**PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO COMUNITARIO DE SALUD MENTAL “IZTAPALAPA”**

**SEPTIEMBRE, 2012**

**INDICE HOJA**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. PROCEDIMIENTOS |  |
| * 1. PROCEDIMIENTO PARA APLICAR LOS PROGRAMAS OPERATIVOS ASISTENCIALES DEL CENTRO COMUNITARIO DE SALUD MENTAL. |  |
| * 1. PROCEDIMIENTO PARA DESARROLLAR ACTIVIDADES DE MEJORA A LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN.   2. PROCEDIMIENTO PARA OTORGAR SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA EN SALUD MENTAL   3. PROCEDIMIENTO PARA OTORGAR SERVICIOS DE URGENCIA EN SALUD MENTAL   4. PROCEDIMIENTO PARA OTORGAR SERVICIO DE ESTUDIO PSICOLÓGICO |  |
| * 1. PROCEDIMIENTO PARA OTORGAR LOS SERVICIOS DE SALUD MENTAL COMUNITARIA EN GRUPOS EXTRAMUROS   2. PROCEDIMIENTO PARA OTORGAR LOS SERVICIOS DE SALUD MENTAL COMUNITARIA EN GRUPOS INTRAMUROS   3. PROCEDIMIENTO PARA OTORGAR SERVICIO EN GRUPO PSICOEDUCATIVO |  |
| * 1. PROCEDIMIENTO PARA LA CAPACITACION DEL PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO COMUNITARIO DE SALUD MENTAL |  |
| * 1. PROCEDIMIENTO PARA LA CAPACITACION TIPO BECA DEL PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO COMUNITARIO DE SALUD MENTAL |  |
| * 1. PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE INCIDENCIAS DEL PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO COMUNITARIO DE SALUD MENTAL.   2. PROCEDIMIENTO PARA ADQUIRIR Y DISTRIBUIR LOS RECURSOS MATERIALES DEL CENTRO COMUNITARIO DE SALUD MENTAL   3. PROCEDIMIENTO PARA EJERCER LOS RECURSOS FINANCIEROS OTORGADOS AL CENTRO COMUNITARIO DE SALUD MENTAL   4. PROCEDIMIENTO PARA RECUPERAR LA INFORMACIÓN CRÍTICA ELECTRÓNICA DEL CENTRO COMUNITARIO DE SALUD MENTAL.   5. PROCEDIMIENTO PARA REPORTAR EL USO INDEBIDO DE LA INFORMACIÓN CRÍTICA DEL CENTRO COMUNITARIO DE SALUD MENTAL.   6. PROCEDIMIENTO TÉCNICO DE SOLICITUD DE NECESIDADES DE MEDICAMENTO E INSUMOS MÉDICOS A LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN PSIQUIÁTRICA.   7. PROCEDIMIENTO DE EVALUACION Y NOTIFICACIÓN DE REACCIONES ADVERSAS A MEDICAMENTO. |  |

**1. PROCEDIMIENTO PARA APLICAR LOS PROGRAMAS OPERATIVOS DEL CENTRO COMUNITARIO DE SALUD MENTAL**

**1.0 PROPÓSITO**

1.1 Aplicación de los Programas Operativos emitidos por el área central, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de las metas establecidas, referentes al servicio de atención en materia de salud mental a los usuarios del Centro Comunitario de Salud Mental “Iztapalapa” que lo demanden.

**2.0 ALCANCE**

2.1 A nivel interno el procedimiento es aplicable a las coordinaciones del Centro Comunitario de Salud Mental “Iztapalapa”.

Institucional.

2.2 A nivel externo, el procedimiento es aplicable y a la Dirección General Adjunta de los Servicios de Atención Psiquiátrica.

**3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS**

3.1 Los Programas Anuales Operativos, serán elaborados en base a la información proporcionada de áreas centrales.

3.2 El personal deberá ajustarse a lo establecido en el Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, en el Reglamento de la Ley de Salud para el Distrito Federal en materia de prestación de servicios de atención médica, en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, en la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, en la Ley para la Transparencia y Acceso a la Información Pública y en las demás normas aplicables.

3.3 La implantación y observancia de estas políticas, normas y lineamientos será responsabilidad de la unidad, bajo de la supervisión de la Subdirección y del Jefe de Atención médica del CECOSAM-I.

**4.0 DESCRIPCIÒN DEL PROCEDIMIENTO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Secuencia de Etapas** | **Actividad** | **Responsable** |
| 1.0 Recepción de normatividad | * 1. Recibe normatividad de área central y las difunde.   1.2 Informa a las jefaturas de servicio  los lineamientos para elaborar y  aplicar los programas operativos.  1.3 Somete a consideración de las  jefaturas de servicio, las metas y su  calendarización. | Subdirector |
| 2.0 Emisión y supervisión del programa operativo | 2.1 Emite programa operativo anual  2.2 Supervisa la implementación del  programa y cumplimiento de metas. | Jefe de Servicio |
| 3.0 Recepción de metas | 3.1 Recibe Metas a cumplir.  3.2 Entrega Formatos SIS-SS-PSQ  Correspondientes.   * + Formato SIS-SS-PSQ | Médico Psiquiatra/ Psicólogo clínico/ Trabajador Social/ Enfermero |
| 4.0 Recepción de información | 4.1 Recibe información estadística  reportada en el Formato SIS-SS-  PSQ, la concentra y la procesa.  4.2 Reporta mensualmente en el  Informe general el cumplimiento de  metas por servicio.   * + Formato SIS-SS-PSQ   + Informe General | Encargado de Estadística |
| 5.0 Evaluación | 5.1 Recibe informes técnicos y  estadísticos.  5.2 Evalúa periódicamente el  cumplimiento de metas y en caso  necesario, toma medidas  correctivas. | Jefe de Servicio |
| 6.0 Validación de información | 6.1 Valida informes estadísticos y  técnicos.  6.2 Turna a entidades concentradoras  en reportes mensuales y  extraordinarios.  **Termina Procedimiento** | Subdirector |

**5.0 DIAGRAMA DE FLUJO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **SUBDIRECTOR** | **JEFE DE SERVICIO** | **MÉDICO PSIQUIATRA/PSICÓLOGO CLÍNICO/TRABAJADOR SOCIAL/ ENFERMERO** | **ENCARGADO DE ESTADÍSTICA** |
| 1  Recepción de Normatividad    6  Validación de Información | 2  Emisión y Supervisión del Programa Operativo      Evaluación  5 | 3    Recepción de metas    Formato SIS-SS-PSQ | 4    Formato SIS-SS-PSQ  Informe General  Recepción de Información |

**6.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

|  |  |
| --- | --- |
| **Documentos** | **Código (Cuando aplique)** |
| Manual de Organización Específico SAP | SAP 2012 |
| Manual de Organización Específico | CECOSAM-I 2011 |
| Norma para la Prestación de Servicios en Unidades de Atención Hospitalaria Médica Psiquiátrica. | NOM-025-SSA2-1994 |

**7.0 REGISTROS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **REGISTRO** | **TIEMPO DE CONSERVACIÓN** | **RESPONSABLE DE CONSERVARLO** | **CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA** |
| Programa Operativo Anual | 5 años | Dirección | Año |
| Formato SIS-SS-PSQ | 5 años | Encargado de Estadística | Nombre del especialista y fecha |

**8.0 GLOSARIO**

**8.1 CECOSAM-C**. Centro Comunitario de Salud Mental “IZTAPALAPA”

**8.2 FORMATO SIS-SS-PSQ** Formato modificado por el Centro Comunitario de Salud Mental Cuauhtémoc para la captura de los datos estadísticos para el programa SIS de acuerdo a cada especialidad. Donde cada uno de los especialistas reportan las actividades realizadas diariamente.

**8.3 META.**Es la expresión cuantificada de las acciones que se espera realizar en la aplicación del programa en un tiempo y lugar determinados

**8.4 PROGRAMA OPERATIVO ANUAL*.*** Es una descripción por escrito de una secuencia de acciones afines y coherentes, por medio de las cuales se pretenden alcanzar objetivos y metas, previamente determinados en su planeación.

**9.0 CAMBIOS EN ESTA VERSIÓN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Número de Revisión** | **Fecha de la Actualización** | **Descripción del Cambio** |
| 2 | Octubre 2011 | Tipo de formatos |

**10.0 ANEXOS**

1. Formato de Informe de Transparencia y Combate a la Corrupción.

**2. PROCEDIMIENTO PARA DESARROLLAR ACTIVIDADES DE MEJORA A LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN.**

**1.0 PROPÓSITO**

1.1 Desarrollar actividades específicas, con la finalidad de implementar estrategias de calidad en el servicio de atención en materia de salud mental a los usuarios del Centro Comunitario de Salud Mental “Iztapalapa” que lo demanden.

**2.0 ALCANCE**

2.1 A nivel interno el procedimiento es aplicable a las coordinaciones del Centro Comunitario de Salud Mental “Iztapalapa”.

Institucional.

2.2 A nivel externo, el procedimiento es aplicable y a la Dirección General Adjunta de los Servicios de Atención Psiquiátrica

**3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS**

.1 El subdirector de la unidad integrará la información proporcionada de áreas centrales para la elaboración y actualización de los programas anuales operativos de la unidad, en coordinación con las jefaturas de servicio.

3.2 Las actividades y metas se establecerán de acuerdo con los recursos humanos, materiales y financieros con que cuente la unidad.

3.3 Los informes mensuales o extraordinarios se realizarán de acuerdo a las normas establecidas para tal efecto.

3.4 El subdirector coordinará a los jefes de servicio para la organización de actividades y recursos que satisfagan las demandas de atención de los usuarios en materia de salud mental y fomentará la formación del comité interno de calidad, asimismo, promoverá la supervisión del cumplimiento de metas.

3.5 El personal deberá ajustarse a lo establecido en el Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, en el Reglamento de la Ley de Salud para el Distrito Federal en materia de prestación de servicios de atención médica, en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, en la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, en la Ley para la Transparencia y Acceso a la Información Pública y en las demás normas aplicables.

3.6 La implantación y observancia de estas políticas, normas y lineamientos será responsabilidad de la unidad, bajo de la supervisión del Subdirector y del Jefe de Atención médica del CECOSAM-I.

**4.0 DESCRIPCIÒN DEL PROCEDIMIENTO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Secuencia de Etapas** | **Actividad** | **Responsable** |
| 1.0 Integración del Comité de Calidad. | 1.1 Promueve la formación del comité interno de apoyo para el desarrollo de actividades específicas para mejorar la calidad en la atención.  1.2 Integra el Comité de Calidad   * Acta de instalación del Comité de Calidad. | Subdirector |
| 2.0 Aplicación de Encuestas | 2.1 Aplica al usuario Encuestas de Satisfacción de Usuario/INDICAS.  2.2 Orienta al usuario sobre el uso del Buzón de sugerencias, felicitaciones e Inconformidades y la aplicación de la hoja de sugerencias, felicitaciones e inconformidades.   * Encuestas de satisfacción * Hoja de sugerencias, felicitaciones e inconformidades. | Trabajo Social y enfermería |
| 3.0 Recopilación y Análisis de la Información | 3.1 Recaba del buzón las Hoja de sugerencias, felicitaciones e inconformidades.  3.2 Analiza Hojas y propone estrategias y da seguimiento.   * Hoja de sugerencias, felicitaciones e inconformidades. | Comité de Calidad y Seguridad del Paciente |
| 4.0 Recepción de Información | 4.1 Recibe propuestas de estrategias, analiza y toma decisiones.  4.2 Envía reporte mensual en Formato de Informe de Quejas y/o sugerencias y de combate a la corrupción al área central.   * Formato de Informe de quejas.   **Termina Procedimiento** | Subdirector |

**5.0 DIAGRAMA DE FLUJO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Subdirector** | **Trabajo Social y Enfermería** | **Comité de Calidad y Seguridad del Paciente** |
| 1  Integración del Comité de Calidad  Acta de Instalación del Comité de Calidad  4  Recepción de Información  Formato de Informe de Quejas | Encuestas de satisfacción  Hoja de sugerencias, felicitaciones e inconformidades  Aplicación de Encuestas  2 | Hoja de sugerencias, felicitaciones e inconformidades  Recopilación y análisis de la información    3 |

**6.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

|  |  |
| --- | --- |
| **Documentos** | **Código (Cuando aplique)** |
| Manual de Organización Específico SAP | SAP 2012 |
| Manual de Organización Específico | CECOSAM-C2011 |
| Norma para la Prestación de Servicios en Unidades de Atención Hospitalaria Médica Psiquiátrica. | NOM-025-SSA2-1994 |

**7.0 REGISTROS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **REGISTRO** | **TIEMPO DE CONSERVACIÓN** | **RESPONSABLE DE CONSERVARLO** | **CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA** |
| Encuestas de Satisfacción en la atención / INDICAS | 1 año | Dirección | Fecha |
| Hoja de Buzón para sugerencias, felicitaciones e inconformidades | 1 año | Dirección | Fecha |
| Formato de Informe de sugerencias, felicitaciones e inconformidades | 2 años | Dirección | Nombre de Unidad y Fecha |
| Formato de Informe de Transparencia y Combate a la Corrupción | 1 año | Dirección | Nombre de Unidad y Fecha |

**8.0 GLOSARIO**

**8.1 BUZÓN DE SUGERENCIAS, FELICITACIONES E INCONFORMIDADES PROCEDENTES**.Es una caja o recipiente colocado en lugares estratégicos de la Unidad con la finalidad de recibir los Formatos de sugerencias, felicitaciones e inconformidades en los cuales, el usuario ha escrito su opinión en relación a la atención recibida.

**8.2 CECOSAM-I***.* Centro Comunitario de Salud Mental “IZTAPALAPA”.

**8.3 CALIDAD EN EL SERVICIO.**Se refiere al grado en que los servicios mejoran la salud de los individuos de manera congruente con las normas profesionales y responden de manera adecuada a las expectativas y valores de los pacientes.

**9.0 CAMBIOS EN ESTA VERSIÓN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Número de Revisión** | **Fecha de la Actualización** | **Descripción del Cambio** |
| 2 | Octubre 2011 | Tipo de formatos |

**10.0 ANEXOS PROCEDIMIENTO 1**

1. Encuestas de Satisfacción en la atención de INDICAS.
2. Formato de quejas, sugerencias, felicitaciones e inconformidades.
3. Formato de Informe de quejas, sugerencias, felicitaciones e inconformidades.

**3. PROCEDIMIENTO PARA OTORGAR SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA EN SALUD MENTAL**

**1.0 PROPÓSITO**

1.1 Establecer lineamientos y actividades para la prestación de Servicios de Consulta Externa en materia de salud mental en el Centro Comunitario de Salud Mental “Cuauhtémoc”, con la finalidad de implementar estrategias de atención médica y psiquiátrica en salud mental para el usuario que la demande.

**2.0 ALCANCE**

2.1 Específico. A nivel interno el procedimiento es aplicable a las coordinaciones y al personal operativo del Centro Comunitario de Salud Mental “Cuauhtémoc”.

**3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTO**

3.1El servicio de Consulta Externa proporcionará atención especializada a los usuarios a toda persona mayores de 5 años que lo soliciten, excepto a pacientes con problemas en el aprendizaje y/o que no padezcan de problemas de salud mental.

3.2 En caso de acudir referido por alguna institución (escuelas, aldeas infantiles, instituciones de salud, Procuraduría General de la República, Centro de Atención a Indigentes Senecto, etc.); el usuario deberá traer copia del oficio o referencia y/o copia de resultados, en caso de contar con estudios previos como: electroencefalograma, electrocardiograma, reportes psicológicos, etc.

3.3 La atención de los usuarios tendrá horario de 7:00 a 16:00 horas de lunes a viernes.

3.4 Los menores de edad, deberán acudir acompañados por un adulto, que puede ser uno de los padres, el tutor o la persona legalmente designada para tal efecto.

3.5 Los pacientes con cita contarán con una tolerancia de 15 minutos para presentarse en el servicio correspondiente, al cabo de los cuales, en su ausencia, se cancelará la cita y se asignará una nueva.

3.6 Para recibir la atención de consulta de primera vez o subsecuente, el usuario deberá pagar la Cuota de Recuperación que la corresponda en Caja y obtener el original y copia del Recibo Único Nacional de Pago, (al que posteriormente se le denominará (RUNP) u obtener el comprobante de Exención del pago en el Servicio de Trabajo Social.

3.7El Paciente deberá ser atendido en el día y hora programados en un ambiente de calidez, donde predomine la relación terapéutica, siempre tendiente a lograr un servicio de calidad con una mejora continua.

3.9 Las consultas subsecuentes se otorgarán con la periodicidad necesaria para el usuario de acuerdo a su diagnostico y evolución así como de la capacidad de atención del Servicio de Consulta Externa.

3.10 Los usuarios dispondrán en promedio de 60 minutos para la consulta de primera vez y de 40 minutos para las consultas subsecuentes.

3.11 Las actividades psicoterapéuticas tendrán diferentes modalidades: individual, grupal, de pareja y/o familiar, dependiendo de la evaluación inicial del psicólogo clínico. Dicha actividad tendrá una duración de 60 minutos.

3.14 La aplicación de pruebas psicológicas debe ser evaluada por los psicólogos clínicos cuando dichas pruebas sean solicitadas por el área médica. La petición deberá fundamentarse, considerando de 2 a 3 sesiones para la aplicación de un estudio psicológico completo.

3.15 Los médicos tratantes deberán llenar los formatos correspondientes en el caso de que los usuarios requieran de estudios auxiliares de diagnóstico y tratamiento o interconsulta de otra especialidad.

|  |
| --- |
| 3.16 Para la prestación de servicios, el personal se deberá ajustar a lo establecido en la Ley General de Salud, el Reglamento de la Ley en Materia de Presentación de Servicios de Atención Medica, la NOM-025-SSA-1994 y demás instrumentos regulatorios vigentes |
| 3.17 El personal de salud deberá registrar las anotaciones de las intervenciones realizadas en el Expediente Clínico, conforme a lo establecido en la NOM-168-SSA-1998. |

3.18 La implantación y observancia de estas políticas, normas y lineamientos será responsabilidad del Jefe de Atención Medica y de la Subdirección del CECOSAM-IZTAPALAPA.

**4.0 Descripción del procedimiento**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Secuencia de Etapas** | **Actividad** | **Responsable** |
| 1.0 Recepción de usuarios | 1.1Se informa al Usuario y familiares sobre los servicios y horarios.  1.2 Recibe al usuario y registra datos del usuario en el formato de pacientes de primera vez.  1.3 Envía al usuario a pagar al área de Caja.   * Formato de Registro de pacientes de primera vez. | Módulo de Información / Jefe de Atención Médica |
| 2.0 Recuperación de cuota | * 1. Recibe el importe correspondiente a la cuota de recuperación.   2. Entrega al usuario el original y copia del Recibo Único Nacional de Pago (RUNP). * Recibo único nacional de pago. | Encargado de caja |
| 3.0 Atención de Enfermería | 3.1 Informa de manera verbal a los pacientes el proceso a seguir en su consulta.  3.2 Recibe al usuario con la copia del RUNP  3.3 Toma somatometría y signos vitales.  3.4 Registra datos en Hoja de consulta de primera vez y libreta de pacientes.  3.5 Asigna Trabajador Social para aplicación de estudio socioeconómico, Médico Psiquiatra para valoración correspondiente, de acuerdo al número de fichas otorgado.   * Hoja de consulta de primera vez. * Libreta de pacientes. | Enfermería |
| 4.0 Elaboración de estudio socioeconómico | 4.1 Realiza entrevista para elaboración de estudio socioeconómico y registra datos en Ficha Socioeconómica.  4.2 Asigna nivel correspondiente.  4.3 Integra ficha socioeconómica y entrega a Jefatura de Trabajo Social.  4.4 Registra actividades en el Formato SIS-SS-PSQ y entrega a Estadística.   * Ficha Socioeconómica * Formato SIS-SS-PSQ. | Trabajo Social |
| **Secuencia de Etapas** | **Actividad** | **Responsable** |
| 5.0 Atención  Médica de primera vez | 5.1 Recibe y se presenta con el paciente.  5.2 Verifica los datos personales del paciente en el expediente.  5.3Interroga al paciente y familiares para recabar información.  5.4Explora el estado físico y mental del paciente.  5.5Elabora Historia Clínica y Diagnostico  5.6Solicita en caso de ser necesario Estudios Psicológicos y Sociales.  5.7 Informa al usuario y acompañante sobre el diagnostico y pronostico, orienta al familiar sobre el manejo del usuario en el hogar y resuelve dudas.  5.3 Registra datos de la atención en la Hoja de Consulta de Primera vez u Hoja de Referencia y entrega a enfermería.  5.4 Registra actividades en el Formato SIS-SS-PSQ y entrega a Estadística.   * Historia Clínica * Hoja de consulta de primera vez * Hoja de referencia * Formatos SIS-SS-PSQ | Médico Psiquiatra |
| 6.0 Programación de Consulta Subsecuente | 6.1 Solicita a médicos psiquiatras y psicólogos hoja de citados para la semana.  6.2 Entrega a archivo clínico la hoja de citados.   * Hoja de Pacientes Citados | Enfermería |
| 7.0 Recepción de programación de citas. | 7.1 Recibe hojas de citados para la semana.  7.2 Registra la salida de expedientes en hoja de registro.   * Hoja de registro de salida de expedientes. | Archivo Clínico |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Secuencia de Etapas** | **Actividad** | **Responsable** |
| 8.0 Atención de Enfermería para consulta subsecuente | 8.1 Recibe de Archivo Clínico las Hojas de consulta de primera vez o expedientes y las distribuye al especialista correspondiente.  8.2 Verifica pago, recibe RUNP, precarnet o carnet del usuario, y confirma cita.  8.3 Registra datos en la libreta de pacientes subsecuentes.  8.4 Toma signos vitales y somatometría.  9.5 Registra en hoja de evolución del paciente.  8.6 Anexa hoja en el expediente correspondiente.  8.7 Entrega precarnet con RUNP a especialista correspondiente.   * Hoja de expedientes de Primera vez. * Expediente Clínico. * RUNP * Precarnet o Carnet. * Libreta de pacientes subsecuentes. * Hoja de Evolución. | Enfermería |
| 9.0 Atención médica Subsecuente | 9.1 Recibe al usuario y brinda consulta subsecuente.  9.2 Expide y entrega receta médica, si el plan de tratamiento lo requiere.  9.3 Registra datos clínicos en el expediente clínico en la Hoja de Evolución.  9.4Registra la actividad en Formato SIS-SS-PSQ.  9.5 Entrega a estadística.  9.6 Refiere a Psicólogo Clínico.  Si:  No:   * Receta médica * Expediente Clínico * Hoja de Evolución * Formato SIS-SS-PSQ * Hoja de Referencia | Médico Psiquiatra |
| 10.0 Valoración por Psicología | 10.1 Valora en entrevista inicial si requiere de atención psicoterapéutica y de qué modalidad.  10.2 Brinda atención psicoterapéutica en la modalidad indicada (individual, de pareja, familiar, grupal), según plan de tratamiento. | Psicólogo Clínico |
| 11.0 Programación de cita subsecuente | 11.1 Registra cita de consulta subsecuente en carnet, si así lo requiere el plan de tratamiento.  11.2 Entrega expediente a enfermería   * Carnet de Citas | Médico Psiquiatra |
| 12.0 Recepción de información | 12.1 Recibe Formato SIS-SS-PSQ de cada especialista.  12.2 Concentra y captura en paquete estadístico.  12.3 Presenta a Jefe inmediato superior para Vo.Bo.  12.4 Envía a SAP.   * Formato SIS-SS-PSQ | Encargado de Estadística |
| 13.0 Recepción de documentos | 13.1 Recibe Hoja de Consulta de primera vez para apertura de Expediente Clínico.  13.2 Asigna número consecutivo por año al fólder, ficha alfabética.  13.3 Entrega carnet al usuario.  13.4 Recibe expedientes clínicos del día, los descarga en hoja de registros y archiva.   * Hoja de Consulta de Primera vez * Carnet * Expediente Clínico * Hoja de Registros de archivo   **Termina Procedimiento** | Archivo Clínico |

**5.0 DIAGRAMAS DE FUJO**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Módulo de Información | Encargado de caja | Enfermería | Trabajo Social | Médico Psiquiatra | Archivo Clínico | Psicólogo Clínico | Encargado de Estadística |
| 1  Formato de Registro de Pacientes de Primera vez  Recepción de Usuarios | 2  Recuperación de cuota    RUNP | 3  Atención de Enfermería  3  -Hoja de Pacientes de Primera vez  -Libreta de pacientes  7  Programación de Consulta Subsecuente    Hoja de pacientes citados  8  Atención de Enfermería Subsecuente    -Hoja Expediente  - Exp. Clínico  -RUNP  -Precarnet o Carnet  -Libreta pacientes subsec | 4  Elaboración de Estudio Socioeconómico  4  -Ficha Socioeconómica  -Formato SIS-SS-PSQ | 5  Atención Médica de Primera vez    -Historia Clínica  -Hoja de Consulta de Primera Vez  -Hoja de Referencia  -Formato SIS-SS-PSQ  9  Atención Médica Subsecuente  9  -Receta Médica  -Expediente Clínico  -Hoja de evolución  -Formato SIS  -Hoja de Referencia  Referencia  No Si  Carnet  Programación Cita Subsecuente  11 | 6  Recepción de Programación de citas    Hoja de Registro de Expedientes  13  -Hoja de Consulta de Primera Vez  -Carnet  -Exp. Clínico  -Hoja registro Archivo  Recepción de documentos | 10  Valoración Psicológica | Recepción de Información  12  Formato SIS-SS-PSQ |

**6.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

|  |  |
| --- | --- |
| **Documentos** | **Código (Cuando aplique)** |
| Manual de Organización Específico de los Servicios de Atención Psiquiátrica | SAP- 2012 |
| Norma para la prestación de servicios en Unidades de Atención Hospitalaria Médica Psiquiátrica. | NOM-025-SSA2-1994 |
| Norma del expediente clínico. | NOM-168-SSA1-1998  D.O.F. 30-IX-1997 |

**7.0 REGISTROS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **REGISTRO** | **TIEMPO DE CONSERVACIÓN** | **RESPONSABLE DE CONSERVARLO** | **CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA** |
| Recibo Único Nacional de Pago (RUNP) | 5 años | Administración | Número de Folio y Fecha |
| Recibo de Exención | 5 años | Administración | Número de Folio y Fecha |
| Hoja de Consulta e primera vez | 5 años | Archivo Clínico | Número de Exp. y Nombre del usuario |
| Hoja de Referencia 1 | 5 años | Archivo Clínico | Número de Exp. y Nombre del usuario |
| Hoja de Referencia 2 | 5 años | Archivo Clínico | Número de Exp. y Nombre del usuario |
| Formato SIS-SS-PSQ | 1 año | Encargado de Estadística | Nombre del especialista y fecha |
| Ficha Socioeconómica | 5 años | Archivo Clínico | Número de Exp. y Nombre del usuario |
| Formato de Hoja de evolución | 5 años | Archivo Clínico | Número de Exp. y Nombre del usuario |
| Carnet | 5 años | Archivo Clínico | Número de Exp. y Nombre del usuario |
| Expediente Clínico | 5 años | Archivo Clínico | Número de Exp. y Nombre del usuario |

**8.0 GLOSARIO**

**8.1 CECOSAM-I***.* Centro Comunitario de Salud Mental “Iztapalapa”

**8.2 ATENCIÓN MÉDICA**, al conjunto de servicios que se proporcionan al individuo, con el fin de promover, proteger y restaurar la salud.

**8.3 CONSULTA DE PRIMERA VEZ**. Se refiere a la Primera ocasión en la que un usuario es atendido por el especialista de salud mental.

**8.4 ESPECIALISTA***.* Se refiere al Médico Psiquiatra, Psicólogo Clínico o Trabajador Social, según la actividad que corresponda.

**8.5 ESTUDIO SOCIOECONÓMICO***.* Se refiere a la acción que realiza el Trabajador Social para determinar en forma sistemática y estandarizada la clasificación de acuerdo a los ingresos y egresos familiares del usuario, para aplicar el tabulador de cuotas de recuperación por servicios de salud de acuerdo a los lineamientos que marca Patrimonio de la Beneficencia Pública. Se actualizan cada seis meses.

**8.6 EXPEDIENTE CLÍNICO**, al conjunto de documentos escritos, gráficos e imagenológicos o de cualquier otra índole, en las cuales el personal de salud, deberá hacer los registros, anotaciones y certificaciones correspondientes a su intervención con arreglo a las disposiciones sanitarias.

**8.7 FORMATO SIS-SS-PSQ** Formato modificado por el Centro Comunitario de Salud Mental Iztapalapa para la captura de los datos estadísticos para el programa SIS de acuerdo a cada especialidad. Donde cada uno de los especialistas reportan las actividades realizadas diariamente.

**8.8 PACIENTE**, al beneficiario directo de la atención médica.

**8.9 RUNP***.*Recibo Único Nacional de Pago. Documento emitido para comprobar el pago por el servicio otorgado.

**8.10 SAP.** Servicios de Atención Psiquiátrica.

**8.11 SIS.** Sistema de Información en Prestación de Servicios.

**8.12 SOMATOMETRIA***.* Es la parte de la antropología que mide las partes del cuerpo.

**8.13 TOMA DE SIGNOS VITALES**. Determinación y registro de la frecuencia cardiaca, pulso, frecuencia respiratoria temperatura y presión arterial.

**8.14 TRABAJO SOCIAL**. Se refiere al especialista que valora las condiciones socioeconómicas del paciente con la finalidad de intervenir desde el aspecto social en la salud mental.

**8.15 USUARIO** a toda aquella persona, paciente o no, que requiera y obtenga la presentación de servicios de atención médica.

**9.0 CAMBIOS EN ESTA VERSIÓN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Número de Revisión** | **Fecha de la Actualización** | **Descripción del Cambio** |
| 2 | Octubre, 2011 | Proceso de primera vez y subsecuente |

**10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO 1**

1. Recibo Único Nacional de Pago (RUNP)
2. Recibo de Exención
3. Hoja de Evolución
4. Hoja de Referencia 1
5. Hoja de Referencia 2
6. Formato SIS-SS-PSQ
7. Ficha Socioeconómica
8. Carnet

**4. Procedimiento para otorgar Servicios de Urgencia en Salud Mental**

**1.0 PROPÓSITO**

1.1 Establecer lineamientos y actividades para la prestación de Servicios de Urgencia en materia de salud mental en el Centro Comunitario de Salud Mental “Iztapalapa”, con la finalidad de implementar estrategias de atención médica y psiquiátrica en salud mental para el usuario que la demande.

**2.0 ALCANCE**

2.1 Específico. A nivel interno el procedimiento es aplicable a las coordinaciones y al personal operativo del Centro Comunitario de Salud Mental “Iztapalapa”.

**3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS**

3.1Se otorgará el Servicio de Urgencia a toda persona mayores de 5 años que lo soliciten, excepto a pacientes con problemas en el aprendizaje y/o que no padezcan de problemas de salud mental.

3.2 En caso de acudir referido por alguna institución (escuelas, aldeas infantiles, instituciones de salud, Procuraduría General de la República, Centro de Atención a Indigentes Senecto, etc.); el usuario deberá traer copia del oficio o referencia y/o copia de resultados, en caso de contar con estudios previos como: electroencefalograma, electrocardiograma, reportes psicológicos, etc.

3.3 La atención de los usuarios tendrá horario de 7:00 a 16:00 horas de lunes a viernes.

3.4 El servicio de urgencias está dotado de personal necesario y suficientemente capacitado, para atender las urgencias médico- psiquiátricas de las personas con trastornos mentales y de conducta.

3.5. El Servicio de Urgencias contará con el mobiliario, equipo, instrumental, medicamento y material de curación suficiente y en buenas condiciones de funcionamiento.

3.6 Todo usuario deberá pagar la cuota de recuperación que le corresponda para recibir la atención de Preconsulta y en su caso la de urgencias.

3.7 Los usuarios con trastornos de salud mental recibirán la atención por parte del personal del servicio en un periodo no mayor de 15 minutos posterior a su acceso.

3.8 El médico especialista en psiquiatría deberá ser quien otorgue o supervise siempre toda atención de pacientes en el Servicio de Urgencias.

3.9 El Médico psiquiatra del Servicio de Admisión- Urgencias podrá referir pacientes a otras instituciones cuando no cuente con los recursos necesarios para su atención.

3.10 En la prestación de los servicios, el personal operativo se deberá ajustar a lo establecido en el Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica en el Reglamento de la Ley de Salud para el Distrito Federal en materia de prestación de servicios de atención médica en la NOM-168 del expediente clínico y en las demás normas aplicables.

3.11 La implantación y observancia de estas políticas, normas y lineamientos será responsabilidad del Jefe de Atención Medica y de la Subdirección del CECOSAM-IZTAPALAPA.

**4.0 Descripción del procedimiento**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Secuencia de Etapas** | **Actividad** | | **Responsable** |
| 1.0 Recepción de Usuarios | 1.1 Orienta y dirige al usuario y acompañante hacia el servicio de urgencias. | | Personal de Recepción |
| 2.0 Recuperación de cuota | 2.1 Recibe cuota de recuperación del usuario.  2.2 Entrega original y copia del RUNP   * RUNP | | Encargado de Caja |
| 3.0 Atención de enfermería en urgencia | 3.1 Recibe RUNP y carnet del usuario, verifica pago.  3.2 Registra datos en libreta de enfermería.  3.3 Solicita a Archivo Clínico el expediente clínico y lo entrega al especialista correspondiente.  3.4 El encargado de Archivo registra en su hoja de control de expedientes la entrada y salida de expedientes del área.  3.5 Toma signos vitales y somatometría y registra en hoja de evolución del paciente (F-CECOC-3)  3.6 Informa a médico especialista encargado de urgencias y le entrega expediente, precarnet o carnet con RUNP.   * RUNP * Carnet de Usuario * Libreta de Enfermería * Expediente Clínico * Hoja de Control de Expedientes * Hoja de Evolución del Paciente (F-CECOC-3) | | Enfermería  Archivo Clínico |
| 4.0 Atención Psiquiátrica en urgencia | 4.1 Recibe al usuario y brinda consulta de urgencia o no programada.  4.2 Registra datos clínicos en el expediente clínico en la Hoja de Evolución.  4.3 Entrega receta médica, si el plan de tratamiento lo requiere o se realiza referencia a otra institución, en hoja de referencia de paciente(F-CECOC-4)  4.4 Registra cita de consulta subsecuente en carnet, si así lo requiere el plan de tratamiento.  4.5 Registra en la agenda fecha de la próxima consulta.  4.6 Registra la actividad en Formato SIS-SS-01-P-Bis y entrega a estadística  4.7 Entrega expediente a enfermería.   * Expediente Clínico * Hoja de Evolución * Receta Médica * Hoja de Referencia (F.CECOC-4) * Carnet de usuario * Agenda del Médico * Formato SIS-SS-01-P-Bis | | Médico Psiquiatra |
| 5.0 Recepción de Información | 5.1 Recibe Formato SIS-SS-01-P-Bis de cada especialista, los presenta a Jefe de Atención Médica para VoBo.  5.2 Concentra y captura en Paquete estadístico.  5.3 Envía a SAP  5.4 Recibe expedientes clínicos del día.  Registra en el control de entrada y salida de expedientes y archiva.   * Formato SIS-SS-01-P-Bis * Expediente Clínico * Hoja de Registro Expedientes   **Termina Procedimiento** | Archivo Clínico | |

**5.0 DIAGRAMA DE FUJO**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Personal de Recepción | Encargado de caja | Enfermería | Medico Psiquiatra | Archivo Clínico |
| 1    Recepción de Usuarios | 2  Recuperación de cuota    RUNP | 3  -RUNP  -Carnet de Usuario  -Libreta de Enfermería  -Expediente Clínico  -Hoja de Control de Expedientes  -Hoja de Evolución del Paciente (F-CECOC-3  Atención de Enfermería en urgencia | Atención Psiquiátrica en urgencia  4  -Expediente Clínico  -Hoja de Evolución  -Receta Médica  -Hoja de Referencia (F.CECOC-4)  -Carnet de usuario  -Agenda del Médico  -Formato SIS-SS-01-P-Bis | Recepción de Información  5  -Formato SIS-SS-01-P-Bis  -Expediente Clínico  -Hoja de Registro Expedientes |

**6.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

|  |  |
| --- | --- |
| **Documentos** | **Código (Cuando aplique)** |
| Manual de Organización Específico de los Servicios de Atención Psiquiátrica | SAP- 2012 |
| Norma para la prestación de servicios en Unidades de Atención Hospitalaria Médica Psiquiátrica. | NOM-025-SSA2-1994 |
| Norma del expediente clínico. | NOM-168-SSA1-1998  D.O.F. 30-IX-1997 |

**7.0 REGISTROS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **REGISTRO** | **TIEMPO DE CONSERVACIÓN** | **RESPONSABLE DE CONSERVARLO** | **CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA** |
| Recibo Único Nacional de Pago (RUNP) | 5 años | Administración | Número de Folio y Fecha |
| Recibo de Exención | 5 años | Administración | Número de Folio y Fecha |
| Hoja de Referencia F-CECOC-4 | 5 años | Archivo Clínico | Número de Exp. y Nombre del usuario |
| Formato SIS-01-P-Bis | 1 año | Encargado de Estadística | Nombre del especialista y fecha |
| Formato de Hoja de evolución | 5 años | Archivo Clínico | Número de Exp. y Nombre del usuario |
| Carnet | 5 años | Archivo Clínico | Número de Exp. y Nombre del usuario |
| Expediente Clínico | 5 años | Archivo Clínico | Número de Exp. y Nombre del usuario |

**8.0 GLOSARIO**

**8.1 ARCHIVO CLÍNICO***.* Es el área física en donde se concentran ordenan y resguardan los expedientes clínicos de los pacientes*.*

**8.2 ATENCIÓN MÉDICA**, al conjunto de servicios que se proporcionan al individuo, con el fin de promover, proteger y restaurar la salud.

**8.3 CECOSAM-C**. Centro Comunitario de Salud Mental “Iztapalapa”

**8.4 ESPECIALISTA***.* Se refiere al Médico Psiquiatra, Psicólogo Clínico o Trabajador Social, según la actividad que corresponda.

**8.5 EXPEDIENTE CLÍNICO**, al conjunto de documentos escritos, gráficos e imagenológicos o de cualquier otra índole, en las cuales el personal de salud, deberá hacer los registros, anotaciones y certificaciones correspondientes a su intervención con arreglo a las disposiciones sanitarias.

**8.6 FORMATO SIS-SS-PSQ** Formato modificado por el Centro Comunitario de Salud Mental Cuauhtémoc para la captura de los datos estadísticos para el programa SIS de acuerdo a cada especialidad. Donde cada uno de los especialistas reportan las actividades realizadas diariamente.

**8.7 NOTA DE EVOLUCIÓN.**Se refiere a las anotaciones en el expediente clínico en la Hoja de Evolución, realizadas por el especialista, en las cuales se detalla la respuesta favorable o no del usuario ante el tratamiento, las cuales contienen los datos relevantes de la consulta y las acciones técnicas realizadas por el especialista.

**8.8 PACIENTE**, al beneficiario directo de la atención médica.

**8.9 RUNP**.Recibo Único Nacional de Pago. Documento emitido para comprobar el pago por el servicio otorgado.

**8.10 SAP.** Servicios de Atención Psiquiátrica.

**8.11 SIS.** Sistema de Información en Prestación de Servicios.

**8.12 SOMATOMETRIA***.* Es la parte de la antropología que mide las partes del cuerpo.

**8.13 TOMA DE SIGNOS VITALES**. Determinación y registro de la frecuencia cardiaca, pulso, frecuencia respiratoria temperatura y presión arterial.

**8.14 USUARIO** a toda aquella persona, paciente o no, que requiera y obtenga la presentación de servicios de atención médica.

**9.0 CAMBIOS EN ESTA VERSIÓN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Número de Revisión** | **Fecha de la Actualización** | **Descripción del Cambio** |
| 2 | Octubre, 2011 | Proceso de primera vez y subsecuente |

**10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO 1**

1. Recibo Único Nacional de Pago (RUNP)
2. Recibo de Exención
3. Hoja de Evolución
4. Hoja de Referencia 1
5. Hoja de Referencia 2
6. Formato SIS-SS-PSQ
7. Ficha Socioeconómica
8. Carnet

**5. Procedimiento para Otorgar Servicio de Estudio Psicológico**

**1.0 PROPÓSITO**

1.1 Establecer lineamientos y actividades para la prestación de Servicios de Estudio Psicológico en materia de salud mental en el Centro Comunitario de Salud Mental “Iztapalapa”, con la finalidad de implementar estrategias de atención psicológica y psiquiátrica en salud mental para el usuario que la demande.

**2.0 ALCANCE**

2.1 Específico. A nivel interno el procedimiento es aplicable a las coordinaciones y al personal operativo del Centro Comunitario de Salud Mental “Iztapalapa”.

**3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS**

3.1Se otorgará el Servicio de Estudio Psicológico a toda persona mayor de 5 años que lo soliciten.

3.2 En caso de acudir referido por alguna institución (escuelas, aldeas infantiles, instituciones de salud, Procuraduría General de la República, Centro de Atención a Indigentes Senecto, etc.); el usuario deberá traer copia del oficio o referencia y/o copia de resultados, en caso de contar con estudios previos como: electroencefalograma, electrocardiograma, reportes psicológicos, etc.

3.3 La atención de los usuarios tendrá horario de 7:00 a 16:00 horas de lunes a viernes.

3.4 Los menores de edad, deberán acudir acompañados por un adulto, que puede ser uno de los padres, el tutor o la persona legalmente designada para tal efecto.

3.5 Los pacientes con cita contarán con una tolerancia de 15 minutos para presentarse en el servicio correspondiente, al cabo de los cuales, en su ausencia, se cancelará la cita y se asignará una nueva.

3.6 Para recibir la atención de consulta de primera vez o subsecuente, el usuario deberá pagar la Cuota de Recuperación que la corresponda en Caja y obtener el original y copia del Recibo Único Nacional de Pago, (al que posteriormente se le denominará (RUNP) u obtener el comprobante de Exención del pago en el Servicio de Trabajo Social.

3.7 Las actividades psicoterapéuticas tendrán diferentes modalidades: individual, grupal, de pareja y/o familiar, dependiendo de la evaluación inicial del psicólogo clínico. Dicha actividad tendrá una duración de 60 minutos.

3.8 La aplicación de pruebas psicológicas debe ser evaluada por los psicólogos clínicos cuando dichas pruebas sean solicitadas por el área médica. La petición deberá fundamentarse, considerando de 2 a 3 sesiones para la aplicación de un estudio psicológico completo.

3.9 En la prestación de los servicios, el personal operativo se deberá ajustar a lo establecido en el Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica en el Reglamento de la Ley de Salud para el Distrito Federal en materia de prestación de servicios de atención médica en la NOM-168 del expediente clínico y en las demás normas aplicables.

3.10 La implantación y observancia de estas políticas, normas y lineamientos será responsabilidad del Jefe de Atención Medica y de la Subdirección del CECOSAM-Cuauhtémoc.

**4.0 Descripción del procedimiento**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Secuencia de Etapas** | **Actividad** | | **Responsable** |
| 1.0 Recepción de Usuarios | 1.1 Recibe y orienta a los usuarios.  1.2 Recaba de Archivo Clínico los expedientes clínicos de los pacientes citados para Estudio Psicológico y los entrega al psicólogo clínico.   * Expediente Clínico | | Enfermería |
| 2.0 Recuperación de cuota | 2.1 Recibe cuota de recuperación del usuario.  2.2 Entrega original y copia del RUNP   * RUNP | | Encargado de Caja |
| 3.0 Atención en Trabajo Social | 3.1 Otorga Recibo de exención de pago en caso de dictaminar insolvencia económica.   * Recibo de Extensión de pago | | Trabajo Social |
| 4.0 Asignación de Psicólogo Clínico | 4.1 Recibe RUNP o Recibo de exención, verifica cita y registra datos en libreta de pacientes subsecuentes, así como psicólogo asignado.  4.2 Entrega carnet y RUNP y/o Recibo de exención al Psicólogo Clínico   * RUMP o Recibo de Extensión. * Carnet de Usuario. | | Enfermaria |
| 5.0 Elaboración de Estudio Psicológico | 5.1 Recibe al usuario y aplica Pruebas Psicológicas  5.2 Registra datos clínicos en el expediente clínico en la Hoja de Evolución y datos estadísticos en Formato SIS-SS-PSQ.  5.3 Asigna cita subsecuente en carnet en caso correspondiente.  5.4 Realiza informe de resultados y lo anexa a expediente clínico.  5.5 Entrega expediente clínico a enfermería.  5.6 Entrega Formato SIS-SS-PSQ a estadística.   * Expediente Clínico * Hoja de Evolución * Formato SIS-SS-PSQ * Carnet de usuario | Psicólogo Clínico | |
| 6.0 Recepción de Información | 6.1 Recibe Formato SIS-SS-PSQ, concentra los presenta a Jefe inmediato Superior para VoBo, y captura en paquete estadístico y envía a SAP.   * Formato SIS-SS-PSQ | Encargado de Estadística | |
| 7.0 Recepción de Expedientes | 7.1 Recibe expedientes clínicos del día, los descarga y archiva en hoja de registro.   * Expediente Clínico   **Termina Procedimiento** | Archivo Clínico | |

**5.0 DIAGRAMA DE FUJO**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Enfermería | Encargado de caja | Trabajo Social | Psicólogo Clínico | Encargado de Estadística | Archivo Clínico |
| Recepción de Usuarios  1  Asignación de Psicólogo Clínico  Expediente Clínico  4 | Recuperación de cuota  2  RUNP | 3  Recibo de Extensión de pago  Atención en Trabajo Social | Elaboración de Estudio Psicológico  -Expediente Clínico  -Hoja de Evolución  -Formato SIS-SS-PSQ  -Carnet de usuario  5 | Formato SIS-SS-PSQ  Recepción de Información  6 | Recepción de Información  7  Expediente Clínico |

**6.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

|  |  |
| --- | --- |
| **Documentos** | **Código (Cuando aplique)** |
| Manual de Organización Específico de los Servicios de Atención Psiquiátrica | SAP- 2012 |
| Norma para la prestación de servicios en Unidades de Atención Hospitalaria Médica Psiquiátrica. | NOM-025-SSA2-1994 |
| Norma del expediente clínico. | NOM-168-SSA1-1998  D.O.F. 30-IX-1997 |

**7.0 REGISTROS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **REGISTRO** | **TIEMPO DE CONSERVACIÓN** | **RESPONSABLE DE CONSERVARLO** | **CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA** |
| Recibo Único Nacional de Pago (RUNP) | 5 años | Administración | Número de Folio y Fecha |
| Recibo de Exención | 5 años | Administración | Número de Folio y Fecha |
| Hoja de Referencia 1 | 5 años | Archivo Clínico | Número de Exp. y Nombre del usuario |
| Hoja de Referencia 2 | 5 años | Archivo Clínico | Número de Exp. y Nombre del usuario |
| Formato SIS-SS-PSQ | 1 año | Encargado de Estadística | Nombre del especialista y fecha |
| Carnet | 5 años | Archivo Clínico | Número de Exp. y Nombre del usuario |
| Expediente Clínico | 5 años | Archivo Clínico | Número de Exp. y Nombre del usuario |

**8.0 GLOSARIO**

**8.1 ACTIVIDADES PSICOTERAPEUTICAS***.* Es un tratamiento psicológico de problemas de naturaleza emocional, en el cual una persona entrenada, deliberadamente establece una relación con un paciente, con el objeto de: Quitar, modificar o retardar síntomas existentes, modificar patrones alterados de comportamiento, y/o promover un desarrollo positivo de la personalidad.

**8.2 ARCHIVO CLÍNICO***.* Es el área física en donde se concentran ordenan y resguardan los expedientes clínicos de los pacientes*.*

**8.3 CECOSAM-I**. Centro Comunitario de Salud Mental “Iztapalapa”

**8.4 ESPECIALISTA***.* Se refiere al Médico Psiquiatra, Psicólogo Clínico o Trabajador Social, según la actividad que corresponda

**8.5 ESTUDIO PSICOLOGICO***.* Se refiere a la aplicación, calificación e integración de Pruebas Psicológicas.

**8.6 ENTREVISTA INICIAL**. Se refiere a la recopilación sistemática de datos en la Consulta de Primera Vez, que permiten al Psicólogo Clínico valorar el diagnóstico clínico, de motivación y aptitudes a la psicoterapia y de las condiciones de vida del paciente, con la finalidad de establecer la modalidad psicoterapéutica recomendable y los objetivos terapéuticos a corto y largo plazo. Asimismo, establecer una impresión diagnóstica y el contrato terapéutico.

**8.7 EXPEDIENTE CLÍNICO**. Al conjunto de documentos escritos, gráficos e imagenológicos o de cualquier otra índole, en las cuales el personal de salud, deberá hacer los registros, anotaciones y certificaciones correspondientes a su intervención con arreglo a las disposiciones sanitarias.

**8.8 FORMATO SIS-SS-PSQ** Formato modificado por el Centro Comunitario de Salud Mental Iztapalapa para la captura de los datos estadísticos para el programa SIS de acuerdo a cada especialidad. Donde cada uno de los especialistas reportan las actividades realizadas diariamente.

**8.9 MODALIDADES PSICOTERAPEUTICAS.** Se refiere a los diferentes tipos de intervención psicológica que se brindan, que en el caso de la Unidad son: Individual, de pareja, familiar o grupal

**8.10 NOTA DE EVOLUCIÓN.** Se refiere a las anotaciones en el expediente clínico en la Hoja de Evolución, realizadas por el especialista, en las cuales se detalla la respuesta favorable o no del usuario ante el tratamiento, las cuales contienen los datos relevantes de la consulta y las acciones técnicas realizadas por el especialista.

**8.11 PACIENTE**, al beneficiario directo de la atención médica.

**8.12 PRECARNET*.*** Se refiere a la hoja generada en la consulta e primera vez para registrar la cita para la consulta de primera vez con los diversos especialistas.

**8.13 RECIBO DE EXENCIÓN.** Documento emitido para comprobar un servicio otorgado a un paciente al cual se autoriza la prestación de servicio sin costo.

**8.14 RUNP**.Recibo Único Nacional de Pago. Documento emitido para comprobar el pago por el servicio otorgado.

**8.15 SAP.** Servicios de Atención Psiquiátrica.

**8.16 SIS.** Sistema de Información en Prestación de Servicios.

**8.17 SOMATOMETRIA**. Es la parte de la antropología que mide las partes del cuerpo.

**8.18 TOMA DE SIGNOS VITALES**. Determinación y registro de la frecuencia cardiaca, pulso, frecuencia respiratoria temperatura y presión arterial.

**8.19 TRABAJO SOCIAL**. Se refiere al especialista que valora las condiciones socioeconómicas del paciente con la finalidad de intervenir desde el aspecto social en la salud mental.

**8.20 USUARIO** a toda aquella persona, paciente o no, que requiera y obtenga la presentación de servicios de atención médica.

**9.0 CAMBIOS EN ESTA VERSIÓN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Número de Revisión** | **Fecha de la Actualización** | **Descripción del Cambio** |
| 2 | Octubre, 2011 | Proceso de primera vez y subsecuente |

**10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO 1**

1. Recibo Único Nacional de Pago (RUNP)
2. Recibo de Exención
3. Hoja de Evolución
4. Hoja de Referencia 1
5. Hoja de Referencia 2
6. Formato SIS-SS-PSQ
7. Ficha Socioeconómica
8. Carnet

**6. Procedimiento para Otorgar Servicios de Atención a la Salud Mental Comunitaria en Grupos Extramuros**

**1.0 Propósito**

1.1 Establecer lineamientos y actividades para la prestación de Servicios de atención a la salud mental comunitaria en grupos extramuros del Centro Comunitario de Salud Mental “Iztapalapa”, con la finalidad de implementar estrategias preventivas en materia de salud mental para los usuarios de la comunidad que las demanden.

**2.0 Alcance**

Específico. A nivel interno el procedimiento es aplicable a las coordinaciones y al personal operativo del Centro Comunitario de Salud Mental “Iztapalapa”.

**3.0 Políticas de operación, normas y lineamientos**

3.1 Se otorgará el Servicio de atención a la salud mental comunitaria a todo grupo comunitario (externo) que lo solicite por escrito, a los grupos detectados en zonas de riesgo de la comunidad aledaña al CECOSAM-I que lo soliciten.

3.2 La atención de los grupos comunitarios tendrá un horario de 8:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes.

3.3 Para los grupos externos formados por instituciones específicas, se brindarán sesionespsico-educativas extramuros, las solicitudes deberán hacerse a través de un oficio dirigido al Director del CECOSAM-I, con copia al Jefe del Servicio de Trabajo Social, dicho requerimiento deberá especificar: la institución que lo solicita, el tema y horarios requeridos, las características de la población, la ubicación del lugar y el número aproximado de integrantes del grupo. Se atenderán de acuerdo a los recursos disponibles en la unidad, informando al solicitante, en un plazo no mayor a 7 días hábiles, sobre la fecha programada para tal evento.

3.4 Esta actividad es gratuita, sin embargo, se considera indispensable que la institución solicitante considere disponer de material de apoyo y recursos para trasladar a los ponentes al lugar donde el grupo se concentre.

3.5 La Jefatura de Enseñanza e Investigación a través de la Coordinación de Promoción y Educación para la Salud Mental será responsable de realizar la programación de acuerdo al tema y fecha solicitados para las sesiones; en coordinación con las Jefaturas de Psiquiatría, Psicología, Trabajo Social y Enfermería para la asignación de ponentes.

3.6 En la prestación de los servicios de atención a la salud mental comunitaria, el personal operativo se deberá ajustar a lo establecido en el Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, en el Reglamento de la Ley de Salud para el Distrito Federal en materia de prestación de servicios de atención médica en la Norma Oficial Mexicana No.025.

3.7 La implantación y observancia de estas políticas, normas y lineamientos será responsabilidad del personal médico y paramédico de la unidad, bajo de la supervisión de la jefatura de Atención Médica y la dirección de la Unidad del CECOSAM-I.

**4.0** **DESCRIPCIÒN DEL PROCEDIMIENTO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Secuencia de Etapas** | **Actividad** | **Responsable** |
| 1.0 Recepción de Oficio de Solicitud | 1.1 Recibe y registra oficio de solicitud de las instituciones  1.2 Envía el oficio de solicitud a Enseñanza e Investigación.   * Oficio de solicitud | Subdirección de CECOSAM-I |
| 2.0 Programación de sesión | 2.1 Analiza petición y propone respuesta a la Dirección  2.2 Emite oficio de respuesta.  2.3 Programa y calendariza actividades y temas.  2.4 Coordina con Jefaturas de Servicio, el apoyo de ponentes a través de memorando.   * Oficio de respuesta * Memorando | Enseñanza e Investigación |
| 3.0 Impartición de sesión | 3.1 Imparte sesión psico-educativa extramuros.  3.2 Supervisa y apoya las actividades.  3.3 Registra actividad en Formato SIS-SS-PS y entrega a estadística   * Formato SIS-SS-PS | Médico Psiquiatra/ Psicólogo Clínico/ Trabajador Social/ Enfermero |
| 4.0 Recepción de la Información | 4.1 Recibe Formatos SIS-SS-PS de cada especialista, concentra, captura y envía a SAP   * Formato SIS-SS-PS   **Termina Procedimiento** | Encargado de Estadística |

**5.0 Diagrama de flujo**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Subdirección de CECOSAM-C | Enseñanza e Investigación | Médico Psiquiatra/ Psicólogo Clínico/ Trabajador Social/ Enfermero | Encargado de Estadística |
| Oficio de Solicitud  Recepción de Oficio de Solicitud  1 | Recepción de Oficio de Solicitud  2  -Oficio de Respuesta  -Memorando | Impartición de Sesión  3  Formato SIS-SS-PS | Impartición de Sesión  4  Formato SIS-SS-PS |

**6.0 Documentos de referencia**

|  |  |
| --- | --- |
| **Documentos** | **Código (Cuando aplique)** |
| Manual de Organización Especifico de SAP | SAP- 2012 |
| Norma para la Prestación de Servicios en Unidades de Atención Hospitalaria Médica Psiquiátrica. | NOM-025-SSA2-1994 |

**7.0 Registros**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **REGISTRO** | **TIEMPO DE CONSERVACIÓN** | **RESPONSABLE DE CONSERVARLO** | **CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA** |
| Oficio de solicitud | 5 años | Subdirección | Número de Oficio |
| Memorando | 5 años | Trabajo Social | Número de memorando |
| Oficio de Respuesta | 5 años | Subdirección | Número de Oficio |
| Formato SIS-SS-PS | 5 año | Encargado de Estadística | Nombre del especialista y fecha |

**8.0 Glosario**

**8.1 CECOSAM-I.** Centro Comunitario de Salud Mental “Iztapalapa”

**8.2 EDUCACIÓN PARA LA SALUD**. Es un proceso educativo, organizado y sistemático, que pretende reforzar o modificar conductas o hábitos por aquellas que son saludables en lo individual, familiar, colectivo y en la relación con el medio ambiente.

**8.3 FORMATO SIS-SS-PSQ** Formato para la captura de los datos estadísticos para el programa SIS de acuerdo a cada especialidad. Donde cada uno de los especialistas reportan las actividades realizadas diariamente.

**8.4 GRUPO DE AUTOAYUDA.** Pequeño grupo de personas que se reúnen para favorecer su autoconocimiento, su crecimiento personal y su comunicación interpersonal, guiado por un profesional en el área de la salud mental

**8.5 LIDERES SOCIALES.** Personas, hombres o mujeres, jóvenes o adultos que animan o apoyan la organización de los actores sociales y sus acciones a nivel local, nacional, regional o mundial.

**8.6 PONENTE.** Persona que expone un tema determinado a un grupo de personas.

**8.7 SALUD MENTAL COMUNITARIA.** Rama de la salud que se ocupa del desarrollo de una comunidad en salud mental.

**8.8 SESIONES PSICO-EDUCATIVAS.** Acción con un grupo de personas para tratar temas de salud mental, pueden ser dentro de la unidad (intramuros) o fuera de ella (extramuros).

**8.9 SIS.** Sistema de Información en Salud.

**8.10 TRABAJO SOCIAL.** Se refiere al especialista que valora las condiciones socioeconómicas del paciente con la finalidad de intervenir desde el aspecto social en la salud mental.

**8.11 ZONAS DE RIESGO**. Toda área geográfica que por diversos factores ambientales, familiares y sociales, favorezca el desarrollo de alteraciones mentales.

**9.0 Cambios en esta versión**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Número de Revisión** | **Fecha de la Actualización** | **Descripción del Cambio** |
| 2 | MARZO, 2010 | FORMATO SIS-SS-PSQ |

**10.0 Anexos Procedimiento 2**

1. Memorando

2. Formato SIS-SS-PSQ

**7. Procedimiento para Otorgar Servicio de Atención a la Salud Mental Comunitaria en Grupos Intramuros**

**1.0 Propósito**

1.1 Establecer lineamientos y actividades para la prestación de Servicios de atención a la salud mental comunitaria en grupos intramuros del Centro Comunitario de Salud Mental “Iztapalapa”, con la finalidad de implementar estrategias preventivas en materia de salud mental para los usuarios de la comunidad que las demanden.

**2.0 Alcance**

Específico. A nivel interno el procedimiento es aplicable a las coordinaciones y al personal operativo del Centro Comunitario de Salud Mental “Iztapalapa”.

**3.0 Políticas de operación, normas y lineamientos**

3.1 Se otorgará el Servicio de atención a la salud mental comunitaria a grupos internos formados por los usuarios de la unidad que lo soliciten.

3.2 La atención de los grupos comunitarios tendrá un horario de 8:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes.

3.3 Esta actividad es gratuita, sin embargo, se considera indispensable que la institución solicitante considere disponer de material de apoyo y recursos para trasladar a los ponentes al lugar donde el grupo se concentre.

3.4 La Jefatura de Enseñanza e Investigación a través de la Coordinación de Promoción y Educación para la Salud Mental será responsable de realizar la programación de acuerdo al tema y fecha solicitados para las sesiones; en coordinación con las Jefaturas de Psiquiatría, Psicología, Trabajo Social y Enfermería para la asignación de ponentes.

3.5 En la prestación de los servicios de atención a la salud mental comunitaria, el personal operativo se deberá ajustar a lo establecido en el Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, en el Reglamento de la Ley de Salud para el Distrito Federal en materia de prestación de servicios de atención médica en la Norma Técnica No.025.

3.6 La implantación y observancia de estas políticas, normas y lineamientos será responsabilidad del personal médico y paramédico de la unidad, bajo de la supervisión de la jefatura de Atención Médica y la dirección de la Unidad del CECOSAM-I.

**4.0** **DESCRIPCIÒN DEL PROCEDIMIENTO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Secuencia de Etapas** | **Actividad** | **Responsable** |
| 1.0 Detección de necesidades de usuarios | 1.1 Detecta necesidades psico-educativas de los usuarios | Médico Psiquiatra/ Psicólogo Clínico/ Trabajador Social/ Enfermero |
| 2.0 Integración de grupos | 2.1 Integra grupos de Padres de Familia  2.2 Programa y calendariza actividades y temas  2.3 Coordina con Jefaturas de Servicio el apoyo de ponentes a través de memorando.   * Memorando | Trabajo Social |
| 3.0 Impartición de sesión | 3.1 Imparte sesión psico-educativa intramuros.  3.2 Supervisa y apoya las actividades.  3.3 Registra actividad en Formato SIS-SS-PS y entrega a estadística   * Formato SIS-SS-PS | Médico Psiquiatra/ Psicólogo Clínico/ Trabajador Social/ Enfermero |
| 4.0 Recepción de la Información | 4.1 Recibe Formatos SIS-SS-PS de cada especialista, concentra, captura y envía a SAP   * Formato SIS-SS-PS   **Termina Procedimiento** | Encargado de Estadística |

**5.0 DIAGRAMA DE FUJO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Médico Psiquiatra/ Psicólogo Clínico/ Trabajador Social/ Enfermero | Trabajo Social | Encargado de Estadística |
| Detección de necesidades de usuarios  1  Impartición de Sesión  3  Formato SIS-SS-PS | 2    Memorando  -Memorando  Integración de grupos | Recepción de Información  4  Formato SIS-SS-PS |

**6.0 Documentos de referencia**

|  |  |
| --- | --- |
| **Documentos** | **Código (Cuando aplique)** |
| Manual de Organización | CECOSAM-I 2011 |
| Norma para la Prestación de Servicios en Unidades de Atención Hospitalaria Médica Psiquiátrica. | NOM-025-SSA2-1994 |

**7.0 Registros**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **REGISTRO** | **TIEMPO DE CONSERVACIÓN** | **RESPONSABLE DE CONSERVARLO** | **CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA** |
| Memorando | 5 años | Trabajo Social | Número de memorando |
| Formato SIS-SS-PS | 5 año | Encargado de Estadística | Nombre del especialista y fecha |

**8.0 Glosario**

**8.1 CECOSAM-I.** Centro Comunitario de Salud Mental “Iztapalapa”

**8.2 EDUCACIÓN PARA LA SALUD**. Es un proceso educativo, organizado y sistemático, que pretende reforzar o modificar conductas o hábitos por aquellas que son saludables en lo individual, familiar, colectivo y en la relación con el medio ambiente.

**8.3 FORMATO SIS-SS-PSQ** Formato para la captura de los datos estadísticos para el programa SIS de acuerdo a cada especialidad. Donde cada uno de los especialistas reportan las actividades realizadas diariamente.

**8.4 GRUPO DE AUTOAYUDA.** Pequeño grupo de personas que se reúnen para favorecer su autoconocimiento, su crecimiento personal y su comunicación interpersonal, guiado por un profesional en el área de la salud mental

**8.5 LIDERES SOCIALES.** Personas, hombres o mujeres, jóvenes o adultos que animan o apoyan la organización de los actores sociales y sus acciones a nivel local, nacional, regional o mundial.

**8.6 PONENTE.** Persona que expone un tema determinado a un grupo de personas.

**8.7 SALUD MENTAL COMUNITARIA.** Rama de la salud que se ocupa del desarrollo de una comunidad en salud mental.

**8.8 SESIONES PSICO-EDUCATIVAS.** Acción con un grupo de personas para tratar temas de salud mental, pueden ser dentro de la unidad (intramuros) o fuera de ella (extramuros).

**8.9 SIS.** Sistema de Información en Salud.

**8.10 TRABAJO SOCIAL.** Se refiere al especialista que valora las condiciones socioeconómicas del paciente con la finalidad de intervenir desde el aspecto social en la salud mental.

**9.0 Cambios en esta versión**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Número de Revisión** | **Fecha de la Actualización** | **Descripción del Cambio** |
| 2 | MARZO, 2010 | FORMATO SIS-SS-PSQ |

**10.0 Anexos Procedimiento 2**

1. Memorando

2. Formato SIS-SS-PSQ

**8. Procedimiento para Otorgar Servicio en Grupo Psicoeducativo**

**1.0 PROPÓSITO**

Establecer lineamientos y actividades para la prestación de Servicios de Consulta Externa en materia de salud mental en el Centro Comunitario de Salud Mental “Iztapalapa”, referente al Grupo Psicoeducativo, con la finalidad de implementar estrategias de atención psicológica para el usuario que la demande.

**2.0 ALCANCE**

2.1 Específico. A nivel interno el procedimiento es aplicable a las jefaturas y al personal operativo del Centro Comunitario de Salud Mental “Iztapalapa”

2.2 Institucional. A nivel externo, el procedimiento es aplicable a los usuarios y a los Servicios de Atención Psiquiátrica

**3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS**

3.1 Se otorgará servicio en los grupos Psicoeducativo a usuarios que cumplan con los criterios de inclusión establecidos en el Programa de Grupos Psicoeducativos.

3.2 La atención de los usuarios tendrá horario de lunes de 8:30 a 10:30 horas de acuerdo al calendario previamente establecido.

3.3 Para recibir la atención en los grupos Psicoeducativos, el usuario deberá pagar cada sesión la Cuota de Recuperación que la corresponda en Caja y obtener el original y copia del Recibo Único Nacional de Pago, (al que posteriormente se le denominará (RUNP) u obtener el comprobante de Exención del pago en el Servicio de Trabajo Social.

3.4 Los grupos psicoeducativos tendrán una duración de 5 sesiones quincenales de 120 minutos cada una.

3.5 Todos los grupos psicoeducativos serán grupos abiertos, es decir se admitirán participantes una vez iniciado el grupo. Tendrán un cupo máximo de 50 usuarios.

3.6 Cada grupo estará integrado por los usuarios o padres de usuarios (según corresponda), un coordinadordegrupo y un colaboradordegrupo*.* El coordinadordegrupoestará representado por un psicólogo clínico o psiquiatra, quien tendrá como función principal fungir con facilitador de grupo, será el responsable que los objetivos del grupo se cumplan fomentando en el usuario un proceso sistemático, ordenado y progresivo de enseñanza-aprendizaje sobre su trastorno mental y su corresponsabilidad en la cura, desde un enfoque directivo a uno democrático, confiando siempre en la capacidad del grupo.

3.7 El colaboradordegrupo estará representado por un trabajador social, un enfermero o pasante de psicología, quien será responsable de auxiliar al facilitador para el cumplimiento de los objetivos, su participación consistirá en la elaboración y distribución de material, apoyar en la formación de equipos de trabajo, listas de asistencia, etc.

3.8 Los usuarios que asistan a las 5 sesiones serán dados de alta del grupo Psicoeducativo, en el entendido que acudirán a su cita en psicología programada.

3.9 En la prestación de los servicios, el personal operativo se deberá ajustar a lo establecido en el Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica en el Reglamento de la Ley de Salud para el Distrito Federal en materia de prestación de servicios de atención médica en la NOM-168 del expediente clínico y en las demás normas aplicables.

3.10 La implantación y observancia de estas políticas, normas y lineamientos será responsabilidad del personal médico y paramédico de la unidad, bajo de la supervisión de la Jefatura de Atención Médica y de la Dirección del CECOSAM-I.

**4.0** **DESCRIPCIÒN DEL PROCEDIMIENTO.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Secuencia de Etapas** | **Actividad** | **Responsable** |
| 1.0 Detección de usuarios | 1.1 Realiza filtro de pacientes candidatos a grupo Psicoeducativo.  1.2 Registra datos del usuario e indica fecha de sesión de introducción. | Médico Psiquiatra  Enfermería |
| 2.0 Recuperación de cuota | 2.1 Recibe el importe correspondiente a cuota de recuperación.  2.2 Entrega el original y copia del Recibo Único Nacional de Pago (RUNP).   * RUNP | Encargado de caja |
| 3.0 Impartición de Sesión a Grupo Psicoeducativo | 3.1 Realiza sesión de introducción a grupo Psicoeducativo.  3.2 Asigna Fechas de sesiones grupales de acuerdo al calendario.  3.3 Apoya en logística de las sesiones y recibe RUNP.  3.4 Realiza la actividad de cierre para alta del grupo de acuerdo al cronograma y registra datos de alta de grupo en expediente de cada usuario.  3.5 Registra datos en el Formato SIS-SS-PSQ y entrega a Estadística   * RUNP * Expedientes Clínicos * Formato SIS-SS-PSQ | Psicólogo  Colaborador |
| 4.0 Recepción de la Información | 4.1 Recibe Formatos SIS-SS-PS de cada especialista, concentra, captura y envía a SAP   * Formato SIS-SS-PS   **Termina Procedimiento** | Encargado de Estadística |

**5.0 DIAGRAMA DE FUJO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Médico Psiquiatra  Enfermería | Encargado de caja | Psicólogo  Colaborador | Encargado de Estadística |
| Detección de usuarios  1 | RUNP  Recuperación de cuota  2 | -RUNP  -Expediente Clínico  -Formato SIS-SS-PSQ  Impartición de Sesión a Grupo Psicoeducativo  3 | Recepción de Información  4  Formato SIS-SS.PSQ |

**6.0 Documentos de referencia**

|  |  |
| --- | --- |
| **Documentos** | **Código (Cuando aplique)** |
| Manual de Organización | CECOSAM-I 2011 |
| Norma para la prestación de servicios en Unidades de Atención Hospitalaria Médica Psiquiátrica. | NOM-025-SSA2-1994 |
| Norma del expediente clínico. | NOM-168-SSA1-1998  D.O.F. 30-IX-1997 |

**7.0 REGISTROS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **REGISTRO** | **TIEMPO DE CONSERVACIÓN** | **RESPONSABLE DE CONSERVARLO** | **CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA** |
| Recibo Único Nacional de Pago (RUNP) | 5 años | Administración | Número de Folio y Fecha |
| Recibo de Exención | 5 años | Administración | Número de Folio y Fecha |
| Hoja de Preconsulta | 5 años | Archivo Clínico | Número de Exp. y Nombre del usuario |
| Hoja de Referencia 1 | 5 años | Archivo Clínico | Número de Exp. y Nombre del usuario |
| Hoja de Referencia 2 | 5 años | Archivo Clínico | Número de Exp. y Nombre del usuario |
| Formato SIS-SS-PSQ | 1 año | Encargado de Estadística | Nombre del especialista y fecha |
| Ficha Socioeconómica | 5 años | Archivo Clínico | Número de Exp. y Nombre del usuario |
| Formato de Hoja de evolución | 5 años | Archivo Clínico | Número de Exp. y Nombre del usuario |
| Carnet | 5 años | Archivo Clínico | Número de Exp. y Nombre del usuario |
| Expediente Clínico | 5 años | Archivo Clínico | Número de Exp. y Nombre del usuario |

**8.0 GLOSARIO**

**8.1 ACTIVIDADES PSICOTERAPEUTICAS**. Es un tratamiento psicológico de problemas de naturaleza emocional, en el cual una persona entrenada, deliberadamente establece una relación con un paciente, con el objeto de: Quitar, modificar o retardar síntomas existentes, modificar patrones alterados de comportamiento, y/o promover un desarrollo positivo de la personalidad.

**8.2 ARCHIVO CLÍNICO.** Es el área física en donde se concentran ordenan y resguardan los expedientes clínicos de los pacientes.

**8.3 CECOSAM-I.** Centro Comunitario de Salud Mental “Iztapalapa”

**8.4 COLABORADOR DE GRUPO.** Trabajador social, un enfermero o pasante de psicología, responsable de auxiliar al coordinador de grupo para el cumplimiento de los objetivos, su participación consistirá en la elaboración y distribución de material, apoyar en la formación de equipos de trabajo, listas de asistencia, etc.

**8.5 COORDINADOR DE GRUPO.** Psicólogo clínico o psiquiatra quien tendrá como función principal fungir con facilitador de grupo.

**8.6 EXPEDIENTE CLÍNICO**. Al conjunto de documentos escritos, gráficos e imagenológicos o de cualquier otra índole, en las cuales el personal de salud, deberá hacer los registros, anotaciones y certificaciones correspondientes a su intervención con arreglo a las disposiciones sanitarias.

**8.7 FORMATO SIS-SS-PSQ** Formato modificado por el Centro Comunitario de Salud Mental “Iztapalapa” para la captura de los datos estadísticos para el programa SIS de acuerdo a cada especialidad. Donde cada uno de los especialistas reportan las actividades realizadas diariamente.

**8.8 GRUPO PSICOEDUCATIVO**. Tipo específico de intervención psicoeducativa, que propicia una situación de enseñanza-aprendizaje, ponderando la importancia de la dinámica grupal como herramienta del cambio.

**8.9 RECIBO DE EXENCIÓN**. Documento emitido para comprobar un servicio otorgado a un paciente al cual se autoriza la prestación de servicio sin costo.

**8.10 RUNP**. Recibo Único Nacional de Pago. Documento emitido para comprobar el pago por el servicio otorgado.

**8.11 SIS.** Sistema de Información en Prestación de Servicios.

**8.12 USUARIO** a toda aquella persona, paciente o no, que requiera y obtenga la presentación de servicios de atención médica-psiquiátrica.

**9.0 CAMBIOS EN ESTA VERSIÓN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Número de Revisión** | **Fecha de la Actualización** | **Descripción del Cambio** |
| 0 | NA | NA |

**10.0 ANEXOS**

1. Recibo Único Nacional de Pago (RUNP)
2. Recibo de Exención
3. Hoja de Evolución
4. Formato SIS-SS-PSQ
5. Carnet grupo Psicoeducativo

**9. Procedimiento para la Capacitación del Personal adscrito al Centro Comunitario de Salud Mental**

**1.0 PROPÓSITO**

Aplicar la normatividad vigente en el rubro de Capacitación que permita la actualización permanente del personal adscrito al Centro Comunitario de Salud Mental “Iztapalapa” con la finalidad de contribuir a la satisfacción laboral y mejorar la calidad en la atención en salud mental.

**2.0 ALCANCE**

2.1 Específico. A nivel interno el procedimiento es aplicable a las coordinaciones y al personal técnico y administrativo del Centro Comunitario de Salud Mental “Iztapalapa”

2.2 Institucional. A nivel externo, el procedimiento es aplicable a los usuarios y a los Servicios de Atención Psiquiátrica.

**3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS**

3.1 El Jefe de Enseñanza e Investigación recibirá la programación de Cursos y Congresos de la Secretaría de Salud y de otras instituciones, misma que será difundida en la unidad, con la finalidad de que el personal interesado solicite la Solicitud de Capacitación al Jefe de Enseñanza.

3.2 El personal deberá recabar las firmas de autorización del Jefe de su servicio y del Subdirector de la Unidad, quienes valorarán la autorización de acuerdo a las Condiciones generales de Trabajo de la Secretaría de Salud y a las necesidades del servicio al que se pertenezca.

3.3 Las actividades de capacitación se apegarán a lo dispuesto en los programas específicos y en las condiciones generales de trabajo.

3.4 El personal deberá entregar dos copias de la Constancia de Asistencia del Curso o Congreso al Jefe de Enseñanza y al Jefe de Recursos Humanos; misma que se ingresa al expediente del interesado.

3.5 El personal operativo se deberá ajustar a lo establecido en el Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, en el Reglamento de la Ley de Salud para el Distrito Federal en materia de prestación de servicios de atención médica, en la Ley de Premios Estímulos y Recompensas Civiles, en la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, en la Ley para la Transparencia y Acceso a la Información Pública y en el Reglamento de Capacitación de la Secretaría de Salud y en las demás normas aplicables.

3.6 La implantación y observancia de estas políticas, normas y lineamientos será responsabilidad del personal técnico y administrativo de la unidad, bajo de la supervisión del Jefe de Atención Médica y de la Subdirección del CECOSAM-I.

**4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Secuencia de Etapas** | **Actividad** | **Responsable** |
| 1.0 Recepción de programación de cursos | 1.1 Recibe programación de cursos y/o congresos y los difunde. | Jefe de Enseñanza e Investigación |
| 2.0 Petición de asistencia a curso | 2.1 Requisita Formato de Solicitud de Capacitación para la autorización para asistir al curso.  2.2 Solicita firmas de autorización de Jefe de Servicio y Dirección.   * Formato de Solicitud de Capacitación | Personal adscrito |
| 3.0 Autorización de asistencia a curso | 3.1 Recibe la solicitud de Capacitación para firma de autorización.  3.2 Presenta a la Comisión Auxiliar Mixta de Capacitación para valoración.  3.3 Emite respuesta al personal con copia a Jefe de Servicio y Recursos Humanos.  **Toma de decisión:**  Respuesta afirmativa  Respuesta negativa (Termina procedimiento)   * Formato de Solicitud de Capacitación | Jefe de Enseñanza e Investigación |
| 4.0 Capacitación del personal | 4.1 Asiste al curso.  4.2 Entrega copia de constancia de asistencia.   * Copia de Constancia de Asistencia | Personal Adscrito |
| 5.0 Emisión de Información | 5.1 Emite concentrado mensual de Capacitación y entrega a estadística.   * Concentrado mensual de capacitación | Jefe de Enseñanza e Investigación |
| 6.0 Recepción de Información | * 1. 6.1 Recibe concentrado mensual de capacitación, concentra, captura y envía a SAP * Concentrado mensual de capacitación   **Termina Procedimiento** | Encargado de Estadística |

**5.0 DIAGRAMA DE FUJO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jefe de Enseñanza e Investigación | Personal adscrito | Encargado de Estadística |
| 1  Recepción de programación de cursos  1  3  Autorización de asistencia a curso  3  Formato de solicitud de capacitación  Autoriza  N o si  5    Emisión de Información  Concentrado mensual de capacitación | 2  Petición de a asistencia a curso  2  Formato de solicitud de capacitación    Capacitación de personal adscrito  4  Copia de constancia de asistencia | 6  Concentrado mensual de capacitación  Recepción de Información |

**6.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

|  |  |
| --- | --- |
| **Documentos** | **Código (Cuando aplique)** |
| Manual de Organización Específico | SAP- 2012 |
| Ley de Premios Estímulos y Recompensas Civiles | D.O.F. 15-VII-2004 |
| Reglamento de Capacitación de la Secretaría de Salud | D.O.F. 31-IX-1990 |
| Convenio de Coordinación en Materia de Enseñanza y Capacitación de Recursos Humanos para la Salud | D.O.F. 7-III-1986 |
| Acuerdo por el que se crea el sistema de capacitación y Desarrollo del Sector Salud | D.O.F. 20-IV-1987 |

**7.0 REGISTROS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **REGISTRO** | **TIEMPO DE CONSERVACIÓN** | **RESPONSABLE DE CONSERVARLO** | **CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA** |
| Solicitud para Capacitación | 5 años | Jefe de Enseñanza e Investigación/  Dirección | Nombre del personal |
| Memorando | 5 años | Jefe de Enseñanza e Investigación/  Jefe de Recursos Humanos | Nombre del personal y Fecha |
| Copia de Constancia | 5 años | Jefe de Enseñanza e Investigación | Nombre del personal y Fecha |
| Concentrado mensual | 2 años | Encargado de Estadística | Nombre de la Unidad y Fecha |
| Formato de Capacitación (SAP) | 2 años | Encargado de Estadística | Nombre de la Unidad y Fecha |

**8.0 GLOSARIO**

**8.1 CAPACITACIÓN.** Es un proceso de educación formal a través del cual se proporcionan conocimientos para desarrollar habilidades, destrezas y actitudes, con el fin de que las personas capacitadas desempeñen de manera más eficiente sus funciones y actividades

**8.2 CECOSAM-C** Centro Comunitario de Salud Mental “Iztapalapa”

**9.0 CAMBIOS EN ESTA VERSIÓN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Número de Revisión** | **Fecha de la Actualización** | **Descripción del Cambio** |
| 2 | Octubre 2011 | Ajustes en el procedimiento |

**10.0 ANEXOS PROCEDIMIENTO 7**

1. Solicitud para Capacitación
2. Formato de Capacitación (SAP)

**10. Procedimiento para la Capacitación Tipo Beca del Personal Adscrito al Centro Comunitario de Salud Mental**

**1.0 PROPÓSITO**

Aplicar la normatividad vigente en el rubro de Capacitación que permita la actualización permanente del personal adscrito al Centro Comunitario de Salud Mental “Iztapalapa” con la finalidad de contribuir a la satisfacción laboral y mejorar la calidad en la atención en salud mental.

**2.0 ALCANCE**

2.1 Específico. A nivel interno el procedimiento es aplicable a las coordinaciones y al personal técnico y administrativo del Centro Comunitario de Salud Mental “Iztapalapa” 2.2 Institucional. A nivel externo, el procedimiento es aplicable a los usuarios y a los Servicios de Atención Psiquiátrica.

**3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS**

3.1 El Jefe de Enseñanza e Investigación recibirá la programación de Cursos y Congresos de la Secretaría de Salud y de otras instituciones, misma que será difundida en la unidad, con la finalidad de que el personal interesado solicite la Solicitud de Capacitación al Jefe de Enseñanza.

3.2 El personal deberá recabar las firmas de autorización del Jefe de su servicio y del Subdirector de la Unidad, quienes valorarán la autorización de acuerdo a las Condiciones generales de Trabajo de la Secretaría de Salud y a las necesidades del servicio al que se pertenezca.

3.3 Las actividades de capacitación se apegarán a lo dispuesto en los programas específicos y en las condiciones generales de trabajo.

3.4 El personal deberá entregar dos copias de la Constancia de Asistencia del Curso o Congreso al Jefe de Enseñanza y al Jefe de Recursos Humanos; misma que se ingresa al expediente del interesado.

3.5 El personal operativo se deberá ajustar a lo establecido en el Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, en el Reglamento de la Ley de Salud para el Distrito Federal en materia de prestación de servicios de atención médica, en la Ley de Premios Estímulos y Recompensas Civiles, en la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, en la Ley para la Transparencia y Acceso a la Información Pública y en el Reglamento de Capacitación de la Secretaría de Salud y en las demás normas aplicables.

3.6 La implantación y observancia de estas políticas, normas y lineamientos será responsabilidad del personal técnico y administrativo de la unidad, bajo de la supervisión del Jefe de Atención Médica y de la Subdirección del CECOSAM-I.

**4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Secuencia de Etapas** | **Actividad** | **Responsable** |
| 1.0 Recepción de programación de cursos | 1.1 Recibe programación de cursos y/o congresos y los difunde. | Jefe de Enseñanza e Investigación |
| 2.0 Petición de asistencia a curso | 2.1 Requisita Formato de Solicitud de Capacitación para la autorización para asistir al curso.  2.2 Solicita firmas de autorización de Jefe de Servicio y Dirección.   * Formato de Solicitud de Capacitación | Personal adscrito |
| 3.0 Autorización de asistencia a curso | 3.1 Recibe la solicitud de Capacitación y documentación para firma de autorización.  3.2 Presenta el expediente a la Comisión Auxiliar Mixta de Capacitación y posteriormente a la Comisión Central Mixta de Capacitación de los Servicios de Atención Psiquiátrica para ser dictaminado.  3.3 Emite respuesta al personal solicitante con copia a Jefe de Servicio y Recursos Humanos.  **Toma de decisión:**  Respuesta afirmativa  Respuesta negativa (Termina procedimiento)   * Formato de Solicitud de Capacitación * Expediente del personal solicitante | Jefe de Enseñanza e Investigación |
| 4.0 Capacitación del personal | 4.1 Asiste al curso.  4.2 Entrega en tiempo y forma la documentación establecida en la Carta Compromisos y al término del evento académico la constancia correspondiente.   * Carta Compromiso * Constancia de Asistencia | Personal Adscrito |
| 5.0 Emisión de Información | 5.1 Envía documentación a la Comisión Central Mixta de Capacitación de los Servicios de Atención Psiquiátrica.  5.2 Archiva en expediente y emite concentrado mensual de capacitación y entrega a estadística.   * Concentrado mensual de capacitación * Expediente de personal capacitado | Jefe de Enseñanza e Investigación |
| 6.0 Recepción de Información | * 1. 6.1 Recibe concentrado mensual de capacitación, concentra, captura y envía a SAP * Concentrado mensual de capacitación   **Termina Procedimiento** | Encargado de Estadística |

**5.0 DIAGRAMA DE FLUJO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jefe de Enseñanza e Investigación | Personal adscrito | Encargado de Estadística |
| 1  Recepción de programación de cursos  1  3  Autorización de asistencia a curso  3  -Formato de solicitud de capacitación  -Exp.del personal adscrito  Autoriza  N o si  5    -Concentrado mensual de capacitación  Exp. Del personal  Emisión de Información | 2  Petición de a asistencia a curso  2  Formato de solicitud de capacitación    Capacitación de personal adscrito  4  -Carta compromiso-Constancia de asistencia | 6  Concentrado mensual de capacitación  Recepción de Información |

**6.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

|  |  |
| --- | --- |
| **Documentos** | **Código (Cuando aplique)** |
| Manual de Organización Específico | SAP- 2012 |
| Ley de Premios Estímulos y Recompensas Civiles | D.O.F. 15-VII-2004 |
| Reglamento de Capacitación de la Secretaría de Salud | D.O.F. 31-IX-1990 |
| Convenio de Coordinación en Materia de Enseñanza y Capacitación de Recursos Humanos para la Salud | D.O.F. 7-III-1986 |
| Acuerdo por el que se crea el sistema de capacitación y Desarrollo del Sector Salud | D.O.F. 20-IV-1987 |

**7.0 REGISTROS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **REGISTRO** | **TIEMPO DE CONSERVACIÓN** | **RESPONSABLE DE CONSERVARLO** | **CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA** |
| Solicitud para Capacitación | 5 años | Jefe de Enseñanza e Investigación/  Dirección | Nombre del personal |
| Memorando | 5 años | Jefe de Enseñanza e Investigación/  Jefe de Recursos Humanos | Nombre del personal y Fecha |
| Copia de Constancia | 5 años | Jefe de Enseñanza e Investigación | Nombre del personal y Fecha |
| Concentrado mensual | 2 años | Encargado de Estadística | Nombre de la Unidad y Fecha |
| Formato de Capacitación (SAP) | 2 años | Encargado de Estadística | Nombre de la Unidad y Fecha |

**8.0 GLOSARIO**

**8.1 CAPACITACIÓN.** Es un proceso de educación formal a través del cual se proporcionan conocimientos para desarrollar habilidades, destrezas y actitudes, con el fin de que las personas capacitadas desempeñen de manera más eficiente sus funciones y actividades

**8.2 CECOSAM-I** Centro Comunitario de Salud Mental “Iztapalapa”

**9.0 CAMBIOS EN ESTA VERSIÓN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Número de Revisión** | **Fecha de la Actualización** | **Descripción del Cambio** |
| 2 | Octubre 2011 | Ajustes en el procedimiento |

**10.0 ANEXOS PROCEDIMIENTO 7**

1. Solicitud para Capacitación
2. Formato de Capacitación (SAP)

**11. Procedimiento para el Control de Incidencias del Personal Adscrito al Centro Comunitario de Salud Mental**

**1.0 PROPÓSITO**

Controlar por medio del adecuado registro, las incidencias que afecten los recursos humanos adscritos y comisionados del Centro Comunitario de Salud Mental “Iztapalapa”, para que las remuneraciones por su trabajo sean las adecuadas.

**2.0 ALCANCE**

2.1 Específico. A nivel interno el procedimiento es aplicable a las coordinaciones y al personal técnico y administrativo del Centro Comunitario de Salud Mental “Iztapalapa”

2.2 Institucional. A nivel externo, el procedimiento es aplicable a la Dirección General Adjunta de los Servicios de Atención Psiquiátrica

**3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS**

3.1 Cuando el personal adscrito solicite o incida en diversos movimientos, deberá llenar el Formato de Incidencias o hacer su solicitud a través de un Oficio, cualquiera de los dos documentos, deberá ser firmada de autorización por su Jefe de Servicio y por el Director de la Unidad, en caso de que este último no se encuentre, la autorización podrá ser brindada por el Administrador.

3.2 La documentación previamente firmada será entregada al Jefe de Recursos Humanos, quien deberá requisitar correctamente anexos de constancias globales de monto para ser firmadas por el Director y el Administrador de la Unidad.

3.3 El personal de Recursos Humanos deberá recopilar todas las firmas en Nómina, antes de pasar el Formato de Comprobación de Nómina para la firma del Administrador.

3.4 El personal operativo se deberá ajustar a lo establecido en las Condiciones Generales de Trabajo de la Secretaría de Salud, en el Reglamento de Seguridad e Higiene en el Trabajo, en el Reglamento de Capacitación, en el Reglamento de Becas, en el Reglamento de Estímulos y Recompensas Civiles, en el Reglamento de Escalafón, en el Reglamento de Asistencia Perfecta, en el Reglamento de Vestuario y Equipo, en la Ley de Premios Estímulos y Recompensas Civiles, en la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, en la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, en la Ley para la Transparencia y Acceso a la Información Pública y en las demás normas aplicables.

3.4 La implantación y observancia de estas políticas, normas y lineamientos será responsabilidad de Jefe de Recursos Humanos, bajo de la supervisión del Jefe de Atención Médica y de la Subdirección del CECOSAM-I.

**4.0 DESCRIPCIÒN DEL PROCEDIMIENTO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Secuencia de Etapas** | **Actividad** | **Responsable** |
| 1.0 Petición de Incidencias | 1.1 Solicita o incide en diversos movimientos por Oficio de Petición o Formato de Incidencias.   * Oficio de petición o Formato de Incidencias. | Personal adscrito |
| 2.0 Gestión de Incidencias | 2.1 Realiza movimientos del personal y aplicación de incidencias.  2.2 Tramita movimientos del personal a través del FUMP.  2.3 Tramita aplicación de incidencias a través de la Constancia Global de Movimientos.   * Formato Único de Movimientos de Personal. (FUMP) * Constancia Global de Movimientos | Jefe de Recursos Humanos |
| 3.0 Autorización de Incidencias | 3.1 Autoriza movimientos del personal, aplicación de incidencias y comprobación de nómina. | Director |
| 4.0 Verificación de nomina | 4.1 Comprueba Nómina y Recaba Sello de Comprobación  **Termina Procedimiento** | Jefe de Recursos Humanos |

**5.0 DIAGRAMA DE FLUJO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Personal adscrito | Jefe de Recursos Humanos | Director |
| 1  Oficio de Petición o Formato de Incidencias  Petición de Incidencias | Gestión de Incidencias  Verificación de Nomina  2  -FUMP  -Constancia Global de Movimientos  4 | Autorización de Incidencias  3 |

**6.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

|  |  |
| --- | --- |
| **Documentos** | **Código (Cuando aplique)** |
| Manual de Organización | SAP- 2012 |
| Condiciones Generales de Trabajo de la Secretaría de Salud | 2009-2011 |
| Ley Orgánica de la Administración Pública Federal | D.O.F. 21-V-2003 |
| Ley de Premios Estímulos y Recompensas Civiles | D.O.F. 15-VI-2004 |
| Ley de Presupuesto Contabilidad y Gasto Público | D.O.F.10-IV-2003 |
| Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos | D.O.F. 13-III-2002. |
| Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado | D. O. F. 23-I-1998 |
| Ley para la Transparencia y Acceso a la Información Pública | D. O. F. 11-VI-2002 |
| Reglamento para controlar y estimular al personal de la Secretaría de Salud por su productividad en el trabajo | D.O.F. 1-IV-1990 |
| Reglamento para controlar y estimular al personal de la Secretaría de Salud por su asistencia, puntualidad y permanencia en el trabajo | D.O.F. 28-IX-1990 |
| Reglamento de Capacitación de la Secretaría de Salud | D.O.F. 31-IX-1990 |
| Convenio de Coordinación en materia de Enseñanza y Capacitación de Recursos Humanos para la Salud | D.O.F. 7-III-86 |

**7.0 REGISTROS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **REGISTRO** | **TIEMPO DE CONSERVACIÓN** | **RESPONSABLE DE CONSERVARLO** | **CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA** |
| Oficio de solicitud | 2 años | Jefe de Recursos Humanos | Nombre |
| Formato Único para Incidencias | 2años | Jefe de Recursos Humanos | Nombre / Número de tarjeta |
| Constancia Global de Movimientos | 1 año | Jefe de Recursos Humanos | N06. Numeración consecutiva |
| Nómina de Pago Quincenal | 9 años | Jefe de Recursos Humanos | No. de Quincena |
| Formato de Comprobación | 9 años | Jefe de Recursos Humanos | No. de Quincena |
| FUMP | Mientras este activo el trabajador | Jefe de Recursos Humanos | N06. Numeración consecutiva |

**8.0 GLOSARIO**

**8.1 CECOSAM-I.** Centro Comunitario de Salud Mental “Iztapalapa”

**8.2 FORMATO DE INCIDENCIAS.** Se refiere al Formato en que se registran los pases de salida, retardos, días económicos, etc. del personal.

**8.3 FUMP.** Formato Único de Movimientos de Personal

**8.4 MOVIMIENTOS**. Se refiere al control de asistencia, contratación, estímulos, basificación, promoción y pagos al personal adscrito al CECOSAM-I

**8.5 INCIDENCIAS.** Cuando se incurre en alguna irregularidad que afecte el horario laboral.

**8.6 NÓMINA.** Relación por nombre de los individuos que en una oficina han de percibir ingresos por su trabajo, justificando con su firma haberlos recibido.

**8.7 RECURSOS HUMANOS**. Es el personal integrante para el funcionamiento óptimo de una Unidad.

**9.0 CAMBIOS EN ESTA VERSIÓN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Número de Revisión** | **Fecha de la Actualización** | **Descripción del Cambio** |
| 2 | N/A | N/A |

**10.0 ANEXOS PROCEDIMIENTO 4**

1. Oficio de solicitud
2. Formato Único de Incidencias
3. Constancia Global de Movimientos de Personal
4. Formato de Comprobación de Nómina
5. Formato Único de Movimientos de Personal

**12. Procedimiento para Adquirir y Distribuir los Recursos Materiales del Centro Comunitario de Salud Mental**

**1.0 PROPÓSITO**

Realizar acciones administrativas que permitan llevar el control en la adquisición y distribución de los Recursos Materiales del Centro Comunitario de Salud Mental “Iztapalapa”.

**2.0 ALCANCE**

2.1 Específico. A nivel interno el procedimiento es aplicable a las coordinaciones y al personal técnico y administrativo del Centro Comunitario de Salud Mental “Iztapalapa”.

2.2 Institucional. A nivel externo, el procedimiento es aplicable a los usuarios y a la Dirección General Adjunta de los Servicios de Atención Psiquiátrica.

**3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS**

3.1 El administrador recibirá la solicitud de las necesidades de los recursos materiales del personal, definidos estos recursos como: los bienes muebles e inmuebles, así como los materiales, medicamentos, equipo, mobiliario y herramientas necesarios para el funcionamiento óptimo de la Unidad y la prestación del servicio.

3.2 La solicitud deberá ser recibida por el administrador a través de la requisición de almacén.

3.3 En caso de requerir una compra por licitación, el administrador deberá enviar a los Servicios de Atención Psiquiatrita la solicitud, de acuerdo al Formato correspondiente, asimismo, al recibir el material y la factura, liberará el pago correspondiente, registrando este movimiento en la póliza de cheque.

3.4 En caso de requerir una compra directa, el administrador será el encargado de autorizarla.

3.5 El administrador entregará al Encargado de Almacén los recursos materiales solicitados.

3.6 El Encargado de Almacén deberá registrar en el Kardex las entradas y salidas de los mismos, concentrando los datos registrados, en el Informe de entradas y salidas. Asimismo, deberá mantener actualizados los inventarios de Farmacia, Almacén y Activo Fijo.

3.7 El administrador coordinará y distribuirá los recursos materiales, registrando los movimientos en los resguardos, vales de entrada y salida y/o registro de recetas médicas. En caso de encontrar diferencias, aplicará las medidas correctivas.

3.8 El administrador deberá tramitar las altas y bajas de los recursos materiales de la unidad mediante oficio.

3.9 El personal de la unidad y el administrador, se deberán ajustar a lo establecido en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, en la Ley de Presupuesto Contabilidad y Gasto Público, en la Ley De Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios Del Sector Público, en la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, en la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, en la Ley para la Transparencia y Acceso a la Información Pública y en las demás normas aplicables.

3.9 La implantación y observancia de estas políticas, normas y lineamientos será responsabilidad del administrador, bajo de la supervisión de la Jefatura de Atención Médica y de la Subdirección del CECOSAM-I

**4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Secuencia de Etapas** | **Actividad** | **Responsable** |
| 1.0 Recepción de necesidad de Recursos Materiales | 1.1 Recibe solicitud de necesidades recursos humanos a través de la requisición del almacén.   * Formato de Requisición | Administrador |
| 2.0 Autorización de compra por Licitación | 2.1 Recibe Formato de compra por Licitación.  2.2 Autoriza compra  2.3 Recibe material y libera pago mediante sello en Factura y registra en Póliza de Cheque.   * Factura * Póliza de cheque | Administrador |
| 3.0 Autorización de compra Directa | 3.1 Envía Formato a SAP si se requiere de compra por licitación si es el caso.  3.2 Autoriza compra directa.  3.3 Recibe material y libera pago mediante sello en Factura y registra en Póliza de Cheque.   * Factura * Póliza de cheque | SAP |
| 4.0 Admisión de Recursos Materiales | 4.1 Recibe los recursos materiales.  4.2 Verifica que este completo.  **Toma de decisión:** El Material esta completo.  4.3 No: Envía formato de requisición de necesidades de recursos materiales al Administrador de la unidad.  4.4 Si: Realiza informe de entradas y salidas y registra en Kardex.   * Kardex * Formato de Requisición | Encargado de Almacén |
| 5.0 Distribución de Recursos Materiales | 5.1 Coordina y distribuye los recursos materiales  5.2 Tramita altas y bajas de los recursos materiales y registra en oficio.   * Oficio de altas y bajas de Recursos Materiales. | Administrador |
| 6.0 Actualización de Inventarios | 6.1 Mantiene actualizados los inventarios de Farmacia, Almacén y Activo Fijo.  **Termina Procedimiento** | Encargado de Almacén |

**5.0 DIAGRAMA DE FLUJO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Administrador | SAP | Encargado de Almacén |
| 1  Recepción de necesidad de Recursos Materiales  -Formato de Requisición  Compra Directa  Si No    3  -Oficio de Altas y Bajas de Recursos Materiales  Distribución de Recursos Materiales  -Factura  -Póliza de Cheque  Autorización de Compra por Directa  5 | Autorización de Compra por Licitación  2  -Factura  -Póliza de Cheque | 4  Admisión de Recursos Materiales  -KARDEX  -Formato de Requisición    Material Completo  No Si  Actualización de Inventarios  6 |

**6.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

|  |  |
| --- | --- |
| **Documentos** | **Código (Cuando aplique)** |
| Manual de Organización Específico | SAP- 2012 |
| Ley Orgánica de la Administración Pública Federal | D.O.F. 21-V-2003 |
| Ley de Presupuesto Contabilidad y Gasto Público | D.O.F.10-IV-2003 |
| Ley De Adquisiciones, Arrendamientos Y Servicios Del Sector Público | D.O.F.13-VI 2003 |
| Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos | D.O.F. 13-III-2002 |
| Ley de Planeación | D.O.F.13-VI-2003 |
| Ley para la Transparencia y Acceso a la Información Pública | D. O. F. 11-VI-2002 |

**7.0 REGISTROS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **REGISTRO** | **TIEMPO DE CONSERVACIÓN** | **RESPONSABLE DE CONSERVARLO** | **CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA** |
| Requisición de Almacén | 5 años | Encargado de Almacén | No. de folio |
| Listado de SAP | 5 años | Administración | N/A |
| Informe de Entradas y Salidas | 5 años | Encargado de Almacén | N/A |
| Kardex | 5 años | Encargado de Almacén | N/A |
| Resguardos y controles | 5 años | Administración | Fecha |
| Vales de Salida | 5 años | Encargado de Almacén | No. de folio |
| Recetas Médicas | 5 años | Encargado de Almacén | No. de folio |
| Oficio | 5 años | Administración | No. de oficio |

**8.0 GLOSARIO**

**8.1 ACTIVO FIJO.** Son todos los bienes duraderos propiedad de una Institución, llámese estos bienes muebles o bienes inmuebles.

**8.2 ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.** Es el conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficacia y eficiencia de los recursos asignados a una Entidad Pública.

**8.3 ADQUISICIÓN DIRECTAS.** Es el tipo de compra de bienes o servicios que por su monto y premura se realizan extraordinariamente y sin necesidad de un proceso de licitación, a fin de optimizar los procesos en las instituciones.

**8.4 ADQUISICIÓN POR LICITACIÓN.** Es el tipo de adquisición de bienes o servicios que se realiza por medio de un concurso entre varios ofertantes de los mismos, seleccionando al que ofrezca mayores ventajas para el otorgamiento de estos bienes o servicios antes, durante y después de ser adquiridos.

**8.5 CECOSAM-I.** Centro Comunitario de Salud Mental “Iztapalapa”

**8.6 FONDO FIJO.** Recursos con los que se cuenta para compras de emergencia.

**8.7 INVENTARIO.** Recuento físico de los bienes.

**8.8 KARDEX.** Documento donde se registran entradas y salidas de materiales**.**

**8.9 RESGUARDO** Formato mediante el cual se hace responsable una persona de los bienes que tiene a su cargo.

**8.10 SAP.** Servicios de Atención Psiquiátrica

**9.0 CAMBIOS EN ESTA VERSIÓN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Número de Revisión** | **Fecha de la Actualización** | **Descripción del Cambio** |
| 2 | N/A | N/A |

**10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO 5**

1. Requisición de Almacén
2. Listado de SAP
3. Informe de Entradas y Salidas
4. Kardex
5. Resguardos y controles
6. Vales de Salida
7. Recetas Médicas
8. Oficio

**13. Procedimiento para Ejercer los Recursos Financieros Otorgados al Centro Comunitario de Salud Mental**

**1.0 PROPÓSITO**

1.1 Realizar las acciones administrativas que permitan ejercer de manera adecuada los Recursos Financieros del Centro Comunitario de Salud Mental “Iztapalapa”.

**2.0 ALCANCE**

2.1 Específico. A nivel interno el procedimiento es aplicable a las coordinaciones y al personal técnico y administrativo del Centro Comunitario de Salud Mental “Iztapalapa”

2.2 Institucional. A nivel externo, el procedimiento es aplicable a la Dirección General Adjunta de los Servicios de Atención Psiquiátrica

**3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS**

3.1 El administrador de la Unidad, recibirá el oficio de notificación del Presupuesto Federal, valorará si el recurso es suficiente para el periodo anual y posteriormente verificará y registrará el depósito del ingreso asignado por los Servicios de Atención Psiquiátrica, mismo que empleará para la adquisición por licitación, siguiendo los lineamientos vigentes.

3.2 El administrador deberá registrar en las Pólizas de Cheques los gastos por licitación, realizar conciliaciones bancarias, el Informe Mensual del Estado del Ejercicio del Presupuesto Federal y elaborar adecuaciones presupuéstales para cubrir las necesidades de la unidad.

3.3 Mensualmente elaborará los Formatos del Sistema Integral de Información (SII).

3.4 En relación con las cuotas de recuperación, el administrador recibirá del Encargado de Caja, el efectivo generado de las cuotas de recuperación que los usuarios dan por la prestación del servicio de atención a la salud mental, dicho ingreso lo depositará en la cuenta concentradora de los Servicios de atención Psiquiátrica, los movimientos generados deberán ser registrados en Pólizas Diarias y mensualmente deberá elaborar y presentar un informe mensual de RUNP y Recibo de exentos.

3.5 El personal responsable de la administración de la unidad, se deberá ajustar a lo establecido en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, en la Ley de Presupuesto Contabilidad y Gasto Público, en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, en la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, en la Ley de Planeación, en la Ley para la Transparencia y Acceso a la Información Pública y en las demás normas aplicables.

3.6 La implantación y observancia de estas políticas, normas y lineamientos será responsabilidad del administrador de la unidad, bajo de la supervisión de la dirección del CECOSAM-I.

**4.0 DESCRIPCIÒN DEL PROCEDIMIENTO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Secuencia de Etapas** | **Actividad** | **Responsable** |
| 1.0 Recepción de Oficio de Presupuesto | 1.1 Recibe oficio de Notificación del Presupuesto Federal.   * Oficio de Notificación de Presupuesto Federal | Administrador |
| 2.0 Petición de Ampliación de Presupuesto | 2.1 Solicita ampliación de presupuesto mediante oficio. En caso necesario   * Oficio de ampliación de Presupuesto | Director |
| 3.0 Aplicación del Presupuesto | 3.1 Verifica y registra depósito de los ingresos de Presupuesto Federal  3.2 Aplica a adquisiciones por licitación y registra en Póliza de Cheque.  3.3 Realiza conciliaciones bancarias e Informe mensual del Estado del Ejercicio del Presupuesto Federal.  3.4 Elabora adecuaciones presupuéstales para cubrir los gastos de la unidad.  3.5 Elabora Formatos del SII.  3.6 Maneja Fondo Fijo.   * Póliza de Cheque * Informe Mensual * Formato SII | Administrador |
| 4.0 Recuperación de Cuotas | 4.1 Recibe RUNP, separa y sella con Sello Oficial de la unidad.  4.2 Recibe importe correspondiente a cuota de recuperación y entrega original y copia de RUNP al usuario.  4.3 Registra y archiva en Bitácora, los RUNP generados y entrega efectivo y póliza al administrador.   * RUNP * Bitácora | Encargado de Caja |
| 5.0 Retribución de Cuotas | 5.1 Verifica y registra en Póliza de ingreso el efectivo recibido por cuotas de recuperación y deposita en cuenta de la Tesorería del Distrito Federal el ingreso generado por cuotas de recuperación.  5.2 Elabora póliza diaria y concentrado.  5.3 Elabora y presenta informe mensual de RUNP y exentos.   * Póliza de Ingreso * Póliza Diaria * Informe Mensual de RUNP.   **Termina Procedimiento** | Administrador |

**5.0 DIAGRAMA DE FLUJO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Administrador | Director | Encargado de Caja |
| Recepción de Oficio de Presupuesto  1  Oficio de Notificación de Presupuesto Federal    Ampliación de Presupuesto  No Si  3  Aplicación de Presupuesto    -Póliza de Cheque  -Informe Mensual  -Informe S11  -Formato S11  5  Recuperación de Cuotas    -Póliza de Ingreso  -Póliza Diaria  -Informe Mensual de RUMP  -Formato S11 | Petición de Ampliación de Presupuesto  2  Oficio de Ampliación de Presupuesto Federal | 4  -RUMP  -Bitácora  Recuperación de Cuotas |

**6.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

|  |  |
| --- | --- |
| **Documentos** | **Código (Cuando aplique)** |
| Manual de Organización Específico | SAP- 2012 |
| Ley Orgánica de la Administración Pública Federal | D. O. F. 21-V-2003 |
| Ley de Presupuesto Contabilidad y Gasto Público | D. O. F. 10-IV-2003 |
| Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público | D. O. F. 13-VI-2003 |
| Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos | D. O. F. 13-III-2002 |
| Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado | D. O. F. 23-I-1998 |
| Ley de Planeación | D. O. F. 13-VI-2003 |
| Ley para la Transparencia y Acceso a la Información Pública | D. O. F. 11-VI-2002 |

**7.0 REGISTROS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **REGISTRO** | **TIEMPO DE CONSERVACIÓN** | **RESPONSABLE DE CONSERVARLO** | **CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA** |
| Recibo Único Nacional de Pago | 5 años | Caja | No de folio / fecha |
| Recibos De Exención | 5 años | Caja | No de folio |
| Bitácora | 5 años | Caja | Fecha |
| Oficio de Ampliación de Presupuesto | 5 años | Subdirección | No de oficio |
| Póliza de Ingreso Diario | 5 años | Administración | Fecha |
| Póliza de cheque | 5 años | Administración | Fecha |
| Informe mensual de cuotas | 5 años | Administración | Fecha |
| Formatos del Sistema Integral de Información | 5 años | Administración | Fecha |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **REGISTRO** | **TIEMPO DE CONSERVACIÓN** | **RESPONSABLE DE CONSERVARLO** | **CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA** |
| Formato del Estado del Ejercicio | 5 años | Administración | Fecha |
| Conciliaciones Bancarias | 5 años | Administración | Fecha |
| Formato de Adecuación de presupuesto | 5 años | Administración | Fecha |

**8.0 GLOSARIO**

**8.1 ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.** Es el conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficacia y eficiencia de los recursos asignados a una Entidad Pública.

**8.2 ADQUISICIÓN DIRECTAS**. Es el tipo de compra de bienes o servicios que por su monto y premura se realizan extraordinariamente y sin necesidad de un proceso de licitación, a fin de optimizar los procesos en las instituciones.

**8.3 ADQUISICIÓN POR LICITACIÓN**. Es el tipo de adquisición de bienes o servicios que se realiza por medio de un concurso entre varios ofertantes de los mismos, seleccionando al que ofrezca mayores ventajas para el otorgamiento de estos bienes o servicios antes, durante y después de ser adquiridos.

**8.4 ARQUEO DE CAJA.**  Es el proceso contable por medio del cual se verifica que la existencia de monetario en un servicio de caja coincida exactamente con lo registrado en documentos (recibidos, vales, etc.).

**8.5 CECOSAM-C.** Centro Comunitario de Salud Mental “Cuauhtémoc”

**8.6 CUOTAS DE RECUPERACIÓN.**  Es el monto monetario de los bienes o servicios subsidiados que se utiliza mínimamente para mantener funcionando una Entidad rehusándolos en ella misma.

**8.7 FONDO FIJO**. Recursos con los que se cuenta para compras de emergencia.

**8.8 FORMATOS DEL SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN**. Se refiere a los Formatos O-02, O-53, O-78, 8020 de compras y CASS-03

**8.8 POLIZA**

**8.9 RECURSOS MATERIALES**. Son los bienes muebles e inmuebles, así como los útiles y herramientas necesarios para el funcionamiento óptimo de la Unidad.

**8.10 RUNP. RECIBO ÚNICO NACIONAL DE PAGO**. Documento emitido para comprobar el pago por el servicio otorgado.

**8.11 RECIBO DE EXENCIÓN**. Documento emitido para comprobar un servicio otorgado a un paciente al cual se autoriza la prestación de servicio sin costo.

**9.0 CAMBIOS EN ESTA VERSIÓN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Número de Revisión** | **Fecha de la Actualización** | **Descripción del Cambio** |
| 2 | N/A | N/A |

**10.0 ANEXO PROCEDIMIENTO 6**

* Recibos de Exención
* Bitácora
* Póliza de Ingreso Diario
* Póliza de cheque
* Informe mensual de cuotas
* Formatos del Sistema Integral de Información
* Formato del Estado del Ejercicio
* Conciliaciones Bancarias
* Formato de Adecuación de presupuesto

**14.Procedimiento para Recuperar la Información Crítica Electrónica del Centro Comunitario de Salud Mental.**

**1.0 PROPÓSITO**

Realizar las acciones para recuperar los archivos electrónicos dañados de información crítica, indispensable para realizar las actividades cotidianas referentes al Centro Comunitario de Salud Mental.

**2.0 ALCANCE**

2.1 A nivel interno: el procedimiento es aplicable a los Servicios de Atención Psiquiátrica (S.A.P.) y Unidades Hospitalarias y Ambulatorias.

**3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS**

3.1 Será considerada como información crítica la siguiente:

Convenios de subrogación de servicios,

De colaboración académica de investigación y de referencia con organizaciones no gubernamentales,

Protocolos de investigación de la industria farmacéutica,

Minutas de reuniones directivas,

Documentos de auditorías,

Licitaciones públicas,

Invitaciones a cuando menos tres personas,

Adjudicaciones directas,

Informe de sesiones de comités de adquisiciones, arrendamientos y servicios,

Informe del subcomité revisor de bases,

Tarjetas de control de asistencia,

Listado de nóminas de pago,

Expedientes de personal,

Expedientes clínicos,

Expedientes de casos médicos legales,

Recibos únicos de pago (runes),

Informes diarios de psiquiatría,

Informes diarios de trabajo social,

Informes diarios de psicología,

Cuentas por Liquidar certificadas,

Pólizas de ingresos, egresos y diario,

Facturas y notas de remisión,

Informes de estados financieros

3.2 El jefe del área donde se genera la información crítica, deberá designar a un encargado de la guarda y custodia de la misma.

3.3 El encargado de la guarda y custodia de la información crítica, deberá proceder a la elaboración del inventario de archivos a efecto de llevar un control y detectar oportunamente la pérdida, daño o uso indebido de la información generada en el área.

3.4 Todo incumplimiento será sancionado conforme a la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

**4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Secuencia de Etapas** | **Actividad** | **Responsable** |
| 1.0 Detección de Información dañada | 1.1 Detecta daño de la información crítica e informa. | Encargado de la guarda y custodia de la información. |
| 2.0 Elaboración de reporte de información dañada | 2.1 Turna solicitud al área de informática para recuperación de información.  2.2 Elabora reporte de daño y turna al área de Informática.   * Solicitud de Recuperación de Información. * Reporte de daño. | Jefe del Área |
| 3.0 Recuperación de Información dañada | 3.1 Recibe solicitud para recuperación de Información dañada.  3.2 Recupera información, elabora un respaldo y turna al jefe del área.   * Respaldo de Información | Área de Informática |
| 4.0 Recepción de Respaldo de la Información | 4.1 Recibe respaldo de la Información recuperada, archiva y notifica al administrador de la unidad.   * Respaldo de Información     **Termina Procedimiento** | Jefe de Área |

**5.0 DIAGRAMA DE FLUJO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Encargado de la guarda y custodia de la información. | Jefe del Área | Área de Informática |
| 1  Detección de Información dañada | Respaldo de Información  Recepción de Respaldo de la Información  -Solicitud de Recuperación de Información  -Reporte de daño  Elaboración de Reporte de Información dañada  2  4 | Respaldo de Información  Recuperación de Información dañada  3 |

**6.0 Documentos de Referencia**

|  |  |
| --- | --- |
| **Documentos** | **Código (cuando aplique)** |
| Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental | D.O.F. 11-VI-2002 |
| Lineamientos Generales para la clasificación y desclasificación de la información de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal. | D.O.F. 18-VIII-2003 |
| Lineamientos Generales para la Organización y Conservación de los archivos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal. | D.O.F. 20-II-2004 |
| Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos | D.O.F. 31-XII-2004 |
| 1. Manual para la Operación de Archivos Administrativos de la Secretaría de Salud | No aplica |
| Guía Técnica para la elaboración de Manuales de Procedimientos de la Secretaría de Salud. | D.G.P.O.P. - 2008 |
| Manual de Organización Específico de los Servicios de Atención Psiquiátrica. | No aplica |

**7.0 Registros**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Registros** | **Tiempo de conservación** | **Responsable de conservarlo** | **Código de registro o identificación única** |
| Convenios de subrogación de servicios | General | Dirección de Gestión de Servicios | 1C.10 |
| Convenios de colaboración académica de investigación | General | Dirección de Gestión de Servicios | 1C.10 |
| Convenios de referencia con organizaciones no gubernamentales | General | Dirección de Gestión de Servicios | 1C.10 |
| Protocolos de investigación de la Industria Farmacéutica. | General | Dirección de Gestión de Servicios | 18S.9 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Registros** | **Tiempo de conservación** | **Responsable de conservarlo** | **Código de registro o identificación única** |
| Minutas de reuniones directivas | General | Dirección de Gestión de Servicios | 8C.16 |
| Documentos de auditorias | General | Dirección de Gestión de Servicios | 10C.3 |
| Licitaciones Públicas | General | Departamento de Adquisiciones | 6C.3 |
| Invitaciones a cuando menos tres personas | General | Departamento de Adquisiciones | 6C.3 |
| Adjudicaciones directas | General | Departamento de Adquisiciones | 6C.3 |
| Informe de sesiones de comités de adquisiciones, arrendamientos y servicios. | General | Departamento de Adquisiciones | 6C.23 |
| Informe del subcomité revisor de bases | General | Departamento de Adquisiciones | 6C.23 |
| Tarjetas de control de asistencia. | 3 años | Departamento de Recursos Humanos | S/C |
| Listado de nóminas de pago. | General | Departamento de Recursos Humanos | 4C.5 |
| Expedientes de personal | General | Departamento de Recursos Humanos | 4C.3 |
| Expedientes clínicos | General | Jefe del Archivo Clínico | 16S.3 |
| Expedientes de casos médico legales.  Hoja 90 de 94 | General | Dirección | 8C.16 |
| Recibos únicos de pago (runes) | General | Encargado de la caja | 13S.3 |
| Informes diarios de psiquiatría | General | Dirección | 11C.27 |
| Informes diarios de trabajo social | General | Jefatura de Trabajo Social | 11C.27 |
| Informes diarios de psicología. | General | Jefatura de Psicología. | 11C.27 |
| Cuentas por liquidar certificadas originales | General | Recursos Financieros | 5C.14 |
| Pólizas de ingresos, egresos y diario | General | Recursos Financieros | 5C.17 |
| Facturas y notas de remisión | General | Recursos Financieros | S/C |
| Informes de estados financieros | General | Recursos Financieros | 5C.24 |

**8.0 Glosario**

**8.1 Actividad.-** Conjunto de acciones afines ejecutadas por una misma persona o una misma unidad administrativa, como parte de una función asignada.

**8.2 Administración de documentos.-** Conjunto de métodos y prácticas destinados a planear, dirigir y controlar la producción, circulación, organización, conservación, uso, selección y destino final de los documentos de archivo.

**8.3 Alternativa.-** Constituye la posibilidad de elegir entre dos opciones viables para lograr las metas y objetivos de un programa, considerando las políticas que normen el desarrollo global de la organización.

**8.4 Archivo.-** Conjunto orgánico de documentos en cualquier soporte, que son producidos o recibidos en el ejercicio de sus atribuciones por las dependencias o entidades.

**8.5 Archivo electrónico.-** Cualquier información registrada de tal forma que solo puede ser procesada por la computadora y que tiene calidad de documento de archivo.

**8.6 Conservación de archivos.-** Conjunto de procedimientos y medidas destinados a asegurar la preservación y la prevención de alteraciones físicas de los documentos de archivo.

**8.7 Descripción.-** Proceso destinado a elaborar instrumentos de consulta que faciliten el acceso y conocimiento de los archivo

**8.8 Documento.-** Unidad de información registrada en un soporte, sirve de consulta.

**8.9 Documento de archivo electrónico.-** Pieza específica de información producida o recibida en el inicio, desarrollo o conclusión de una actividad individual o institucional que comprende contenido, contexto y estructura suficiente para proporcionar evidencia de la actividad.

**8.10 Lineamiento.-** Documento normativo, que sirve de guía al Órgano Desconcentrado

**8.11 Responsable.-** Deber que asume una unidad administrativa, puesto o persona en razón de la delegación expresa de facultades y/o funciones para cumplir con uno o varios asuntos de una sociedad u organismo.

**9.0 Cambios en esta versión**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Número de revisión** | **Fecha de actualización** | **Descripción del cambio** |
| No aplica | No aplica | No aplica |

**10.0 Anexos**

Ninguno.

**15. Procedimiento para Reportar el Uso Indebido de la Información Crítica del Centro Comunitario de Salud Mental.**

**1.0 PROPÓSITO**

Informar oportunamente el uso indebido de la información crítica al Director de Administración Órgano Desconcentrado Servicios de Atención Psiquiátrica (S.A.P.) o Subdirector Administrativo o Administrador de la Unidad, a efecto aplicar las sanciones adecuadas para tal efecto.

**2.0 ALCANCE**

2.1 A nivel interno: el procedimiento es aplicable a los Servicios de Atención Psiquiátrica (S.A.P.) y Unidades Hospitalarias y Ambulatorias.

**3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS**

3.1 Será considerada como información crítica la siguiente:

Convenios de subrogación de servicios,

De colaboración académica de investigación y de referencia con organizaciones no gubernamentales,

Protocolos de investigación de la industria farmacéutica,

Minutas de reuniones directivas,

Documentos de auditorías,

Licitaciones públicas,

Invitaciones a cuando menos tres personas,

Adjudicaciones directas,

Informe de sesiones de comités de adquisiciones, arrendamientos y servicios,

Informe del subcomité revisor de bases,

Tarjetas de control de asistencia,

Listado de nóminas de pago,

Expedientes de personal,

Expedientes clínicos,

Expedientes de casos médicos legales,

Recibos únicos de pago (runes),

Informes diarios de psiquiatría,

Informes diarios de trabajo social,

Informes diarios de psicología,

Cuentas por Liquidar certificadas,

Pólizas de ingresos, egresos y diario,

Facturas y notas de remisión,

Informes de estados financieros

3.2 El jefe del área donde se genera la información crítica, deberá designar a un encargado de la guarda y custodia de la misma.

3.3 El encargado de la guarda y custodia de la información crítica, deberá proceder a la elaboración del inventario de archivos a efecto de llevar un control y detectar oportunamente la pérdida, daño o uso indebido de la información generada en el área.

3.4 El Director de Administración o Subdirector Administrativo o Administrador de la Unidad, deberá informar a la instancia correspondiente del uso indebido de la información crítica, a efecto de que procedan con la aplicación de la sanción que corresponda.

3.5 Todo incumplimiento será sancionado conforme a la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

**4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Secuencia de Etapas** | **Actividad** | **Responsable** |
| 1.0 Elaboración de Reporte | 1.1 Elabora reporte de uso indebido de la información crítica y turna al administrador.   * Reporte | Jefe del Área |
| 2.0 Recepción de Reporte | 2.1 Recibe reporte, revisa y turna aplicación de sanción al área correspondiente.   * Reporte | Administrador |
| 3.0 Aplicación de Sanción | 3.1 Recibe instrucción y elabora Oficio de aplicación de sanción.   * Oficio de aplicación de sanción   **Termina Procedimiento** | Área de Recursos Humanos |

**5.0 DIAGRAMA DE FLUJO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jefe del Área | Administrador | Área de Recursos Humanos |
| 1  Elaboración de Reporte  -Reporte | 2  -Reporte  Recepción de Reporte | 3  Aplicación de Sanción    Oficio de Aplicación de Sanción |

**6.0 Documentos de Referencia**

|  |  |
| --- | --- |
| **Documentos** | **Código (cuando aplique)** |
| Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental | D.O.F. 11-VI-2002 |
| Lineamientos Generales para la clasificación y desclasificación de la información de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal. | D.O.F. 18-VIII-2003 |
| Lineamientos Generales para la Organización y Conservación de los archivos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal. | D.O.F. 20-II-2004 |
| Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos | D.O.F. 31-XII-2004 |
| 1. Manual para la Operación de Archivos Administrativos de la Secretaría de Salud | No aplica |
| Guía Técnica para la elaboración de Manuales de Procedimientos de la Secretaría de Salud. | D.G.P.O.P. - 2008 |
| Manual de Organización Específico de los Servicios de Atención Psiquiátrica. | No aplica |

**7.0 Registros**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Registros** | **Tiempo de conservación** | **Responsable de conservarlo** | **Código de registro o identificación única** |
| Convenios de subrogación de servicios | General | Dirección de Gestión de Servicios | 1C.10 |
| Convenios de colaboración académica de investigación | General | Dirección de Gestión de Servicios | 1C.10 |
| Convenios de referencia con organizaciones no gubernamentales | General | Dirección de Gestión de Servicios | 1C.10 |
| Protocolos de investigación de la Industria Farmacéutica. | General | Dirección de Gestión de Servicios | 18S.9 |
| Sesiones de reuniones de COCOA | General | Dirección de Administración | 10C.7 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Minutas de reuniones directivas | General | Dirección de Gestión de Servicios | 8C.16 |
| Documentos de auditorias | General | Dirección de Gestión de Servicios | 10C.3 |
| Licitaciones Públicas | General | Departamento de Adquisiciones | 6C.3 |
| Invitaciones a cuando menos tres personas | General | Departamento de Adquisiciones | 6C.3 |
| Adjudicaciones directas | General | Departamento de Adquisiciones | 6C.3 |
| Informe de sesiones de comités de adquisiciones, arrendamientos y servicios. | General | Departamento de Adquisiciones | 6C.23 |
| Informe del subcomité revisor de bases | General | Departamento de Adquisiciones | 6C.23 |
| Tarjetas de control de asistencia. | 3 años | Departamento de Recursos Humanos | S/C |
| Listado de nóminas de pago. | General | Departamento de Recursos Humanos | 4C.5 |
| Expedientes de personal | General | Departamento de Recursos Humanos | 4C.3 |
| Expedientes clínicos | General | Jefe del Archivo Clínico | 16S.3 |
| Expedientes de casos médico legales.  Hoja 90 de 94 | General | Dirección | 8C.16 |
| Recibos únicos de pago (runes) | General | Encargado de la caja | 13S.3 |
| Informes diarios de psiquiatría | General | Dirección | 11C.27 |
| Informes diarios de trabajo social | General | Jefatura de Trabajo Social | 11C.27 |
| Informes diarios de psicología. | General | Jefatura de Psicología. | 11C.27 |
| Cuentas por liquidar certificadas originales | General | Recursos Financieros | 5C.14 |
| Pólizas de ingresos, egresos y diario | General | Recursos Financieros | 5C.17 |
| Facturas y notas de remisión | General | Recursos Financieros | S/C |
| Informes de estados financieros | General | Recursos Financieros | 5C.24 |

**8.0 Glosario**

**8.1 Actividad.-** Conjunto de acciones afines ejecutadas por una misma persona o una misma unidad administrativa, como parte de una función asignada.

**8.2 Administración de documentos.-** Conjunto de métodos y prácticas destinados a planear, dirigir y controlar la producción, circulación, organización, conservación, uso, selección y destino final de los documentos de archivo.

**8.3 Alternativa.-** Constituye la posibilidad de elegir entre dos opciones viables para lograr las metas y objetivos de un programa, considerando las políticas que normen el desarrollo global de la organización.

**8.4 Archivo.-** Conjunto orgánico de documentos en cualquier soporte, que son producidos o recibidos en el ejercicio de sus atribuciones por las dependencias o entidades.

**8.5 Archivo electrónico.-** Cualquier información registrada de tal forma que solo puede ser procesada por la computadora y que tiene calidad de documento de archivo.

**8.6 Conservación de archivos.-** Conjunto de procedimientos y medidas destinados a asegurar la preservación y la prevención de alteraciones físicas de los documentos de archivo.

**8.7 Descripción.-** Proceso destinado a elaborar instrumentos de consulta que faciliten el acceso y conocimiento de los archivo

**8.8 Documento.-** Unidad de información registrada en un soporte, sirve de consulta.

**8.9 Documento de archivo electrónico.-** Pieza específica de información producida o recibida en el inicio, desarrollo o conclusión de una actividad individual o institucional que comprende contenido, contexto y estructura suficiente para proporcionar evidencia de la actividad.

**8.10 Lineamiento.-** Documento normativo, que sirve de guía al Órgano Desconcentrado

**8.11 Responsable.-** Deber que asume una unidad administrativa, puesto o persona en razón de la delegación expresa de facultades y/o funciones para cumplir con uno o varios asuntos de una sociedad u organismo.

**9.0 Cambios en esta versión**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Número de revisión** | **Fecha de actualización** | **Descripción del cambio** |
| No aplica | No aplica | No aplica |

**10.0 Anexos**

Ninguno.

**16. PROCEDIMIENTO TÉCNICO DE SOLICITUD DE NECESIDADES DE MEDICAMENTO E INSUMOS MEDICOS A LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN PSIQUIÁTRICA**

**1.0 PROPÓSITO**

Establecer los lineamientos para realizar la solicitud de necesidades de medicamento e insumos médicos de las unidades psiquiátricas adscritas a los Servicios de Atención Psiquiátrica y con ello favorecer la prestación los servicios de salud mental a la población con trastornos mentales que demanden el servicio.

**2.0 ALCANCE**

2.1 A nivel Interno el procedimiento es aplicable a la Subdirección del Centro Comunitario de Salud Mental y coordinación Administrativa.

2.2 A nivel Externo el procedimiento es aplicable y a la Dirección General Adjunta de los Servicios de Atención Psiquiátrica.

**3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS**

3.1 La Dirección General Adjunta es la única facultada para la emisión de los lineamientos para la solicitud de medicamento e insumos médicos.

3.2 Los lineamientos para realizar la solicitud de medicamento e insumos médicos serán aplicables en el Proceso de Programa Anual de Adquisiciones de Medicamento, para cada ciclo.

**4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SECUENCIA DE ETAPAS** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** |
| **1. Programación de reunión** | **1.1** Solicita por oficio a las unidades médicas adscritas a los Servicios de Atención Psiquiátrica el Informe para solicitud de medicamento e insumos médicos y convoca a reunión con las Subdirecciones Médicas de dichas unidades.   * Oficio | Dirección de Desarrollo de la Gestión Hospitalaria |
| **2. Elaboración de Informe** | **2.1** Solicita a los responsables del área de estadística el reporte de morbilidad de la unidad médica.  **2.2** Identifica las principales causas de morbilidad hospitalaria que abraque el 80% de la demanda a atender.  **2.3** Registra en la Ficha Técnica los datos por cada trastorno identificado.  **2.4** Calcula por cada fármaco, el número de pacientes tratados, total de unidades, número de piezas requeridas y costo estimado.  **2.5** Determina la seguridad del fármaco, de acuerdo al porcentaje expresado.   * Reporte de Morbilidad * Ficha Técnica * Informe para solicitud de medicamento e insumos médicos. | Subdirección CECOSAM |
| **3. Elaboración de Solicitud** | **3.1** Realiza la lista de necesidades de fármacos de 1ra, 2da y 3ra elección.  **3.2** Elaborala solicitud con base en el registro de consumo mensual y en las existencias en farmacia al momento de realizar dicha solicitud y empleando el nombre genérico de la sustancia y la clave asignada en el cuadro básico de medicamentos.   * Solicitud de medicamentos e insumos médicos | Subdirección de CECOSAM |
| **4.0 Recepción y Autorización de Solicitud** | **4.1** Recibe la solicitud de medicamentos e insumos médicos por parte de las unidades médicas.  **4.2 Toma de Decisión:** Autoriza la Solicitud de medicamentos e insumos médicos.  **No:** Pasa a etapa 2  **Si:** Turna al Departamento de Adquisiciones para compra de medicamento e insumos médicos.   * Solicitud de medicamentos e insumos médicos   **TERMINA PROCEDIMIENTO** | Dirección de Desarrollo de la Gestión Hospitalaria |

**5.0 DIAGRAMA DE FLUJO**

|  |  |
| --- | --- |
| Dirección de Desarrollo de la Gestión Hospitalaria | Subdirección CECOSAM |
| Se autoriza  -Solicitud  Recepción y Autorización de Solicitud  -Oficio  Programación de Reunión  1  4  Si No | -Solicitud  Elaboración de Solicitud  -Reporte de Morbilidad  -Ficha Técnica  -Informe  Elaboración de Informe  2  3 |

**6. 0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

|  |  |
| --- | --- |
| **Documentos** | **Código (cuando aplique)** |
| * Manual de Organización Específico de los Servicios de Atención Psiquiátrica | No Aplica |
| Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicio de Atención Médica | D.O.F. 14-V-1986 |
| Ley Federal para la Transparencia y Acceso a la Información Pública | D.O.F. 11-VI-2002 |

**7.0 REGISTROS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **REGISTROS** | **TIEMPO DE CONSERVACIÓN** | **RESPIONSABLE DE CONSERVACIÓN** | **CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA.** |
| Ficha técnica (Anexo 1) | 5 años | Dirección de Desarrollo de la Gestión Hospitalaria | Folio asignado |
| Consolidado de medicamentos para el año correspondiente | 5 años | Dirección de Desarrollo de la Gestión Hospitalaria | Folio asignado |
| Oficio de recepción de normatividad | 5 años | Dirección de Desarrollo de la Gestión Hospitalaria | Número de oficio |
| Acuse del oficio de emisión de lineamientos | 5 años | Dirección de Desarrollo de la Gestión Hospitalaria | Número de oficio |

**8.0 GLOSARIO**

**Morbilidad:** Cantidad de individuos que son considerados enfermos o que son víctimas de enfermedad en un espacio y tiempo determinados.

**9.0 CAMBIOS EN ESTA VERSIÓN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Número de revisión** | **Fecha de actualización** | **Descripción del cambio** |
| A | No aplica | No aplica |

**10.0 ANEXOS**

1.- FICHA TÉCNICA

**17. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ENVÍO DE NOTIFICACIÓN DE REACCIONES ADVERSAS A MEDICAMENTO.**

**1.0 PROPOSITO**

Establecer los lineamientos operativos y responsabilidades del personal de salud mental que labora en las unidades médicas adscritas a los Servicios de Atención Psiquiátrica, para la evaluación y envió de notificaciones de reacciones adversas por medicamentos como parte del sistema institucional de farmacovigilancia.

**2.0 ALCANCE**

2.1 A nivel Interno el procedimiento es aplicable para el Hospital Psiquiátrico “Fray Bernardino Álvarez”, Hospital Psiquiátrico “Dr. Samuel Ramírez Moreno”, Hospital Psiquiátrico Infantil “Juan N. Navarro”, CECOSAM “Cuauhtémoc”, CECOSAM “Zacatenco y CECOSAM “Iztapalapa”.

2.2 A nivel Externo el procedimiento es aplicable a la Dirección General Adjunta de los Servicios de Atención Psiquiátrica de la Secretaria de Salud y a la Comisión Federal para la Prevención de Riesgos Sanitarios.

**3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS**

3.1 La Dirección de Gestión de Servicios es responsable de integrar y coordinar las actividades de la unidad de farmacovigilancia.

3.2 Los lineamientos para las actividades de farmacovigilancia son emitidas por la Comisión Federal para la Prevención de Riesgos Sanitarios.

3.3 La Dirección de Gestión de Servicios a través de la unidad de farmacovigilancia, es la única responsable de recibir de manera diaria los formatos oficiales de sospecha de reacción adversa a medicamento.

3.4 L as vías de la recepción de los formatos oficiales de sospecha de reacción adversa a medicamento, procedentes de las unidades psiquiátricas adscritas a los Servicios de Atención Psiquiátrica serán por medio de correo electrónico, entrega directa o fax.

3.5 Las Vías para el envío de notificación de sospecha de reacción adversa a medicamento al Centro Nacional de Farmacovigilancia por parte de la unidad de farmacovigilancia de los Servicios de Atención Psiquiátrica serán por medio de correo electrónico, entrega directa o fax.

3.6 Los formatos oficiales de sospecha de reacción adversa a medicamento provenientes de las unidades psiquiátricas adscritas a los Servicios de Atención Psiquiátrica que presenten duplicidad de datos, serán canceladas y desechadas por la unidad de farmacovigilancia.

3.7 Los formatos oficiales de sospecha de reacción adversa a medicamento, deberán contener como mínimo: Un notificador identificable (nombre, dirección particular o laboral, profesión), un paciente identificable (nombre y/o iniciales y/o historia clínica  y/o sexo y/o edad y/o fecha de nacimiento), uno o varios fármacos sospechosos identificados con su lote y fabricante, una o varias sospechas de reacciones adversas, para considerarse notificaciones validas.

3.8 En caso de información incompleta en el formato oficial de sospecha de reacción adversa a medicamento proveniente de las unidades psiquiátricas adscritas a los Servicios de Atención Psiquiátrica, se realizará a solicitud de complementación, para lo cual se dará un periodo de 15 días como máximo.

3.9 La información que no sea complementada en el formato de sospecha de reacción adversa por parte de las unidades psiquiátricas adscritas a los Servicios de Atención Psiquiátrica en el periodo estipulado, serán destruidas y desechadas.

3.10 Las notificaciones de seguimiento a sospecha de reacción adversa a medicamento serán enviadas al Centro Nacional de Farmacovigilancia solo cuando contengan datos relevantes que puedan cambiar la evaluación es decir, medicamentos concomitantes, dosis, patología, consecuencia del evento,.

3.11 Los tiempos estipulados para el envío de nitrificación de sospecha de reacción adversa al Centro Nacional de Farmacovigilancia, estarán determinados por lo descrito en la norma oficial NOM-220SSA1-2002.

**4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SECUENCIA DE ETAPAS** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** |
| **1.0 Identificación y envío de sospecha de reacción adversa a medicamento** | **1.1** Identifica sospecha de reacción adversa a medicamento.  1.2 Registra datos en el formato oficial de sospecha de reacción adversa y envía a la unidad de farmacovigilancia de SAP.   * Formato Oficial de sospecha de reacción adversa. | Unidades psiquiátricas adscritas a SAP |
| **2.0 Recepción y Registro de sospecha de reaccione adversa** | **2.1** Recibe los formatos oficiales de sospecha de reacción adversa (anexo 1) proveniente de los servicios de farmacovigilancia de las unidades médicas.  **2.2** Captura el código específico de acuerdo a la unidad de farmacovigilancia que aporte la notificación, que será registrado en la base de datos de los Servicios de Atención Psiquiátrica.  **2.3** Verifica las iniciales del nombre del paciente, fecha de nacimiento, el medicamento sospechoso, fechas de tratamiento para descartar una re administración del fármaco sospechoso y si es la misma reacción adversa con distinto medicamento o mismo medicamento sospechoso pero diferente reacción adversa.  **TOMA DE DESICIÓN:**  ¿Existe duplicidad en los datos verificados?:  **Si**: Termina Procedimiento.  **No:** Continua Procedimiento   * Formato Oficial de sospecha de reacción adversa | Unidad de Farmacovigilancia de SAP |
| **3.0 Evaluación y validación de datos de sospechas de reacciones adversas** | **3.1** Ingresa la notificación en la base de datos proporcionada por el Centro Nacional de Farmacovigilancia.  **TOMA DE DESICIÓN:**  ¿Los datos de la notificación están completos?  **No:** se solicita a la unidad adscrita complemente datos  **SI:** Continúa Procedimiento.  **3.2** Genera un código específico para las notificaciones que serán enviadas al Centro Nacional de Farmacovigilancia  **3.3** Registra las iniciales del Centro Institucional del cual deriva la información, en este caso, **SAP**, después de las siglas **CI/** (Centro Institucional). | Unidad de Farmacovigilancia de SAP |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **3.4** Asigna un número consecutivo a cada notificación, de cuatro dígitos, es decir, 0001, 0002, 0003, etc.  **3.5** Registra en qué año se está realizando la notificación, con 4 dígitos  **3.6** Registra una letra “I” si es la primera notificación hecha. Si la notificación es de seguimiento registra la letra “S”, y asigna el número consecutivo del seguimiento correspondiente, es decir, “S1” si es la primera notificación de seguimiento y “S2” si es la segunda, y así sucesivamente. Deberá respetarse la codificación inicial y solo se añadirá el numero de seguimiento a la codificación de seguimiento es decir:  Codificación inicial: CI/SAP/0001/2011/I  Codificación seguimiento: CI/SAP/0001/2011/S1, S2, S3……..  **3.7** Realiza la evaluación de las sospechas de reacciones adversas de acuerdo al PNO-007 Evaluación de la notificación de sospechas de reacciones adversas (anexo 2).   * Formato Oficial de sospecha de reacción adversa * Evaluación de la notificación de sospechas de reacciones adversas. |  |
| **4.0 Envío de sospecha de reaccione adversa al Centro Nacional de Farmacovigilancia** | **4.1** Envía la notificación al Centro Nacional de Farmacovigilancia.  **4.2** Recibe acuse del Centro Nacional de Farmacovigilancia dentro de las primeras 48 horas de enviada la información. Solo en caso de tener la base de datos instalada por el Centro Nacional de Farmacovigilancia (CNFV), deberá imprimir dos acuses:  1. El de listado de notificaciones enviadas (anexo 3).  2. Acuse de que las notificaciones fueron agregadas a la base de datos de CNFV.  **4.3**  Realiza llamada de verificación para conocer el estado de la notificación, si no recibe acuse dentro de las 48 horas posteriores al envío de notificación. El CNFV indicará si es o no necesario el reenvío de la notificación. | Unidad de Farmacovigilancia de SAP |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **4.4** Envía a las unidades médicas la respuesta a la notificación de sospecha de reacciones adversas a los medicamentos (anexo4).   * Evaluación de la notificación de sospechas de reacciones adversas. * El de listado de notificaciones enviadas * Acuse de que las notificaciones * Respuesta de notificación.   **TERMINA PROCEDIMIENTO** |  |

**5.0 DIAGRAMA DE FLUJO**

|  |  |
| --- | --- |
| Unidades Psiquiátricas Adscritas a SAP | Unidad de Farmacovigilancia de SAP |
| -Formato Oficial  Identificación y envío de sospecha de reacción adversa  1 | Duplicidad de Datos  -Formato Oficial  Recepción y Registro de sospecha de reacción adversa  2  No Si  Datos Completos  -Formato Oficial  -Evaluación  Evaluación y Validación de datos de sospecha de reacción adversa  3    No Si  Envío de notificación de reacción adversa a CNF  -Evaluación  -Listado  -Acuse  -Respuesta  4 |

**6. 0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

|  |  |
| --- | --- |
| **Documentos** | **Código (cuando aplique)** |
| * Manual de Organización Específico de los Servicios de Atención Psiquiátrica | No Aplica |
| Norma Oficial Mexicana NOM-220-SSA1-2002, Instalación y operación de la farmacovigilancia. México. | D.O.F. 15-11-2004 |
| Asociación Mexicana de Farmacovigilancia. Guía de farmacovigilancia para el reporte de sospecha de reacciones/eventos adversos espontáneos). | No Aplica |
| Organización Mundial de la Salud MS. Vigilancia de la seguridad de los medicamentos. Guía para la instalación y puesta en funcionamiento de un centro de farmacovigilancia. Ginebra, Organización Mundial de la Salud, 2001 | No Aplica |
| Organización Mundial de la Salud. La farmacovigilancia: garantía de seguridad en el uso de los medicamentos. Ginebra, 2004 (Perspectivas políticas de la OMS sobre medicamentos, No. 9) | No Aplica |

**7.0 REGISTROS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **REGISTROS** | **TIEMPO DE CONSERVACIÓN** | **RESPIONSABLE DE CONSERVACIÓN** | **CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA.** |
| Formato de aviso de sospechas de reacciones adversas a medicamentos. | 5 años | Dirección de Gestión de Servicios | Folio asignado |
| Acuse de envío del formato de aviso de sospechas de reacciones adversas a medicamentos. | 5 años | Dirección de Gestión de Servicios | Folio asignado |
| Acuse de recibo del formato de aviso de sospechas de reacciones adversas a medicamentos. | 5 años | Dirección de Gestión de Servicios | Folio asignado |
| Respuesta a la notificación de sospecha de reacciones adversas a los medicamentos | 5 años | Dirección de Gestión de Servicios | Folio asignado |

**8.0 GLOSARIO**

No aplica

**9. 0 CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Número de revisión** | **Fecha de actualización** | **Descripción del cambio** |
| A | No aplica | No aplica |

**10.0 ANEXOS**

1 FORMATO DE AVISO DE SOSPECHAS DE REACCIONES ADVERSAS A MEDICAMENTOS.

2 PNO-007 EVALUACIÓN DE LA NOTIFICACIÓN DE SOSPECHAS DE REACCIONES ADVERSAS.

3. NOTIFICACIONES ENVIADAS AL CENTRO NACIONAL DE FARMACOVIGILANCIA