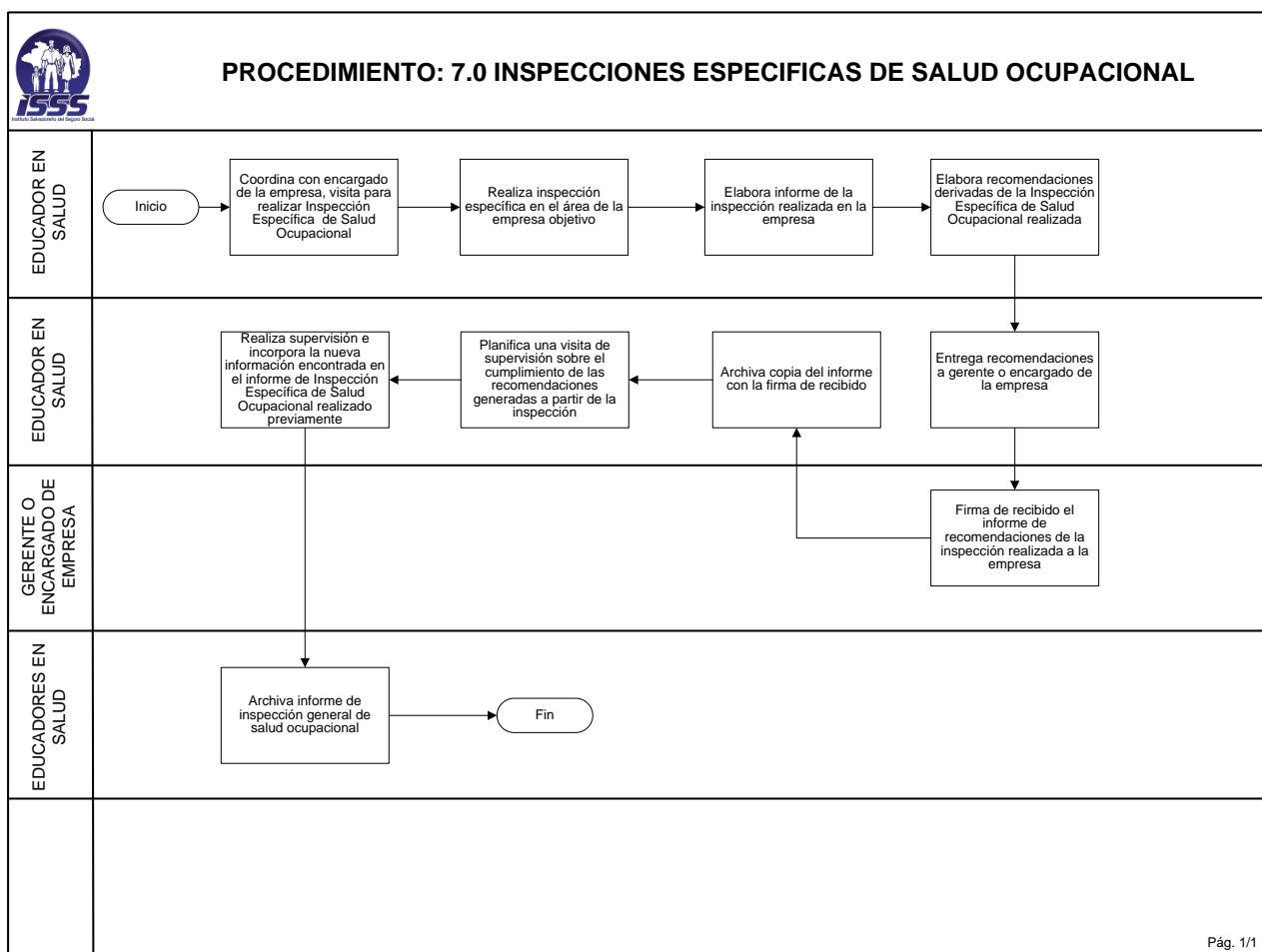
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

12.3.7.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 262 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

12.3.8 “Conformación del Comité de Higiene y Seguridad Ocupacional”

12.3.8.1 Normas del Procedimiento

1. El Educador en Salud tendrá como tarea inicial conformar el Comité de Seguridad e Higiene Ocupacional y sus respectivas brigadas en la empresa visitada, como lo establece el Código de Trabajo, proporcionándoles capacitación, asesoría y seguimiento.
2. Los miembros del Comité de Seguridad e Higiene Ocupacional de la empresa iniciarán labores, efectuando una “Inspección General”, un “Mapa de Riesgos” de la empresa, asesorados por el Educador en Salud responsable.
3. Serán los Miembros del Comité de Seguridad e Higiene Ocupacional de la empresa, quienes elaborarán el mapa de riesgos con asesoría, en primera instancia del Educador responsable o, Médico del Trabajo del área geográfica de influencia, en ausencia o a solicitud del anterior.

12.3.8.2 Descripción del Procedimiento

Educador en Salud

1. Realiza visita a empresa para conformar el Comité de Seguridad e Higiene Ocupacional tomando en cuenta la normativa correspondiente.
2. Levanta acta de conformación del comité de Seguridad e Higiene Ocupacional e informa al Ministerio de Trabajo.

Representante del Ministerio de Trabajo

3. Realiza Visita a empresa para elaborar acta de constitución del Comité de Seguridad e Higiene Ocupacional.
4. Envía copia del acta de constitución a Educador en Salud.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 263 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

Educador en Salud

5. Desarrolla curso básico de Higiene y Seguridad Ocupacional y otras capacitaciones a los miembros del comité de la empresa y completa formulario de control de visita a empresa.
6. Envía informe sobre la realización del curso básico al Ministerio de Trabajo.

Ministerio de Trabajo

7. Recibe Informe y establece fecha de juramentación del Comité de Seguridad e Higiene Ocupacional.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 264 de 331

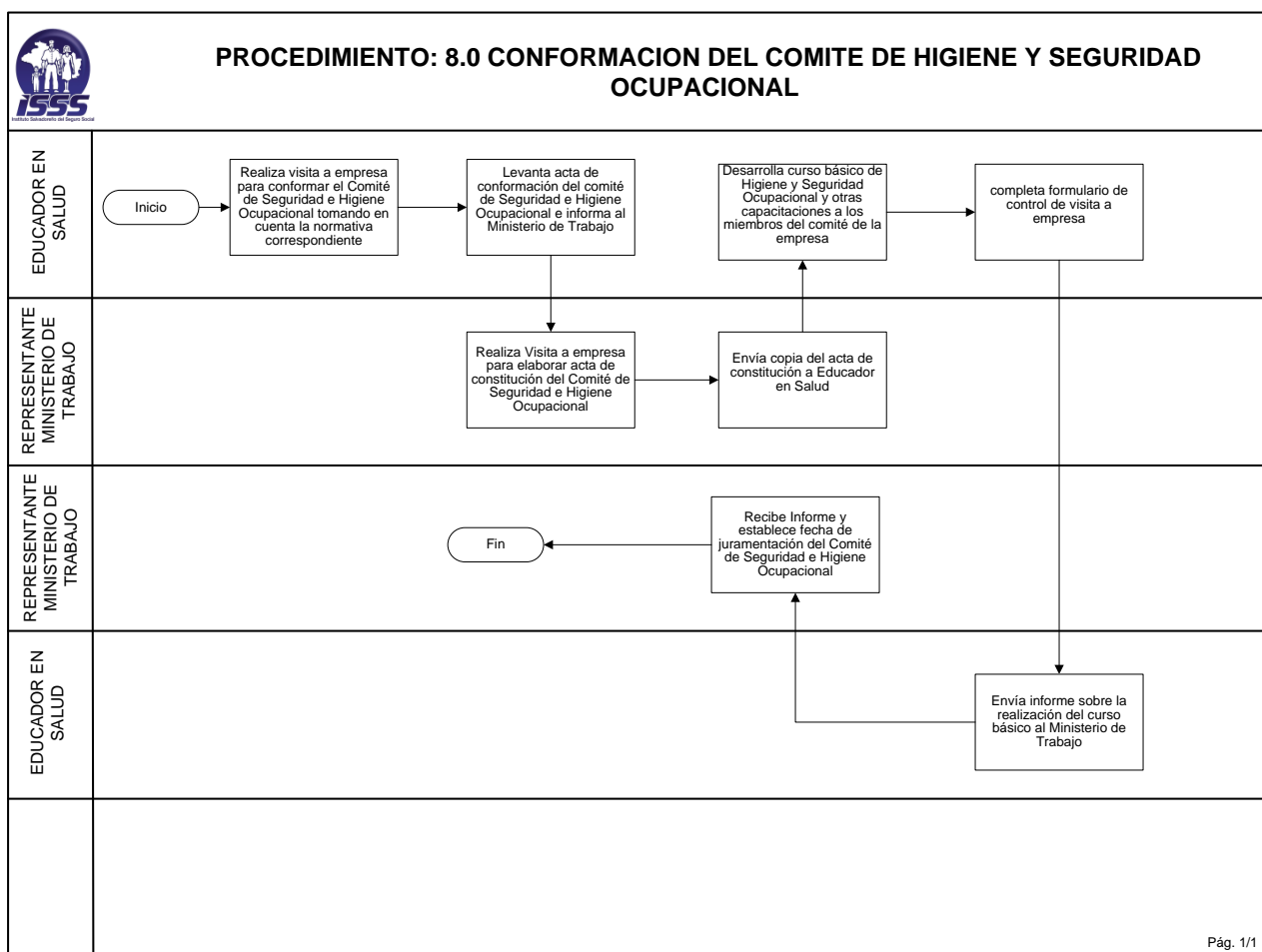
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

12.3.8.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 265 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

12.3.9 “Investigación Específica Solicitada por Medico del Trabajo”

12.3.9.1 Normas del Procedimiento

1. Las investigaciones específicas deberán ser realizadas por los Educadores en Salud a solicitud del Especialista de Medicina del Trabajo, cuando sospeche que las secuelas de los accidentes o problemas de salud que presenta un trabajador tienen relación con el trabajo.
2. Cuando existan situaciones extraordinarias como vacaciones, incapacidad u otra ausencia del trabajador a investigar, el Educador en Salud deberá notificar la situación al Médico del Trabajo, detallando hora, fecha, firma y sello de la visita realizada y acompañada de elementos que lo comprueben.
3. El Educador en Salud que realizó la investigación específica verificará el cumplimiento de las recomendaciones dadas por el Médico del Trabajo, a los 30 días la primera vez y a los 60 días la segunda.

12.3.9.2 Descripción del Procedimiento

Educador en Salud

1. Recibe del Medico del Trabajo la solicitud para realizar una investigación específica, si no hubiere médico del trabajo recoge del servicio de emergencia hoja aviso de accidentes de trabajo o de otros centros de atención.
2. Para los avisos de accidentes de trabajo obtenidos del servicio de emergencia se realiza una evaluación de los casos a desarrollar una investigación específica.
3. Planifica visita para realizar investigación específica.
4. Realiza visita a empresa y entrevista al trabajador y al jefe completando el formulario de Investigación Específica.
5. Completa hoja de control de visita a empresa.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 266 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

6. Elabora Reporte de Investigación específica
7. Entrega reporte de investigación específica a Archivo Clínico, sino hubiere médico del trabajo lo entrega al Director para su aprobación.

Medico del Trabajo/ Director del Centro de Atención

8. Revisa y analiza reporte y anexa a expediente del paciente.
9. Elabora recomendaciones en el caso
10. Solicita realizar supervisión de recomendaciones planteadas a la empresa.

Educador en Salud

11. Realiza Supervisión de las recomendaciones planteadas
12. Elabora reporte de situaciones encontradas
13. Entrega información de supervisión al médico de trabajo
14. Archiva control de visita a empresa

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 267 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

12.3.9.3 Diagrama de Flujo



Pág. 1/1

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 268 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

13. Descripción del Proceso “Trabajo Social”

13.1. Objetivo del Proceso

Brindar consejería, educación sobre las diferentes patologías, orientación e información sobre los servicios del ISSS a los Pacientes que lo soliciten o que sean remitidos por otros Servicios.

13.2. Normas Generales

1. El Trabajador Social deberá conocer los procedimientos de los diferentes Servicios y prestaciones que el ISSS brinda a sus Asegurados, y auxiliarse de la Ley y Reglamentos del ISSS para informar correctamente al Paciente sobre sus derechos, obligaciones, Código de Trabajo y otras leyes.
2. Los servicios de Trabajo Social podrán ser solicitados a través de un Familiar o una Persona autorizada por el Paciente
3. Los casos atendidos por Trabajo Social deberán ser actualizados en el Registro de Control de Trabajo Social y anexarla al expediente clínico.
4. El Trabajador Social será el responsable de brindar consejería a los Pacientes que solicitan la Esterilización Quirúrgica, ya que este procedimiento tiene implicaciones psicológicas y sociales.
5. El Servicio de Trabajo Social será el responsable de coordinar con los demás servicios del Centro de Atención el desarrollo de Jornadas Educativas, impartir Charlas, Cursos, Talleres que apoyen a los Programas de Educación en Salud.
6. El Servicio de Trabajo Social apoyará las Campañas de Salud de los Centros de Atención de acuerdo a las necesidades y al Perfil Epidemiológico
7. El Trabajador Social será el responsable de gestionar y dar seguimiento a los casos de Pacientes con problemas sociales y psicológicos, que requieran la atención de Instituciones Gubernamentales y ONG'S.
8. El Trabajador Social orientará a los empleados del ISSS sobre el trámite para el pago de los Servicios Médico-Hospitalarios prestados por el Instituto a sus beneficiarios.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 269 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

9. El Trabajador Social será el responsable de orientar sobre el llenado del formulario y los documentos que deben presentar el Derechohabiente para el trámite de la Constancia de Doce Semanas que le da el derecho del ingreso al Hospital para la atención del parto; así como orientar sobre los documentos que debe presentar en la Dependencia correspondiente.
10. Cuando el caso es atendido por el Trabajador Social y requiera la elaboración de Informes, éstos podrán ser de dos tipos:
 - El Informe Social, que incluye la evaluación de la situación económica, familiar, laboral y ambiental del Paciente y su grupo familiar.
 - El Informe Terapéutico, que detalla el tratamiento médico y psicológico adecuado para la recuperación del paciente y su reincorporación a la Sociedad.
11. Las personas que intervienen en el proceso de Trabajo Social deberán cumplir con los requisitos establecidos en otros procesos, cuando efectúen operaciones que tengan relación con ellos.

13.3. Procedimientos Incluidos

1. Trámite de incapacidad extendida por médico particular.
2. Elaboración de documentos a solicitud del paciente.
3. Atención de casos particulares de trabajo social.
4. Atención de pacientes con diagnóstico de enfermedades especiales.
5. Trámite para esterilización quirúrgica.
6. Trámite para recanalización a paciente.
7. Atención de pacientes programados para cirugía.
8. Atención de trabajo social a pacientes hospitalizados.
9. Solicitud de evaluación médica para pensión de invalidez.
10. Atención de grupos nutricionales, terapéuticos y/o educativos.

13.3.1 “Tramite de Incapacidad Extendida por Medico Particular”

13.3.1.1 Normas del Procedimiento

1. El Trabajador Social será el responsable de analizar las solicitudes de equivalencias de Incapacidad Temporal, para gestionar y remitir el caso a una Evaluación Médica de acuerdo a la Especialidad correspondiente.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 270 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

2. Las Equivalencias de Incapacidad Temporal de Médico Particular y las extendidas por un período mayor a veintinueve días deberán ser autorizadas por el Director del Centro de Atención o por la persona designada por él.
3. Para las Incapacidades por Maternidad, además de los documentos solicitados para el trámite de Incapacidades de Enfermedad Común, la Paciente deberá cumplir con las normas establecidas.
4. En el caso de los partos atendidos en el extranjero, será responsabilidad del Trabajador Social solicitar a la Paciente la Certificación de Nacimiento del Recién Nacido autenticada por el Cónsul de El Salvador en el país de nacimiento del Recién Nacido y autenticada por el Ministerio de Relaciones Exteriores de El Salvador.
5. El Trabajador Social será responsable de comunicarse con la Sección de Subsidios, para solventar dudas referentes al trámite de Incapacidades.

13.3.1.2 Descripción del Procedimiento

Trabajador Social

1. Recibe y revisa la Tarjeta de Afiliación, la Certificación de Derechos y Cotizaciones, la Incapacidad de Médico Particular, la Constancia del Hospital de Atención y las Fotocopias de los Resultados de Exámenes.
2. Obtiene el Expediente Clínico del Paciente.
3. Actualiza el Registro de Control de Trabajo Social.
4. Integra la Incapacidad de Médico Particular, la Constancia del Hospital de Atención y las Fotocopias de Resultados de Exámenes al Expediente Clínico.
5. Elabora el Certificado de Incapacidad Temporal.
6. Actualiza el Registro de Control de Incapacidades.
7. Revisa el Certificado de Incapacidad Temporal y actualiza el Expediente Clínico.
8. Obtiene la autorización del Certificado de Incapacidad Temporal.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 271 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:

UNIDADES MÉDICAS

9. Obtiene el acuse de recibo del Certificado de Incapacidad Temporal del paciente en el Registro de Control de Trabajo Social.
10. Entrega el Expediente Clínico al Archivo Clínico.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 272 de 331

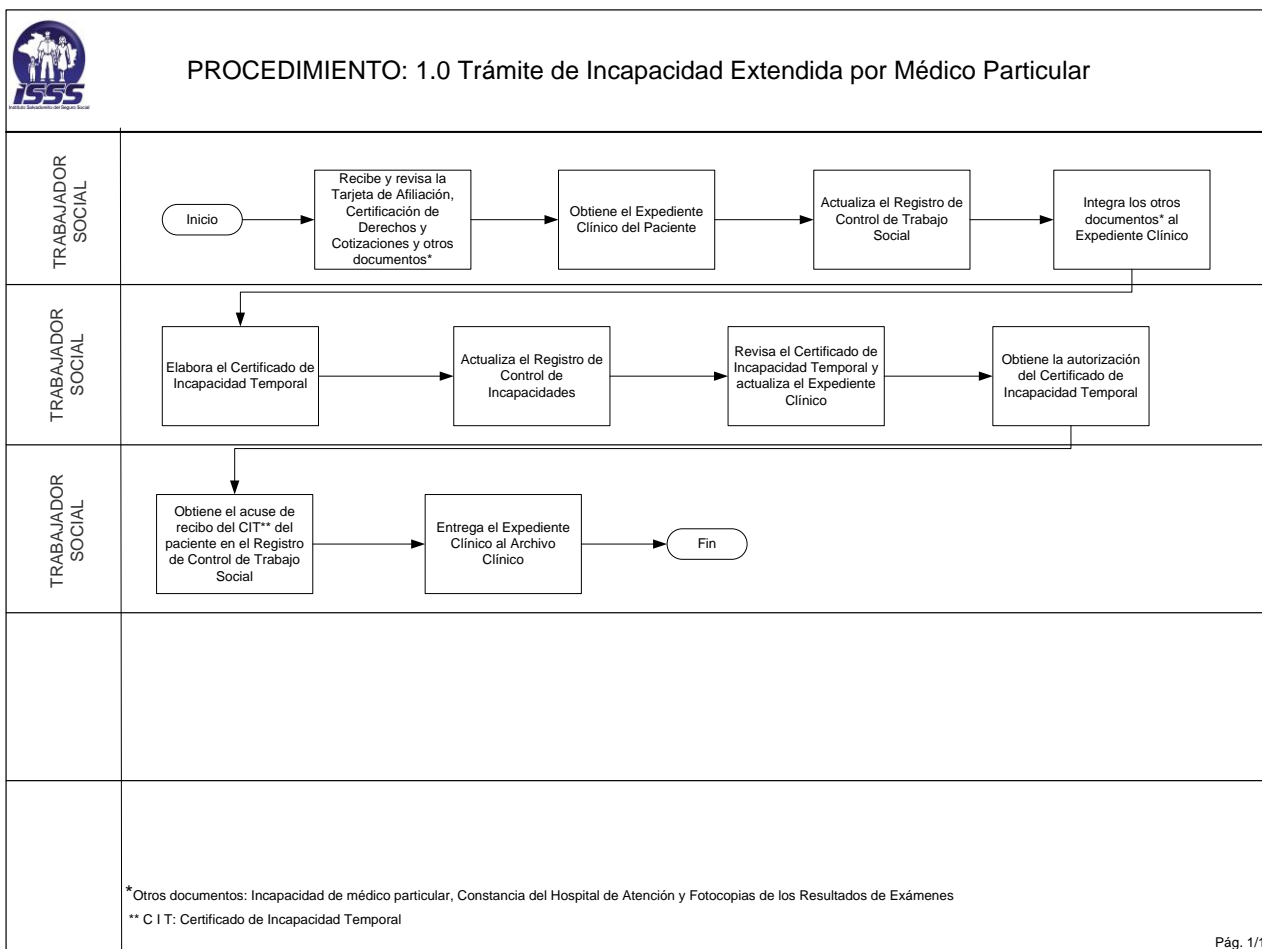
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

13.3.1.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 273 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

13.3.2 “Elaboración de Documentos a Solicitud del Paciente”

13.3.2.1 Normas del Procedimiento

1. Los documentos que el Paciente puede solicitar serán Constancias Médicas y reposición de documentos extraviados o vencidos.

13.3.2.2 Descripción del Procedimiento

Trabajador Social

1. Recibe y revisa la Tarjeta de Afiliación y la Certificación de Derechos y Cotizaciones
2. Obtiene el Expediente Clínico del Paciente.
3. Orienta al paciente sobre autorización de solicitud de constancia por parte del Director y la cancelación de constancia en Oficinas Administrativas.
4. Actualiza el Registro de Control de Trabajo Social.
5. Indica a la Secretaria de Trabajo Social el documento a elaborar.
6. Digita el documento solicitado por el Paciente.
7. Envía al Trabajador Social para que revise el documento elaborado.
8. Obtiene la autorización del documento elaborado.
9. Obtiene el acuse de recibo en el Registro Libro de Control de Documentos de Trabajo Social.
10. Entrega el Expediente Clínico al Archivo Clínico.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 274 de 331

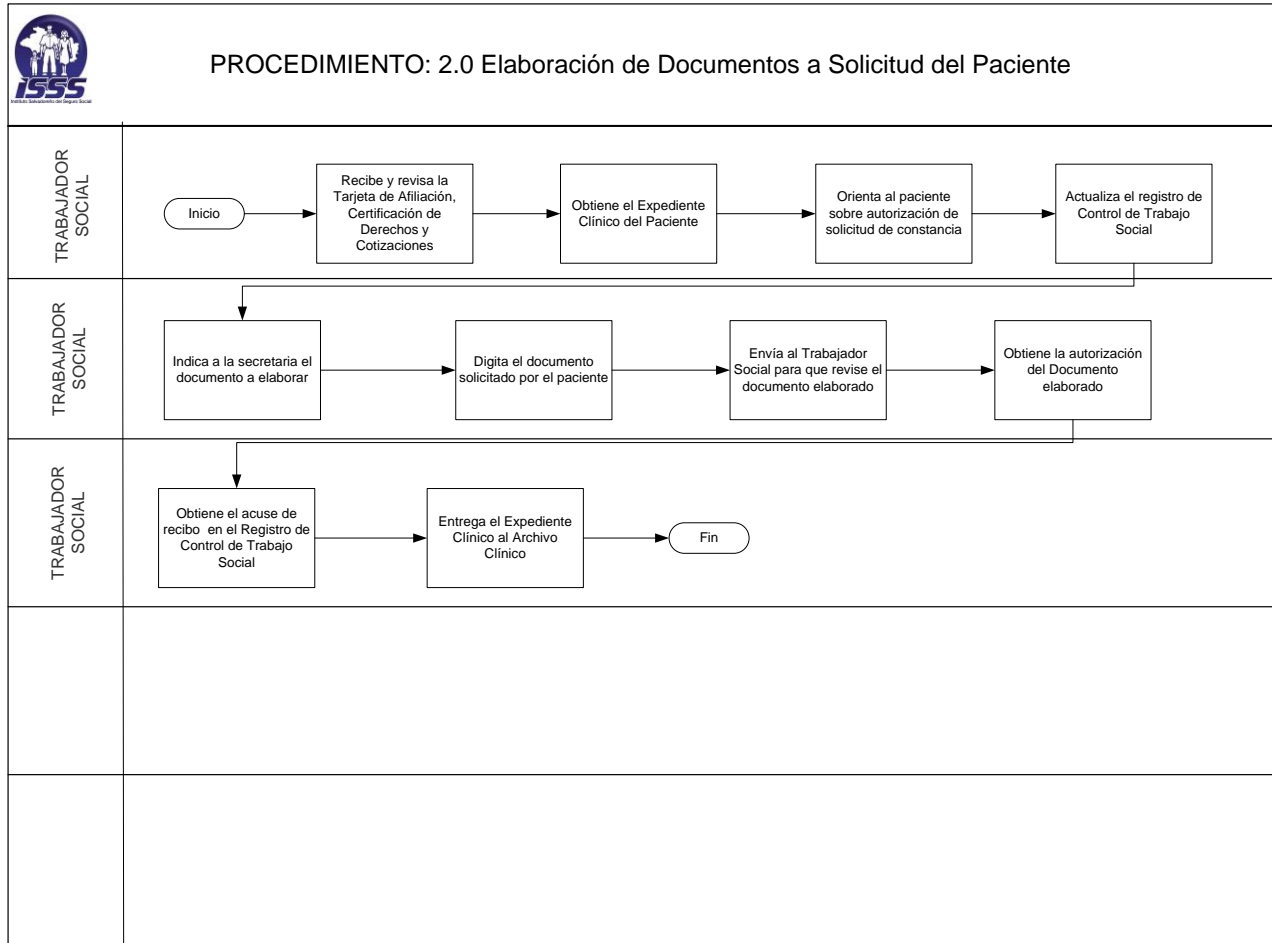
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

13.3.2.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 275 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

13.3.3 “Atención de Casos Particulares de Trabajo Social”

13.3.3.1 Normas del Procedimiento

1. Los casos particulares a que se refiere este procedimiento son Pacientes con problemas de tipo laboral, personal o familiar que interfieren en su atención médica.
2. Cuando el Paciente no pueda realizar sus trámites particulares de Trabajo Social relacionado con su caso debido a su estado de salud físico y/o mental; será un familiar o persona designada por el Paciente quien realice el trámite, en este caso, deberá presentar una identificación personal.
3. Dependiendo de la problemática, el Trabajador Social será el responsable de orientar a los Pacientes e indicarles a qué Institución u Organización pueden acudir, o incorporarlos a alguno de los Programas desarrollados por el Servicio de Trabajo Social; así como de elaborar Informes para la Dirección del Centro de Atención, cuando la situación lo amerite.
4. El Trabajador Social podrá programar visitas a Instituciones y al domicilio del Paciente para conocer el ambiente laboral y familiar con el objeto de brindar la ayuda respectiva.

13.3.3.2 Descripción del Procedimiento

Trabajador Social

1. Recibe y revisa la Tarjeta de Afiliación y la Certificación de Derechos y Cotizaciones
2. Obtiene el Expediente Clínico del Paciente.
3. Actualiza el Registro de Control de Trabajo Social.
4. Realiza Tratamiento Social del caso y/o Terapéutico.
5. Elabora el Informe de Trabajo Social.
6. Anexa el Informe de Trabajo Social al Expediente Clínico.
7. Entrega el Expediente Clínico al Archivo Clínico.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 276 de 331

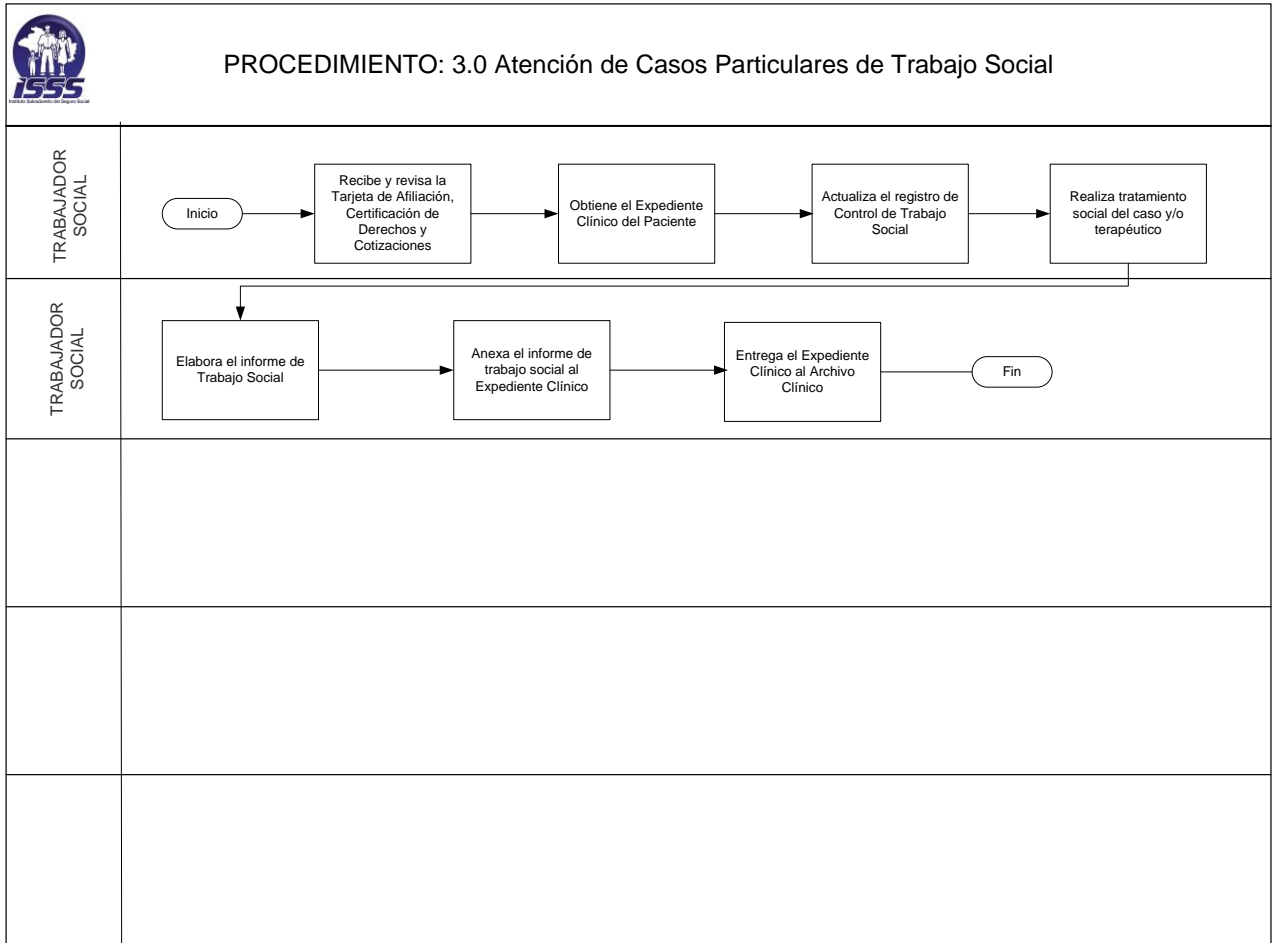
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

13.3.3.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 277 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

13.3.4 “Atención de Pacientes con Diagnóstico de Enfermedades Especiales”

13.3.4.1 Normas del Procedimiento

1. Las enfermedades que requerirán la atención de Trabajo Social serán: VIH/Sida, Diabetes, Lumbago, Obesidad, Dermatología, Hipertensión Arterial, Tuberculosis, Enfermedades Transmisibles, Esclerosis, Insuficiencia Respiratoria, Renal y Cardíaca, Embarazos de Alto Riesgo, Cáncer, entre otras.
2. El Trabajador Social, al recibir del Servicio de Diagnóstico el Resultado del Examen, deberá comunicarse con el Paciente para que se presente en el Centro de Atención a solicitar consulta con el Médico correspondiente.

Posteriormente, deberá darle seguimiento al Paciente para que reciba una atención adecuada y orientación sobre su tratamiento.

3. Cuando el caso lo requiera, el Trabajador Social deberá realizar visitas domiciliarias para gestionar el debido apoyo familiar en el manejo de la enfermedad del Paciente.

13.3.4.2 Descripción del Procedimiento

Trabajador Social

1. Recibe de la Recepcionista de Procedimientos Médicos Diagnósticos los exámenes correspondientes.
2. Obtiene el Expediente Clínico del Paciente.
3. Integra el original del Resultado de Examen al Expediente Clínico.
4. Anexa el Registro de Control de Trabajo Social.
5. Informa el resultado del examen al Médico Especialista.
6. Se comunica con el Paciente y define la fecha de la cita con el Médico.
7. Entrega el Expediente Clínico al Archivo Clínico.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 278 de 331

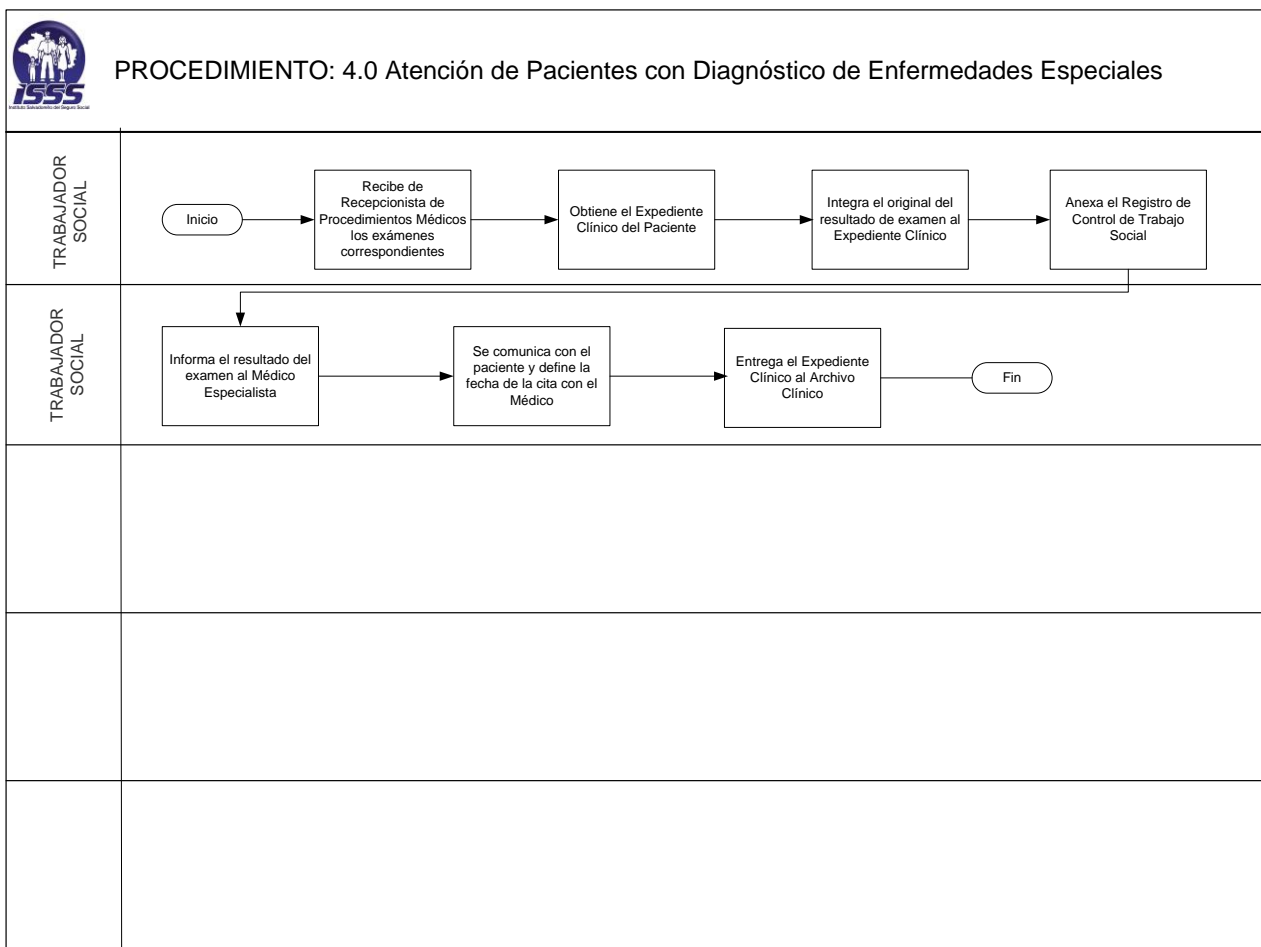
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

13.3.4.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 279 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

13.3.5 “Trámite para Esterilización Quirúrgica”

13.3.5.1 Normas del Procedimiento

1. Este procedimiento podrá ser realizado a hombres o mujeres que soliciten una esterilización quirúrgica.
2. El Paciente deberá presentar la Solicitud de Esterilización y el Registro Operatorio debidamente completados, en el Centro de Atención donde se realizará la esterilización.


Cuando la esterilización sea indicada a una mujer, ésta deberá presentar además la Referencia para Esterilización por Laparoscopia.

13.3.5.2 Descripción del Procedimiento

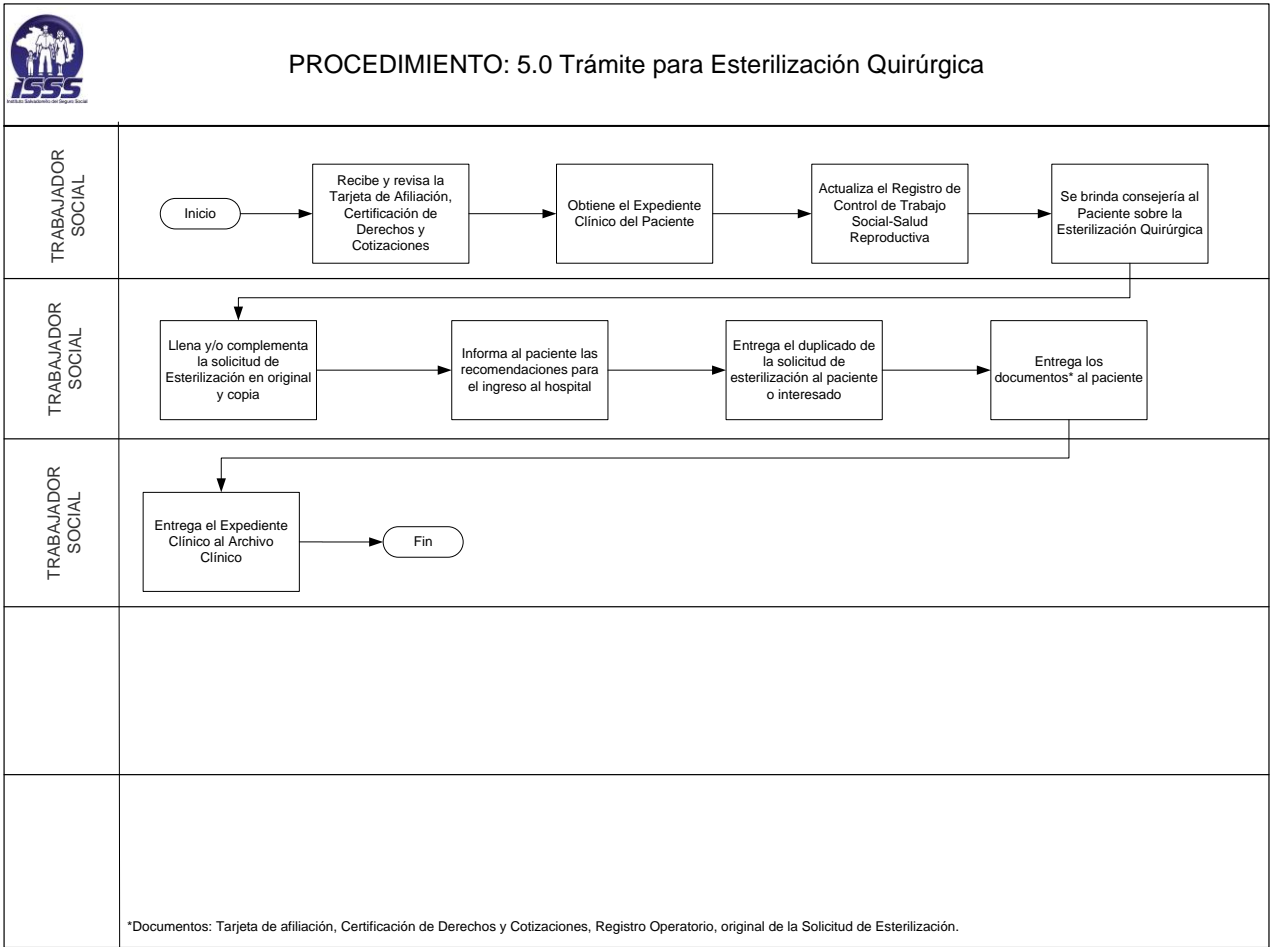
Trabajador Social

1. Recibe y revisa Tarjeta de Afiliación, la Certificación de Derechos y Cotizaciones y el Registro Operatorio.
2. Obtiene el Expediente Clínico del Paciente.
3. Actualiza el Registro de Control de Trabajo Social-Salud Reproductiva.
4. Se brinda consejería al Paciente sobre la Esterilización Quirúrgica.
5. Llena y/o complementa la Solicitud de Esterilización en original y copia.
6. Informa al Paciente las recomendaciones para el ingreso al Hospital.
7. Entrega el duplicado de la Solicitud de Esterilización al Paciente ó Interesado.
8. Entrega la Tarjeta de Afiliación, la Certificación de Derechos y Cotizaciones, el Registro Operatorio y el original de la Solicitud de Esterilización al Paciente.
9. Entrega el Expediente Clínico al Archivo Clínico.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 280 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	
	CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS
	Dependencia: UNIDADES MÉDICAS

13.3.5.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 281 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

13.3.6 “Trámite para Recanalización a Paciente”

13.3.6.1 Normas del procedimiento

1. La recanalización es el proceso médico que se le practica a un Paciente esterilizado para que pueda procrear nuevamente.

Los requisitos que debe cumplir el Paciente que será recanalizado son:

Mujer

Ser menor de 35 años

Tener como máximo 4 hijos.

Hombre:

Ser menor de 55 años

Realizar una evaluación médica previa a la referencia con el Urólogo.

2. El Trabajador Social del Centro de Atención donde está siendo atendido el Paciente, deberá entrevistarle para conocer su situación social, económica y familiar. Además, deberá realizar una visita domiciliar para verificar dicha información.
3. El Trabajador Social deberá elaborar un Informe Socio-Económico para recomendar la aprobación o negación de la recanalización.

13.3.6.2 Descripción del Procedimiento

Trabajador Social

1. Recibe y revisa la Tarjeta de Afiliación, la Certificación de Derechos y Cotizaciones y la Referencia Médica
2. Obtiene el Expediente Clínico del Paciente.
3. Actualiza el Registro de Control de Trabajo Social-Salud Reproductiva.
4. Entrevista al Paciente.
5. Entrega la Tarjeta de Afiliación, la Certificación de Derechos y Cotizaciones y la Referencia Médica al Paciente.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 282 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

6. Entrega el Expediente Clínico al Archivo Clínico.
7. Realiza la visita domiciliar.
8. Elabora el Informe Socio-económico.
9. Obtiene el Expediente Clínico del Paciente.
10. Integra el Informe Socio-económico al Expediente Clínico.
11. Actualiza el Registro de Control de Trabajo Social-Salud Reproductiva.
12. Entrega el Expediente Clínico al Archivo Clínico.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 283 de 331

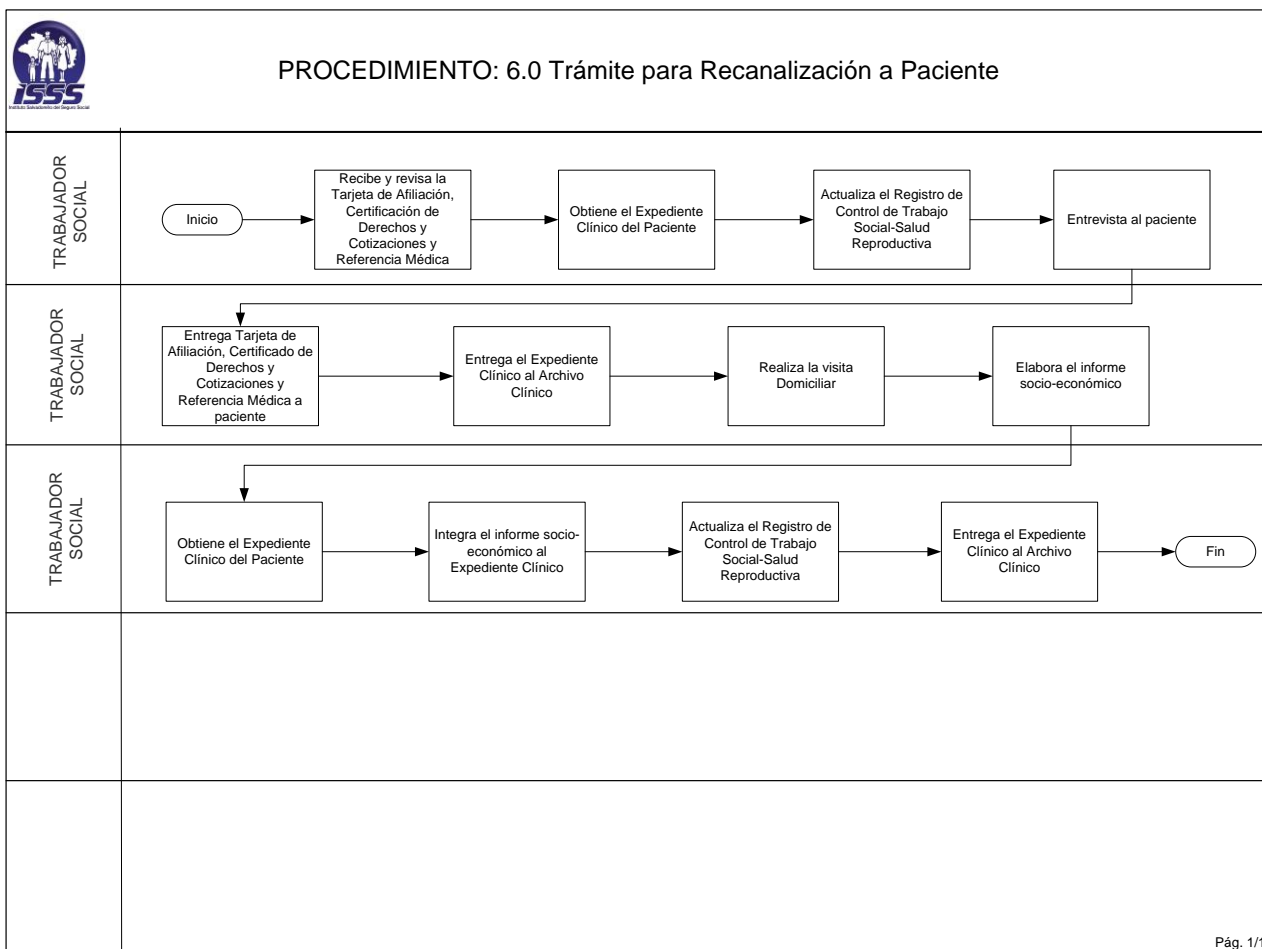
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

13.3.6.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 284 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

13.3.7 “Atención de Pacientes Programados para Cirugía”

13.3.7.1 Normas del procedimiento

1. El Trabajador Social deberá informar al Paciente sobre los documentos que deberá presentar el día del ingreso para realizarle la cirugía. Además, se encargará de preparar emocionalmente al Paciente previo al proceso quirúrgico.
2. El Trabajador Social será el responsable de comunicarse con los Pacientes que no se presenten a sus citas para cirugías programadas.
3. El trabajador social es responsable de realizar entrevista de concientización y brindar consejería sobre los requisitos de los donantes de sangre, previo al acto quirúrgico, para que el paciente asista a la programación quirúrgica establecida.

13.3.7.2 Descripción del Procedimiento

Trabajador Social

1. Revisa los documentos.
2. Actualiza el Registro de Control de Pacientes Programados para Cirugía y el Registro de Control de Trabajo Social.
3. Elabora la Solicitud de Donantes de Sangre.
4. Realizar entrevista de concientización y brinda consejería sobre los requisitos de los donantes de sangre.
5. Informa al Paciente las recomendaciones para el ingreso al Hospital.
6. Entrega la Tarjeta de Afiliación, la Certificación de Derechos y Cotizaciones, el Recordatorio de Ingreso a Hospital y la Solicitud de Donantes de Sangre al Paciente.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 285 de 331

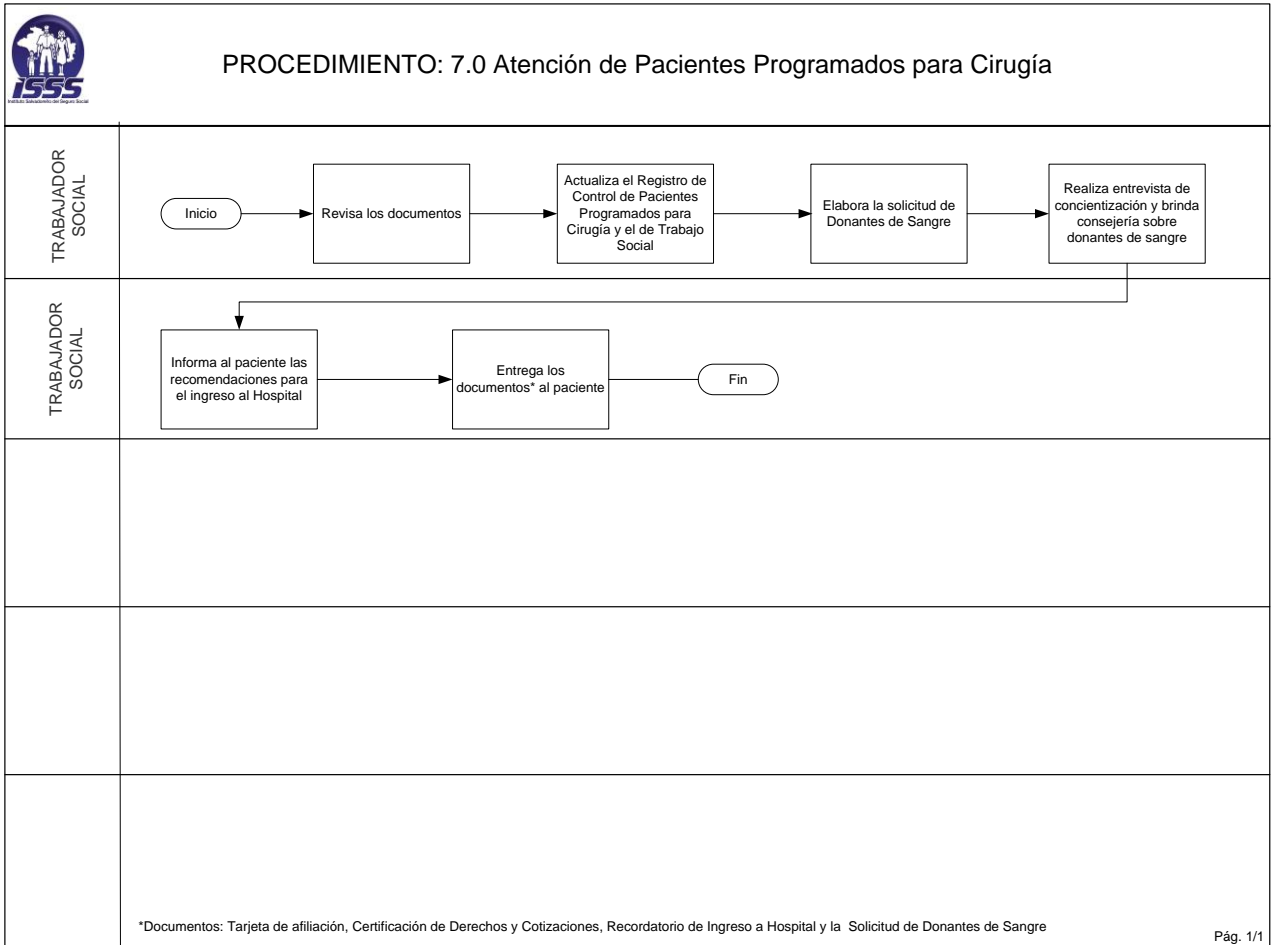
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

13.3.7.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 286 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

13.3.8 “Atención de Trabajo Social a Pacientes Hospitalizados”

13.3.8.1 Normas del Procedimiento

1. Este procedimiento se realizará a solicitud del Médico o de acuerdo a lo establecido en el Plan Anual de Trabajo (PAT) del Servicio de Trabajo Social.
2. En la Investigación Social, el Trabajador Social entrevistará a los familiares del Paciente Hospitalizado, realizará visitas domiciliarias y visitas empresariales, a fin de obtener información útil que incida en la salud del Paciente, brindándole alternativas de solución a la problemática presentada.
3. Es responsabilidad del Trabajador Social brindar terapia de apoyo al Paciente Hospitalizado con diagnóstico de Enfermedades Especiales y/o su familia, que ayude a fortalecer su estado emocional.
4. El Trabajador Social deberá orientar al Paciente para que asista a los controles médicos en los diferentes Centros de Atención.
5. El Trabajador Social será el responsable de darle seguimiento al Paciente para su recuperación durante su estadía en el Hospital.

13.3.8.2 Descripción del Procedimiento

Trabajador Social

1. Realiza la visita al paciente hospitalizado, revisa y analiza el Expediente Clínico.
2. Identifica y entrevista al Paciente hospitalizado.
3. Realiza la Investigación Social para el análisis y la resolución del caso.
4. Brinda Terapia de Apoyo.
5. Escribe en la Hoja de Trabajo Social la problemática encontrada, la recomendación y/o solución correspondiente.
6. Obtiene el Expediente Clínico y le Incorpora la hoja de trabajo social.
7. Coloca el Expediente Clínico en el archivo del Servicio de Hospitalización.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 287 de 331

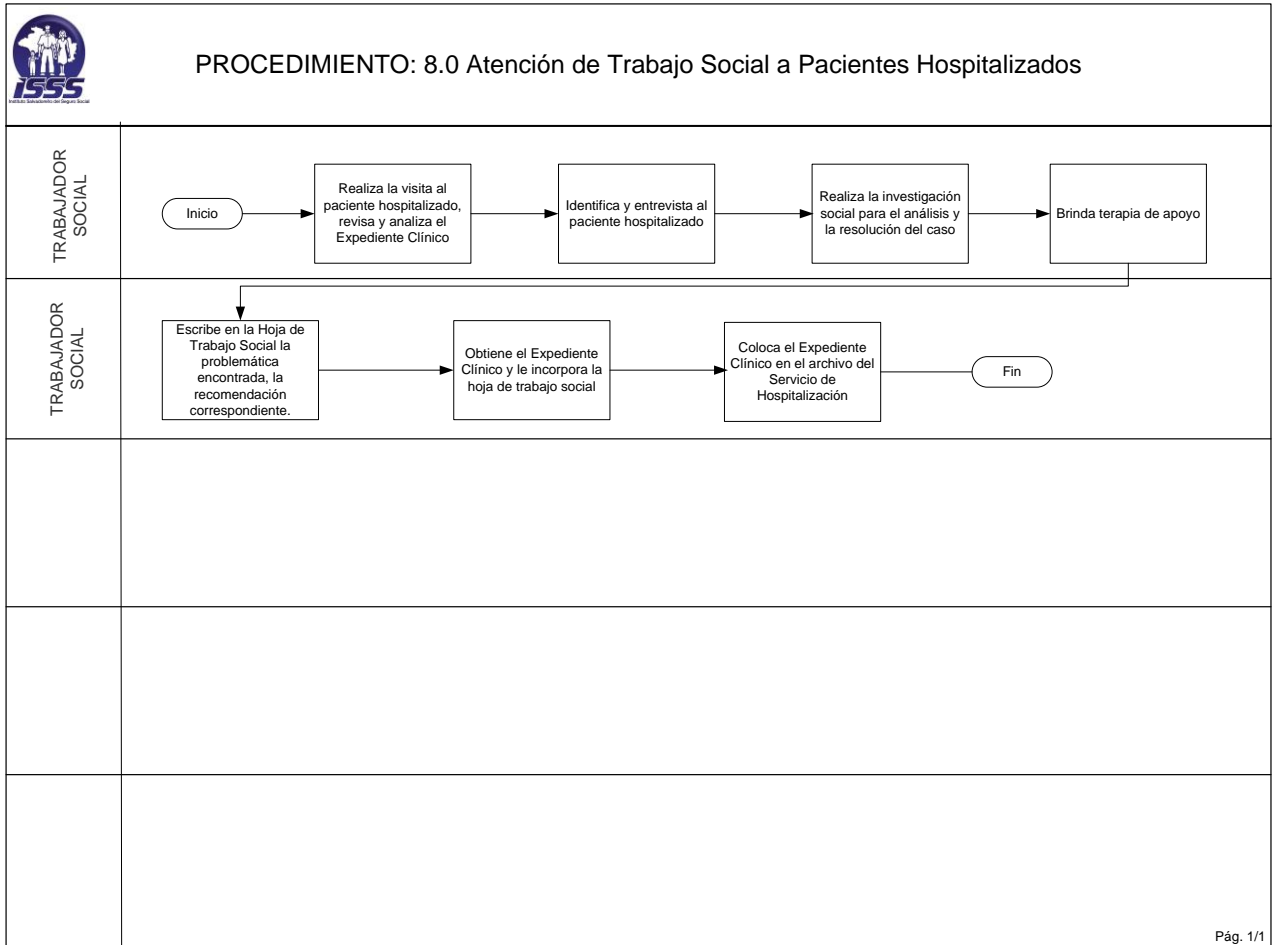
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

13.3.8.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 288 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

13.3.9 “Solicitud de Evaluación Médica para Pensión de Invalidez

13.3.9.1 Normas del Procedimiento

1. El Trabajador Social deberá indicar y orientar al Paciente sobre los documentos necesarios para gestionar el trámite de invalidez ya sea de naturaleza temporal o permanente.

Cuando el paciente tiene 6 ó 7 meses de estar incapacitado se orienta sobre el trámite de incapacidad.

2. El Trabajador Social será el responsable de verificar que la Solicitud de Informe Médico Tratante de la Comisión Calificadora de Invalidez contenga los datos siguientes: nombre, firma y sello del Médico responsable de la evaluación.
3. El Trabajador Social será el responsable de indicar al Paciente que debe presentarse a la Oficina Coordinadora de Evaluación de Invalidez (OCEI) del Seguro Social ó a la AFP donde está afiliado después de entregarle la Solicitud de Informe Médico Tratante de la Comisión Calificadora de Invalidez, para que se le brinde la información oportuna para el trámite de su pensión.
4. Es responsabilidad del Trabajador Social notificar al Director del Centro de Atención cualquier dificultad que se presente en la gestión de la Solicitud de Informe Médico Tratante de la Comisión Calificadora de Invalidez.

13.3.9.2 Descripción del Procedimiento

Trabajador Social

1. Revisa la tarjeta de Afiliación.
2. Obtiene cupo en archivo para consulta médica con Médico tratante y obtiene el expediente clínico
3. Pasa al paciente para que reciba la consulta.
4. Revisa el informe médico
5. Solicita a paciente que presente copia del informe médico de la Comisión Calificadora de Invalidez (C.C.I.)

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 289 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:

UNIDADES MÉDICAS

6. Anexa copia de Informe al expediente.
7. Integra la fotocopia del formulario de Informe Médico Tratante de la Comisión Calificadora de Invalidez al Expediente Clínico.
8. Entrega el formulario de Informe Médico Tratante de la Comisión Calificadora de Invalidez al Paciente.
9. Entrega el Expediente Clínico al responsable del Archivo Clínico.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 290 de 331

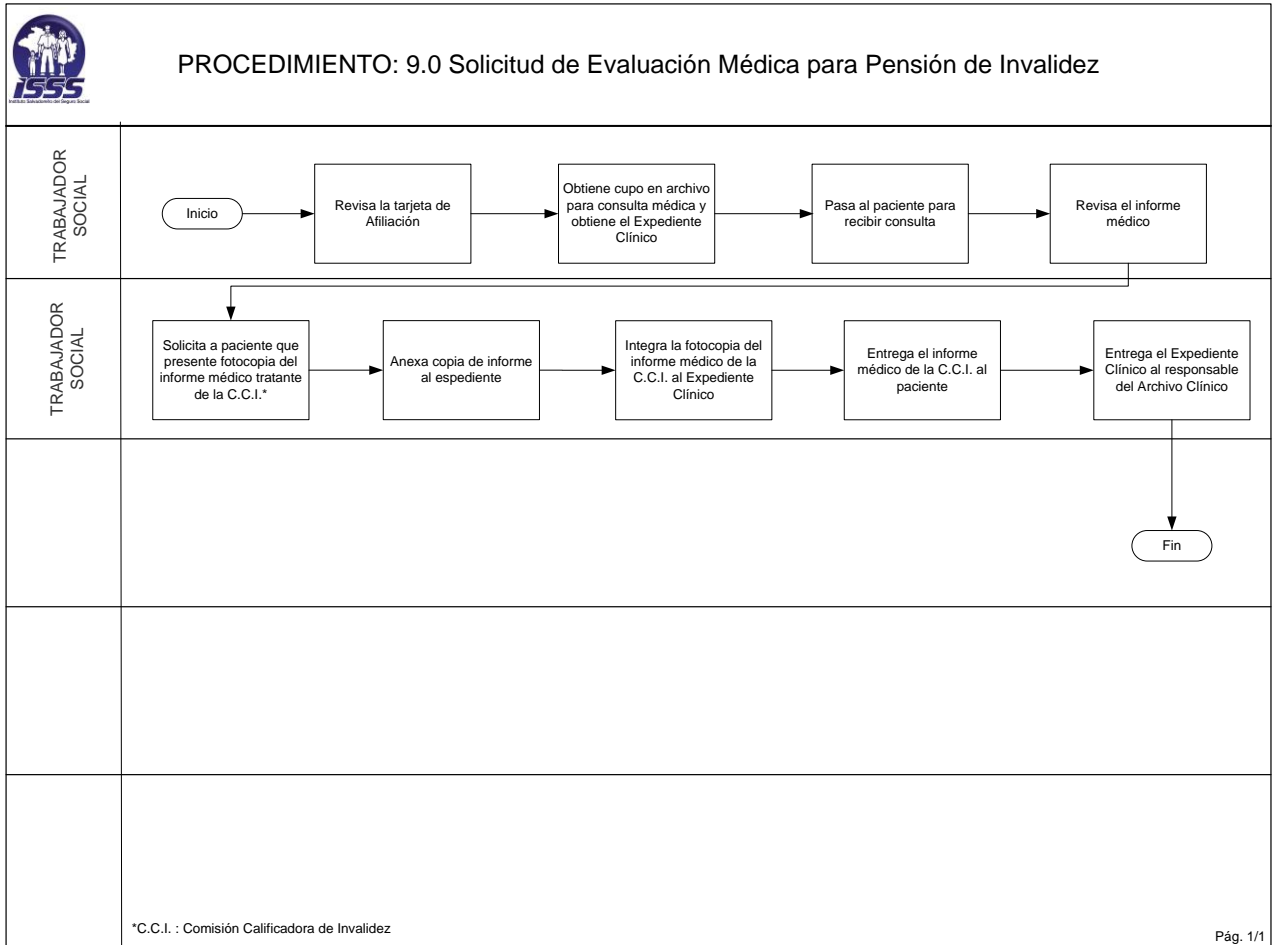
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

13.3.9.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 291 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

13.3.10 “Atención de Grupos Nutricionales, Terapéuticos y/o Educativos”

13.3.10.1 Normas del Procedimiento

1. El Plan de Atención Grupal se elaborará para impartir las capacitaciones a Grupos Terapéuticos y/o Educativos como Nutricionales.
2. El Trabajador Social deberá participar activamente en el desarrollo del Plan Integral de Salud del ISSS.
3. El Trabajador Social será el responsable de impartir las jornadas educativas de conformidad a la clasificación y entrevista previa de grupos homogéneos.
4. El Trabajador Social será el responsable de coordinar la participación de facilitadores especializados para el desarrollo de las capacitaciones continuas.
5. El Trabajador Social tendrá bajo su responsabilidad la capacitación continua del Paciente en su entorno social y familiar que influyan en el bienestar individual y colectivo del mismo.
6. El Director del Centro de Atención será el responsable de analizar, evaluar y determinar si procede desarrollar las capacitaciones continuas para los Pacientes, autorizando el Plan de Atención Grupal elaborado por el Trabajador Social.
7. El Trabajador Social será el responsable de realizar la logística requerida en la preparación y el desarrollo de las capacitaciones continuas para grupos homogéneos.
8. Siempre que el Paciente solicite una constancia de participación a las capacitaciones continuas, el Trabajador Social hará el trámite respectivo y le entregará un documento para que lo presente en su lugar de trabajo.

13.3.10.2 Descripción del Procedimiento

Trabajador Social

1. Elabora el Protocolo de Atención Grupal.
2. Gestiona los requerimientos necesarios para divulgar las capacitaciones.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 292 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

3. Entrevista a pacientes y familiares del mismo.
4. Clasifica a los pacientes y familiares según patología y/o estado nutricional.
5. Integra el Grupo Nutricional o Terapéutico y/o Educativo.
6. Elabora y distribuye invitación de capacitación a pacientes y familiares.
7. Coordina con el Facilitador el material audiovisual y didáctico para la capacitación a impartir.
8. Entrega el material didáctico a invitados en la capacitación.
9. Solicita al Facilitador imparta la capacitación o divulga la capacitación correspondiente a Trabajo Social.
10. Si el Paciente no requiere documento, elabora record de grupo.
11. Archiva el Informe de Trabajo Social y el Plan de Atención Grupal en el archivo de Trabajo Social.
12. Si el Paciente requiere documento solicita la Tarjeta de Afiliación y la Certificación de Derechos y Cotizaciones.
13. Entrega la Tarjeta de Afiliación y la Certificación de Derechos y Cotizaciones al responsable de la Elaboración de Documentos a Solicitud del Paciente.
14. Archiva el informe de Trabajo Social y el Plan de Atención Grupal en el archivo de Trabajo Social y copia a expediente clínico.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 293 de 331

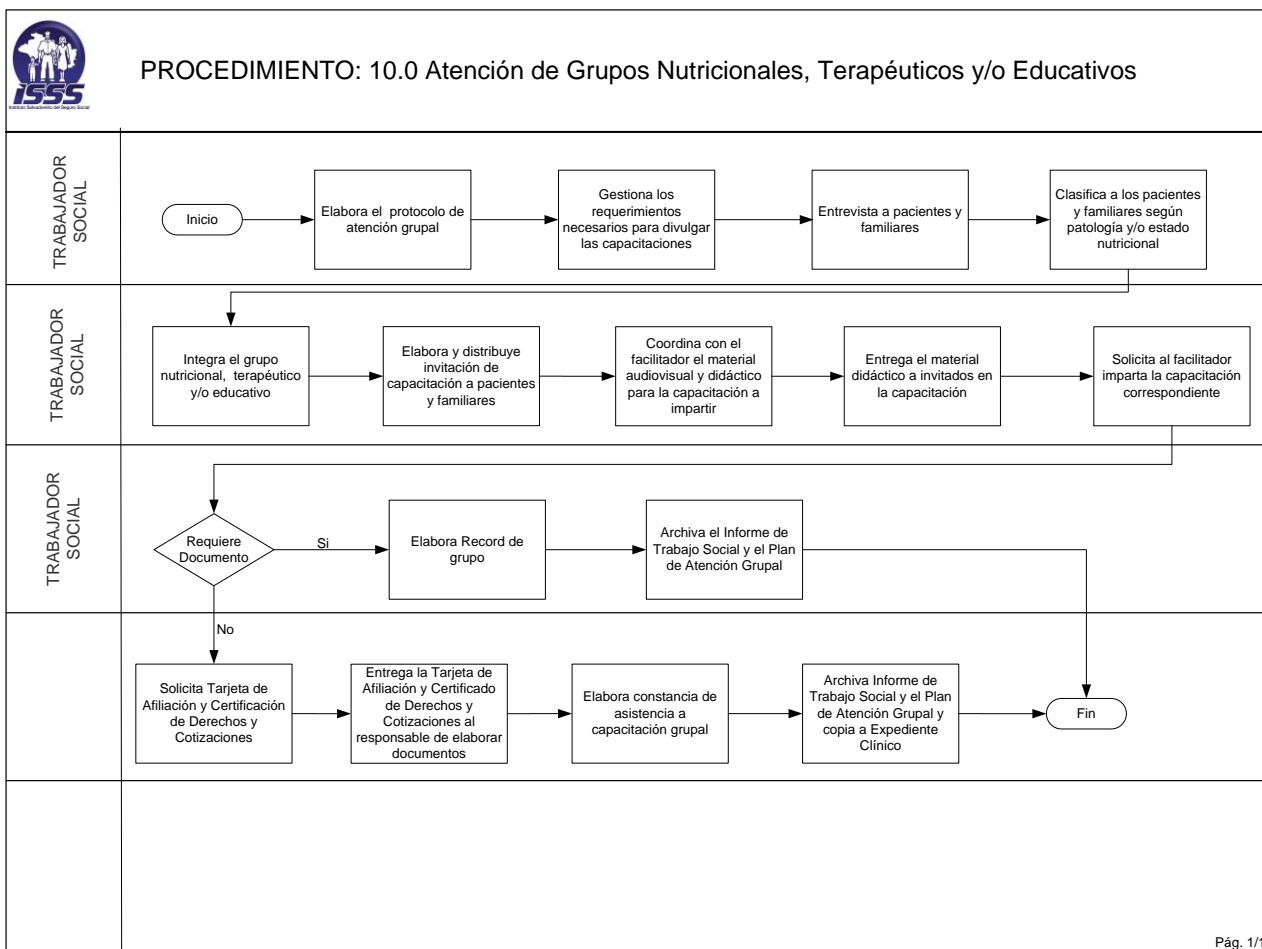
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

13.3.10.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 294 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

14. Descripción del Proceso “Ambulancia”

14.1. Objetivo del Proceso

Brindar un servicio eficiente y eficaz en el traslado de Pacientes a un Centro de Atención o a hospitales de la red pública con el recurso humano y equipo adecuado.

14.2. Normas Generales

1. Las ambulancias deberán ser utilizadas exclusivamente para el traslado de Pacientes y la tripulación autorizada hacia los Centros de Atención o entre los Centros de Atención.

En casos especiales, el administrador que autoriza la salida de la Ambulancia, podrá autorizar el envío del Paciente hacia su lugar de residencia.

Deberá existir una supervisión permanente y una auditoria regular para evitar las violaciones a esta disposición.

2. El administrador deberá estar equipado con servicios eficientes de comunicación que incluyan radio, teléfono, fax y computadora.
3. Cuando se traslade a un Paciente en estado crítico, será responsabilidad del Motorista desplazarse con sirena abierta, luces encendidas, tomar las precauciones de manejo defensivo y respetar las normativas legales de transporte.
4. El Motorista de ambulancia también actuará como auxiliar de la tripulación de la misma, cuando el Jefe del Servicio Médico lo estime conveniente, sin dejar la custodia del vehículo.
5. El Motorista de ambulancia deberá estar permanentemente comunicado a través del sistema de radio control u otro medio para dar o recibir información con la administración del centro de atención.
6. El Motorista serán los responsables del aseo interno y externo de la ambulancia, utilizando los productos detergentes y desinfectantes adecuados.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 295 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

La ambulancia deberá estar en perfectas condiciones de uso y contar con los accesorios necesarios para el traslado de Pacientes.

7. El Motorista de ambulancia deberá estar pendiente del mantenimiento preventivo oportuno del vehículo, a manera de reducir al máximo los días inactivos por fallas. Para lo anterior llevará una bitácora donde registrará los datos del uso de la ambulancia.
8. Las personas que intervienen en el Proceso de Ambulancia deberán cumplir con los requisitos establecidos en otros procesos, cuando efectúen operaciones que tengan relación con ellos.

14.3. Procedimientos Incluidos

1. Solicitud de Traslado de Pacientes en Ambulancia.
2. Evaluación de Pacientes para Traslado en Ambulancia.
3. Asignación de Tripulación de Ambulancias.
4. Salida de Ambulancias.
5. Ingreso de Ambulancias.

14.3.1 “Solicitud de Traslado de Pacientes en Ambulancia”

14.3.1.1 Normas del Procedimiento

1. Cuando un Paciente solicita el traslado en ambulancia a un Centro de Atención del ISSS y fallece en el trayecto, deberá ser entregado al Servicio de Morgue del Centro de Atención de destino, para su respectivo trámite según como lo establece el proceso de Morgue.
2. Cuando se traslade a un Paciente en ambulancia del ISSS de un Centro de Atención a otro ya sea por referencia o para realizarle algún procedimiento médico y fallece en el trayecto, se procederá a regresarlo al Centro de Atención que remitió o de origen.
3. El médico tratante o el administrador serán los responsables de evaluar las llamadas telefónicas de solicitud de Ambulancia; y será quien decida el envío de la ambulancia fuera de la jornada normal de trabajo el responsable será el médico coordinador.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 296 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

4. El administrador o encargado del transporte deberá informar a la persona que solicita el traslado, que al momento de recoger al Paciente deberá mostrar al Encargado de la Tripulación de la Ambulancia la Tarjeta de Afiliación o tarjeta de pensionado y la Certificación de Derechos y Cotizaciones vigente.
5. Se deberá mantener un registro detallado de los servicios prestados. En casos especiales ó de emergencia se podrá prescindir de la documentación.

14.3.1.2 Descripción del Procedimiento

Administrador/Enfermera

1. Recibe la solicitud de servicio de Ambulancia por parte del paciente o familiares.
2. Consulta si el Paciente es Cotizante Activo.
3. Si el Paciente no es Cotizante Activo, Informa al Paciente que solicite ambulancia a una Entidad Pública que preste este servicio.
4. Si el Paciente es Cotizante Activo, anota en libro de salidas e informa a motorista.

Motorista

5. Realiza traslado de paciente.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 297 de 331

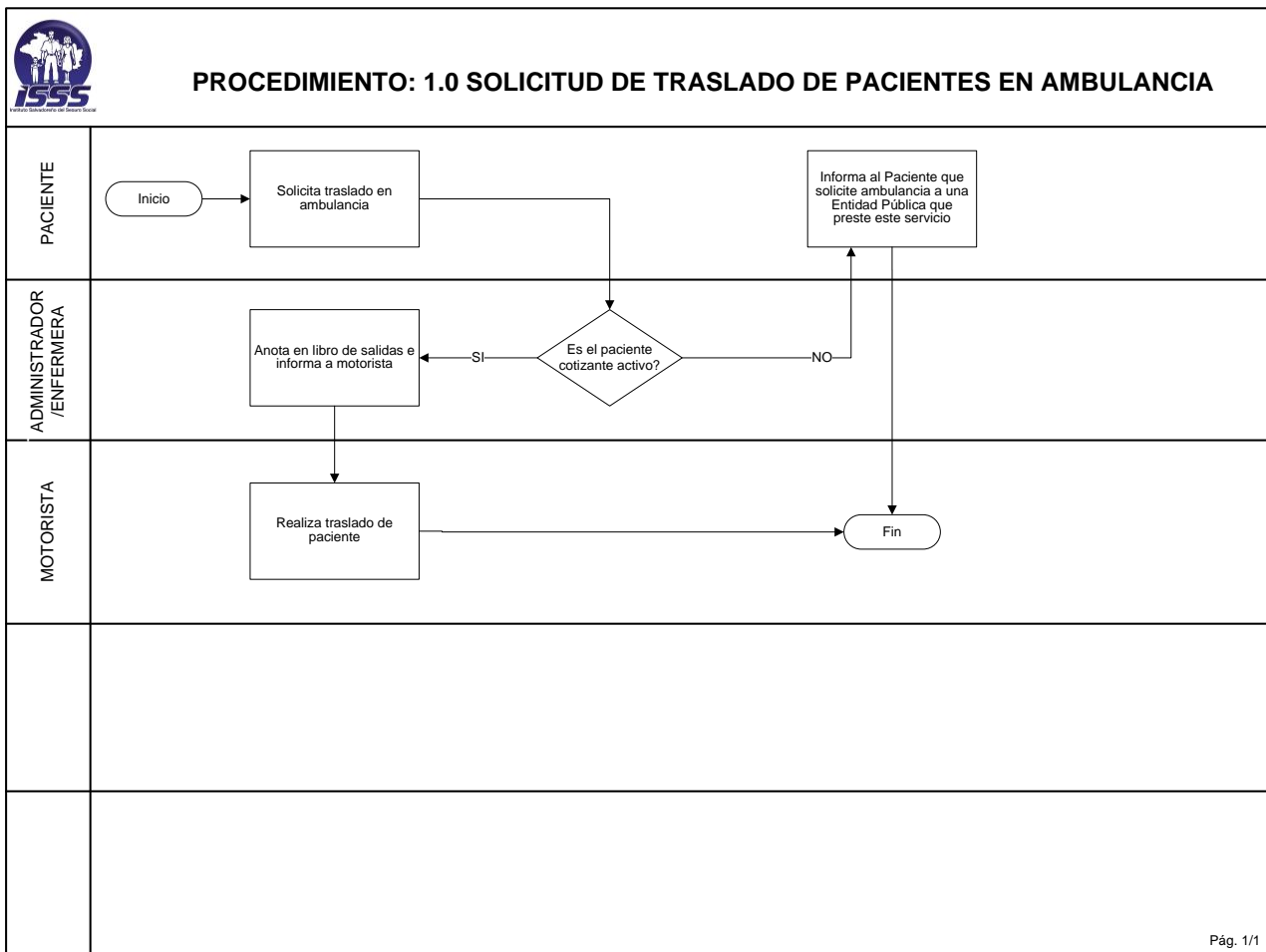
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

14.3.1.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 298 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

14.3.2 “Evaluación de Pacientes Para Traslado en Ambulancia”

14.3.2.1 Normas del Procedimiento

1. El Médico Tratante será el responsable de evaluar si traslada o no al paciente en ambulancia y debe solicitar el traslado del mismo.
2. La enfermera será el responsable de comunicarse con el Centro de Atención donde será remitido el Paciente, para que al llegar se le brinde las condiciones óptimas para su tratamiento y recuperación, así como completar los datos generales del Paciente en la Orden para Servicio de Ambulancia.
3. El Médico Tratante al determinar que el Paciente no amerita traslado, deberá hacer que se atienda en el Centro de Atención.

14.3.2.2. Descripción del Procedimiento

Medico Tratante

1. Evalúa la situación del Paciente y determina la necesidad de trasladarlo en una ambulancia.
2. Si el Paciente no amerita traslado en ambulancia, solicita que se atienda al Paciente en el Centro de Atención.
3. Si el Paciente amerita traslado en ambulancia, determina la tripulación y equipo necesario para el traslado del Paciente.

Secretaria

4. Elabora la Orden para Servicio de Ambulancia.
5. Entrega el original y duplicado de la Orden para Servicio de Ambulancia al motorista.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 299 de 331

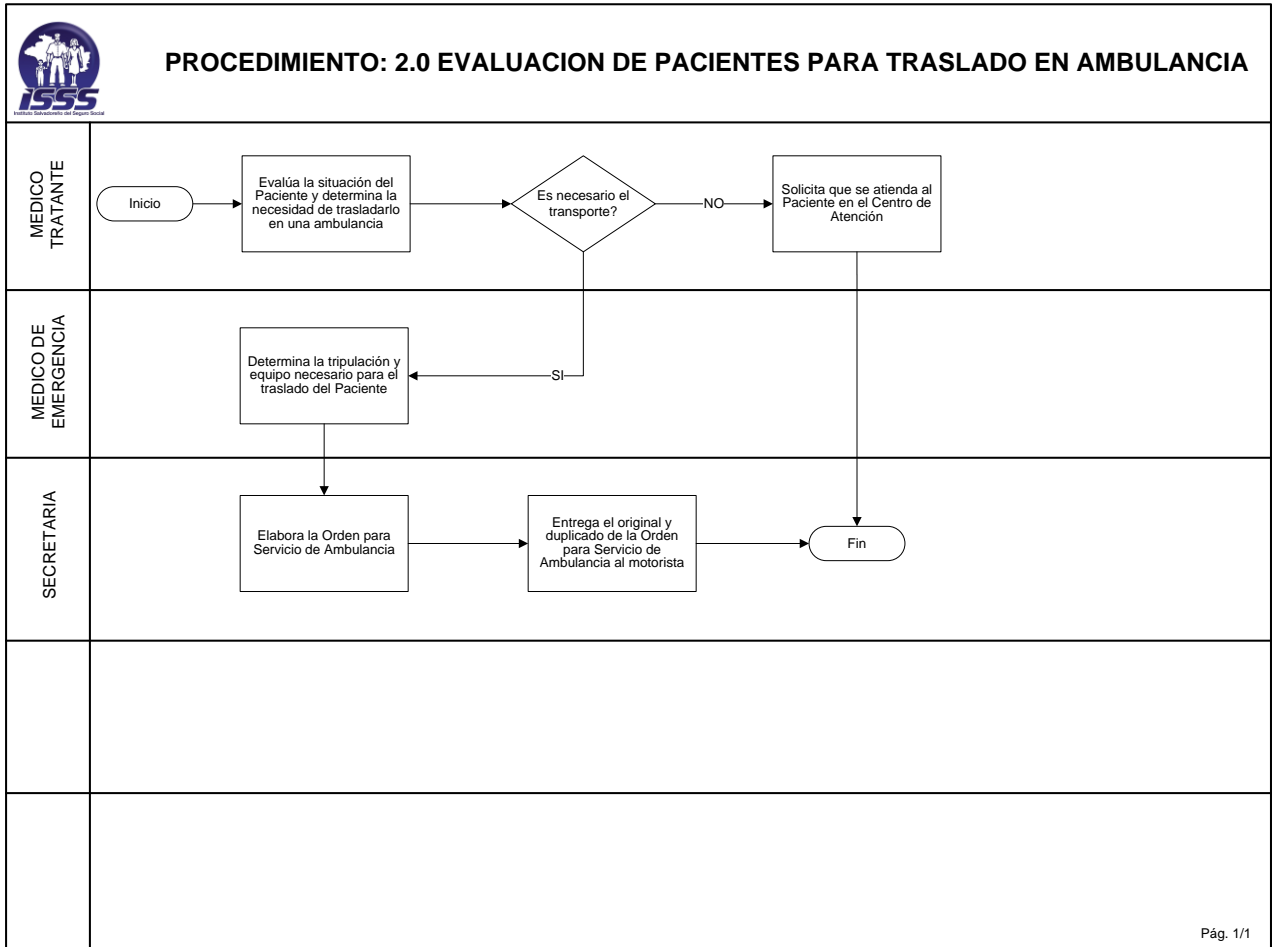
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

14.3.2.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 300 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

14.3.3 “Asignación de Tripulación de Ambulancia”

14.3.3.1 Normas del Procedimiento

1. La tripulación que deberá llevar una ambulancia será determinada por el Médico Tratante.

La tripulación mínima será el Motorista y un Camillero cuando el traslado se lleve a cabo de un Centro de Atención a otro.

2. El personal médico o de enfermería que deberá formar parte de la tripulación, será asignado por el Médico que autoriza la salida de ambulancia, determinando a un responsable de la tripulación.

Si no tuviere el personal idóneo, lo gestionará con el Servicio o Unidad que corresponda.

14.3.3.2. Descripción del Procedimiento

Médico Tratante

1. Revisa la Orden para Servicio de Ambulancia.
2. Asigna la tripulación, según las necesidades del caso.
3. Asigna las necesidades de equipo, medicamentos y otros en coordinación con Enfermera responsable de servicio.
4. Actualiza la Orden para Servicio de Ambulancia.
5. Coordina con el administrador la salida de la ambulancia en la Orden para Servicio de Ambulancia.

Administrador

6. Archiva el duplicado de la Orden para Servicio de Ambulancia

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 301 de 331

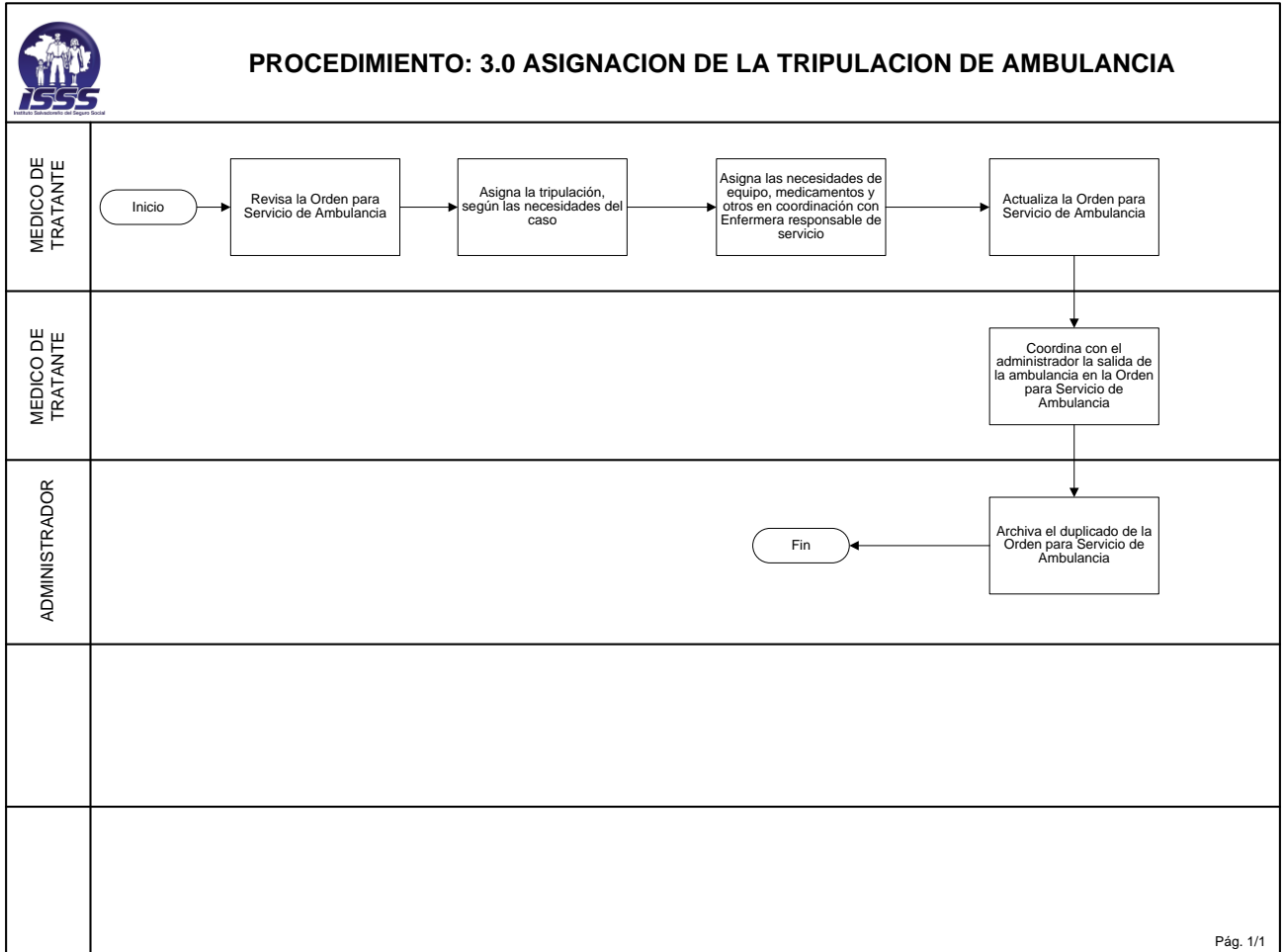
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

14.3.3.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 302 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

14.3.4. "Salida de Ambulancias"

14.3.4.1 Normas del Procedimiento

1. La salida de la ambulancia deberá estar debidamente autorizada y deberá registrarse en una bitácora que quedará en poder del Motorista, en donde se registrará la hora de salida y de regreso así como el lugar de destino y las horas de llegada y salida del mismo.
2. El Motorista será el responsable de registrar los datos de las bitácoras, después de concluido un servicio para fines de control y estadísticas.
3. El Responsable de la tripulación al recoger al Paciente en su domicilio o en una institución médica fuera del ISSS, deberá solicitarle la Tarjeta de Afiliación o tarjeta de pensionado y la Certificación de Derechos y Cotizaciones vigente.

Si el Paciente no es Cotizante Activo, deberá ser trasladado a un Centro de Atención del Ministerio de Salud; si el estado es crítico se deberá llevar al Centro de Atención más cercano (Seguro Social o Ministerio de Salud).

14.3.4.2 Descripción del Procedimiento

Administración

1. Asigna la ambulancia.
2. Asigna el Motorista.

Aministrador

3. Actualiza el Registro de Control de Ambulancias.
4. Informa al Motorista datos del viaje.

Motorista

5. Actualiza la Bitácora del Recorrido de la Ambulancia.
6. Recoge el equipo médico y la tripulación a trasladar.
7. Cumple la misión.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 303 de 331

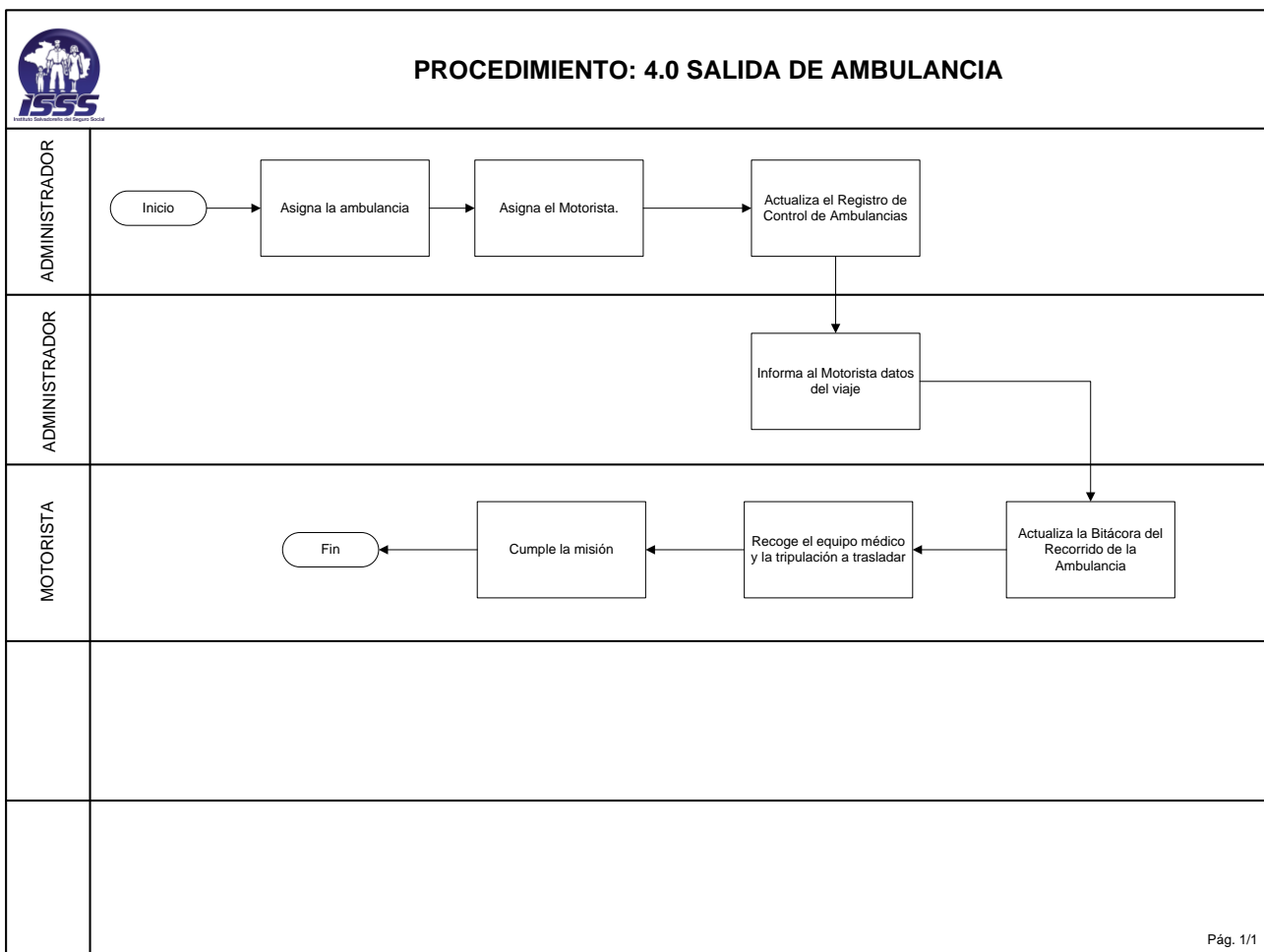
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

14.3.4.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 304 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

14.3.5. “Ingreso de Ambulancias”

14.3.5.1 Normas del Procedimiento

1. Al ingresar la ambulancia después del traslado de un Paciente deberá ser limpiada y cuando lo amerite se desinfectará.

14.3.5.2 Descripción del Procedimiento

Motorista

1. Luego de realizar el transporte del paciente baja a la tripulación.
2. Entrega el equipo médico.
3. Actualiza la Bitácora de Recorrido de Ambulancia.
4. Entrega el original de la Orden para Servicio de Ambulancia.

Administrador

5. Actualiza el Registro de Control de Ambulancias.
6. Archiva el original de la Orden para Servicio de Ambulancia, el registro de control y la bitácora de recorrido, en el archivo de la administración.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 305 de 331

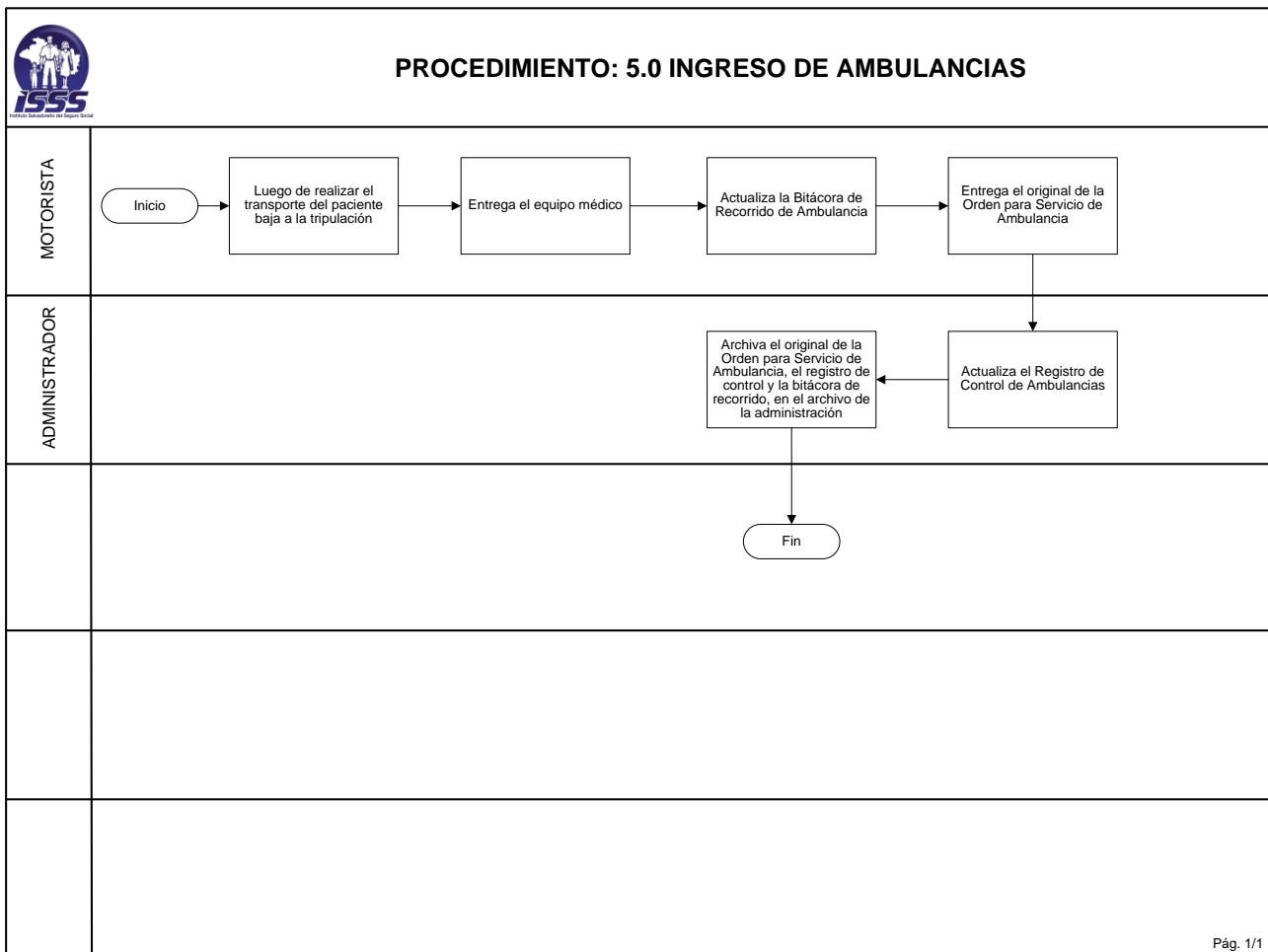
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

14.3.5.3 Diagrama de Flujo



Pág. 1/1

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 306 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

15. Descripción del Proceso “Lavandería y Ropería”

15.1 Objetivo

Proveer y controlar el manejo y la limpieza de la ropa hospitalaria a los diferentes Servicios del Centro de Atención del ISSS.

15.2 Normas Generales

1. La ropa hospitalaria deberá estar marcada con el logotipo del ISSS.
2. El Conserje será el responsable de designar a las personas que marcarán la ropa hospitalaria nueva.
3. El Conserje será el responsable de que la ropa hospitalaria sea marcada en forma correcta y de acuerdo a las normas establecidas por el ISSS.
4. Se determinará un color para el logotipo de cada Centro de Atención.
5. El Conserje verificará las cantidades y la calidad de la ropa hospitalaria nueva entregada a los Servicios de los Centros de Atención.
6. El manejo de la ropa hospitalaria sucia deberá realizarse en un área física independiente del área de manejo de la ropa hospitalaria limpia.
7. El Conserje de cada será el responsable de participar en el proceso de descarte de la ropa hospitalaria inservible.
8. Además se deben considerar todas las normas establecidas en el documento normativo de Lavandería y Ropería elaborado por del Depto. Normalización y Estandarización.

15.3. Procedimientos Incluidos

1. Recepción de Ropa Hospitalaria Sucia.
2. Entrega de Ropa Hospitalaria Sucia para Lavandería.
3. Entrega de Ropa Hospitalaria Limpia.
4. Distribución de Ropa Hospitalaria Limpia a Servicios.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 307 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

15.3.1 “Recepción de Ropa Hospitalaria Sucia”

15.3.1.1 Normas del Procedimiento

1. La ropa hospitalaria sucia deberá ser colocada en bolsas para evitar la contaminación.
2. La ropa hospitalaria sucia deberá clasificarse por tipo de suciedad.
3. La ropa hospitalaria contaminada deberá ser colocada en bolsas rojas. Se entenderá por ropa hospitalaria contaminada a la ropa contaminada con sangre, fluidos corporales y la proveniente de Pacientes en aislamiento o con diagnóstico de enfermedades transmisibles.
4. El Conserje deberá elaborar un horario establecido para la recepción de la ropa hospitalaria sucia de los Servicios de su Centro de Atención y de los Centros de Atención adscritos a él.
5. El conteo de las prendas deberá hacerlo el Auxiliar de Servicio encargado de entregar la ropa para su lavado privado.

15.3.1.2 Descripción del Procedimiento

Auxiliar de Servicio

1. Clasifica y cuenta la ropa hospitalaria.
2. Elabora el Control de Ropa.
3. Entrega consolidado del Control de Ropa a Conserje.

Conserje

4. Archiva el duplicado del Control de Ropa (consolidado) y los originales de los Controles de Ropa sucia.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 308 de 331

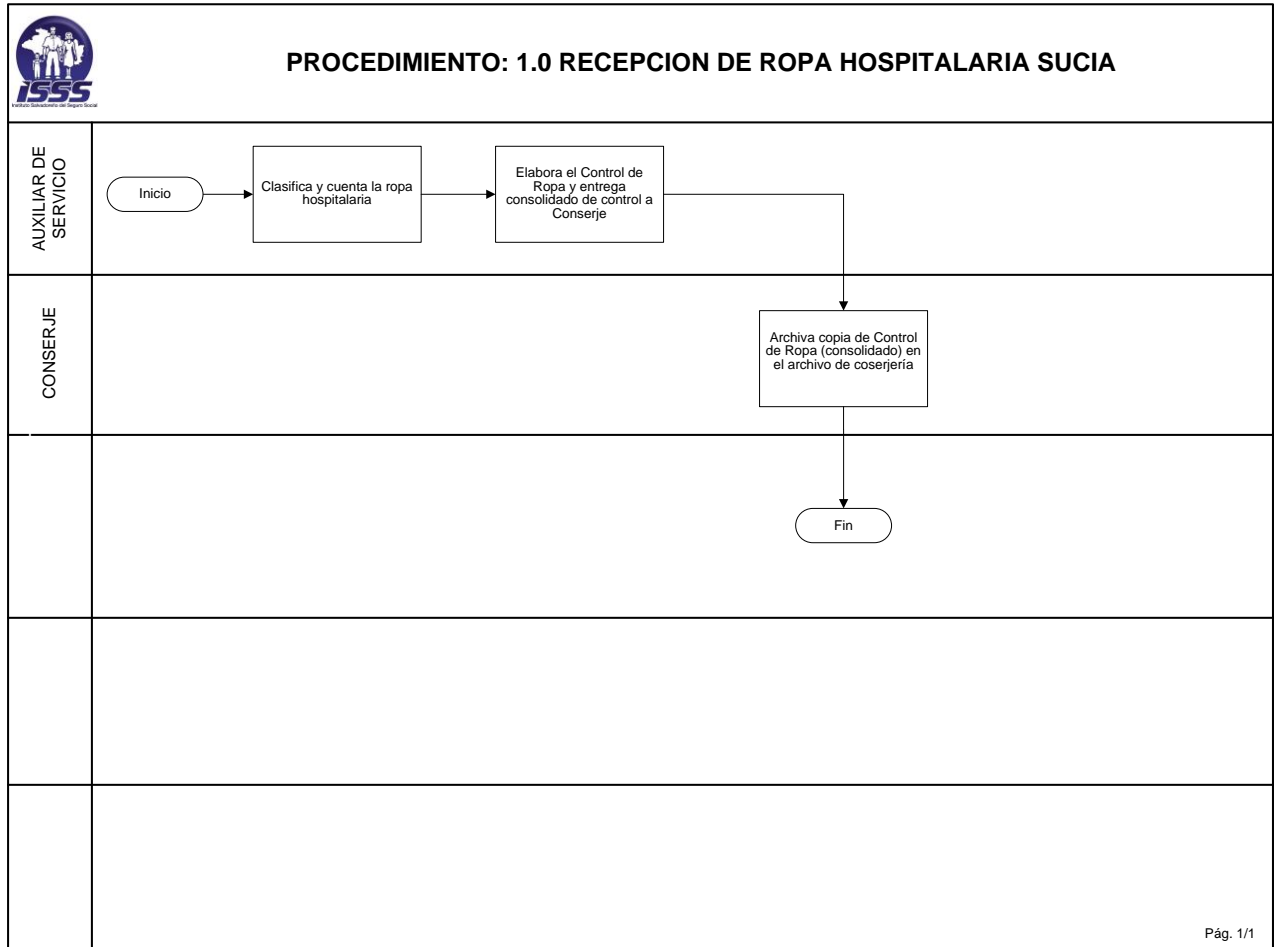
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

15.3.1.3 Diagrama de Flujo



Pág. 1/1

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 309 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

15.3.2 “Entrega de Ropa Hospitalaria Sucia a Lavandería”

15.3.2.1 Normas del Procedimiento

1. El envío de ropa hospitalaria sucia deberá hacerse en las bolsas ya establecidas para evitar la contaminación.
2. La entrega de ropa hospitalaria sucia deberá ser efectuada con un determinado número de piezas que permita su manejabilidad.
3. El conteo de las prendas deberá hacerse entre el auxiliar de servicio y la lavandería privada o Institucional.
4. El Conserje deberá elaborar un horario escalonado para la recepción de la ropa hospitalaria sucia de los diferentes servicios del Centro de Atención y sus clínicas comunales adscritas (si las hubiere).

15.3.2.2 Descripción del Procedimiento

Auxiliar de Servicio

1. Cuenta la ropa hospitalaria sucia por tipo de prenda y suciedad.
2. Elabora borrador con las cantidades de ropa hospitalaria recibida de cada tipo de prenda.
3. Hace bultos de ropa por tipo de suciedad.
4. Elabora en original y duplicado el Control de Ropa con las cantidades de ropa hospitalaria sucia entregado.

Lavandería Institucional/Privada

5. Lavandería privada firma en el original y duplicado del Control de Ropa.

Auxiliar de Servicio

6. Actualiza el Control de Ropa Recibida.
7. Entrega el original del Control de Ropa y la ropa hospitalaria sucia a lavandería privada.
8. Entrega el duplicado del Control de Ropa al Conserje.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 310 de 331

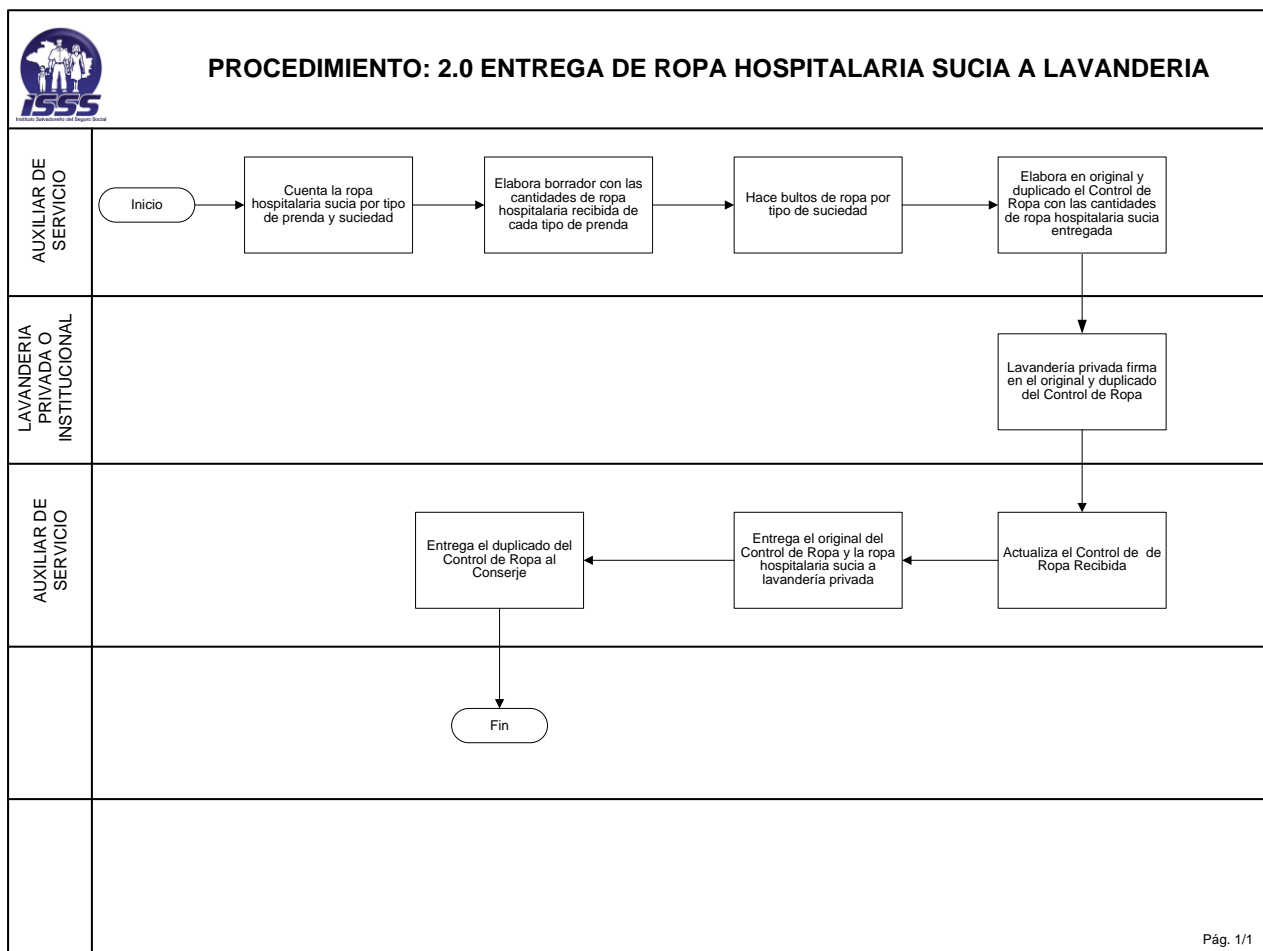
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

15.3.2.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 311 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

15.3.3 “Entrega de Ropa Hospitalaria Limpia”

15.3.3.1 Normas del Procedimiento

1. Las prendas que no estén completamente limpias deberán devolverse para que sean lavadas nuevamente.
2. El Control de Ropa deberá indicar cuantas prendas quedan pendientes de entrega para ser lavadas de nuevo.
3. Para los Centros de Atención que no cuenten con el servicio de Costureras, el Conserje podrá solicitar dicho servicio a otro Centro de Atención.
4. El auxiliar de Servicio será el responsable de colocar la ropa hospitalaria en los estantes según el tipo de prenda.
5. Diariamente, el Auxiliar de servicio designado por el Conserje de Lavandería deberá elaborar en original y duplicado un Consolidado de Ropa Hospitalaria Limpia entregada a los servicios detallado por piezas. El original será entregado al Conserje y el duplicado deberá ser archivado en la administración.

15.3.3.2 Descripción del Procedimiento

Lanvanderia Institucional/Privada

1. Entrega ropa limpia
2. Solicita firma el original de recibido el duplicado del Control de Ropa limpia.

Auxiliar de Servicio

3. Revisa la ropa hospitalaria a entregar contra el Control de Ropa.
4. Si la ropa hospitalaria no está completa, escribe la cantidad de ropa hospitalaria pendiente de entrega en el Control de Ropa.
5. Firma el original y duplicado del Control de Ropa, hasta que sea solventado lo pendiente

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 312 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:

UNIDADES MÉDICAS

6. Si la ropa hospitalaria está completa, firma el original y duplicado del Control de Ropa.
7. Obtiene el acuse de recibo en el original y duplicado del Control de Ropa.
8. Archiva copia de control de reopción de ropa limpia
9. Coloca por tipo de prenda en estantería

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 313 de 331

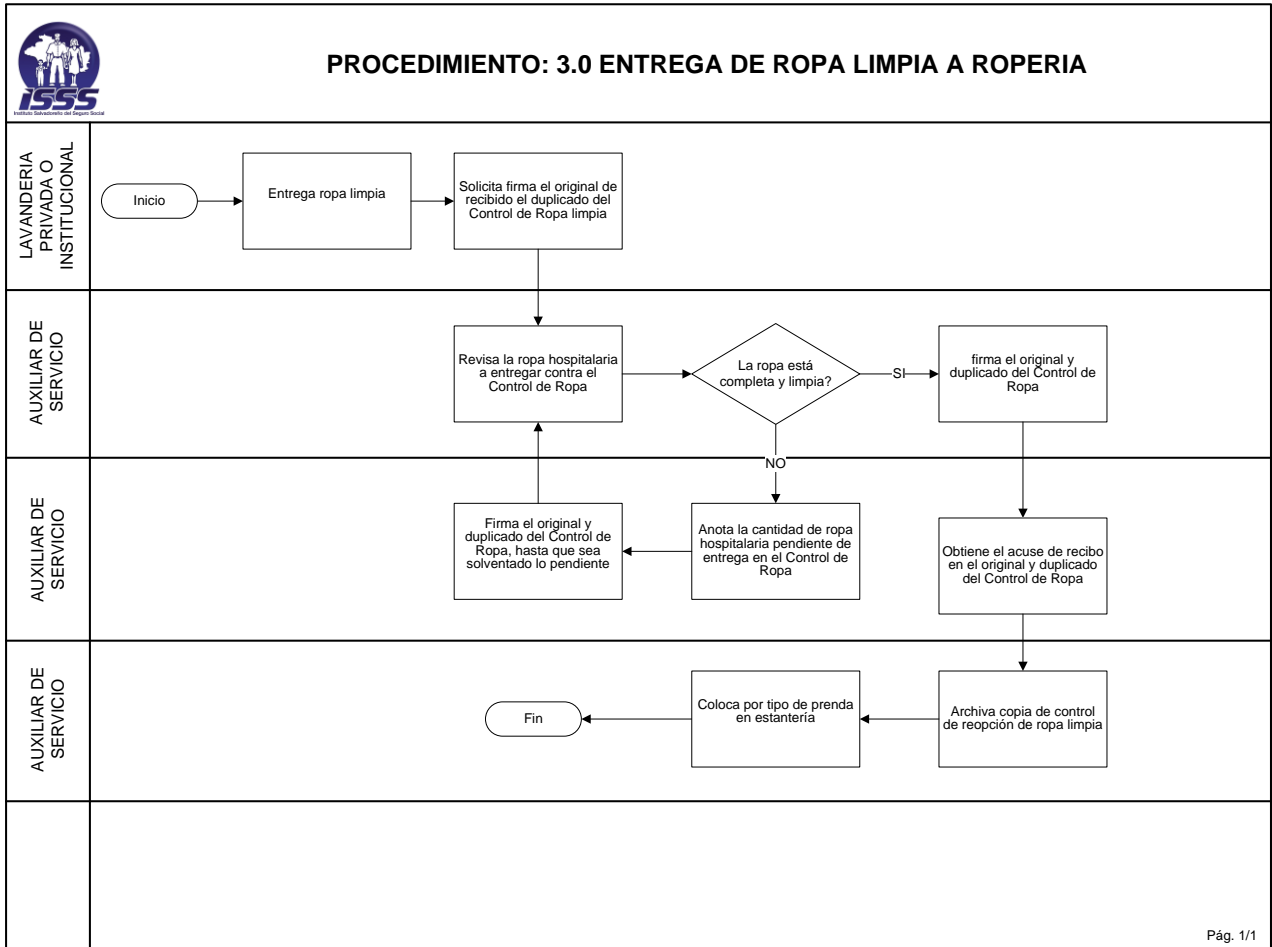
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

15.3.3.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 314 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

15.3.4 “Distribución de Ropa Hospitalaria Limpia a Servicios y Clínicas Comunes adscritas”

15.3.4.1 Normas del Procedimiento

1. El Auxiliar de servicio deberá verificar conjuntamente con el Solicitante que la ropa hospitalaria que se está entregando se encuentre limpia y en buen estado. Las prendas que no estén completamente limpias deberán ser devueltas a Lavandería privada para que sean lavadas nuevamente.
2. En las Unidades Médicas este procedimiento también es utilizado para entregar la ropa hospitalaria limpia a las diferentes Clínicas Comunes adscritas a ellas.

15.3.4.2 Descripción del Procedimiento

Auxiliar de Servicio

1. Extrae el original del Control de Ropa del archivo.
2. Toma la ropa hospitalaria de los Estantes de Ropería.
3. Si la ropa no está completa, escribe la cantidad de ropa hospitalaria pendiente en el original y duplicado del Control de Ropa.
4. Obtiene el acuse de recibo en el original y duplicado del Control de Ropa.
5. Entrega el duplicado del Control de Ropa y la ropa hospitalaria al Solicitante.
6. Archiva el original del Control de Ropa en el archivo de Ropería.
7. Si la ropa está completa, firma el original y duplicado del Control de Ropa.
8. Obtiene el acuse de recibo en el original y duplicado del Control de Ropa.
9. Entrega el duplicado del Control de Ropa y la ropa hospitalaria al Solicitante.
10. Archiva el original del Control de Ropa.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 315 de 331

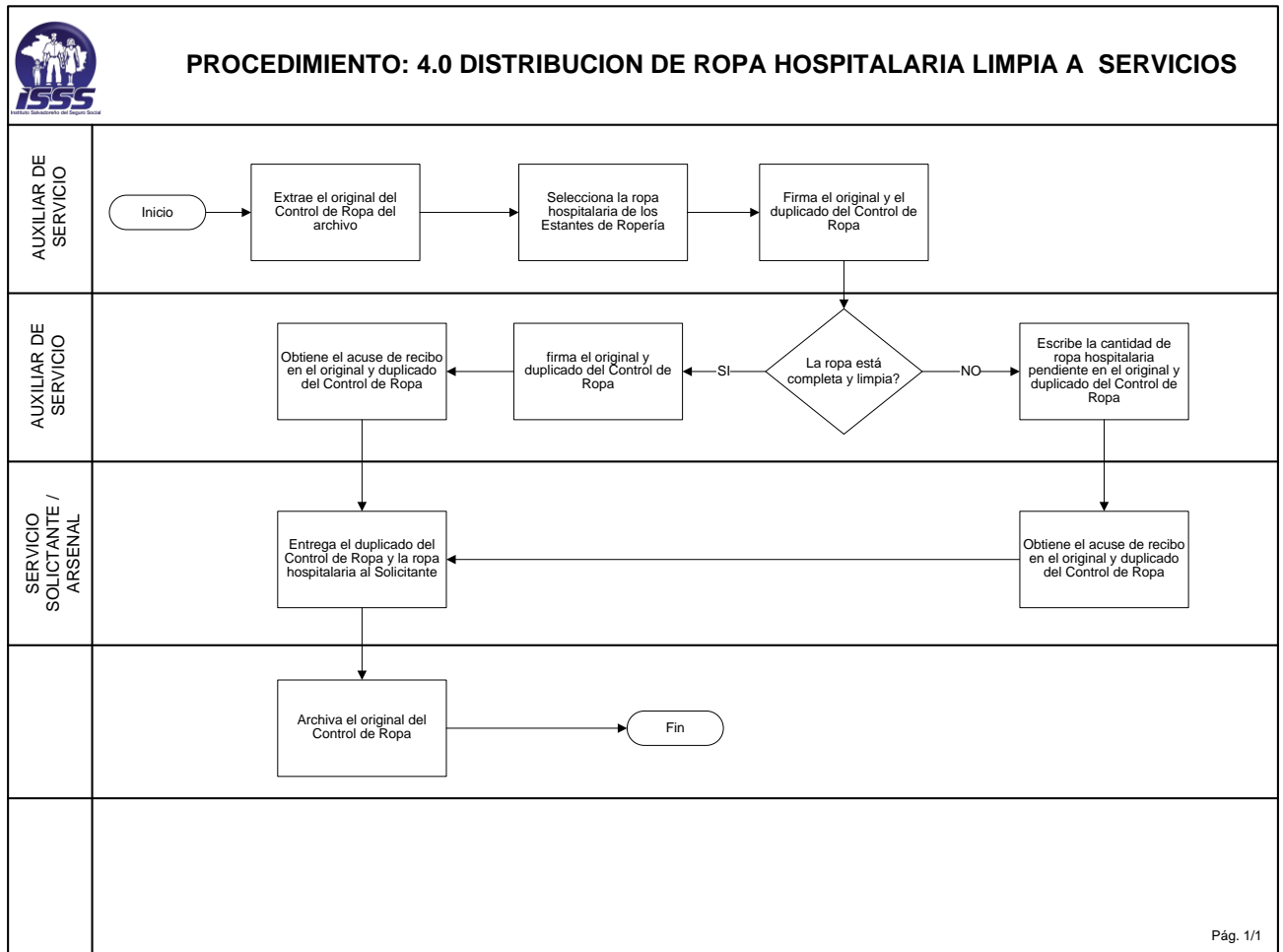
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

15.3.4.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 316 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

16. Descripción del Proceso “Arsenal”

16.1. Objetivo del Proceso

Controlar el manejo de los implementos médicos y de la ropa esterilizada

16.2. Normas Generales

1. Este proceso contiene los procedimientos que deberán seguirse, para la custodia y esterilización de Implementos Médicos y Ropa Verde.
2. El término “Implementos” será utilizado para denotar el equipo médico y material médico quirúrgico.
3. El responsable de Arsenal deberá mantener un estricto control sobre los implementos médicos, entregándolos únicamente al personal autorizado por la Dirección del Centro de Atención.
4. El responsable de Arsenal deberá preparar los implementos médicos de acuerdo a las necesidades de la Consulta Médica y Hospitalización, siguiendo las normas de asepsia estipuladas.
5. Los paquetes de implementos médicos que se reciben para su esterilización deberán estar debidamente empaquetados y llevarán por dentro un listado que indique los implementos médicos que contienen y por fuera una identificación de los mismos.
6. Cuando el responsable del Arsenal encuentre los implementos médicos en malas condiciones, deberá notificarlo a la Jefe o coordinadora de Enfermeras o a la Dirección del Centro de Atención.
7. Cuando en el Arsenal local, no haya capacidad para esterilizar implementos médicos estos deberán ser enviados a la Central de Esterilización o al Arsenal del Centro de Atención más inmediato, que le permita resolver.
8. Será la Enfermera Jefe o su delegado, quien realizará el inventario mensual del instrumental y del equipo médico.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 317 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

9. Cuando se envíen Implementos y/o Ropa a esterilizar a otro Arsenal, deberá enviarse con el formulario Boletín de Remisión y libro de Control de Entrega, el cual será firmado por la persona que recibe en el lugar de destino.
10. Cuando soliciten equipo o ropa hospitalaria por parte de los diferentes servicios internos del Centro de Atención, se realizará con el formulario "Vale por Pedido Entrega de Instrumental Médico Quirúrgico".
11. Los paquetes de ropa esterilizada, deberán estar identificados por fuera indicando el tipo de Ropa y el Centro de Atención o Servicio al que pertenecen; deberá ser revisada y clasificada por códigos (prendas) antes de ser empaquetada.
12. Cuando el encargado del Arsenal encuentre ropa para esterilizar en malas condiciones deberá notificarlo a la Jefe o Coordinadora de Enfermeras o al Director del Centro de Atención y deberá tramitar su reposición.
13. El Boletín de Remisión deberá quedar archivado en el área de arsenal hasta que la Ropa Hospitalaria sea esterilizada y recibida.
14. Deberá existir un área específica para colocar el material esterilizado; y el material contaminado deberá situarse alejado del área del material esterilizado.
15. Cuando se pierda instrumental, ropa hospitalaria o equipo médico y éstos no sean repuestos; se elaborará un vale describiendo lo extraviado y éste deberá contener la firma y datos de la persona que perdió el instrumental; el trámite será autorizado por la Dirección del Centro de Atención para que se realice el descuento respectivo a la persona que lo extravió, siguiendo el proceso jurídico correspondiente.
16. La Enfermera responsable de la Consulta, deberá pedir a través de Receta Médica o Requisición Interna que autorizará la Jefe de Enfermeras: Gasa, guata, algodón, etc; para preparar el material de acuerdo a las necesidades de la consulta médica o de Hospitalización.
17. Será la Enfermera o Técnico de Arsenal responsable del área, realizar la asepsia de las áreas estériles y contaminadas siguiendo las normas estipuladas.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 318 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

18. Las Unidades Médicas deberán esterilizar los Implementos Médicos y la Ropa Verde a las Clínicas Comunales y las Clínicas Empresariales que son de su área de influencia.
19. Las personas que intervienen en el proceso de Arsenal deberán cumplir con los requisitos establecidos en otros procesos, cuando efectúen operaciones que tengan relación con ellos.

16.3. Procedimientos Incluidos

1. Entrega de Implementos Médicos.
2. Recepción de Implementos Médicos.
3. Esterilización de Implementos Médicos.
4. Entrega de Ropa Hospitalaria.
5. Recepción de Ropa Hospitalaria.

16.3.1 "Entrega de Implementos Médicos"

16.3.1.1 Normas del Procedimiento

1. La Enfermera o Técnico de Arsenal y Auxiliar de Servicio, son las personas responsables de ejecutar este procedimiento.
2. El responsable de Arsenal en la Unidad Médica en donde se entreguen los implementos médicos, deberá firmar de recibido en el original del Bolefín de Remisión.
3. El original del Bolefín de Remisión firmado por la Central de Esterilización o por el Centro de Atención donde se envíen los implementos médicos, el Auxiliar de Servicio lo entregará a la Enfermera o Técnico de Arsenal.
4. Para requerir implementos médicos por parte de los diferentes servicios del Centro de Atención, lo realizarán con el formulario "Vale por Pedido Entrega".

16.3.1.2 Descripción del Procedimiento

Enfermera/Técnico de Arsenal

1. Revisa y prepara el Equipo o Implementos Médicos.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 319 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

2. Prepara en original y copia el Boletín de Remisión o Vale por Pedido Entrega de Instrumental Médico Quirúrgico, anotando el tipo y la cantidad de equipo.
3. Anota en libro de Control de Entrega que llevará el Auxiliar de Servicio o Motorista.
4. Entrega los paquetes conteniendo los implementos médicos, el original y la copia del Boletín de Remisión o el Vale por Pedido Entrega de Instrumental Médico Quirúrgico al Auxiliar de Servicio o Motorista; y el libro de Control de Entrega.

Auxiliar de Servicio/Motorista

5. Recibe los paquetes, conteniendo los equipos e implementos médicos, el libro de Control de Entrega y el original y copia del Boletín de Remisión o el Vale por Pedido Entrega de Instrumental Médico Quirúrgico.
6. Lleva al Centro de Atención correspondiente, los implementos médicos para su esterilización.
7. Entrega el original del Boletín de Remisión o el Vale por Pedido Entrega de Instrumental Médico Quirúrgico firmado por la Enfermera/Técnico del Arsenal en donde se entregaron los equipos.

Enfermera/Técnico de Arsenal

8. Archiva en orden cronológico el original del Boletín de Remisión o el vale por Pedido Entrega de Instrumental Médico Quirúrgico en el área de Arsenal ya firmado de recibido.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 320 de 331

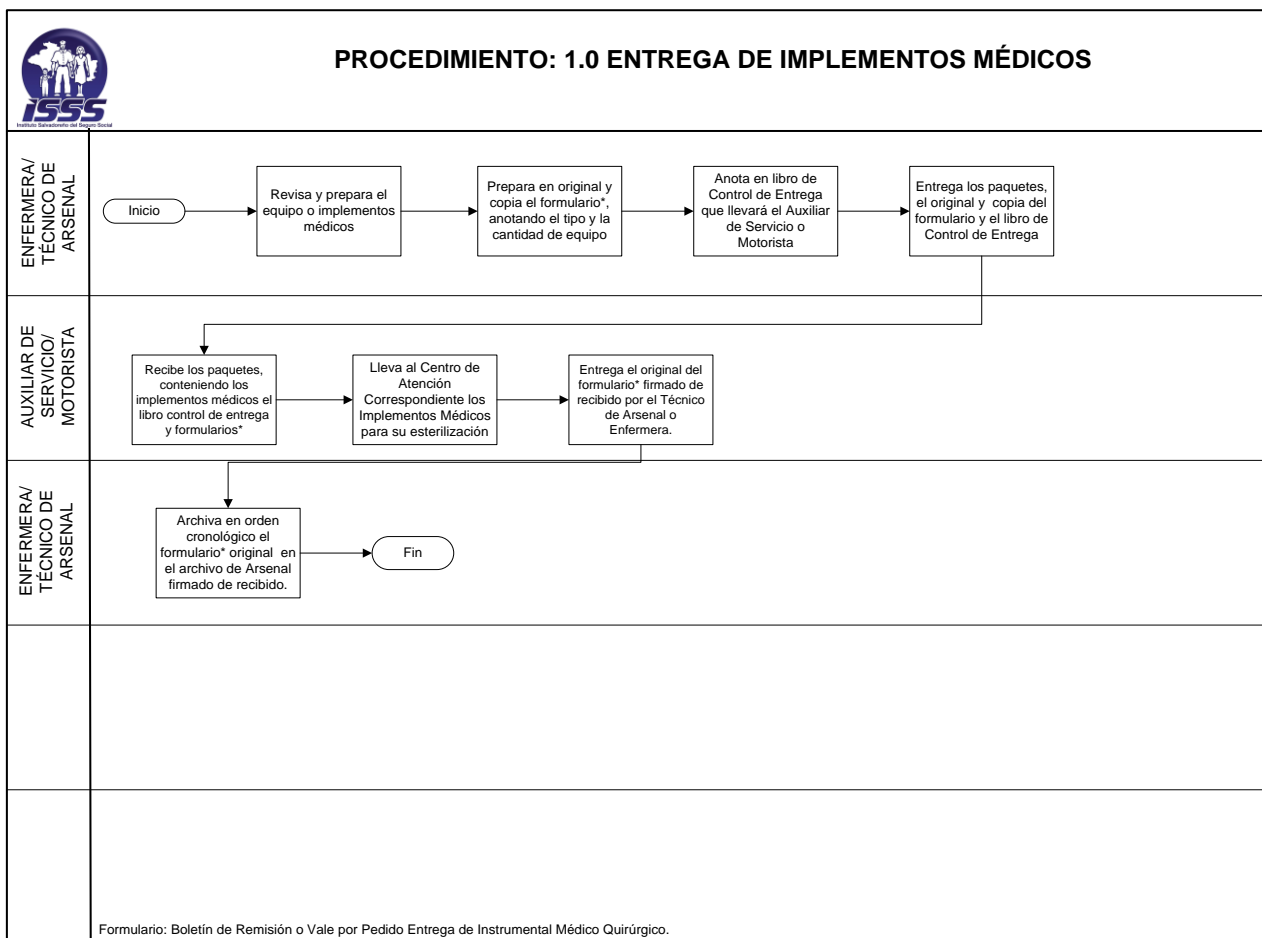
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

16.3.1.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 321 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

16.3.2 “Recepción de Implementos Médicos”

16.3.2.1 Normas del Procedimiento

1. La Enfermera o Técnico de Arsenal será responsable de recibir del Auxiliar de Servicio o Motorista conforme al original del Boletín de Remisión o el Vale por Pedido Entrega de Instrumental Médico Quirúrgico, los equipos e implementos médicos enviados a otro Arsenal para su esterilización.

16.3.2.2 Descripción del Procedimiento

Enfermera/Técnico de Arsenal

1. Extrae el Boletín de Remisión del archivo de Arsenal.
2. Revisa los equipos e implementos médicos contra el Boletín de Remisión o el Vale por Pedido Entrega de Instrumental Médico Quirúrgico.
3. Si el instrumental médico no está completo, anota el faltante en el Libro Control de Entrega.
4. Regresa sin firma el Boletín de Remisión o el Vale por Pedido Entrega de Instrumental Médico Quirúrgico y que regrese al Centro de Atención o donde se realizó la esterilización para efectuar el reclamo.
5. Si el instrumental médico está completo, realiza chequeo de lo recibido en el Boletín de Remisión o el Vale por Pedido Entrega de Instrumental Médico Quirúrgico.
6. Coloca los implementos médicos en el área de trabajo.
7. Actualiza el Registro de Control de Material Recibido.
8. Archiva el original del Boletín de Remisión o el Vale por Pedido Entrega de Instrumental Médico Quirúrgico.
9. Firma de recibido en el libro control de entrega y devuelve al Auxiliar de Servicio o Motorista.

Auxiliar de Servicio/Motorista

10. Recibe el libro control de entrega y lo guarda.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 322 de 331

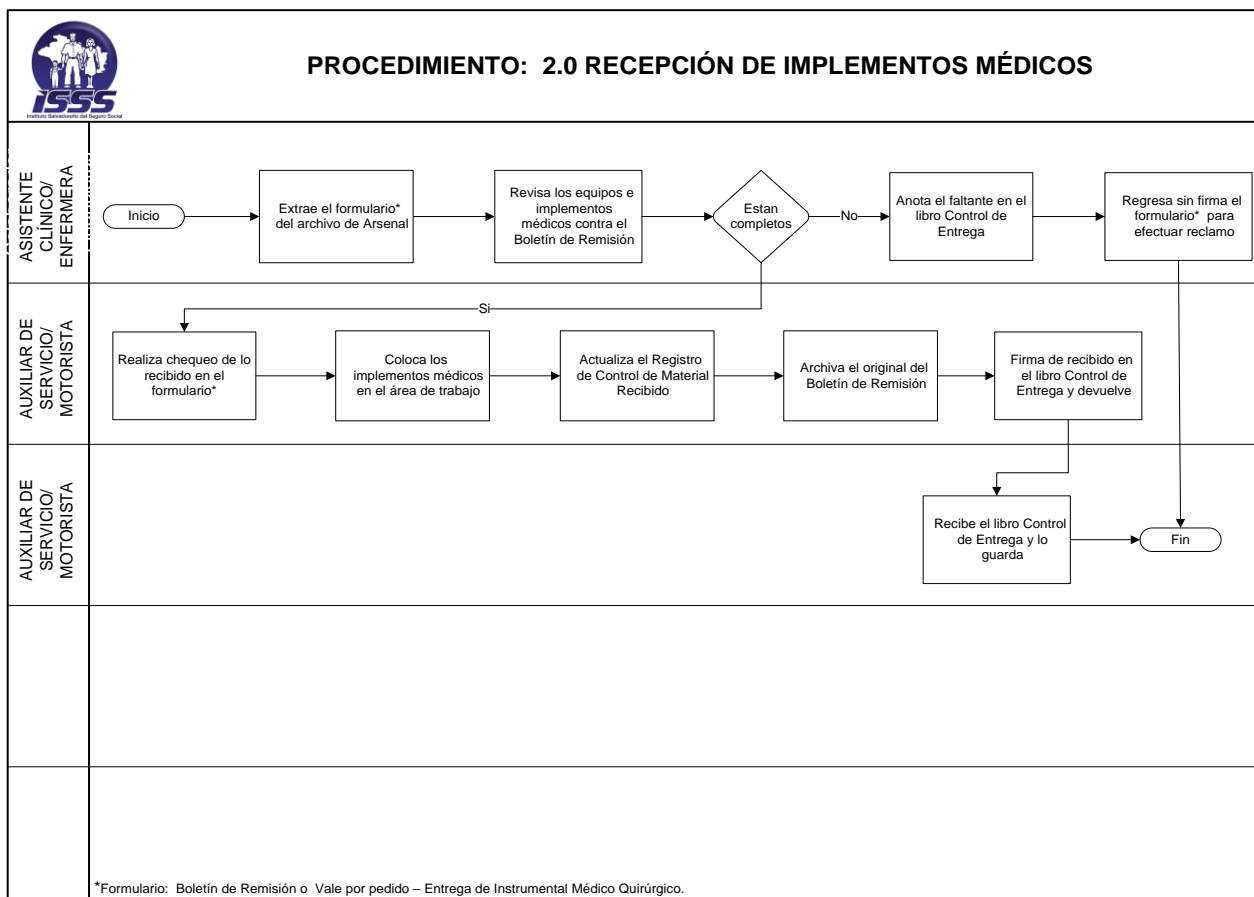
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

16.3.2.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 323 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

16.3.3 “Esterilización de Implementos Médicos”

16.3.3.1 Normas del Procedimiento

1. Los implementos médicos recibidos de otro Centro de Atención para su esterilización, deberán venir empaquetados e identificados con la fecha, nombre y número de equipo (instrumental) a esterilizar, nombre del Centro de Atención que lo envía.
2. El encargado de Arsenal, deberá mantener un Registro de Producción donde se anotaran las esterilizaciones realizadas.
3. El encargado de Arsenal deberá actualizar el Control de Esterilización al iniciar y al finalizar una esterilización, a fin de registrar los tiempos.
4. La recepción y entrega de los paquetes de implementos médicos para su esterilización, deberán realizarse con el formulario “Boletín de Remisión” en el caso que sea para otro Centro de Atención; cuando se trate de entregas dentro del Centro de Atención, se hará con un “Vale por Pedido-Entrega de Instrumental Médico Quirúrgico” el que será firmado, el original por el encargado del Arsenal al recibir los paquetes y al entregarlos.

16.3.3.2 Descripción del Procedimiento

Técnico de Arsenal/Enfermera

1. Recibe y revisa los implementos médicos
2. Prepara los paquetes cumpliendo las indicaciones que están normadas.
3. Confronta lo recibido contra el Boletín de Remisión o del Vale por Pedido-Entrega de Instrumental Médico Quirúrgico según sea el caso.
4. Firma de recibido en el original del Boletín de Remisión o Vale por Pedido-Entrega de Instrumental Médico Quirúrgico.
5. Coloca los paquetes a esterilizar en el estante.
6. Introduce los paquetes en el Autoclave para su esterilización.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 324 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

7. Prepara el Autoclave.
8. Revisa el cumplimiento de los tiempos requeridos para la esterilización de acuerdo a lo técnicamente normado.
9. Elimina el vapor de la recamara.
10. Abre el Autoclave y retira los paquetes del Autoclave.
11. Coloca los paquetes en el área definida.
12. Entrega de acuerdo a la copia del Bolefín de Remisión o del Vale por Pedido-Entrega de Instrumental Médico Quirúrgico que tiene en su archivo, los paquetes de implementos médicos.

Enfermera/Auxiliar de Servicio

13. Recibe los paquetes de implementos médicos esterilizados.
14. Confronta con el original del Bolefín de Remisión o del Vale Pedido – Entrega de Instrumental Médico Quirúrgico.
15. Firma de recibido en la copia del Bolefín de Remisión que tienen en el área de Arsenal.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 325 de 331

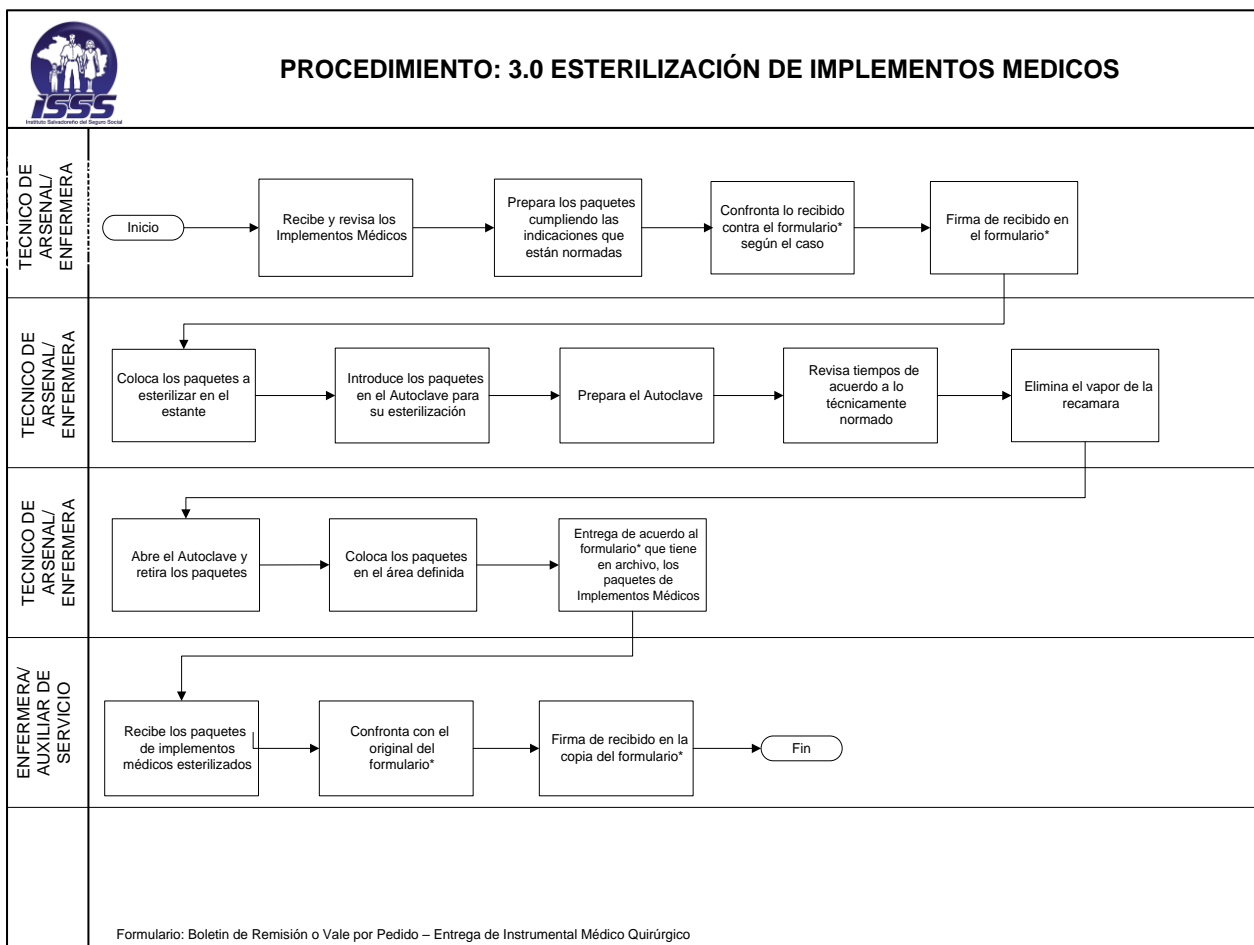
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

16.3.3.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 326 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

16.3.4 “Entrega de Ropa Hospitalaria”

16.3.4.1 Normas del Procedimiento

1. Este procedimiento será utilizado para entregar la ropa hospitalaria a ser esterilizada en la Central de Esterilización o al Centro de Atención en donde se realizará.
2. La Enfermera o Técnico de Arsenal y el Auxiliar de Servicio o Motorista, serán los responsables de ejecutar este procedimiento.
3. El responsable del Arsenal en el Centro de Atención en donde se entregue la ropa hospitalaria (verde), deberá firmar de recibido en el original de los formularios Control de Ropa Verde.
4. El Auxiliar de Servicio o Motorista entregará a la Enfermera/Técnico de Arsenal que envió la ropa a esterilizar, los originales de los formularios Control de Ropa Verde ya firmados.

16.3.4.2 Descripción del Procedimiento

Enfermera/Técnico de Arsenal

1. Revisa cada una de las piezas entregadas.
2. Elabora los paquetes de ropa hospitalaria (verde), los introduce en bolsas y la identifica.
3. Prepara en original y copia los formularios Control de Ropa Verde, anotando el tipo y la cantidad de ropa hospitalaria.
5. Anota el detalle de lo enviado en libro de Control de Entrega que llevará el Auxiliar de Servicio o Motorista.
6. Entrega la ropa hospitalaria (verde) y los formularios de Control de Ropa Verde, al Auxiliar de Servicio o motorista y el libro de Control de Entrega.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 327 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

Auxiliar de Servicio/Motorista

7. Recibe la ropa hospitalaria (verde), el Libro de Control de Entrega, los originales y copias de los formularios de Control de Ropa Verde.
8. Lleva al Centro de Atención correspondiente, la ropa hospitalaria (verde) para su esterilización.
9. Entrega el original de los formularios de Control de Ropa Verde firmados por la Unidad Médica, a la Enfermera o Técnico de Arsenal.

Enfermera/Técnico de Arsenal

10. Archiva en orden cronológico el original de los formularios de Control de Entrega de Ropa Verde en el archivo de Arsenal.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 328 de 331

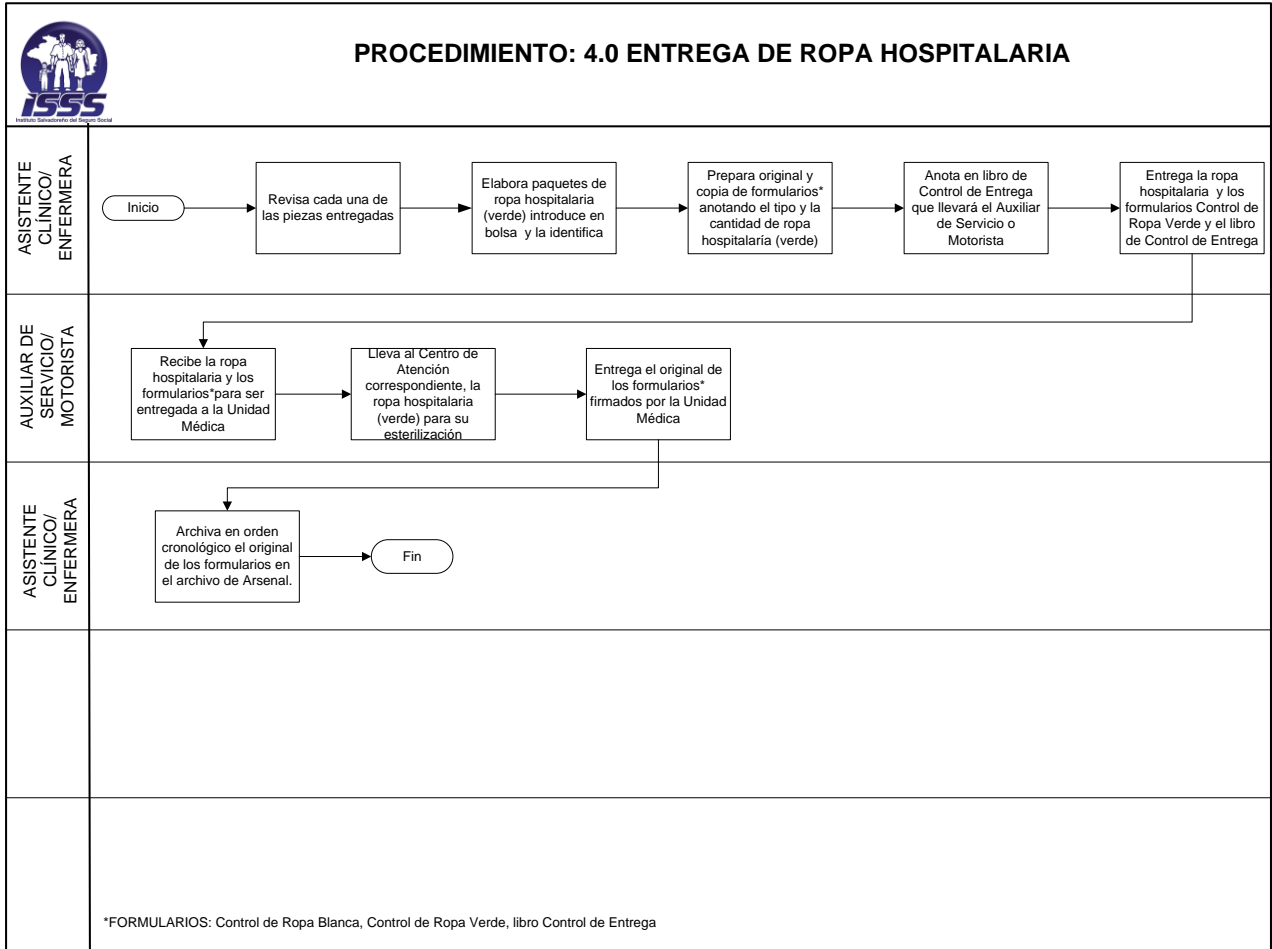
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

16.3.4.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 329 de 331

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

16.3.5 “Recepción de Ropa Hospitalaria”

16.3.5.1 Normas del Procedimiento

1. La Enfermera/Técnico de Arsenal será responsable de recibir del Auxiliar de Servicio o Motorista la ropa hospitalaria (verde) enviada al Centro de Atención donde le esterilizaron la ropa.
2. Si existiera algún faltante de ropa verde, la Enfermera o Técnico, no firmará de recibido y realizará las gestiones necesarias para que sea repuesto el faltante.

16.3.5.2 Descripción del Procedimiento

Enfermera/Técnico de Arsenal

1. Extrae los formularios de Control de Ropa Verde del archivo de Arsenal.
2. Revisa la ropa contra los formularios de Control de Ropa verde.
3. Si la ropa no está completa, anota el faltante en el libro Control de Entrega.
4. Recibe la ropa verde del Auxiliar de Servicio y no firma los formularios de Control de Ropa Verde.
5. Gestiona en el lugar de la esterilización la corrección del error.
6. Si la Ropa está completa, realiza chequeo de lo recibido en los formularios de Control de Ropa Verde.
7. Coloca la ropa en el Área de Arsenal.
8. Actualiza el Registro de Control de Material Recibido
9. Archiva en orden cronológico el original de los formularios de Control de Ropa Verde.
10. Firma de recibido el libro control de entrega y devuelve al Auxiliar de Servicio o Motorista.

Auxiliar de Servicio/Motorista

11. Recibe el libro control de entrega y lo guarda.

Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 330 de 331

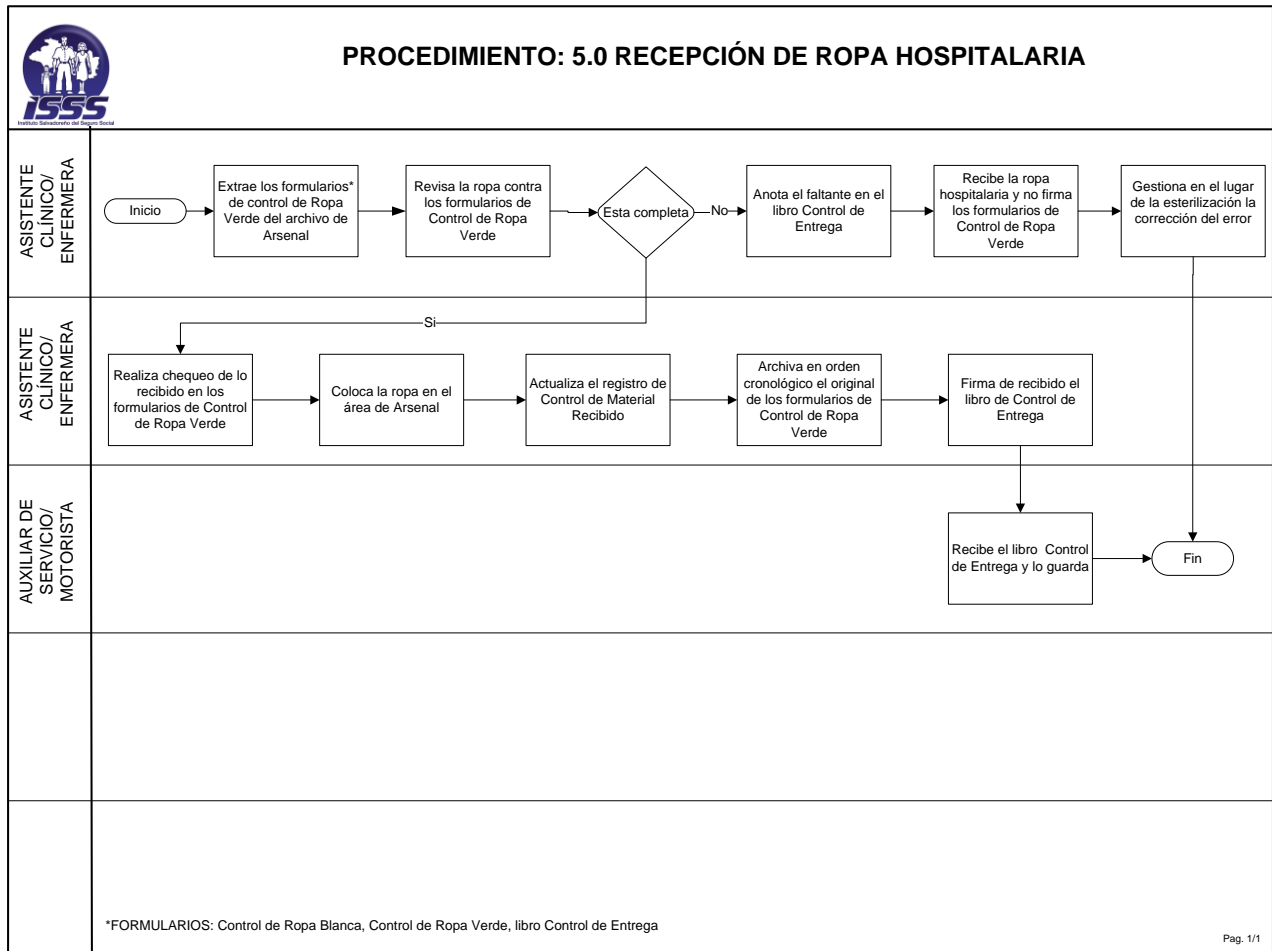
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS



CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

Dependencia:
UNIDADES MÉDICAS

16.3.5.3 Diagrama de Flujo



Fecha Creación: Mayo - 2003	Fecha Modificación: Abril - 2008	COD: MNPS20080100001
DEPTO. DESARROLLO INSTITUCIONAL	Clasificación: INTERNA	Página 331 de 331