



| | | |
|--|--|---|
| Procedimiento: | | |
| Servicios Médicos y Dentales C.D.C. | | |
| Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia | Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración social | Unidad Responsable: Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social |
| Revisión 04 | Fecha de vigencia 15-02-2012 | Código PDAAM-04 |

1. PROPÓSITO.

Promover la salud física, mental y dental de la ciudadanía, brindando servicios médicos y dentales, a precios simbólicos, atendiendo a la población de las colonias populares que correspondan al área de influencia de los centros de desarrollo comunitario.

2. ALCANCE.

Este procedimiento inicia cuando el ciudadano acude a un Centro de Desarrollo Comunitario y solicita atención médica o dental. Termina cuando la directora del Centro envía los reportes semanales y mensuales a la Dirección del Adulto Mayor y a la Jefatura de Medicina Social por conducto de las áreas médicas y dentales de cada centro respectivamente.

En este procedimiento participan la Secretaria, la Directora del Centro de Desarrollo Comunitario, la Trabajadora Social, Enfermera, Doctor y Dentista.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

Tanto la consulta Médica, la Consulta Odontológica y procedimientos dentales tienen un costo simbólico, para casos de exoneraciones, sólo la Dirección del centro será la facultada de autorizarlos.

Toma de presión arterial, toma de dextrostis y toma de Papanicolaou son gratis.

Cuando el doctor haya generado orden de estudios de laboratorio la consulta posterior de lectura de resultados no se cobrará, de ser turnado por medios externos, si se aplicará una cuota de recuperación.

Los servicios médicos estarán coordinados por la Dirección del Centro de Desarrollo Comunitario, por lo que de existir solicitud por parte de la Dirección de Rehabilitación y Medicina Social para implementar programas temporales de salud, estos deberán establecerse previa coordinación con la Dirección de los CDC para su ejecución.

Los días y horarios de recepción de los representantes médicos, estarán establecidos en coordinación con la Dirección y los médicos adscritos a los CDC.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Lista de precios de servicios médicos autorizados por Dirección.

| SELLO | Elaboró: | Revisó: | Aprobó: |
|------------------|--|---|---|
| Número de Copia: | Rosa Armida Calderón. Directora del Centro de Desarrollo Comunitario # 3. | Alba Luz Martínez León Directora de Atención al Adulto Mayor e Integración Social. | Sofía Irene Valdez Riveros Sánchez Directora General |



| | | |
|--|--|---|
| Procedimiento: | | |
| Servicios Médicos y Dentales C.D.C. | | |
| Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia | Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración social | Unidad Responsable: Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social |
| Revisión 04 | Fecha de vigencia 15-02-2012 | Código PDAAM-04 |

5. REGISTROS

| | |
|--|--------------|
| Recibo de servicio médico dental | RDAAM-04.01 |
| Estudio socioeconómico | RDAAYS-05.02 |
| Recibo de servicio de salud exento | RDAAM-04.03 |
| Bitácora de enfermería | RDAAM-04.04 |
| Hoja diaria de servicio médico | |
| Formato de pago de servicios dentales realizados | RDAAM-04.06 |
| Hoja diaria de servicio dental | |
| Reporte semanal de servicio médico | |
| Reporte mensual de servicio médico | |
| Reporte mensual de servicio dental | |
| Reporte mensual de servicio de enfermería | |
| Formato de corte de caja | RDAAM-04.12 |
| Recibo por ingresos propios | RDAF-01.03 |
| Informe mensual de avance de metas | RDP-05.03 |

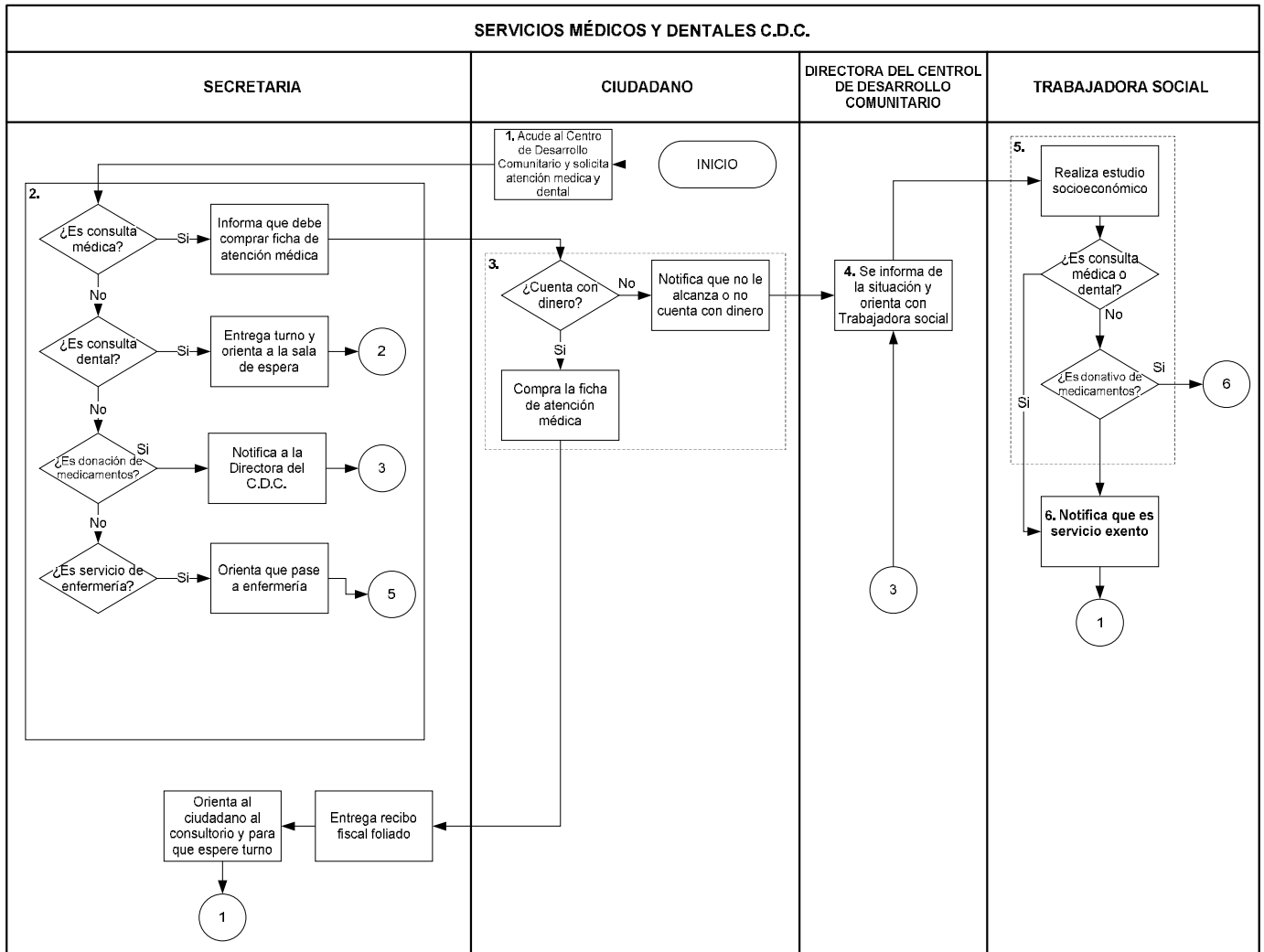
6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

| | |
|----------------------------------|--|
| DIF: | Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia. |
| C.D.C.: | Centro de Desarrollo Comunitario |
| Botiquín de Medicamentos: | Son muestras gratuitas de representantes médicos y medicamentos donados por la sociedad. |
| DOCaMa: | Detección Oportuna de Cáncer de Mama. |
| DOCaCu: | Detección Oportuna de Cáncer Cervicouterino. |
| DOD: | Detección Oportuna de Diabetes. |
| SIBEPAB: | Sistema Epidemiológico de Padecimientos Bucales. |



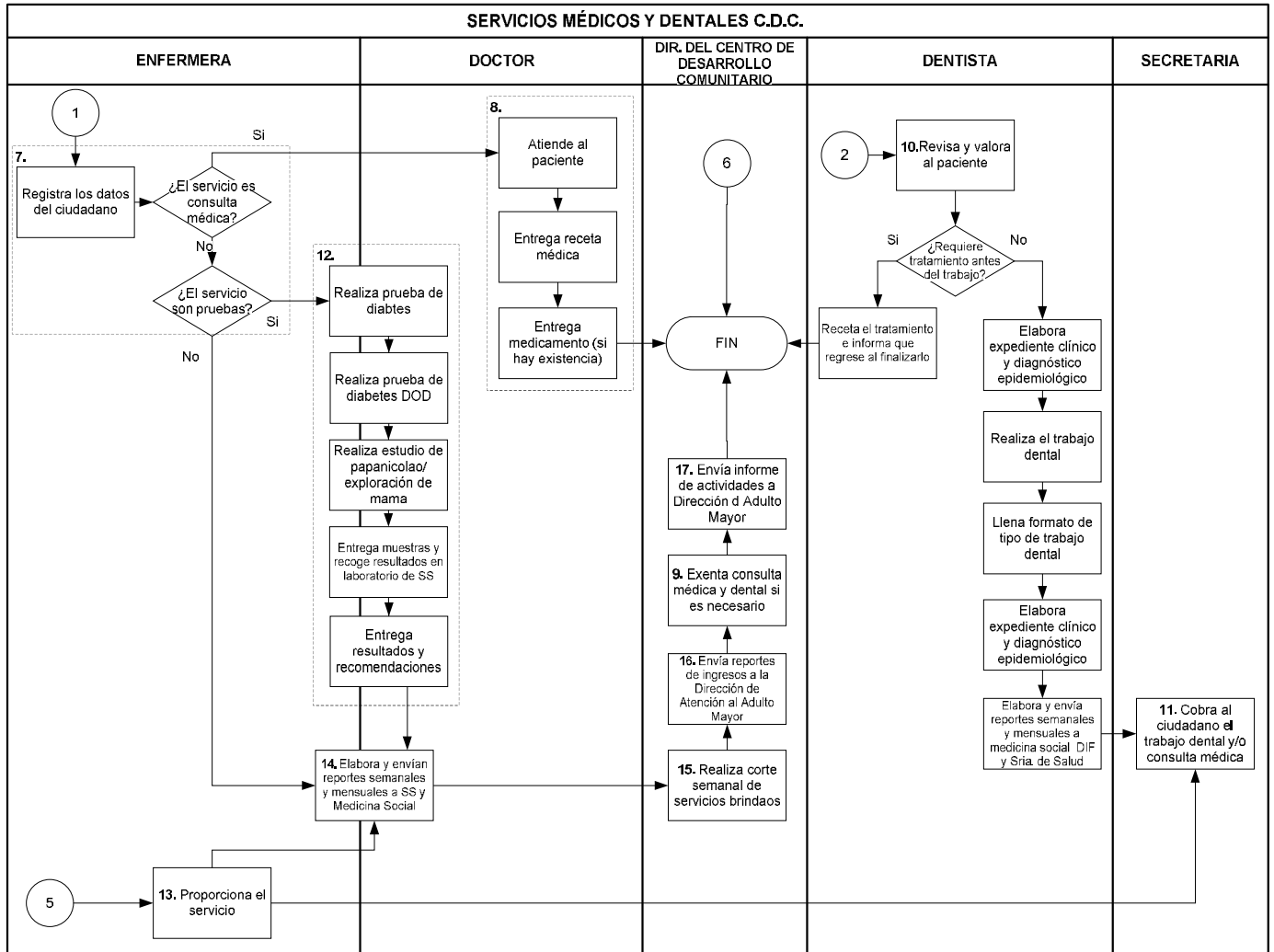
| | | |
|--|--|---|
| Procedimiento: | | |
| Servicios Médicos y Dentales C.D.C. | | |
| Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia | Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración social | Unidad Responsable: Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social |
| Revisión 04 | Fecha de vigencia 15-02-2012 | Código PDAAM-04 |

7. DIAGRAMA DE FLUJO.





| | | |
|--|--|---|
| Procedimiento: | | |
| Servicios Médicos y Dentales C.D.C. | | |
| Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia | Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración social | Unidad Responsable: Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social |
| Revisión 04 | Fecha de vigencia 15-02-2012 | Código PDAAM-04 |



8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

| Responsable | Actividad | Tareas | Registro |
|-------------|---|---|--|
| Ciudadano | 1. Acude al C.D.C. y solicita atención médica y dental | 1.1 Acude al C.D.C. más cercano y solicita atención médica o dental según corresponda. | |
| Secretaria | 2. Identifica el tipo de servicio que se brindará | 2.1 Identifica el tipo de servicio que se brindará: 2.2 Si es consulta médica informa que debe comprar ficha de atención médica y pasa a actividad 3. En caso de que sea lectura de resultados de laboratorios entrega turno y pasa a actividad 7. | Recibo de servicio médico dental RDAAM-04.01 |



| | | |
|--|--|---|
| Procedimiento: | | |
| Servicios Médicos y Dentales C.D.C. | | |
| Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia | Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración social | Unidad Responsable: Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social |
| Revisión 04 | Fecha de vigencia 15-02-2012 | Código PDAAM-04 |

| | | | |
|---|---|---|--|
| | | 2.3 Si es solicitud de medicamentos o descuentos de estudios de laboratorio, notifica a la Directora del C.D.C. y pasa a actividad 4. | |
| | | 2.4 Si es consulta dental y orienta al ciudadano a la sala de espera y pasa a actividad 3 | |
| | | 2.5 Si es toma de presión arterial, toma de dextrostis, toma de Papanicolaou, pasa a actividad 7. | |
| | | 2.6 Si es servicio de enfermería o curaciones, entrega un vale sellado con turno, pasa a actividad 13. | |
| Ciudadano | 3. Identifica si tiene dinero | 3.1 Identifica si cuenta con el dinero | |
| | | 3.2 Si cuenta con dinero compra la ficha de atención médica con la Secretaria. | |
| | | 3.3 Si no cuenta con dinero le informa a la Secretaria | |
| Directora del C.D.C | 4. Se informa de la situación del ciudadano y orienta con Trabajadora Social | 4.1 Se informa de la situación del ciudadano por la Secretaria | |
| | | 4.2 Orienta al ciudadano con la Trabajadora social | |
| Trabajadora Social | 5. Realiza estudio socioeconómico | 5.1 Entrevista al ciudadano | |
| | | 5.2 Realiza estudio socioeconómico y lo registra. | Estudio socioeconómico RDAAYs-05.02 |
| | 6. Notifica que es servicio exento | 6.1 Notifica que es servicio exento a la enfermera, en caso de que sea atención médica. | Recibo de servicio de salud exento RDAAM-04.03 |
| | | 6.2 Orienta al ciudadano para que espere su turno y pasa a actividad 7.3. En caso de consulta dental pasa a la actividad 10. | |
| 6.3 En caso de que sea entrega de medicamentos o descuento en estudios de laboratorio informa a la Directora del C.D.C. y pasa a actividad 9. | | | |
| Enfermera | 7. Registra los datos del ciudadano | 7.1 Registra los datos del ciudadano, nombre, edad. | Bitácora de enfermería RDAAM-04.04 |
| | | 7.2 Pesa, mide al ciudadano y lo registra | |
| | | 7.3 Registra el tipo de servicio | |
| | | 7.4 En caso de que el servicio brindado sea toma de presión arterial, toma de dextrostix, toma de Papanicolaou pasa a actividad 13. | |
| Doctor | 8. Atiende al paciente | 8.1 Pregunta al ciudadano sobre su padecimiento | |
| | | 8.2 Pregunta al ciudadano sobre su historial médico | |
| | | 8.3 Revisa al paciente | |
| | | 8.4 Identifica si requiere estudios de laboratorio, de ser así, orienta con los precios y a cuales laboratorios acudir. | |
| | | 8.5 Entrega receta médica. | |
| | | 8.6 Registra nombre, edad, padecimiento, diagnóstico y especifica si fue servicio exento. | Hoja diaria de servicio médico |
| | | 8.6 Identifica si cuenta con el medicamento en inventario, de ser así se lo proporciona al ciudadano y termina el procedimiento. | |



| | | |
|--|--|---|
| Procedimiento: | | |
| Servicios Médicos y Dentales C.D.C. | | |
| Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia | Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración social | Unidad Responsable: Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social |
| Revisión 04 | Fecha de vigencia 15-02-2012 | Código PDAAM-04 |

| | | | |
|------------------|--|---|--|
| Doctor | 9. Entrega de medicamento | 9.1 Identifica si tiene el medicamentos en botiquín y lo entrega, de no ser así pasa a tarea 9.3 | |
| | | 9.2 De contar con el medicamento identifica si cuenta con el tratamiento completo | |
| | | 9.3 Busca el medicamento en otros C.D.C., de encontrarlo informa al ciudadano para que acuda al C.D.C. correspondiente a recogerlo. | |
| | | 9.4 De no encontrar el medicamento canaliza a ciudadano a trabajo social del DIF (Ver procedimiento de Trabajo Social PDAAM-01) y termina el procedimiento. | |
| Dentista | 10. Revisa y valora al paciente | 10.1 Revisa y valora al paciente | |
| | | 10.1 Identifica si requiere un tratamiento médico para eliminar una infección antes de realizar el trabajo | |
| | | 10.2 De ser así, receta el tratamiento | |
| | | 10.3 Identifica si cuenta con el medicamento en botiquín, de ser así se lo proporciona al ciudadano. | |
| | | 10.4 Informa al ciudadano que regrese ya que haya cumplido con el tratamiento. | |
| | | 10.5 De no requerir tratamiento previo al trabajo, realiza el trabajo dental | |
| | | 10.6 Da instrucciones de seguimiento y cuidados al paciente | |
| | | 10.7 En caso de ser necesario entrega receta al ciudadano | |
| | | 10.8 Identifica si cuenta con el medicamento en botiquín, de ser así se lo proporciona al ciudadano | |
| | | 10.9 Llena el trabajo realizado en formato de trabajo dental y orienta al ciudadano para que acuda a pagar el trabajo dental con la Secretaria. En caso de el ciudadano sea exento lo registra en el formato. | Hoja diario de servicios dentales Formato de pago de servicios dentales realizados RDAAM-04.06 |
| Secretaria | 11. Cobra al ciudadano el trabajo servicio medico y dental. | 11.1 Cobra al ciudadano de acuerdo al formato de trabajo de servicio medico y dental. | |
| | | 11.2 Entrega comprobante de pago | |
| | | 11.3 Registra el número de folio del comprobante de pago en el formato de trabajo dental y entrega al ciudadano recibo original. | Recibo de servicio médico-dental RDAAM-04.01 |
| | | 11.4 Cobra de acuerdo a lista de precios de servicios médicos y dentales autorizados por la Dirección de Atención al Adulto Mayor y termina el procedimiento. | |
| Doctor/Enfermera | 12. Realiza las pruebas | 13.1 Toma la presión y signos viales del ciudadano y registra en hoja diaria de servicio medico. | Hoja diaria de servicio médico |
| | | 13.2 Realiza la prueba de dextrostix o diabetes DOD en caso que lo requiera el paciente y los registra en la hoja diaria de servicio médico. | Hoja diaria de servicio médico |



| | | |
|--|--|---|
| Procedimiento: | | |
| Servicios Médicos y Dentales C.D.C. | | |
| Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia | Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración social | Unidad Responsable: Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social |
| Revisión 04 | Fecha de vigencia 15-02-2012 | Código PDAAM-04 |

| | | | |
|------------------------------|---|--|---|
| | | 13.3 Realiza estudio de Papanicolao / exploración de mamas en caso de que lo haya solicitado y se registra en la bitácora de enfermería. | Bitácora de enfermería RDAAM-04.04 |
| | | 13.4 Entrega muestras al laboratorio de salubridad | |
| | | 13.5 Recoge resultados en laboratorio de salubridad | |
| | | 13.6 En caso de resultado positivo, realiza una visita domiciliaria para su atención y canalización a la institución adecuada. (Ir a procedimiento de salubridad) | |
| | | 13.7 Entrega resultados, recomendaciones y receta en caso de ser necesario. | |
| | | 13.8 Identifica si cuenta con el medicamento en inventario, de ser así se lo proporciona al ciudadano y termina el procedimiento. | |
| Enfermera | 13. Proporciona el servicio de enfermería | 14.1 Evalúa el servicio | |
| | | 14.2 Realiza el servicio y orienta al ciudadano que pase a pagar con la secretaria. Pasa a actividad 11. | |
| Enfermera /Doctor/Dentista | 14. Elabora y entrega a Salubridad reportes semanales y mensuales | 15.1 Elabora los reportes de servicios: <ul style="list-style-type: none"> • Médicos semanales y mensuales • Mensuales de Enfermería y; • Mensuales de Dentales | Reporte mensual de servicio dental Reporte mensual de servicio de enfermería Reporte semanal de servicio médico Reporte mensual de servicio médico |
| Directora del C.D.C. | 15. Realiza corte semanal de servicios brindados | 16.1 Compara los servicios brindados con la copia de los recibos más los exentos. | Formato de corte semanal RDAAM-04.12 |
| | | 16.2 Realiza pago de los ingresos semanales a caja general | Recibo por ingresos propios |
| | 16. Envía reportes a la Dirección de Atención al Adulto Mayor | 17.1 Envía copia del formato de corte semanal | |
| | | 17.2 Envía copia del Recibo por Ingresos Propios. | |
| | 17. Envía reporte DN4 a Dirección de Adulto Mayor e Integración Social | 18.1 Elabora y envía reporte DN4 a la Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social. | Informe mensual de avance de metas RDP-05.03 |
| Fin del procedimiento | | | |

9. DOCUMENTACIÓN DE ACTIVIDADES CRÍTICAS

| Actividad | Ejecutor | Proveedor | Cliente | Valor para el cliente | Atributo de calidad | Estándar de calidad | Indicador de desempeño | Periodicidad de medición |
|------------|----------|-----------|-----------|-----------------------|---------------------|---------------------|------------------------|--------------------------|
| 8. Atiende | Doctor | Enfermera | Ciudadano | Atención | Precisión | Atender todos | | |



| | | |
|--|--|---|
| Procedimiento: | | |
| Servicios Médicos y Dentales C.D.C. | | |
| Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia | Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración social | Unidad Responsable: Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social |
| Revisión 04 | Fecha de vigencia 15-02-2012 | Código PDAAM-04 |

| | | | | | | | | |
|-------------|--|--|--|--------|--|-----------------------------------|--|--|
| al paciente | | | | médica | | los casos con diagnóstico preciso | | |
|-------------|--|--|--|--------|--|-----------------------------------|--|--|

10. PRODUCTOS

| <i>Productos</i> |
|--|
| Atención médica |
| Donación de medicamentos |
| Atención dental |
| Aplicación de vacunas |
| Servicios de enfermería |
| Toma de presión arterial, toma de dextrostix, toma de Papanicolaou / exploración mamaria |

11. CONTROL DE CAMBIOS.

| Revisión | Fecha | Revisó | Aprobó | Descripción del cambio |
|----------|------------|---------------------------------------|----------------------|--|
| 01 | 30/10/09 | Directora de Atención al Adulto Mayor | Directora del C.D.C. | Emisión inicial |
| 02 | 04/06/2011 | Directora de Atención al Adulto Mayor | Directora del C.D.C. | Se cambió el logotipo de la institución, modificación de formato de encabezado y pie de página; nombres de los titulares de la Dirección de Atención al Adulto Mayor y Dirección General. |
| 03 | 16/11/2011 | Directora de Atención al Adulto Mayor | Directora del C.D.C. | Se dejará de prestar el servicio de aplicación de vacunas, se elimina tarea 2.5 y actividad 12. Se modificó el nombre a los registros: RDAAM-04.01 por <i>recibo de servicio médico y dental</i> ; RDAAM-04.03 por <i>recibo de servicio de salud exento</i> . <i>Se eliminó el registro informe mensual de actividades RDAAM-04.13.</i> Actividad 17 la directora del centro envía reporte de actividades a la Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social y no a la Dirección de Planeación. |
| 04 | 15/02/2011 | Directora de Atención al Adulto Mayor | Directora del C.D.C. | Se modificaron el valor del denominador de los indicadores de desempeño cambiando la palabra POA por anteproyecto 2012 . |

12. ANEXOS.

Recibo de servicio médico dental.
 Estudio socioeconómico para casos dentales especiales
 Recibo de servicio de salud exento
 Bitácora de enfermería
 Hoja diaria de servicio médico

RDAAM-04.01
 RDAAM-04.02
 RDAAM-04.03
 RDAAM-04.04



| | | |
|---|---|---|
| Procedimiento: | | |
| Servicios Médicos y Dentales C.D.C. | | |
| Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia | Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración social | Unidad Responsable: Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social |
| Revisión 04 | Fecha de vigencia 15-02-2012 | Código PDAAM-04 |

| | |
|--|-------------|
| Formato de pago de servicios dentales realizados | RDAAM-04.06 |
| Hoja diaria de servicio dental | |
| Reporte semanal de servicio médico | |
| Reporte mensual de servicio médico | |
| Reporte mensual de servicio dental | |
| Reporte mensual de servicio de enfermería | |
| Formato de corte de caja | RDAAM-04.12 |
| Recibo por ingresos propios | RDAF-01.03 |
| Informe mensual de avance de metas | RDP-05.03 |

Indicador

| INDICADOR | UNIDAD DE MEDIDA | PERIODICIDAD |
|---|------------------|--------------|
| Total de consultas médicas otorgadas * 100 / total de consultas médicas establecidas como meta en el anteproyecto 2012. | consultas | Mensual |
| Total de consultas odontológicas otorgadas * 100 / total de consultas odontológicas establecidas como meta en el anteproyecto 2012. | consultas | Mensual |