

A



Gobierno del Estado de Sonora

Secretaría de la Contraloría General

Hermosillo, Sonora, a 11 de marzo del 2020.
Despacho de la Secretaría.
No. de oficio DS-0242-2020.
"2020: Año de Turismo".

Asunto: Validación de manuales de organización.

Mtro. Pedro Ángel Contreras López
Director General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora
Presente.



Una vez concluido el análisis y revisión de los documentos electrónicos de los proyectos de manual de organización de las unidades administrativas de ese Instituto, remitidos para tal efecto a través del Sistema de Integración y Control de Documentos Administrativos (SICAD), se determina que son acordes con lo establecido en las políticas y lineamientos expedidos en la materia por esta Secretaría.

Se hace de su conocimiento la aprobación de las estructuras orgánicas presentadas, con clave de registro SECOG-MA/2020-004, mismas que se anexan; una vez realizado el cotejo de la validación presupuestal emitida por la secretaría de Hacienda a través de oficio 05.06.0325/2020, signado por el Subsecretario de Egresos Gustavo L. Rodríguez Lozano, en cumplimiento al artículo 68 del decreto número 92 del presupuesto de egresos del Estado de Sonora, para el ejercicio fiscal 2020, cabe destacar que dicha validación solo se aplica para las plazas de confianza de esa entidad.

Es importante señalar que con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 56 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Sonora, el manual referido se deberá mantener permanentemente actualizado, y atender su publicación en los términos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora.

Lo anterior, de conformidad con las atribuciones conferidas en el artículo 26, apartado B, fracciones XI de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Sonora.

Agradezco su atención, y le saludo con afecto.

Atentamente
"Sufragio Efectivo. No Reelección"



Secretaría de la Contraloría General
Hermosillo, Sonora



Jé
Lic. Miguel Ángel Murillo Aispuro
Secretario

Ccp. Ing. Fernando Iván Navarro Vázquez, Titular de la Unidad de Planeación e Innovación
Titular del órgano Interno de Control.
Archivo/Minutario

MAMA/JASV/OP
[Signature]



INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO DE SONORA



Centro de Gobierno, Edificio Hermosillo, Segundo nivel. Blvd. Paseo del Río y Galeana C.P. 83280.

Teléfono: (662) 217 1885, (662) 217 2517. Hermosillo, Sonora / www.sonora.gob.mx



Gobierno del
Estado de Sonora

Instituto de Seguridad y Servicios
Sociales de los Trabajadores del
Estado de Sonora
Subdirección de Servicios Médicos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

S I C A D
SISTEMA DE INTEGRACIÓN Y CONTROL
DE DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

Agosto de 2019

SONORA
UNIDOS LOGRAMOS MÁS

Manual de Procedimientos

**Instituto de Seguridad y Servicios
Sociales de los Trabajadores del Estado
de Sonora**
Subdirección de Servicios Médicos

Elaboró

Dr. Luis Becerra Hurtado
Subdirector de Servicios
Médicos

Revisó

**Mtro. Pedro Ángel López
Contreras Director General de
ISSSTESON**

Validó

**Lic. Miguel Ángel Murillo
Aispuro / Secretario de la
Contraloría General**

"Validado de acuerdo a lo establecido en el artículo 26, Apartado B fracción XI de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Sonora, según oficio DS-1013-2019 de fecha 12/08/2019"

Contenido

I. Introducción

II. Objetivo del Manual

III. Red de Procesos

IV. Presentación de los procedimientos

Introducción.

El presente Manual de Procedimiento servirá de instrumento de apoyo en el funcionamiento y mejora institucional, al compendiar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones realizadas en la Subdirección de Servicios Médicos del Instituto, cuidando que éstas atiendan a la misión del Gobierno Estatal.

Contempla la red de procesos, la lista maestra de documentos, registro histórico así como los procedimientos desarrollados.

Cabe señalar que este documento se actualiza en la medida que se presenten, modificaciones en su contenido, en la normatividad del mismo.

Objetivo del Manual.

Documentar la serie de procedimientos necesarios que se siguen para dar cumplimiento a cada una de las principales funciones de la Subdirección de Servicios Médicos, y de la misma manera tener una forma ordenada de operar y dar certeza a los empleados y derechohabientes del trabajo que actualmente se realiza en la Subdirección



RED DE PROCESOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

Fecha de elaboración	Hojas
12/08/2019	Hoja 1 de 7
Código de la Red	
63-MED-RP/Rev.04	

Macroproceso: 01 - Atención a la Salud

Subproceso: 01 - Promoción a la salud **Responsable:** Subdirector de Servicios Médicos
Tipo: Operativo **Producto:** Prevención y restablecimiento a la salud.
Eje Estratégico: 4 - TODOS LOS SONORENSES TODAS LAS OPORTUNIDADES: Gobierno promotor del desarrollo y equilibrio social **Indicador:** Índice de satisfacción al derechoabiente.
Reto: 15 - Apoyar la ampliación y el fortalecimiento de los servicios de seguridad social. **Facultades:** Servicios de Salud

No.	Código	Procedimiento	Productos	Indicadores	Cliente
1	63-MED-P01/Rev.10	Autorización de Servicios Subrogados.	Autorización de servicios y medicamentos fuera del cuadro básico	Numero de autorizaciones de medicamentos. Número de solicitudes rechazadas. Causas de rechazo. Número de solicitudes recibidas. Especialidades que más solicitan autorización de medicamentos. Estudios más solicitados. Medicamentos más autorizados	Trabajadores afiliados a ISSSTESON
2	63-MED-P02/Rev.07	Evaluación del estado de salud de los trabajadores para trámite de pensión por invalidez	Dictamen que acredita o no la procedencia de una pensión, jubilación o reubicación laboral por incapacidad física	Tiempo de entrega del dictamen de valoración	Trabajadores afiliados al ISSSTESON
3	63-MED-P03/Rev.06	Dictaminación y prevención de los riesgos de trabajo	Profesionalidad o no de los accidentes de trabajo	Tiempo en el proceso de calificación	Trabajadores afiliados al ISSSTESON
4	63-MED-P04/Rev.06	Análisis y autorización de los exámenes médicos de admisión de los trabajadores de nuevo ingreso y/o reingresos	Autorización o rechazo para ingresar a los servicios médicos del ISSSTESON	Tiempo de autorización de exámenes médicos	Trabajadores de organismos afiliados
5	63-MED-P05/Rev.06	Trámite y dictaminación de becas	Becas autorizadas	Comparativo de becas respecto al año anterior	Trabajadores profesionistas de base y confianza del Instituto
6	63-MED-P06/Rev.11	Establecimiento del Análisis sobre la Información Epidemiológica y la Medicina Preventiva para las Enfermedades transmisibles y no transmisibles en los Derechohabientes del ISSSTESON.	Establecer coberturas por población por grupos etarios (Edad y sexo), para definir estrategias de aplicación de los parámetros de acuerdo a la epidemiología de las enfermedades que afectan a la población derechohabiente.	A través de mediciones en la - Promoción a la salud (Pláticas a la población) - Detección oportuna a través de reportes e informes (Sobre la base de 22 programas e informes Normativos de la SSA) - Protección específica, (Esquemas de vacunación y otros) se realizan las mediciones y actividades epidemiológicas y de medicina preventiva.	Derechohabiente del ISSSTESON

8	63-MED-P08/Rev.10	Establecimiento de la Vigilancia Nutricional y de Promoción a la Salud como medida precautoria en la preservación de la salud de los Derechohabientes del ISSSTESON.	Establecer coberturas por población por grupos etarios (Edad y sexo), para definir estrategias de aplicación de los parámetros de acuerdo a la epidemiología de las enfermedades que afectan a la población derechohabiente.	A través de estrategias con - Detección oportuna (Búsqueda intencionada de Enfermedades [HTA; Obesidad, Diabetes]) - Monitoreo asistenciales programados (Formación de Grupos de Ayuda Mutua [GAM]) - Resumen de los eventos (Conclusión de los eventos GAM) se realizan las mediciones y actividades en la vigilancia nutricional y promoción a la Salud.	Derechohabiente del ISSSTESON
9	63-MED-P09/Rev.09	Subsidio de incapacidades por enfermedad general, enfermedad profesional y/o riesgo de trabajo	Trámite de subsidio de incapacidad por enfermedad general, enfermedad profesional o riesgo de trabajo	Trámites efectuados. Monto ejercido por pago de incapacidades. Número de días de incapacidad pagados. Número de casos enviados para valoración	Trabajadores de organismos afiliados
10	63-MED-P10/Rev.09	Trámite de ingreso al sistema integral de servicio médico a padres del trabajador y/o pensionista	Autorización o rechazo del servicio médico a padres	Fecha de recepción de documentación para trámite de Ingreso al Sistema Integral de Servicio Médico a Padres del Trabajador y/o Pensionista /Fecha de Notificación de la autorización o rechazo del Servicio.	Trabajador o Pensionista afiliado al ISSSTESON
11	63-MED-P11/Rev.08	Trámite de ingreso y ampliación del servicio médico para la concubina del trabajador y/o pensionista	Autorización o rechazo del servicio médico a padres	Fecha de recepción de documentación para trámite/ Fecha de Notificación de la autorización o rechazo del Servicio.	Trabajador o Pensionista afiliado al ISSSTESON
12	63-MED-P12/Rev.05	Ingreso y ampliación del servicio médico a hijos incapacitados	Autorización o rechazo del servicio médico a padres	Fecha de recepción de documentación para trámite/ Fecha de Notificación de la autorización o rechazo del Servicio	Trabajador o Pensionista afiliado al ISSSTESON
13	63-MED-P13/Rev.05	Ingreso y ampliación del servicio médico de conyuges incapacitados	Autorización o rechazo del servicio médico a padres	Fecha de recepción de documentación para trámite/ Fecha de Notificación de la autorización o rechazo del Servicio	Trabajador o Pensionista afiliado al ISSSTESON
15	63-MED-P15/Rev.05	Solicitud de exámenes valoración médica de nuevo ingreso	Entrega a candidato nuevo ingreso formato de solicitud de ISSSTESON orden de rayos x y laboratorio.	entrega de productividad mensual de nuevo ingreso a Subdirección de Servicios Médicos	Candidato nuevo ingreso al Instituto
16	63-MED-P16/Rev.07	Solicitud de Servicios Subrogados	Tramite de solicitud de servicio subrogado	Entrega de formato de productividad mensual de servicios subrogados a la Subdirección de Servicios Médicos.	Trabajador afiliado al ISSSTESON.
17	63-MED-P17/Rev.01	Procedimiento único de incapacidades	Incapacidades Médicas	No. de incapacidades médicas emitidas.	Derechohabiente afiliado a ISSSTESON
18	63-MED-P18/Rev.05	Solicitud de medicamento fuera del cuadro básico	tramite de solicitud de medicamento fuera del cuadro básico	Entrega de Formato de productividad del medicamento fuera del cuadro básico semanalmente al Departamento de Consejo Técnico	Trabajadores afiliados al ISSSTESON
19	63-MED-P19/Rev.08	Trámite de altas del Sistema Integral de Servicio Médico a Padres	Dar de alta a los padres de los trabajadores al sistema integral de servicio médico a padres.	Altas elaboradas mensualmente	Trabajadores de confianza y basificados afiliados al ISSSTESON

20	63-MED-P20/Rev.07	Tramite de Bajas y modificaciones al Sistema Integral de Servicio Médico a Padres.	Realizar modificaciones y bajas al sistema integral de servicio médico a padres cuando sean requeridos y solicitados.	Bajas y modificaciones mensualmente	Trabajadores de confianza y basificados afiliados al ISSSTESON
21	63-MED-P21/Rev.05	Elaboración e implementación de tableros de gestión	Crear indicadores electrónicos que muestren información de forma oportuna en tiempo real de los Departamentos de la Subdirección de Servicios Médicos	Entrega de informe mensual de tableros de Gestión al Subdirector Médico	Trabajadores de la Subdirección de Servicios Médicos
22	63-MED-P22/Rev.07	Control de Registro de Incapacidades Médicas Subrogadas	Registro de incapacidades médicas	Reporte mensual al Subdirector Médico sobre el registro de incapacidades médicas	Derechohabientes afiliados a ISSSTESON
23	63-MED-P23/Rev.06	Revisión del cierre de las cuentas de servicios médicos subrogados	Reporte Mensual de las cuentas de Servicios Médicos Subrogados	Entrega de Reportes mensuales de servicios médicos subrogados a la Subdirección de Servicios Médico	Servicios Médicos Subrogados
24	63-MED-P24/Rev.05	Altas y bajas del personal médico y servicio subrogado	Tramitar el alta o en su caso la baja al personal médico o servicio subrogado.	Trámites dados de alta que cumplieron con todos los requisitos / total de trámites recibidos para dar de alta, igual al % de altas del total de trámites.	Personal médico o servicio subrogado.
25	63-MED-P25/Rev.05	Trámite de solicitudes de reembolso por gastos médicos	Trámite de reembolso a los gastos erogados por el derechohabiente.	Número de trámites de solicitud de reembolso por gastos médicos autorizados/ Número de trámites de solicitud de reembolso por gastos médicos recibidos.	Derechohabientes.
26	63-MED-P26/Rev.04	Trámite de pago directo de servicio subrogado.	Tramite de pago directo de servicio subrogado que presenten los derechohabientes.	No. de trámites recibidos entre el No. de trámites aceptados y realizados.	Derechohabientes afiliados al ISSSTESON.
27	63-MED-P27/Rev.04	Solicitud de medicamento fuera del cuadro básico por primera vez o de seguimiento.	medicamento fuera del cuadro básico por primera vez o de seguimiento solicitado por el derechohabiente.	Solicitudes de medicamento fuera del cuadro básico por primera vez o de seguimiento recibido y autorizado.	Derechohabientes afiliados a ISSSTESON.
28	63-MED-P28/Rev.04	Trámite de solicitud de servicios que se encuentran fuera del seguro médico por reposición o por pago directo.	Solicitud de servicios que se encuentran fuera del seguro médico por reposición o por pago directo por el derechohabiente.	No. de trámites recibidos entre el No. de trámites de revisados y autorizados.	Derechohabientes afiliados a ISSSTESON
29	63-MED-P29/Rev.02	Trámite para entrada de quejas, sugerencias y felicitaciones.	Quejas, sugerencias y felicitaciones.	Tiempo de respuesta de las quejas enviadas a las áreas.	Derechohabientes afiliados a ISSSTESON.
30	63-MED-P30/Rev.02	Agenda de citas médicas de primer nivel de atención a la salud	Agenda de citas médicas	Total de citas médicas programas / del total de llamadas recibidas	Derechohabientes afiliados de ISSSTESON
31	63-MED-P31/Rev.02	Atención del derechohabiente en consulta de enfermería	Consulta otorgada	No. de consultas realizadas/No. de consultas solicitadas	Derechohabientes de ISSSTESON.
32	63-MED-P32/Rev.01	Atención del derechohabiente en consulta externa	Consulta otorgada.	No. de consultas realizadas/No. de consultas solicitadas.	Derechohabientes del Cias Sur.
33	63-MED-P33/Rev.02	Programación de citas médicas en recepción	Cita para consulta médica.	No. de citas otorgadas / No. de citas solicitadas.	Todo derechohabiente que solicite el servicio de consulta en el Cias Sur.

34	63-MED-P34/Rev.01	Manejo de caso legal	Protección y bienestar al derechohabiente.	No. de casos legales atendidos / No. de casos legales registrados.	Todo derechohabiente del Cias Sur que presente algún tipo de maltrato
35	63-MED-P35/Rev.01	Atención y seguimiento de los reportes de quejas, ideas y sugerencias	Seguimiento a las quejas, ideas y sugerencias.	No. de quejas, ideas y sugerencias solventadas / No. de quejas, ideas y sugerencias recibidas.	Todo aquel usuario del Cias Sur.
36	63-MED-P36/Rev.02	Atención de accidente de trabajo	Hacer valer los derechos laborales de los derechohabientes	No. de Derechohabientes atendidos/No. total de solicitudes del servicio.	Trabajadores Afiliados Vigentes de ISSSTESON
37	63-MED-P37/Rev.02	Referencia de pacientes	Diagnóstico integral al Derechohabiente	No. de referencias emitidas/No. de referencias requeridas No. de contrarreferencias emitidas/No. de contrarreferencias requeridas	Todo derechohabiente con credencial vigente.
38	63-MED-P38/Rev.02	Programación de citas para la realización de exámenes de laboratorio	Citas para realización de estudios de laboratorio	No. de citas programadas/No. de citas solicitadas.	Derechohabientes del Ciar Sur de ISSSTESON.
39	63-MED-P39/Rev.02	Atención al derechohabiente en la recepción de laboratorio de análisis clínicos	Resultados de exámenes de laboratorio.	No. de solicitudes de examen de laboratorio realizados / No. de solicitudes de examen de laboratorio requeridos X 100.	Derechohabientes de ISSSTESON.
40	63-MED-P40/Rev.02	Realización de estudios de laboratorio	Resultados de estudios de laboratorio.	No. de estudios de laboratorio realizados/No. de estudios de laboratorio solicitados.	Derechohabientes de ISSSTESON.
41	63-MED-P41/Rev.02	Entrega de resultados de laboratorio clínico	Reportes de resultados de exámenes.	Total de estudios autorizados al momento de la entrega/Total de estudios realizados X 100.	Derechohabientes del Cias Sur de ISSSTESON.
42	63-MED-P42/Rev.01	Proceso de enseñanza médica continua.	Atención de calidad en los servicios y satisfacción máxima de los pacientes.	(No. de médicos generales capacitados/No. de médicos generales) X 100.	Médicos generales del turno matutino y vespertino del Cias Sur.
43	63-MED-P43/Rev.02	Realización de estudios de radiología	Estudios radiológicos	No. de radiografías tomadas/No. de solicitudes de estudios radiológicos recibidas.	Todo derechohabiente de ISSSTESON.
44	63-MED-P44/Rev.02	Suministro de insumos necesarios para el óptimo funcionamiento del Cias Sur.	Suministro de insumos.	No. de pedidos de almacén suministrados/No. de solicitudes recibidas.	Trabajadores de los servicios en el Cias Sur
45	63-MED-P45/Rev.02	Consulta Externa General	Brindar atención médica oportuna	Número de consultas realizadas/Número de consultas solicitadas	Derechohabientes de ISSSTESON

46	63-MED-P46/Rev.02	Programación de citas médicas al derechohabiente	Citas para la atención médica oportuna.	Número de citas otorgadas/Número de citas solicitadas	Todo aquel usuario del Policlínico Huatabampo
47	63-MED-P47/Rev.01	Referencia y contrarreferencia de pacientes	Referir y contrarreferir al paciente para programar estudios e interconsultas necesarios.	Número de referencias emitidas/Número de referencias requeridas Número de contrarreferencias emitidas/Número de contrarreferencias requeridas	Todo derechohabiente con credencial vigente.
48	63-MED-P48/Rev.01	Consulta externa general	Consulta otorgada	No. de consultas realizadas/No. de consultas solicitadas	Derechohabiente de ISSSTESON
49	63-MED-P49/Rev.02	Asignación de citas médicas en el módulo.	Pacientes atendidos oportunamente en el servicio de consulta externa.	Número de citas otorgadas/Número de citas solicitadas.	Todo derechohabiente que solicite el servicio de consulta en el Policlínico Cd. Obregón.
50	63-MED-P50/Rev.02	Atención al derechohabiente en la toma de muestras biológicas	Resultado de exámenes de laboratorio	(Número de solicitudes de exámenes de laboratorio realizados/Número de solicitudes de exámenes de laboratorio requeridos) x100	Derechohabientes del Policlínico Cd. Obregón
51	63-MED-P51/Rev.01	Trámite de ingreso y ampliación del servicio médico para la concubina del trabajador y/o pensionista afiliado	Autorización o rechazo del servicio médico a padres para la concubina.	Fecha de recepción de documentación para trámite de ingreso y ampliación al servicio médico para concubina/ Fecha de Notificación de la autorización o rechazo del Servicio médico para concubina.	Trabajador o Pensionista afiliado al ISSSTESON.
52	63-MED-P52/Rev.02	Ingreso y ampliación del Servicio Médico a Cónyuges Incapacitados.	Autorización o rechazo del servicio médico a padres a Cónyuges incapacitados.	Fecha de recepción de documentación para el trámite de ingreso y ampliación del Servicio Médico a Cónyuges Incapacitados/ Fecha de Notificación de la autorización o rechazo del Servicio Médico a Cónyuges Incapacitados.	Trabajador o Pensionista afiliado al ISSSTESON

53	63-MED-P53/Rev.01	Trámite de Ingreso al Sistema Integral de Servicio Médico a Padres	Autorización o rechazo del servicio médico a padres.	Fecha de recepción de documentación para trámite de Ingreso al Sistema Integral de Servicio Médico a Padres del Trabajador y/o Pensionista /Fecha de Notificación de la autorización o rechazo del Servicio.	Trabajador o Pensionista afiliado a ISSSTESON.
54	63-MED-P54/Rev.02	Trámite de ingreso al servicio médico de padres de los trabajadores afiliados.	Autorización o rechazo del servicios médicos a padres para su registro en el padrón de afiliación y vigencia de derechos. Asignación de casos aptos para estudio socio-económico.	Tiempo de respuesta de atención a solicitudes de ingreso a padres arancelados: fecha de respuesta de solicitud-fecha de ingreso de solicitud.	Trabajadores afiliados que solicitan el ingreso de sus padres al servicio médico y cumplan con la normatividad vigente
55	63-MED-P55/Rev.02	Consulta Externa en el Policlínico Siglo XXI Isssteson-Snte Sección 54	Consulta médica otorgada.	Número de consultas otorgadas/Número de consultas solicitadas.	Derechohabientes vigentes de ISSSTESON.
56	63-MED-P56/Rev.02	Análisis Clínicos en la Policlínico Siglo XXI Isssteson-Snte Sección 54	Citas para la realización de análisis clínicos	Número de análisis realizados y autorizados/Total de análisis clínicos solicitados.	Derechohabientes vigentes de ISSSTESON.
57	63-MED-P57/Rev.02	Soporte técnico y mantenimiento correctivo y preventivo	Servicios correctivos y preventivos de hardware.	Número de mantenimientos preventivos realizados/Número de mantenimientos preventivos programados. Número de mantenimientos correctivos realizados/Número de mantenimientos correctivos programados.	Personal del Policlínico Siglo XXI ISSSTESON SNTSE SECC 54.
58	63-MED-P58/Rev.02	Trámite de pago de ayuda económica por traslado a paciente foráneo de tercer nivel de atención a la salud.	Trámite de pago de ayuda económica por traslado al paciente foráneo	No. de trámites recibidos entre el No. de trámites realizados.	Derechohabientes
60	63-MED-P60/Rev.01	Integración, digitalización y resguardo de expedientes.	Resguardo y consulta de los expedientes de médicos afiliados al Instituto.	Reporte mensual de los expedientes resguardados.	Médicos trabajadores afiliados al Instituto
61	63-MED-P61/Rev.01	Levantamiento de evaluaciones de trato digno	Informe de evaluación de ciclo de atención de primer nivel	Aplicación de 408 encuestas mensuales	Derechohabientes de ISSSTESON

Elaboró	Revisó	Validó
Act. Daniel Castro Carrillo Enlace de Control Interno de la Subdirección de Servicios Médicos	Dr. Luis Becerra Hurtado Subdirector de Servicios Médicos	Mtro. Pedro Ángel López Contreras Director General de ISSSTESON



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Autorización de Servicios Subrogados.

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P01/Rev.10

FECHA DE EMISIÓN: 03/07/2019

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Proporcionar al derechohabiente, servicios y estudios subrogados a los que sea aplicable, dentro de las normas establecidas de los Organismos afiliados al Instituto.

II.- ALCANCE

Trabajadores y derechohabientes de ISSSTESON.

III.- DEFINICIONES

Consejo técnico: Cuerpo colegiado cuya función básica es la de asesorar al Subdirector Médico sobre los problemas operativos del área médica del Instituto y proponer criterios para su solución.

Servicios subrogados: Servicios con los que no cuenta el Instituto dentro de las instalaciones propias, pero que se otorgan a través de prestadores de servicios externos.

IV.- REFERENCIAS

- Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de Julio del 2011.
- Reglamento de ISSSTESON B.O. No. 26 Sección II del 1° de Abril del 2013.
- Reglamento de Servicios Médicos, B.O. Núm. 10, Secc. I, Fecha 5 de Febrero del 2008.
- Convenios con Sindicatos.
- Dictámenes de Consejo Técnico.
- Cuadro básico de medicamentos.
- SII: Sistema Inteligente de ISSSTESON.

V.- POLÍTICAS

- Sólo bajo solicitudes de Dirección General o la Subdirección de Servicios Médicos, serán autorizados estudios o medicamentos a personas designadas por los mismos.
- En caso de solicitudes de autorización para padres arancelados o aquellos solicitantes que no cuenten con los derechos, se podrá otorgar el servicio de estudio solicitado mediante la firma de un convenio de descuento vía nómina por el costo del estudio.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P01-A01/Rev.10	Diagrama de Flujo de Procedimiento Autorización de Servicios Subrogados.	Ver anexo
63-MED-P01-F01/Rev.10	Formato de Concentrado de Servicios Otorgados Mediante Logro Sindical	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1.		Recepción de solicitud.	
1.1	Secretaria del la Coordinación de Hospitales Subrogados y Desconcentrados.	Recibe la solicitud de servicio.	
1.2		Solicita la credencial del paciente verificando: vigencia de la credencial, plaza del solicitante, tipo de derechohabiente y Organismo al que pertenece.	
		"Si no cuenta con oficio de autorización del Consejo Técnico"	
1.3		Envía al paciente al consejo técnico por oficio de autorización.	
		"Si encuentra oficio de autorización del consejo técnico"	
1.4		Turna a la Coordinador de Hospitales Subrogados y Desconcentrados para autorización del servicio	Oficio de autorización y/o pago por arancel dirigido a unidad prestadora del servicio
		"Si la solicitud de autorización es de servicios subrogados"	
1.5	Coordinador de Hospitales Subrogados y Desconcentrados	Revisa convenio sindical del Organismo al cual pertenece el solicitante.	Concentrado de convenios sindicales
1.6		Plasma firma de autorización en el trámite precedente de servicios subrogados.	
2.		Otorgamiento del servicio.	
		"En caso de requerirse"	
2.1		Gira Instrucciones a secretaria del Coordinador de Hospitales Subrogados y Desconcentrado para que se elabore oficio de respuesta del servicio	
2.2	Secretaria del Coordinación de Hospitales Subrogados y Desconcentrado	Elabora oficio de respuesta y t urna para firma al Coordinador de Hospitales Subrogados y Desconcentrado	Oficio de respuesta
2.3	Coordinador de Hospitales Subrogados y Desconcentrado	Recibe oficio firma, turna a secretaria de la Coordinación de Hospitales Subrogados y Desconcentrado	
2.4		Recibe y envía oficio de respuesta a la Unidad de solicitud de servicio.	
2.5		Captura información de la solicitud en el sistema SII, no importando si ésta fue autorizada o no.	Sistema SII
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

C. Ana Mariela Rocha Inzunza
enlace de a Coordinación de
Hospitales Subrogados y
Desconsentrados

Dra. Carmen Amalia Burgos Navarro
Jefe de la Coordinación Hospitales
Subrogados y Desconcentrados.

Dr. Luis Becerra Hurtado
Subdirector de Servicios Médicos

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Autorización de Servicios Subrogados.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P01/Rev.10	Fecha de elaboración: 03/07/2019

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Oficio de autorización y/o pago por arancel dirigido a unidad prestadora del servicio	Jefe del Departamento de Supervisión Médica	Electrónico y/o Papel	1 año	Archivo del Jefe del Departamento de Supervisión Médica	Departamento de Archivo General

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Evaluación del estado de salud de los trabajadores para trámite de pensión por invalidez

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P02/Rev.07

FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Evaluar el estado de salud de los trabajadores para trámite de pensión por enfermedad general al demostrar que el trabajador presenta una inhabilitación física o mental para realizar sus actividades laborales.

II.- ALCANCE

A las dependencias y organismos públicos que estén incorporados al régimen del ISSSTESON.

III.- DEFINICIONES

Dependencias: Corresponde a la Administración Pública Estatal, así como los Poderes Legislativo y Judicial.

Organismo: Son las entidades de la Administración Pública Estatal, los municipios de la entidad, los organismos o instituciones que se incorporen al régimen del Instituto.

Trabajador: Toda persona que preste sus servicios al Estado o los Organismos Públicos incorporados.

Comité Médico: Grupo de médicos especialistas que se reúnen con el objeto de valorar el estado de salud del trabajador.

SOAP: Síntomas, Observación, Análisis y Plan de tratamiento descritos por el médico que consulta en el Centro Médico Dr. Ignacio Chávez.

SIISO: Sistema Inteligente Salud Ocupacional.

IV.- REFERENCIAS

•Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de julio del 2011.

•Reglamento de ISSSTESON B.O. No. 26 Sección II del 1° de Abril del 2013.

•Reglamento de Servicios Médicos, B.O. Núm. 10, Secc. I, Fecha 5 de Febrero del 2008.

•Sistema Inteligente de Salud Ocupacional

V.- POLÍTICAS

• El trabajador que solicite una pensión por enfermedad general deberá ser sometido a reconocimientos médicos y tratamientos que el Instituto le indique.

• En el momento que se dictamina una Invalidez temporal, definitiva o alta a laborar el expediente se envía al archivo muerto.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P02-F01/Rev.07	Nota Médica	Ver anexo
63-MED-P02-A01/Rev.07	Diagrama de flujo del Procedimiento Evaluación del estado de salud de los trabajadores para trámite de pensión por enfermedad general o reubicación labora	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1.		Recepción de la solicitud.	
1.1	Secretaria "A" del Departamento de Salud Ocupacional.	Recibe solicitud de valoración médica.	Solicitud de valoración médica.
1.2		Sella y otorga fecha para primera cita de historia clínica mediante sello que señala fecha y hora de la cita.	
1.3		Captura en SISO.	
2.		Apertura de expediente.	
2.1		Toma los datos de su credencial vigente e imprime SOAP.	
2.2		Abre expediente.	Expediente.
2.3		Pasa por turnos a los pacientes con el titular del departamento.	
3.		Captura en sistema.	
3.1	Jefe del Departamento de Salud Ocupacional	Captura en SISO entrevista de historia clínica (Artículo 101 Fracción I) del Reglamento de Servicios Médicos y devuelve expediente a secretaria A del Departamento de Salud Ocupacional.	Historia Clínica.
4.		Captura de expediente en SISO.	
4.1	Secretaria "A" del Departamento de Salud Ocupacional.	Captura expediente en SISO y lleva expedientes a Consultorio de Coordinación Médica Laboral.	
5.		Revisión, captura y programación.	
5.1		Revisa expedientes que se dividen entre los Médicos del Departamento.	
5.2		Captura en SISO las observaciones que crea necesarias.	
5.3		Forma grupos para valoración.	
6.		Impresión de grupos que serán valorados.	
6.1	Secretaria "A" del Departamento de Salud Ocupacional	Imprime la lista de los grupos a ser valorados.	
7.		Cita para valoración médica por el comité.	
7.1		Elabora oficio dirigido a la dependencia o representante sindical, indicando la fecha, hora y estudios necesarios para la valoración.	Oficio de cita de valoración.
8.0		Recepción de los pacientes.	
8.1		Recibe al paciente con los estudios y le otorga turno para pasar con el comité médico a valoración.	Listado de pacientes por grupo.
9.		Valoración médica.	
9.1		Entrevista, explora, revisa estudios presentados y toma notas médicas.	Notas médicas de valoraciones por el comité.
10.		Elaboración de dictamen médico.	
		Elaborado de acuerdo a las decisiones tomadas en común acuerdo y en base a las notas médicas tomadas en fecha de valoración:	
10.1	Coordinador de Medicina laboral	Redacta dictamen médico: Art. 101 Frac. V del Reglamento de Servicios Médicos. •Invalidez total y permanente. •Reubicación laboral. •No procede invalidez total y permanente	Dictamen Médico.
11.		Impresión de dictamen.	
11.1	Secretaria "A" del Departamento de Salud Ocupacional	Imprime borrador de dictamen médico y turna a Comisión Médica para revisión y VoBo.	
12.		Revisión de dictamen.	
12.1	Coordinador de Medicina Laboral	Revisa y firma con VoBo el borrador del dictamen médico para su impresión definitiva.	
13.		Elaboración de oficio de la Subdirección de Servicios Médicos.	

13.1	Secretaria "A" del Departamento de Salud Ocupacional.	Elabora oficio con firma del Titular de la Subdirección de Servicios Médicos que acompañará al dictamen emitido por el comité del Departamento de Salud Ocupacional.	Oficio de entrega de Dictamen.
14.		Impresión del dictamen médico.	
14.1		Imprime dictamen médico y lo turna a la Comisión Médica para su firma.	
15.		Firma de dictamen médico.	
15.1	Coordinador de Medicina laboral y Jefe del Departamento de Salud Ocupacional.	Firma Dictamen Médico.	
15.2	Secretaria "A" del Departamento de Salud Ocupacional.	Lleva Dictamen al Titular de la Subdirección de Servicios Médicos, para su aval y firma.	
16.		Entrega de dictamen médico.	
16.1		Entrega el dictamen médico firmado a las partes involucradas.	
17.		Captura en SISO.	
17.1		Captura en SISO el informe completo del expediente.	
18.		Archivo.	
18.1		Archiva cada uno los expedientes de los pacientes que ya fueron valorados.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

Dra. Raquel Rebeca Navarro Ruiz
Enlace del Departamento de Salud
Ocupacional

Dr. Reynaldo Trujillo Felix Jefe del
Departamento de Salud Ocupacional

Dr. Luis Becerra Hurtado
Subdirector de Servicios Médicos.

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Evaluación del estado de salud de los trabajadores para trámite de pensión por invalidez	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P02/Rev.07	Fecha de elaboración: 14/05/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Solicitud de valoración médica.	Secretaría A del Departamento de Salud Ocupacional	Papel	1 año	Archivero A de Secretaría del Departamento de Salud Ocupacional	Departamento de Archivo General
2	Historia Clínica.	Jefe del Departamento de Salud Ocupacional	Electrónico y/o Papel	1 año	Sistema, Archivo del Jefe del Departamento de Salud Ocupacional	Departamento de Archivo General
3	Expediente.	Jefe del Departamento de Salud Ocupacional	Electrónico y/o Papel	1 año	Sistema, Archivo del Jefe del Departamento de Salud Ocupacional	Departamento de Archivo General
4	Listado de pacientes por grupo.	Secretaría A del Departamento de Salud Ocupacional	Papel	1 año	Archivero A de Secretaría del Departamento de Salud Ocupacional	Departamento de Archivo General
5	Oficio de cita de valoración.	Secretaría A del Departamento de Salud Ocupacional	Papel	1 año	Archivero A de Secretaría del Departamento de Salud Ocupacional	Departamento de Archivo General
6	Notas médicas de valoraciones por el comité.	Secretaría A del Departamento de Salud Ocupacional	Papel	1 año	Archivero A de Secretaría del Departamento de Salud Ocupacional	Departamento de Archivo General
7	Dictamen Médico.	Coordinador de medicina laboral	Papel	1 año	Archivo del Coordinador de medicina laboral	Departamento de Archivo General
8	Oficio de entrega de Dictamen.	Secretaría A del Departamento de Salud Ocupacional	Papel	1 año	Archivero A de Secretaría del Departamento de Salud Ocupacional	Departamento de Archivo General

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Dictaminación y prevención de los riesgos de trabajo

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P03/Rev.06

FECHA DE EMISIÓN: 25/06/2019

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Acreditar los riesgos de trabajo (accidentes y enfermedades de trabajo) ocurridos a los trabajadores afiliados a ISSSTESON por riesgo de profesión o actividad laboral vigente.

II.- ALCANCE

Dependencias y Organismos públicos que estén incorporados al ISSSTESON.

III.- DEFINICIONES

Dependencias: Corresponde a la Administración Pública Estatal, así como los Poderes Legislativo y Judicial.

Organismo: Son las entidades de la Administración Pública Estatal, los municipios de la entidad, o instituciones que se incorporen al régimen del Instituto.

Trabajador: Toda persona que preste sus servicios al Estado o los Organismos Públicos incorporados.

SISO: Sistema Inteligente Salud Ocupacional.

Dictamen Médico de profesionalidad: Dictamen por haber sufrido un accidente de trabajo en el cual las lesiones que presenta el asegurado lo imposibiliten físicamente para poder desempeñar su trabajo.

Recaída: Es el certificado de incapacidad que expide al asegurado su médico tratante, debido a que se encuentra imposibilitado de manera temporal para el desempeño de su trabajo después de haber sido dado de alta por riesgo de trabajo, que requiere de atención médica, quirúrgica y/o rehabilitación la cual deberá de certificarse por el DEPARTAMENTO DE SALUD EN EL TRABAJO.

IV.- REFERENCIAS

- Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de julio del 2011.
- Reglamento de ISSSTESON B.O. No. 26 Sección II del 1° de Abril del 2013.
- Reglamento de Servicios Médicos, B.O. Núm. 10, Secc. I, Fecha 5 de Febrero del 2008.
- Sistema Inteligente de Salud Ocupacional.
- Ley Federal del Trabajo Última reforma publicada DOF 30 de Octubre del 2012.

V.- POLÍTICAS

- Ser trabajador con servicio médico vigente
- Informar a su jefe inmediato superior.
- Para realizar trámite de accidente de trabajo se deberá presentar formato oficial llenar la parte frontal (informe administrativo) de manera completa y detallada con letra molde, legible, sin tachones o enmendadura; sin excluir ningún punto, con sello, nombre y firma del jefe inmediato superior.
- Entregar formato oficial ORIGINAL por ambos lados, más 3 copias "legibles" (Las copias pueden ser fotostáticas, de las cuales una es para sellar de recibido y las otras dos serán de vueltas firmadas y calificadas anexas a oficio expedido por el Departamento), acompañado además por: (Según sea el caso) copia de la primera incapacidad (si la hubiera)
- En los casos en que el trabajador sufra un accidente automovilístico, además anexar informe o parte de tránsito, informe de médico legista en turno o copia de informe de la aseguradora en los casos de que no haya intervenido tránsito municipal.
- Si ocurrió fuera de su área de trabajo: Oficio de comisión.
- Si tiene días de descanso rotatorio o irregular: Copia del rol de descansos y/o entradas y salidas.
- En caso de fallecimiento del trabajador se deberá anexar: Acta de defunción, informe toxicológico. Autopsia, actuación de ministerio público (todo certificado).
- Cuando por accidente de trabajo el trabajador fallezca, el Departamento emitirá el dictamen correspondiente, debiendo acudir los beneficiarios al Departamento de Pensiones y Jubilaciones y solicitar la pensión por viudez y orfandad y/o ascendencia.
- En caso de que el paciente amerite incapacidad, debido a que se encuentra imposibilitado de manera temporal para el desempeño de su trabajo después de haber sido dado de alta por el riesgo de trabajo y que requiere de atención médica, quirúrgica y/o rehabilitación, deberá de acudir al DEPARTAMENTO DE SALUD OCUPACIONAL para la certificación de la incapacidad para la autorización como recaída de riesgo de trabajo.
- El formato de atención médica inicial y calificación de probable accidente de trabajo deberá contener diagnóstico nosológico, diagnóstico etiológico, diagnóstico anatomofuncional y atención personal patológico, para tener conocimiento de alguna enfermedad preexistente relacionada a la patología del accidente de trabajo
- Todo formato aviso de atención médica inicial y calificación de probable accidente de trabajo incompleto y sin sello de la dependencia será rechazado hasta que se integre la información faltante.
el sello oficial será de uso exclusivo de la secretaria del departamento de medicina del trabajo y quedará bajo su resguardo y responsabilidad

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P03-F03/Rev.06	Formato aviso accidente de trabajo	Ver anexo
63-MED-P03-A03/Rev.06	Diagrama de flujo de procedimiento de dictaminación y prevención de los riesgos de trabajo	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1.		Recepción de Aviso de Accidente de Trabajo.	
1.1	Secretaria Departamento de Salud en el trabajo	Recibe formato de Aviso de accidente de trabajo.verifica que contenga la información requerida.Solicita original y copia de credencial vigente. IFE y/o identificación oficial.	Aviso de atención médica inicial y calificación de probable accidente de trabajo y copia de credencial e identificación oficial
1.2		Sella de recibido aviso de accidentes de trabajo	
1.3		Folia avisos de accidentes de trabajo.	
1.4		Captura en el Sistema SISO la información proporcionada en accidente de trabajo.	Sistema SISO
2.		Calificación de los accidentes de trabajo.	
2.1	Jefe del Departamento de Salud en el trabajo	Revisa que el formato esté completamente registrado y que la documentación anexa sea la necesaria para su calificación	
2.2		Revisa la información aportada en accidente de trabajo.	Dictamen Médico de profesionalidad
2.3		Firma el accidente de trabajo.	
2.4		Captura en Sistema SISO (comentario, procedencia o no procedencia, o documentación complementaria necesaria para su calificación) y clave de diagnóstico del accidente de trabajo.	
		"Si hay alguna duda con la procedencia"	
2.5		Turna expediente al Médico adjunto del Departamento de Salud en el trabajo o a la Unidad Jurídica para opiniones.	Expediente del accidente de trabajo
2.6		Elabora dictamen médico de profesionalidad	Dictamen de profesionalidad
2.7	Secretaria del Departamento de Salud en el trabajo	Abre expediente con copia de documentación para resguardo de archivo A.	Expediente para Archivo
3		Notificación de la calificación.	
3.1	Secretaria del Departamento de Salud en el trabajo	Separa, sella (sello de Salud Ocupacional) y ordena los accidentes de trabajo.	Oficio de notificación de avisos de accidentes de trabajo.
3.2		Elabora oficio de notificación de avisos de accidentes de trabajo, informando si procede o no su calificación.	Reporte de accidente de trabajo.
3.3		Separa oficios de accidentes de trabajo por organismos y localidades.	
3.4		Elabora memos para envío al área de servicios generales de organismos y localidades	Memorándum para envío de oficio
3.5		Se envían memos en servicios generales para su entrega a organismos y localidades	
4.		Archivo y resguardo de documentación de accidentes de trabajo.	
4.1	Secretaria del Departamento de Salud en el trabajo	Archiva los documentos de accidentes de trabajo con la documentación complementaria anexa.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Dra. Raquel Rebeca Navarro Ruiz
Enlace del Departamento de Salud
Ocupacional

Revisó:

Dr. Reynaldo Trujillo Felix Jefe del
Departamento de Salud Ocupacional

Validó:

Dr. Luis Becerra Hurtado.
Subdirector de Servicios Médicos.

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Dictaminación y prevención de los riesgos de trabajo	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P03/Rev.06	Fecha de elaboración: 25/06/2019

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Aviso de atención médica inicial y calificación de probable accidente de trabajo y copia de credencial e identificación oficial	Secretaria del Departamento de Salud en el Trabajo	Papel	1 Año	Credenza de Secretaria C del Departamento de Salud en el Trabajo	Archivo muerto
2	Dictamen Médico de profesionalidad	Jefe del Departamento de Salud Ocupacional	Electrónico	2 año	Sistema SISO	Archivo muerto
3	Expediente del accidente de trabajo	Jefe del Departamento de Salud Ocupacional	Papel	1 año	Credenza de Secretaria del Departamento de Salud en el Trabajo	Archivo muerto
4	Expediente para Archivo	Secretaria del Departamento de Salud en el Trabajo	Papel	Indefinido	Credenza de Secretaria del Departamento de Salud en el Trabajo	Archivo muerto
5	Memorándum para envío de oficio	Secretaria del Departamento de Salud en el Trabajo	Papel	1 Año	Credenza de Secretaria del Departamento de Salud en el Trabajo	Archivo muerto
6	Reporte de accidente de trabajo.	Secretaria del Departamento de Salud en el Trabajo	Papel	1Año	Credenza de Secretaria C del Departamento de Salud En el Trabajo	Archivo muerto
7	Oficio de notificación de avisos de accidentes de trabajo.	Secretaria del Departamento de Salud en el Trabajo	Papel	1 Año	Credenza de Secretaria C del Departamento de Salud En el Trabajo	Archivo muerto

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Análisis y autorización de los exámenes médicos de admisión de los trabajadores de nuevo ingreso y/o reingresos

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P04/Rev.06

FECHA DE EMISIÓN: 03/07/2019

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Acreditar el buen estado de salud de los trabajadores de nuevo ingreso y/o reingreso al Instituto.

II.- ALCANCE

Dependencias y organismos públicos que estén incorporados al régimen del ISSSTESON

III.- DEFINICIONES

Dependencias: Corresponde a la Administración Pública Estatal, así como los Poderes Legislativo y Judicial.

Organismo: Son las entidades de la Administración Pública Estatal, los municipios de la entidad o instituciones que se incorporen al régimen del Instituto.

Trabajador: Toda persona que preste sus servicios al Estado o los Organismos Públicos incorporados.

Gabinete: Todo aquel estudio radiológico.

SISO: Sistema Inteligente Salud Ocupacional.

Estudios: Examen Médico, Laboratorios y Radiografías de tórax.

Cédulas: Solicitudes de nuevo ingreso al servicio médico de ISSSTESON "foráneas".

Detenidas: Son aquellas solicitudes que se les brinda Servicio Médico provisional por hacerles falta alguna documentación, estudio o por estar siguiendo un tratamiento.

IV.- REFERENCIAS

•Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de julio del 2011.

•Reglamento de ISSSTESON B.O. No. 26 Sección II del 1° de Abril del 2013.

•Reglamento de Servicios Médicos, B.O. Núm. 10, Secc. I, Fecha 5 de Febrero del 2008.

•Carta compromiso.

•Sistema Inteligente de Salud Ocupacional. (SISO)

V.- POLÍTICAS

• El trabajador de nuevo ingreso se realizará el examen médico de admisión con médicos de nuestros hospitales o a través de médicos afiliados, así mismo se realizará los exámenes de laboratorio y gabinete que el Instituto le indique.

• El Servicio Médico provisional por 3 meses se otorgará en caso de contar con un diagnóstico de obesidad o dislipidemia (Colesterol y triglicéridos).

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P04-A01/Rev.06	Diagrama de flujo de Procedimiento Análisis y autorización de los exámenes médicos de admisión de los trabajadores de nuevo ingreso y/o reingresos.	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1.		Recepción de la documentación.	
1.1	Secretaria B del Departamento de Salud Ocupacional	Recibe y revisa, estudios médicos y listado de solicitantes de credencial de afiliación presentado por el Departamento Afiliación y Vigencia de Derechos mediante sello indicando fecha y hora de recepción. Turna a jefe de departamento.	
		"Si es para emisión de cédulas"	
2.		Análisis de la documentación.	
2.2	Jefe del Departamento de Salud Ocupacional	Autoriza o rechaza mediante firma (VoBo) o nota médica en el examen médico. Turna a Secretaria B del departamento.	
3.		Captura y elaboración de documentos.	
3.1	Secretaria B del Departamento de Salud Ocupacional	Recibe y captura en SISO, según el número consecutivo proporcionado por el Departamento de Afiliación y Vigencia de Derechos, el nombre y estado del trabajador (autorizado, detenido, rechazado, provisional) de cada caso.	
4.		Elaboración de documentos.	
4.1		Elabora oficio de rechazados y agrega nota en listado de solicitantes de credencial de afiliación.	Oficio de rechazados.
		"Si son detenidos o autorizados"	
		"Si son rechazados"	
4.2		Agrega en listado de solicitantes de credencial de afiliación nota indicando tal status.	
5.		Autorización y firma del listado y antefirma de oficios de rechazados.	
5.1	Jefe del Departamento de Salud Ocupacional	Revisa y firma listado para su aval.	
5.2		Antefirma oficio de rechazados.	
6.		Firma y entrega de oficio de rechazado y listado.	
6.1	Secretaria B del Departamento de Salud Ocupacional	Lleva oficio de rechazados a la Subdirección de Servicios Médicos para su aval y firma.	
6.2		Recibe y lleva oficio de rechazados a la Subdirección de Prestaciones Económicas y Sociales.	
6.3		Lleva y entrega al Departamento Afiliación y Vigencia de Derechos oficio de rechazados (Listado de solicitantes y estudios correspondientes)	
7.		Archivo de expedientes.	
7.1		Recibe y folia para su archivo según número proporcionado por SISO.	
7.2		Archiva los expedientes de los trabajadores que no son admitidos, así como los expedientes de los trabajadores con servicio médico provisional y detenido con una vigencia de seis meses.	
8.		Recepción de documentos y atención al derechohabiente.	
		"Si es para emisión de constancias"	
8.1	Secretaria B del Departamento de Salud Ocupacional	Recibe los estudios y atiende a las personas que solicitan constancia médica para hacer trámite de nuevo ingreso.	
8.2		Recibe a las personas que solicitan renovación de credencial por estar con servicio médico provisional o detenido.	
8.3		Busca expediente en archivo según folio en SISO.	
		"Si su servicio médico es provisional por 3 meses por obesidad"	

8.4		Pesa al trabajador.	
8.5		Anota en examen médico en el apartado de exploración física el nuevo peso.	
9.		Análisis y autorización.	
9.1	Jefe del Departamento de Salud Ocupacional	Analiza la documentación proporcionada (laboratorios, Rx y Examen Médico)	
9.2		Autoriza o rechaza mediante firma (VoBo) o nota médica los estudios, para admisión a los servicios médicos de los trabajadores de reingreso, pendientes de estudios, provisionales con nuevo peso y nuevos estudios para constancia médica.	
10.		Captura y elaboración de constancias.	
10.1	Secretaria B del Departamento de Salud Ocupacional	Captura en SISO cada uno de los casos con las indicaciones hechas por el Jefe del Departamento.	
10.2		Imprime Constancia médica autorizada, provisional o rechazada.	Constancia médica.
11.		Entrega de constancias.	
11.1		Entrega constancia personalmente a quien la solicita.	Acuse de recibido
12.		Archivo de documentación.	
12.1		Folia expediente según número proporcionado por SISO.	
12.2		Archiva los expedientes que no son admitidos, así como los expedientes con servicio médico provisional y detenido con una vigencia de seis meses.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

Dra. Raquel Rebeca Navarro Ruiz
Enlace del Departamento de Salud ocupacional

Dr. Reynaldo Trujillo Felix Jefe del
Departamento de Salud Ocupacional

Dr. Luis Becerra Hurtado
Subdirector de Servicios Médicos

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Análisis y autorización de los exámenes médicos de admisión de los trabajadores de nuevo ingreso y/o reingresos	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P04/Rev.06	Fecha de elaboración: 03/07/2019

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Oficio de rechazados.	Secretaria B	Papel	1 año	Archivo C de Secretaria del Departamento de Salud Ocupacional	Archivo Muerto
2	Constancia médica.	Secretaria B	Electrónico y/o Papel	1 año	Archivo C de Secretaria del Departamento de Salud Ocupacional	Archivo muerto
3	Acuse de recibido	Secretaria B	Electrónico y/o Papel	1 año	Archivo C de Secretaria del Departamento de Salud Ocupacional	Archivo muerto

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Trámite y dictaminación de becas

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P05/Rev.06

FECHA DE EMISIÓN: 03/07/2019

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Tramitar y dictaminar las becas para cursos especializados para personal profesionista del ISSSTESON.

II.- ALCANCE

Todo personal profesionista del Instituto de base y confianza.

III.- DEFINICIONES

- ISSSTESON: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora.
- Becas: Apoyo económico y licencias con o sin goce de sueldo, para participar en cursos de capacitación especializados.
- Personal profesionista: Personal de base y/o confianza que cuenta con nivel de educación profesionista y que cumple los requisitos del Reglamento de Becas.
- Comité Mixto de Becas: Conjunto de funcionarios del Instituto y del Sindicato de los Trabajadores de ISSSTESON que dictaminan o determinan la viabilidad de una beca.
- Subcomité de becas: Conjunto de funcionarios de las distintas unidades hospitalarias del ISSSTESON, con excepción de las oficinas centrales, que dan trámite inicial a las solicitudes de becas de acuerdo a las necesidades propias.

IV.- REFERENCIAS

- Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de julio del 2011.
 - Reglamento de ISSSTESON B.O. No. 26 Sección II del 1º de Abril del 2013.
 - Reglamento de Servicios Médicos, B.O. Núm. 10, Secc. I, Fecha 5 de Febrero del 2008.
- Reglamento de Becas para la Regulación del Procedimiento y la Aplicación del programa de Becas del Instituto Núm. de Acta 531 Año 2009.

V.- POLÍTICAS

- Sólo personal profesionista de base y confianza del Instituto son candidatos a recibir el apoyo de las becas.
- De acuerdo al presupuesto obtenido para otorgamiento de becas es el número de becas que se otorgarán cada año.
- Las áreas que no estén incorporadas dentro de los subcomités integrados entregarán directamente la documentación de las solicitudes de becas al Departamento de Enseñanza e Investigación (Coordinación estatal).
- El Comité Mixto de Becas está conformado por el Subdirector de Servicios Administrativos y el de Servicios Médicos, teniendo a su vez sus respectivos suplentes; asimismo, el Comité lo conforman dos funcionarios del Sindicato de Trabajadores de ISSSTESON.
- El Jefe del Departamento de Enseñanza e Investigación es el secretario técnico del Comité Mixto de Becas.
- El oficio de conocimiento aprobatorio a las partes (interesadas) relacionadas con el becario debe ser devuelto con respuesta por éstas en un mínimo de 20 días.
- Se citará a reunión del Comité Mixto de Becas cinco días antes de acuerdo a la calendarización.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P05-A01/Rev.06	Diagrama de flujo de Procedimiento Trámite y dictaminación de becas	Ver anexo
63-MED-P05-F01/Rev.05	Solicitud de Beca.	Ver anexo
63-MED-P05-F02/Rev.05	Opinión Técnica 1.	Ver anexo
63-MED-P05-F03/Rev.05	Opinión Técnica 2.	Ver anexo
63-MED-P05-F04/Rev.05	carta de compromiso	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1.		Entrega de calendarización.	
1.1	Secretaria del Departamento de Enseñanza e Investigación	Entrega la calendarización de las reuniones anuales a los miembros del comité mixto de becas	Calendarización de reuniones del comité mixto.
2.		Entrega de información a solicitante.	
2.1		Entrega formatos para integrar la solicitud del trámite de beca al solicitante.	Requisitos para el otorgamiento de beca. Solicitud de Beca. Opinión técnica 1. Opinión técnica 2. Carta compromiso.
3.		Recepción de expedientes.	
3.1		Recibe documentos de personas que han sido pre-evaluadas por los subcomités de cada hospital; así como del personal de las oficinas centrales de ISSSTESON.	
3.2		Adjunta documentación para el armado de expedientes y archiva.	
4.		Revisión de expedientes.	
4.1		Revisa los expedientes recibidos para ver si se cumple con el llenado debido de los formatos y con la documentación solicitada; así como los requisitos establecidos para la otorgación de becas.	
		"Si no cumple con requisitos"	
4.2		Informa al solicitante que no cumple con los requisitos.	
		"Si cumple con requisitos"	
4.3	Subdirector Médico	Integra los expedientes que ingresarán al comité mixto de becas.	
		"Una vez evaluados los expedientes por el comité de becas"	
5.		Emisión de respuesta sobre expedientes.	
5.1	Secretario Técnico del Comité	Emite respuesta por escrito en caso de ser aprobada la beca a un solicitante.	
		"Si la respuesta es negativa"	
5.2		Informa a las áreas que compete y archiva expediente.	
6.		Informe de dictaminación.	
6.1		Emite un oficio con el dictamen aprobatorio con copia a las partes interesadas que guardan relación con el becario	Oficio de envío de aptitud de procedencia. Aptitud de procedencia.
6.2		Recibe respuesta de partes interesadas.	
6.3		Informa a las áreas que compete y archiva expediente	
7.		Informe de dictaminación.	
		"Si la respuesta es negativa"	
7.1		Emite un oficio con el dictamen aprobatorio con copia a las partes interesadas que guardan relación con el becario	Oficio de envío de aptitud de procedencia. Aptitud de procedencia.
7.2		Recibe respuesta de partes interesadas.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

Dra. Gabriela Angulo Encargada del
Departamento de Enseñanza e
Investigación

Dra. Gabriela Angulo Encargada del
Departamento de Enseñanza e
Investigación

Dr. Luis Becerra Hurtado
Subdirector de Servicios Médicos

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Trámite y dictaminación de becas	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P05/Rev.06	Fecha de elaboración: 03/07/2019

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Calendarización de reuniones del comité mixto.	Secretaria del Departamento de Enseñanza	Papel	1 año	Archivo de la secretaria de Enseñanza	Archivo General
2	Requisitos para el otorgamiento de beca.	Secretaria del Departamento de Enseñanza	Electrónico y/o Papel	1 año	Archivo de la Secretaria del Departamento de Enseñanza	Archivo General
3	Solicitud de beca.	Secretaria del Departamento de Enseñanza	Electrónico y/o Papel	1 año	Archivo de la Secretaria del Departamento de Enseñanza	Archivo General
4	Opinión técnica 1.	Secretaria del Departamento de Enseñanza	Electrónico y/o Papel	1 año	Archivo de la Secretaria del Departamento de Enseñanza	Archivo General
5	Opinión técnica 2.	Secretaria del Departamento de Enseñanza	Electrónico y/o Papel	1 año	Archivo de la Secretaria del Departamento de Enseñanza	Archivo General
6	Carta compromiso	Secretaria del Departamento de Enseñanza	Papel	1 año	Archivo de la Secretaria del Departamento de Enseñanza	Archivo General
7	Oficio de envío de aptitud de procedencia.	Secretario Técnico del Comité	Electrónico y/o Papel	1 año	Archivo de la Secretaria del Departamento de Enseñanza	Archivo General
8	Aptitud de procedencia.	Secretario Técnico del Comité	Papel	1 año	Archivo de la Secretaria del Departamento de Enseñanza	Archivo General

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Establecimiento del Análisis sobre la Información Epidemiológica y la Medicina Preventiva para las Enfermedades trasmisibles y no trasmisibles en los Derechohabientes del ISSSTESON.

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P06/Rev.11

FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Obtener el registro integral de las Enfermedades trasmisibles y no trasmisibles en el Estado de Sonora.

II.- ALCANCE

Derechohabientes del ISSSTESON.

III.- DEFINICIONES

- ISSSTESON: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado de Sonora.
- Vigilancia Epidemiológica: La vigilancia epidemiológica es un sistema que recolecta información sobre los diversos eventos de interés médico epidemiológico, capaz de analizar la información y proporcionar un panorama sólido que permita iniciar, profundizar o rectificar acciones de prevención y control.
- Epidemiología: Parte de la medicina que estudia el desarrollo epidémico y la incidencia de las enfermedades infecciosas en la población.
- Medicina Preventiva:
- Epidemia.- Enfermedad que ataca a un gran número de personas o de animales en un mismo lugar y durante un mismo período de tiempo
- Enfermedades Trasmisibles: Son las que se transmiten de un ser humano a otro o de un animal al hombre, ya sea por vía directa, o a través de vectores como insectos, o por la exposición a material infeccioso.
- Enfermedades no trasmisibles: son afecciones que no se pueden contagiar por contacto con personas o con animales.
- SUIVE.- Sistema Único de Información para la Vigilancia Epidemiológica.

IV.- REFERENCIAS

- Ley 38 ISSSTESON.
- Reglamento de ISSSTESON.
- Reglamento de Servicios Médicos..
- Sistema Único de Información para la Vigilancia Epidemiológica SUIVE 2.
- NOM-005-SSA2-1993 De los servicios de planificación familiar
- NOM-006-SSA2-2013 Para la prevención y control de la tuberculosis
- NOM-007-SSA2-1993 Atención de la mujer durante el embarazo, parto y puerperio y del recién nacido. Criterios y procedimientos para la prestación del servicio
- NOM-009-SSA2-2013 Promoción de la salud escolar
- NOM-010-SSA2-2010 Para la prevención y control de la infección por Virus de la Inmunodeficiencia Humana
- NOM-011-SSA2-2011 Para la prevención y control de la rabia humana y en los perros y gatos
- NOM-013-SSA2-2006 Para la prevención y control de enfermedades bucales
- NOM-014-SSA2-1994 Para la prevención, detección, diagnóstico, tratamiento, control y vigilancia epidemiológica del cáncer cérvico uterino
- NOM-015-SSA2-2010 Para la prevención tratamiento y control de la diabetes mellitus
- NOM-016-SSA2-2012 Para la vigilancia, prevención, control, manejo y tratamiento del cólera
- NOM-017-SSA2-2012 Para la vigilancia epidemiológica
- NOM-021-SSA2-1994 Para la vigilancia, prevención y control del complejo teniosis/cisticercosis en el primer nivel de atención médica
- NOM-022-SSA2-2012 Para la prevención y control de la brucelosis en el ser humano
- NOM-025-SSA2-1994 Para la prestación de servicios de salud en unidades de atención integral hospitalaria médico-psiquiátrica
- NOM-027-SSA2-2007 Para la prevención y control de la lepra
- NOM-028-SSA2-2009 Para la prevención, tratamiento y control de las adicciones
- NOM-029-SSA2-1999 Para la vigilancia epidemiológica, prevención y control de la leptospirosis en el humano
- NOM-030-SSA2-2009 Para la prevención, detección, diagnóstico, tratamiento y control de la hipertensión arterial sistémica
- NOM-031-SSA2-1999 Para la atención a la salud del niño
- NOM-032-SSA2-2010 Para la vigilancia epidemiológica, prevención y control de las enfermedades transmitidas por vector
- NOM-033-SSA2-2011 Para la vigilancia, prevención y control de la intoxicación por picadura de alacrán
- NOM-034-SSA2-2013 Para la prevención y control de los defectos al nacimiento
- NOM-035-SSA2-2012 Para la prevención y control de enfermedades en la perimenopausia y postmenopausia de la mujer. Criterios para brindar atención médica
- NOM-036-SSA2-2012 Prevención y control de enfermedades. Aplicación de vacunas, toxoides, foboterápicos (sueros) e inmunoglobulinas en el humano
- NOM-037-SSA2-2012 Para la prevención, tratamiento y control de las dislipidemias
- NOM-038-SSA2-2010 Para la prevención, tratamiento y control de las enfermedades por deficiencia de yodo
- NOM-039-SSA2-2002 Para la prevención y control de las infecciones de transmisión sexual
- NOM-041-SSA2-2011 Para la prevención, diagnóstico, tratamiento, control y vigilancia epidemiológica del cáncer de mama
- NOM-042-SSA2-2006 Prevención y control de enfermedades. Especificaciones sanitarias para los centros de atención canina
- NOM-043-SSA2-2012 Servicios básicos de salud. Promoción y educación para la salud en materia alimentaria. Criterios para brindar orientación
- NOM-045-SSA2-2005 Para la vigilancia epidemiológica, prevención y control de las infecciones nosocomiales
- NOM-046-SSA2-2005 Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención

V.- POLÍTICAS

- Es necesaria la participación de todas las unidades de atención médicas que cuenten con Médicos y Enfermeras dedicadas al trabajo de Medicina Preventiva y a la vigilancia Epidemiológica.
- Los registros de las actividades se realizan en plataformas de la Secretaría de Salud.(SUIVE)
- Se realizarán reuniones con las unidades de responsabilidad en Medicina Preventiva y de la vigilancia epidemiológica.
- Las 14 coordinaciones médicas incluyen Hospitales, Policlínicos, CIAS, Módulos en donde se tenga presencia de vigilancia epidemiológica.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P06-F01/Rev.11	Sistema Único de Información para la Vigilancia Epidemiológica	Ver anexo
63-MED-P06-F04/Rev.11	Informe Mensual de Actividades de Capacitación a la población	Ver anexo
63-MED-P06-F05/Rev.11	Informe Mensual de actividades de los Grupos de Ayuda Mutua	Ver anexo
63-MED-P06-F06/Rev.11	Informe Mensual de las Actividades de Estomatología	Ver anexo
63-MED-P06-F07/Rev.11	Programa de Atención de la Mujer durante el Embarazo, Parto y Puerperio y del Recién Nacido	Ver anexo
63-MED-P06-F08/Rev.11	Programa de Hidratación Oral	Ver anexo
63-MED-P06-F09/Rev.11	Programa de Vacunación Permanente	Ver anexo
63-MED-P06-F10/Rev.11	Programa de Vigilancia de la Nutrición, Crecimiento y Desarrollo del menor de 5 años	Ver anexo
63-MED-P06-F02/Rev.11	Deteccion Oportuna de Enfermedades	Ver anexo
63-MED-P06-F03/Rev.11	Informe del Programa de Planificación Familiar	Ver anexo
63-MED-P06-A01/Rev.11	Diagrama de Flujo del Establecimiento del Análisis sobre la Información Epidemiológica y la Medicina Preventiva	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1.		Calendario Anual de Actividades	
1.1	Coordinador Estatal del Análisis de Información Epidemiológica	Elabora el calendario Anual de actividades a realizarse, de acuerdo a la población Derechohabiente, sexo y edad	
1.2		Envía Reporte a los siguientes involucrados: Secretaría de Salud, Subdirección Médica y Unidad de Planeación	Correo electrónico
1.3		Envía por correo electrónico a las 14 coordinaciones el conocimiento del calendario de actividades.	Calendario de actividades
2		Vigilancia Epidemiológica	
2.1	Coordinador Estatal del Análisis de Información Epidemiológica	Solicita Información de las actividades Realizadas a las 14 coordinaciones del Estado	Correo Electrónico
2.2		Recibe Información de las actividades realizadas en las 14 coordinaciones	Correo Electrónico
2.3		Realiza análisis técnico de los Registros totales de las actividades	Formatos de Estomatología, Grupo de Ayuda Mutua, Planificación familiar, Nutrición y Crecimiento, Hidratación Oral, Control de embarazo, Detecciones, Inmunizaciones, Capacitación a la población
2.4		Registra actividades de las 14 coordinaciones en la plataforma y elabora informe de las actividades	Plataforma SSA
2.5		Entrega reporte de la información analizada y solicitud de recursos para el tramite correspondiente al Jefe de departamento.	correo electrónico
3		Enfermería de Medicina Preventiva	
3.1	Personal del Área de Enfermería en Medicina Preventiva	Da seguimiento a los programas de Medicina Preventiva.	
3.2		Apoya en el análisis técnico de la información	
3.3		Registra las actividades realizadas por el personal de enfermería de Medicina Preventiva	
3.4		Analiza y realiza reporte de las actividades en Medicina Preventiva	Enviado y Recibido por correo electrónico
4	Jefe del Departamento	Recibe y analiza los resultados de las acciones de la coordinación de vigilancia epidemiológica	
4.1		Entrega los resultados de los análisis técnicos de la información y reuniones de trabajo a las autoridades superiores	Enviado por correo electrónico
4.2		Realiza reuniones de trabajo con las autoridades superiores	Minuta de trabajo
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

Dr. Gilberto Cosío Valenzuela
Coordinador Estatal de Análisis de la
Información Epidemiológica

Dr. José Luis Martínez Durán Jefe
del Departamento de Medicina
Preventiva

Dr. Luis Becerra Hurtado
Subdirector de Servicios Médicos

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Establecimiento del Análisis sobre la Información Epidemiológica y la Medicina Preventiva para las Enfermedades trasmisibles y no trasmisibles en los Derechohabientes del ISSSTESON.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P06/Rev.11	Fecha de elaboración: 14/05/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Sistema único de información para la vigilancia epidemiológica	Coordinador Estatal del Análisis de Información Epidemiológica	Electrónico y/o Papel	7 años	Archivo del Departamento de Medicina Preventiva	Archivo general
2	Detección oportuna de enfermedades	Coordinador Estatal del Análisis de Información Epidemiológica	Electrónico y/o Papel	7 años	Archivo de la Coordinación de Subrogaciones Médicas	archivo general
3	Informe del Programa de planificación familiar	Coordinador Estatal del Análisis de Información Epidemiológica	Electrónico y/o Papel	7 años	Archivo de la Coordinación de Subrogaciones Médicas	Archivo general
4	Informe Mensual de actividades de capacitación a la población	Coordinador de Subrogaciones Médicas	Electrónico y/o Papel	7 años	Archivo de la Coordinación de Subrogaciones Médicas	archivo general
5	Informe mensual de actividades de los grupos de ayuda mutua	Coordinador Estatal del Análisis de Información Epidemiológica	Electrónico y/o Papel	7 años	Archivo del Departamento de Medicina Preventiva	Archivo General
6	Informe Mensual de las actividades de Estomatología	Coordinador Estatal del análisis de información epidemiológica	Electrónico y/o Papel	7 años	Archivo del Departamento de Medicina Preventiva	Archivo General
7	Programa de atención a la mujer durante el embarazo, parto y puerperio y del recién nacido	Coordinador estatal del análisis de información Epidemiologica	Electrónico y/o Papel	7 años	Archivo del Departamento de Medicina Preventiva	Archivo General
8	Programa de Hidratación Oral	Coordinador Estatal del Análisis de Información Epidemiológica	Electrónico y/o Papel	7 años	Archivo del Departamento de Medicina Preventiva	Archivo General
9	Programa de Vacunación Permanente	Coordinador Estatal de Vigilancia Epidemiologica	Electrónico y/o Papel	7 años	Archivo del Departamento de Medicina Preventiva	Archivo General
10	Programa de vigilancia de la Nutrición, Crecimiento y Desarrollo del Menor de 5 años	Coordinador Estatal del Análisis de información Epidemiologica	Electrónico y/o Papel	7 años	Archivo del Departamento de Medicina Preventiva	Archivo general
11	calendario de actividades	Coordinador Estatal del Análisis de Información Epidemiológica	Electrónico y/o Papel	1 año	Archivo del Departamento de Medicina Preventiva	Archivo general
12	Minuta de Trabajo	Jefe de Departamento	Electrónico y/o Papel	7 años	Archivo del Departamento de Medicina Preventiva	Archivo General

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Establecimiento de la Vigilancia Nutricional y de Promoción a la Salud como medida precautoria en la preservación de la salud de los Derechohabientes del ISSSTESON.

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P08/Rev.10

FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los parámetros de control universales como medidas estratégicas para el control del Peso, la Diabetes y la Hipertensión Arterial.

II.- ALCANCE

Derechohabientes del ISSSTESON.

III.- DEFINICIONES

- ISSSTESON: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado de Sonora.
- Vigilancia Epidemiológica: La vigilancia epidemiológica es un sistema que recolecta información sobre los diversos eventos de interés médico epidemiológico, capaz de analizar la información y proporcionar un panorama sólido que permita iniciar, profundizar o rectificar acciones de prevención y control.
- Epidemiología: Parte de la medicina que estudia el desarrollo epidémico y la incidencia de las enfermedades infecciosas en la población.
- Epidemia.- Enfermedad que ataca a un gran número de personas o de animales en un mismo lugar y durante un mismo periodo de tiempo
- Enfermedades Trasmisibles: Son las que se transmiten de un ser humano a otro o de un animal al hombre, ya sea por vía directa, o a través de vectores como insectos, o por la exposición a material infeccioso.
- Enfermedades no transmisibles: son afecciones que no se pueden contagiar por contacto con personas o con animales.
- SUIVE.- Sistema Unico de Información para la Vigilancia Epidemiológica.
- Controles universales: Obesidad: Promedio Grupal se reduzca un 3% promedio, Diabéticos: Promedio Grupal de control = a 126 mg/dl, Hipertensión: Promedio Grupal de control = a 140 / 90 mm/Hg.

IV.- REFERENCIAS

- Ley 38 ISSSTESON.
- Reglamento de ISSSTESON.
- Reglamento de Servicios Médicos.
- Sistema Unico Automatizado de Vigilancia Epidemiológica SUIVE 2
- NOM-009-SSA2-2013 Promoción de la salud escolar
- NOM-015-SSA2-2010 Para la Prevención, Tratamiento y control de la Diabetes Mellitus
- NOM-017-SSA2-2012 Para la vigilancia epidemiológica
- NOM-027-SSA2-2007 Para la prevención y control de la lepra
- NOM-030-SSA2-2009 Para la prevención, detección, diagnóstico, tratamiento y control de la hipertensión arterial sistémica
- NOM-031-SSA2-1999 Para la atención a la salud del niño
- NOM-037-SSA2-2012 Para la prevención, tratamiento y control de las dislipidemias
- NOM-043-SSA2-2012 Servicios básicos de salud. Promoción y educación para la salud en materia alimentaria. Criterios para brindar orientación

V.- POLÍTICAS

- Es necesaria la participación de todas las unidades de atención médicas que cuenten con Médicos y Enfermeras dedicadas al trabajo de nutrición y de promoción a la salud.
- Los registros de las actividades se realizan en plataformas de la Secretaría de Salud.(SUIVE)
- Se realizarán reuniones con las unidades de responsabilidad en la nutrición y de promoción a la salud.
- Las 14 coordinaciones médicas incluyen Hospitalares, Policlínicos, CIAS, Módulos en donde se tenga presencia de nutrición y de promoción a la salud.
- Participara un grupo de Promotores, Enfermeros y Nutriólogos en la promoción de la nutrición y de promoción a la salud.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P08-F01/Rev.10	Ficha de detección	Ver anexo
63-MED-P08-F02/Rev.10	Registro mensual de actividades y seguimiento de complicaciones 2017	Ver anexo
63-MED-P08-F03/Rev.10	Tarjeta de registro y Control de Enfermedades crónicas	Ver anexo
63-MED-P08-F04/Rev.10	Informe Mensual de Actividades de los Grupos de Ayuda Mutua 2017	Ver anexo
63-MED-P08-F05/Rev.10	Cuestionario de Factores de Riesgo	Ver anexo
63-MED-P08-F06/Rev.10	Registro mensual de metas de tratamiento y seguimiento a complicaciones	Ver anexo
63-MED-P08-A01/Rev.10	Diagrama de Flujo del Establecimiento de la Vigilancia Nutricional y de Promoción a la Salud como medida precautoria en la preservación de la salud de los Derechohabientes del ISSSTESON	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1.		Calendario de Trabajo	
1.1	Coordinador de Vigilancia Epidemiológica	Elabora calendario anual de actividades a realizarse, de acuerdo a la población derechohabiente, sexo y edad.	Calendario anual de actividades
1.2		Envía reporte a los siguientes involucrados: Secretaría de Salud, Subdirección Médica y Unidad de Planeación	correo electrónico
1.3		Envía por correo electrónico a las 14 Coordinaciones Médicas el conocimiento del Calendario anual de actividades.	Calendario anual de actividades.
2.		Nutrición y Promoción	
2.1	Coordinador de Nutrición	Recibe por correo electrónico el calendario anual de actividades y solicita a las 14 Coordinaciones Médicas el siguiente formato: Grupo de Ayuda Mutua (GAM)	Formato de Grupo de Ayuda Mutua GAM
2.2		Recibe mensualmente por correo electrónico la información anexada al formato de grupo de ayuda mutua (GAM) de las 14 Coordinaciones Médicas	correo electrónico Formato de Grupo de Ayuda Mutua GAM
2.3		Concentra la información en el mismo formato de formato de grupo de ayuda mutua (GAM) de las 14 Coordinaciones Médicas	
2.4		Analiza la información del formato GAM, para determinar las necesidades de los recursos que se utilizaran en el próximo mes.	Formato GAM, Oficio solicitud de recursos
2.5		Envía por correo electrónico el formato GAM al Coordinador de Vigilancia Epidemiológica.	
3.		Concentración de información del Formato GAM para la Captura del Sistema POA	
3.1	Coordinador de Vigilancia Epidemiológica	Recibe por correo electrónico del Coordinador de Nutrición el Formato GAM del concentrado de las 14 Coordinaciones Médicas.	correo electrónico formato GAM
3.2		Concentra la totalidad de la información en el Formato GAM, las actividades calendarizadas de las 14 Coordinaciones Médicas.	
3.3		Imprime formato GAM y lo turna para revisión y validación al jefe del Departamento	Formato GAM
3.5	Jefe de Departamento	Recibe y valida formato GAM.	Formato GAM
3.5	Coordinador de Vigilancia Epidemiológica	Recibe Formato Validado por el Jefe de Departamento y anexa información al Sistema POA de la Unidad de Planeación, para el cumplimiento mensual y trimestral de las metas programadas.	Formato GAM, Sistema POA
3.6		Entrega resultados de los análisis técnicos de la información y reuniones de trabajo a las autoridades superiores	Enviado por correo electrónico
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

L.N. Edgar Noé Curiel Velázquez
Coordinador de Nutrición y
Promoción a la Salud

Dr. José Luis Martínez Durán Jefe
del Departamento de Medicina
Preventiva

Dr. Luis Becerra Hurtado
Subdirector de Servicios Médicos

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Establecimiento de la Vigilancia Nutricional y de Promoción a la Salud como medida precautoria en la preservación de la salud de los Derechohabientes del ISSSTESON.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P08/Rev.10	Fecha de elaboración: 14/05/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Cuestionario de factores de riesgo	Enfermera del Departamento de Medicina Preventiva	Electrónico y/o Papel	7 años	Archivo del Departamento de Medicina Preventiva	Departamento de Archivo General
2	Ficha de detección	Enfermera del Departamento de Medicina Preventiva	Electrónico y/o Papel	7 años	Archivo del Departamento de Medicina Preventiva	Departamento de Archivo General
3	Registro mensual de metas de tratamiento y seguimiento a complicaciones.	Coordinadores de grupo de autoayuda del Departamento de Medicina Preventiva	Electrónico y/o Papel	7 años	Archivo del Departamento de Medicina Preventiva	Departamento de Archivo General
4	Informe mensual de actividades de los grupos de ayuda mutua 2017	Coordinadores de grupo de autoayuda del Departamento de Medicina Preventiva	Electrónico y/o Papel	7 años	Archivo del Departamento de Medicina Preventiva	Departamento de Archivo General
5	Registro mensual de actividades y seguimiento de complicaciones 2017	Coordinadores de grupo de autoayuda del Departamento de Medicina Preventiva	Electrónico y/o Papel	7 años	Archivo del Departamento de Medicina Preventiva	Departamento de Archivo General
6	Tarjeta de registro y control de enfermedades crónicas	Coordinadores de grupo de autoayuda del Departamento de Medicina Preventiva	Electrónico y/o Papel	7 años	Archivo del Departamento de Medicina Preventiva	Departamento de Archivo General
7	Calendario de actividades	Coordinadores de grupo de autoayuda del Departamento de Medicina Preventiva	Electrónico y/o Papel	1 año	Archivo del Departamento de Medicina Preventiva	Departamento de Archivo General
8	Oficio	Coordinador de Nutrición	Papel	1 año	Archivo del Departamento de Medicina Preventiva	Departamento de Archivo General

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Subsidio de incapacidades por enfermedad general, enfermedad profesional y/o riesgo de trabajo

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P09/Rev.09

FECHA DE EMISIÓN: 26/06/2019

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Tramitar subsidio de incapacidades de acuerdo a lo establecido en el artículo 100 de la ley 40 del servicio civil para el estado de Sonora, cuando la enfermedad inhabilite al trabajador por períodos prolongados, conservando sus derechos y acceso al servicio médico.

II.- ALCANCE

trabajadores de las dependencias y/o organismos afiliados a ISSSTESON.

III.- DEFINICIONES

- ISSSTESON: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado de Sonora.
- Incapacidad: Documento formal que ampara la ausencia de un trabajador por motivos de salud.
- Dependencia: Administración Pública Estatal, así como los Poderes Legislativo y Judicial.
- Organismo: Entidades de la Administración Pública Estatal, Municipios de la entidad e instituciones que se incorporen al régimen del instituto.

IV.- REFERENCIAS

- Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de julio del 2011. Art 23.
- Reglamento de ISSSTESON B.O. No. 26 Sección II del 1° de Abril del 2013.
- Reglamento de Servicios Médicos, B.O. Núm. 10, Secc. L. Fecha 5 de Febrero del 2008.
- Sistema integral para Salud Ocupacional. (SISO)
- Reglamento de incapacidades ISSSTESON.
- Ley 40. Art. 100.

V.- POLÍTICAS

- Para tramitar el subsidio de incapacidad, las dependencias deberán solicitar el pago de incapacidad de acuerdo a las disposiciones legales vigentes, anexando desde la primera hasta el documento que al instituto le corresponde pagar; todas ellas deberán ser originales, para efectos de trámite de pago, así como los pagos subsecuentes.
- Cuando la incapacidad se expida de forma manual por médico subrogado, deberá contar con firma y sello de coordinador médico local.
- Cuando la incapacidad se expida en unidades propias será emitido por sistema, y si la incapacidad es por treinta días, deberá ser autorizada con sello y firma por la dirección responsable de la unidad y/o por el coordinador médico local.
- Cuando por cualquier circunstancia temporal no sea posible la emisión por sistema, será emitida por el médico tratante en forma manual y en todos deberá contar con sello y firma de autorización del coordinador médico local.
- La incapacidad deberá contar con firma del trabajador (en los casos de que la enfermedad incapacite al trabajador para plasmar su firma serán recibidas únicamente con huella dactilar.)
- deberán contar con sello y firma de su dependencia y/o organismo encargado de solicitar el trámite de subsidio de incapacidad no mayor a las 48 horas, según lo marca el artículo 23 párrafo II de la ley 38 de ISSSTESON.
- Todos los trámites por primera vez deberá contener oficio de solicitud de pago de subsidio por incapacidad, formato de accidente de trabajo calificado por el departamento de salud ocupacional (los que ya cuenten con el, y de no ser así acudir al departamento de salud ocupacional por una copia), copias anexas de la incapacidades ya pagadas por su dependencia, incapacidades originales de las correspondientes a pago por subsidio de incapacidades según lo marca el artículo 100 de la ley 40 del servicio civil para el estado de Sonora.
- Todos los trámites subsecuentes deben de contar con oficio de solicitud para pago de subsidio por incapacidad, incapacidad original para su pago.
- la recepción de trámites para el pago de subsidio por incapacidad será en los siguientes términos 15 días a los organismos locales, a partir de la fecha de la expedición de la incapacidad y 30 días a los organismos foráneos, a partir de la fecha de expedición de la incapacidad.
- si se presentan interrupciones de la incapacidad por 10 semanas o más, se considerará como una nueva enfermedad, según lo marca el artículo 17 del reglamento para los servicios médicos de ISSSTESON, y el artículo 100 de la ley 40.
- Las incapacidades por accidente de trabajo iniciales las cuales sean derivadas de una posible recaída, deberán ser certificadas por salud ocupacional para autorizar el pago del 100% del subsidio.
- El acceso al área de departamento de medicina en el trabajo será de uso exclusivo del personal autorizado, no permitiéndose la entrada de personas sin credencial o sin previa cita.
- Todo formato de aviso de atención médica inicial y calificación de probable accidente de trabajo incompleto y sin sello de la dependencia será rechazado hasta que integre la información faltante.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P09-A09/Rev.09	Diagrama de Flujo del Procedimiento Subsidio de incapacidades por enfermedad general, enfermedad profesional y/o riesgo de trabajo	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		Recepción de Incapacidades	
1.1	Encargada del área de Subsidio de Incapacidades Médicas.	Recibe oficio de solicitud de pago por subsidio de incapacidad, verifica en sistema de Subsidio de Incapacidades	
2		Revisión de incapacidades.	
2.1	Encargada del área de Subsidio de Incapacidades Médicas.	Verifica si la incapacidad aplica para el pago correspondiente según lo estable la ley, reglamento y procedimiento del área. (si la incapacidad aplica se pasa al punto 3)	
2.1.1		"En caso de que la incapacidad no aplique para pago"	
2.2		Se elabora un oficio de improcedencia, y se turna al jefe de departamento de Salud Ocupacional para firma y entrega a su dependencia	Oficio de improcedencia
2.3		En caso de que aplique para pago, identifica si es un caso inicial o subsecuente. Saca copias de oficio de solicitud inicial y anexos. abre expediente captura en sistema de subsidio de incapacidades	Captura registro de expediente en sistema de subsidio de incapacidades
2.4		Examina la incapacidad y coteja el periodo con el anterior capturado en el sistema de subsidio de incapacidades para valorar la continuidad de la misma	Captura incapacidad en el sistema de subsidio de incapacidades.
2.5		Revisa si se encuentra dentro del periodo establecido por la normatividad vigente	
		"En caso de que este dentro del periodo establecido "	
2.6		Captura en el sistema subsidio de incapacidades	registro en el sistema de incapacidades
		"Encaso de rebasar el periodo establecido"	
2.7		Captura en el sistema como no procedente y se archiva	registro de no procedencia
2.8		Turna incapacidades capturadas a medico encargado de revisión de incapacidades	
3		Certificación por riesgo de trabajo o enfermedad general	
3.1	Medico encargado de revisión de incapacidades	Revisa y analiza el diagnostico del medico y la calificación indicada por el medico tratante	
3.2		Certifica la incapacidad como riesgo de trabajo o enfermedad general según sea el caso, lo que registra en el sistema de subsidio de incapacidades .turna a la encargada del área de subsidio de incapacidades	sistema subsidio de incapacidades
4.		Elaboración de oficio para solicitud de pago	
4.1	Encarga del área de subsidio de incapacidades	Genera oficio con relación de incapacidades procedentes a la quincena en curso,turna al jefe de departamento de salud ocupacional para visto bueno y a la subdirección médica para su autorización y firma.	Oficio de solicitud de pago
4.2		Entrega oficio a al subdirección de prestaciones económicas y sociales.	
4.3		Archiva copia en expediente de incapacidades turnadas	Archivo de incapacidades turnadas
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

C.E ríca Yazmin Valenzuela Quintero
Auxiliar del Subsidio de
Incapacidades

Revisó:

Dr. Reynaldo Trujillo Felix Jefe del
Departamento de Salud Ocupacional

Validó:

Dr. Luis Becerra Hurtado.
Subdirector de Servicios Médicos.

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Subsidio de incapacidades por enfermedad general, enfermedad profesional y/o riesgo de trabajo	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P09/Rev.09	Fecha de elaboración: 26/06/2019

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Base de datos de incapacidades.	Encargada de Incapacidades Médicas.	Electrónico	2 Años.	Archivo de Encargada de Incapacidades Médicas.	Departamento de Archivo General
2	Oficio de solicitud de pago de incapacidades.	Secretaria del Departamento.	Papel	1 Año.	Archivo de Secretaria de Incapacidades Médicas.	Departamento de Archivo General
3	Oficio de improcedencia	Encargada de Incapacidades Médicas.	Papel	1 Año	Archivo de Encargada de Incapacidades Médicas.	Departamento de Archivo General
4	Captura registro de expediente en sistema de subsidio de incapacidades	Encargada de Incapacidades Médicas.	Electrónico	2 años	Sistema de subsidio de incapacidades	Departamento de Archivo General
5	Captura incapacidad en el sistema de subsidio de incapacidades.	Encargada de Incapacidades Médicas.	Electrónico	2 años	Sistema de subsidio de incapacidades	Departamento de Archivo General
6	registro en el sistema de incapacidades	Encargada de Incapacidades Médicas.	Electrónico	2 años	Sistema de subsidio de incapacidades	Departamento de Archivo General
7	registro de no procedencia	Encargada de Incapacidades Médicas.	Electrónico	2 años	Sistema de subsidio de incapacidades	Departamento de Archivo General
8	sistema subsidio de incapacidades	Medico Encargado de Revisión de incapacidades	Electrónico	2 años	Sistema de subsidio de incapacidades	Departamento de Archivo General
9	Oficio de solicitud de pago	Encargada de Incapacidades Médicas.	Papel	1 Año	Archivo de Encargada de Incapacidades Médicas.	Departamento de Archivo General
10	Archivo de incapacidades turnadas	Encargada de Incapacidades Médicas.	Papel	1 Año	Archivo de Encargada de Incapacidades Médicas.	Departamento de Archivo General

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Trámite de ingreso al sistema integral de servicio médico a padres del trabajador y/o pensionista

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P10/Rev.09

FECHA DE EMISIÓN: 26/10/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Autorizar el ingreso al Sistema Integral de Servicio Médico, al padre del trabajador o pensionista bajo la normatividad vigente.

II.- ALCANCE

Personal del departamento de Trabajo Social de ISSSTESON.

III.- DEFINICIONES

ISSSTESON: Instituto de Seguridad y de Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora.

TRABAJADOR AFILIADO: Toda persona que preste sus servicios al Estado o a los Organismos públicos incorporados, mediante designación legal y siempre que sus retribuciones estén consignadas en la normatividad y los presupuestos respectivos.

PENSIONISTA. Toda persona con derecho a percibir y cobrar una pensión en los términos de la Ley 38.

PADRE ARANCELADO. Padre del trabajador que se encuentra afiliado al servicio médico del instituto, y que paga él mismo, los costos establecidos.

SISTEMA INTEGRAL DEL SERVICIO MÉDICO A PADRES (SISMP). Programa de otorgamiento de servicio médico a padres del trabajador o pensionista que se encuentra bajo la clasificación de arancel, para ser atendidos por una institución médica subrogada.

SOLICITUD DE SERVICIO MEDICO. Documento que registra las diversas solicitudes del afiliado y sus familiares, el cual señala el tipo de servicio que requiere, y en las observaciones se anota si resulta procedente; además los acuerdos surgidos durante la entrevista del personal de trabajo social e interesado.

REQUISITOS. Documentos contemplados en la Ley 38 Reformada y otros requerimientos a criterio del Instituto.

CERTIFICADO MEDICO: Declaración escrita de un médico especialista que da fe del estado de salud de una persona en un determinado momento.

SALUD OCUPACIONAL. Departamento de apoyo con el análisis, revisión y autorización del expediente médico del padre, hijo y cónyuge incapacitado del asegurado o pensionista.

VIGENCIA DE DERECHOS. Departamento de apoyo con alta al sistema de afiliación y vigencia de derechos, la expedición y entrega de la credencial vigente que acredita como derechohabiente al trabajador o pensionista y a sus beneficiarios.

STATUS. Tipo de plaza del trabajador y Organismo en que labora.

Estudio socio-económico: (E.S.E.): Estudio que permite conocer la situación real y actual del trabajador en los niveles económico, social y familiar.

IV.- REFERENCIAS

- Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de julio del 2011.
- Reglamento de ISSSTESON B.O. No. 26 Sección II del 1° de Abril del 2013.
- Reglamento de Servicios Médicos, B.O. Núm. 10, Secc. I, Fecha 5 de Febrero del 2008.
- 63-01MED-P07-F01/REV.00 Solicitud para servicio médico.
- 63-01MED-P07-F02/REV.00 Ingreso a padres.
- Sistema de Vigencia de Derechos.

V.- POLÍTICAS

- El servicio médico a padres se otorgará con la cuota que determinen a quienes no demuestren la dependencia económica en forma exclusiva, total y permanente hacia al trabajador o pensionista.
- El servicio médico se otorgará bajo los lineamientos que establece el sistema integral de servicios médicos a padres.
- El sistema integral de servicios médicos a padres no generará otro servicio o prestación diferente a los ya estipulados en las cláusulas de los presentes lineamientos.
- Solo podrán ingresar el o los padres de los trabajadores o pensionistas de los Organismos, que a la fecha tengan contemplado este beneficio en el convenio de prestación de servicios celebrado por el instituto.
- Quedan excluidos del servicio médico los padres que tengan derechos propios en otras Instituciones de Seguridad Social, sean del Estado o de la Federación.
- El departamento de Salud Ocupacional será el único medio para revisar los estudios médicos y determinar si es procedente la autorización del servicio médico de los padres.
- El Sistema Integral de Servicio Médico a Padres se otorgará con la cuota que determine el sistema.
- Carta de estatus de afiliación de IMSS E ISSSTES del o los interesados a ingresar.
- Copia del nombramiento del trabajador de base o de confianza.
- Formato de solicitud de ingreso al Sistema de Padres.
- Carta de no adeudo del Departamento de Ingresos y Control Presupuestal, en caso de los padres que se encontraban registrados para el régimen anterior de padres arancelados.
- Oficio de autorización del Departamento de Salud Ocupacional para el ingreso.
- Recibo de pago de retroactivo, para aquellos casos que su ingreso es diferente en enero.
- No se procesará ningún expediente que no cuente con todos los requisitos.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo
63-MED-P10-A01/Rev.09

Nombre
Diagrama de Flujo de Procedimiento
Trámite de ingreso al sistema integral de
servicio médico a padres del trabajador y/o
pensionista

Link
[Ver anexo](#)

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		Solicitud de Servicio Médico.	
1.1	Secretaria de Departamento de Trabajo Social.	Recibe al solicitante y lo turna al trabajador social responsable del área del SISMP.	
1.2		Solicita la credencial, consulta el sistema de vigencia de derechos, para verificar el status, la plaza actual del trabajador y/o pensionista; verifica si el Organismo al que pertenece tiene convenio con el Instituto para este tipo de prestación.	
1.3		Elabora solicitud de servicio médico (pasa al punto 2).	
		"En caso de cambio de padre arancelado al programa SISMP"	
1.4		Revisa expediente y solicita documentación pertinente.	Requisitos servicio médico a padres.
1.5		Informa al trabajador o pensionista los derechos y obligaciones del asegurado, las condiciones con las que se otorgará el Sistema Integral de Servicio Médico a Padres (SISMP).	
1.6		Entrega hoja de requisitos y exclusiones del SISMP para padres del trabajador o pensionista.	Hoja de exclusiones del SISMP.
		"En caso de resultar improcedente"	
1.7		Informa la improcedencia del caso al trabajador o pensionista y registra en padrón, el caso como servicio negado.	Padrón electrónico de padres negados.
1.8		Archiva solicitud de servicio, en carpeta de solicitudes negadas.	
2		Revisión de requisitos de ingresos.	
2.1		Recibe y analiza el cumplimiento de la documentación con los requisitos.	Hoja de movimientos realizados en expediente del trabajador.
2.2		Regresa la documentación excepto certificado del internista y estudios médicos.	
3		Autorización de Servicio Médico.	
3.1		Elabora y envía oficio junto con estudios médicos del ó los padres al departamento de Salud Ocupacional para autorización del servicio médico del caso y registra en la hoja de movimientos.	Oficio de solicitud de autorización médica, Registro de oficios turnados a salud ocupacional de padres.
3.2	Secretaria de Departamento.	Recibe oficio de autorización de servicio medico del departamento de Salud ocupacional.	
3.3	Trabajador Social responsable del área del SISMP.	Registra en hoja de movimientos la respuesta de la autorización de servicio médico del caso.	
3.4		Notifica vía telefónica la resolución del caso a él o los solicitantes del servicio y registra en la hoja de movimientos (Pasa al punto 4).	
		"Si el departamento de Salud Ocupacional no se autoriza el servicio médico"	
3.5		Registra en padrón electrónico de padres negados por salud ocupacional.	
		"Si el departamento de Salud Ocupacional requiere de otro estudio o revisión médica"	
3.6		Solicita al trabajador o pensionista el estudio o revisión médica (Pasa al punto 3.1).	
4		Llenado de formato de ingreso a padres y formato Carta de Adhesión al Sistema Integral del Servicio Médico a Padres.	
4.1		Realiza llenado de formato de ingreso a padres, formato de carta de adhesión al sistema integral del servicio médico a padres.	Carta de adhesión al sistema integral del servicio médico.

4.2		Recaba firma de conformidad del trabajador solicitante en los formatos: De ingreso a padres, carta de adhesión al sistema integral de servicio médico a padres y hoja de exclusiones del SISMP.	
5		Autorización para trámite de credencial.	
5.1		Entrega al solicitante o al departamento de Vigencia de Derechos cedula de autorización de vigencia a padres con acta(s) de nacimiento, para el trámite correspondiente y anota en hoja de movimientos realizados en expediente del trabajador.	
		"En caso de que los padres no puedan presentarse para la toma de fotografía"	
5.2		Entrega formato de (P.C.U) al asegurado para su llenado y anexa cédula de autorización de vigencia a padres y acta(s) de nacimiento y envía al departamento de Afiliación y Vigencia de Derechos para trámite de las credenciales correspondientes.	
5.3		Anota en registro de asegurados el otorgamiento de la cédula de autorización o P.C.U para servicio médico a padres.	
5.4		Notifica el departamento de Vigencia de derechos la activación del padre al SISMP vía electrónica.	
5.5		Captura en relación de padres ingresados al SISMP.	
5.6		Archiva expediente de padres.	Expediente de trabajo social de padres.
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

Lic. Itzel Medina Vega Enlace del
Departamento de Trabajo Social

Lic. Lina Maria Padilla Pestaño Jefe
del Departamento de Trabajo Social

Dr. Luis Becerra Hurtado
Subdirector de Servicios Médicos

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Trámite de ingreso al sistema integral de servicio médico a padres del trabajador y/o pensionista	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P10/Rev.09	Fecha de elaboración: 26/10/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Carta de adhesión al Sistema Integral de Servicio Médico a Padres.	Trabajadora Social responsable del área del SISMP.	Papel	1 año	Archivo general de Trabajo Social.	Departamento de Archivo General
2	Padrón electrónico de Padres negados.	Secretaría del Departamento de Trabajo Social	Electrónico	Indefinido.	Sistema de Trabajo Social	Departamento de Archivo General
3	Requisitos servicio médico a padres.	Secretaría del Departamento de Trabajo Social	Electrónico y/o Papel	Indefinido	Sistema de Trabajo Social	Departamento de Archivo General
4	Hoja de movimientos realizados en expediente del trabajador.	Secretaría del Departamento de Trabajo Social	Papel	1 año	Archivo general de Trabajo Social.	Departamento de Archivo General
5	Registro de oficios turnados a Salud Ocupacional de padres.	Secretaría del Departamento de Trabajo Social	Papel	1 año	Archivo general de Trabajo Social.	Departamento de Archivo General
6	Expediente de trabajo social de padres.	Trabajadora Social responsable del área del SISMP.	Papel	Indefinido.	Archivo general de Trabajo Social.	Departamento de Archivo General
7	Hoja de exclusiones del Sistema Integral de Servicio Médico a Padres.	Secretaría del Departamento de Trabajo Social	Papel	1 año	Archivo general de Trabajo Social.	Departamento de Archivo General

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Trámite de ingreso y ampliación del servicio médico para la concubina del trabajador y/o pensionista

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P11/Rev.08

FECHA DE EMISIÓN: 26/10/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Analizar y en su caso autorizar, el ingreso o ampliación del servicio médico a la concubina de trabajador o pensionista, bajo la normatividad vigente.

II.- ALCANCE

Concubina del trabajador afiliado al ISSSTESON del Estado de Sonora.

III.- DEFINICIONES

Trabajador Afiliado: A toda persona que preste sus servicios al estado o a los organismos públicos incorporados, mediante designación legal y siempre que sus retribuciones estén consignadas en la normatividad y los presupuestos respectivos.

Pensionista: Es toda persona que tiene derecho a percibir y cobrar una pensión en los términos de la Ley 38.

Concubina: Es la persona con la que el trabajador o pensionista ha convivido por más de cinco años y que lo puede comprobar, que está libre de matrimonio y que no tiene impedimento legal para contraerlo, demostrando jurídicamente la dependencia económica y social de la concubina hacia el trabajador y/o pensionista.

Requisitos: Documentos contemplados en la Ley 38 reformada y otros requerimientos a criterio del instituto.

Jurisdicción Voluntaria: Procedimiento jurídico que ejercen dos personas ante el juzgado civil por estar de acuerdo en acreditar el hecho de concubinato.

Solicitud de Servicio Medico: Es el documento que registra las diversas solicitudes del afiliado y sus familiares, el cual señala el tipo de servicio que requiere, y en las observaciones se anota si resulta procedente; a demás lo acuerdos surgidos durante la entrevista del personal de trabajo social e interesado.

Visita Domiciliaria: Actividad realizada por el depto. De trabajo social, para acudir al domicilio conyugal y la cual será motivo para efectuar un Estudio Socioeconómico y/o Nota Social.

Entrevista: Técnica de investigación social utilizada por el departamento de Trabajo Social para indagar y obtener información de diversas fuentes que aporten datos sobre la legalidad y procedencia del caso.

Estudio Socioeconómico: Herramienta utilizada por el Departamento de Trabajo Social, como técnica de investigación social para verificar la situación económica, social y familiar del trabajador y/o pensionista.

Nota Medico – Social: Herramienta que elabora el profesional en Trabajo Social, para llevar a cabo una descripción de hechos que se hayan suscitado en una situación determinada.

Vigencia de Derechos: Departamento que coadyuva al departamento de Trabajo Social con alta al sistema de afiliación y vigencia de derechos, la expedición y entrega de la credencial vigente que acredita como derechohabiente al trabajador y/o pensionista y sus beneficiarios.

Dependencia Económica Total y Permanente: Situación económica de la concubina que la condiciona a cumplir con los siguientes requisitos:

- No tener relación laboral formal.
- No contar con ingresos propios.
- Dependencia económicamente de manera total y exclusiva del trabajador y/o pensionista;

Lo cual la protege en el marco legal de la institución para recibir las prestaciones económicas y sociales de ley.

IV.- REFERENCIAS

- Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de julio del 2011.
- Reglamento de ISSSTESON B.O. No. 26 Sección II del 1° de Abril del 2013.
- Reglamento de Servicios Médicos, B.O. Núm. 10, Secc. I, Fecha 5 de Febrero del 2008.
- 63-PES-P01-F06/REV.00 Datos del asegurado o derechohabiente para solicitar credencial del ISSSTESON.

V.- POLÍTICAS

- El servicio médico a concubinas se otorgará a quienes comprueben vivir con el trabajador o pensionista durante un tiempo mínimo de 5 años o bien, haber procreado, por lo menos un hijo.
- Quedan excluidos del servicio médico las concubinas que tengan derechos propios en otras Instituciones de Seguridad Social, sean del estado o de la federación.
- Cuando el Instituto lo considere necesario, se solicitara carta de no vigencia de derechos, en otras instituciones de seguridad social, sean del estado o la federación.
- Para otorgar el servicio médico, el trabajador y/o pensionista y la concubina, deben encontrarse libres de matrimonio.
- Si el trabajador o pensionista tiene beneficiada a una concubina y pretende registrar a otra, automáticamente ambas pierden el derecho a recibir la prestación.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P11-A01/Rev.08	Diagrama de Flujo del Procedimiento Trámite de ingreso y ampliación del servicio médico para la concubina del trabajador y/o pensionista afiliado	Ver anexo
63-MED-P11-F01/Rev.08	Nota Medico Social	Ver anexo
63-MED-P11-F02/Rev.08	Formato de Servicio Medico Concubinato	Ver anexo
63-MED-P11-F03/Rev.08	Hoja de movimiento realizados en expediente del trabajador	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		Solicitud de Servicio Médico.	
1.1	Secretaria de Departamento de Trabajo Social	Recibe al solicitante y canaliza con el trabajador social responsable del área de Estudio-Socioeconómico.	
1.2	Trabajador Social responsable del área de Estudio-Socioeconómico.	Solicita credencial del trabajador y/o pensionista y consultar en sistema de vigencias para verificar status y estado civil.	
1.3		Llena solicitud de servicio médico, con el fin de detectar si resulta procedente otorgar los requisitos.	
1.4	Trabajador social responsable de Estudio-Socioeconómico.	Comunica al trabajador y/o pensionista o concubina la improcedencia del servicio.	
		"Si durante la entrevista se detecta la improcedencia del caso"	
1.5		Reporta por escrito con solicitud negada a la coordinación de Trabajo Social foráneos.	
1.6		Registra en Padrón, el caso como servicio negado	
1.7	Enlace del Departamento de Trabajo Social	Archiva solicitud de servicio, en carpeta de concubinatos negados.	
		"Si no se detecta improcedencia"	
1.8	Trabajador social responsable de Estudio-Socioeconómico.	Entrega hoja de requisitos al trabajador y/o pensionista.	
2.		Revisión de requisitos de ingreso.	
2.2		Recibe y analiza los documentos completos requisitados al trabajador y/o pensionista o bien concubina solicitante y se le informa que se le efectuará una visita domiciliaria.	
3.		Elaboración de Estudio-socioeconómico.	
3.1		Realiza la visita domiciliaria, en donde se elabora el Estudio-Socioeconómico.	Estudio-Socioeconómico para servicio médico de concubinato
3.2		Sistematiza en el Estudio-Socioeconómico la información obtenida en la visita(s) domiciliaria(s).	
3.3		Registra el estudio socioeconómico ya elaborado.	
3.4		Elabora una nota médico se llevará a cabo lo estipulado en el punto 1.4 y en caso de foráneos se reportará a la coordinación de Trabajo Social foráneos	Nota Médico- social
		Si durante la visita, se detecta la nula convivencia y dependencia económica de la concubina con el trabajador o pensionista"	
3.5		Programa una segunda y de ser necesario, una tercera visita domiciliaria. El hecho de no localizar a los solicitantes del servicio, durante las 3 visitas domiciliarias realizadas, se procederá a elaborar una Nota Medico-Social y se dará por cancelado el trámite hasta nueva solicitud del trabajador y/o pensionista.	
		"De no localizar a la concubina o al trabajador y/o pensionista, durante la primera visita al domicilio indicado por éstos"	
3.6	Trabajador social foráneo	Turna estudio socioeconómico y documentos a la coordinación de trabajo social foráneos.	
3.7	Coordinador de trabajo social foráneo.	Recibe y registra el estudio socioeconómico ya elaborado.	Control de estudios foráneos recibidos.
3.8		Revisa y analiza el estudio socioeconómico junto a los documentos requeridos.	

3.9		Notifica al trabajador social foráneo vía telefónica, mensajero electrónico y/o por escrito, para su complemento y/o corrección, adjuntando la documentación.	
		"Si se detecta problemas en el estudio socioeconómico y/o los documentos"	
3.10	Trabajador Social Foráneo	Comunica al trabajador y/o pensionista la falta de algún documento o la corrección de alguno de ellos.	
3.11	Coordinador de trabajo social foráneo.	Registra y archiva oficio y/o documentos en espera de respuesta e integración completa y correcta del expediente.	
4.		Notificación de resolución.	
4.1	Trabajador Social	Notifica vía telefónica, la resolución del caso a él o los solicitantes del servicio y realiza anotación en hoja de movimientos del expediente del trabajador	Hoja de movimientos realizados en expediente del trabajador.
4.2	Coordinador de Trabajadores Sociales Foráneos.	Notifica vía telefónica, mensajero electrónico o por escrito la resolución del trámite, al trabajador social responsable del caso, y se realiza registro en hoja de movimiento en expediente del trabajador.	
		"En caso de localidades foráneas"	
5.		Autorización de Cedula.	
5.1	Trabajador Social responsable de Estudio-Socioeconómico.	Entrega al trabajador y/o pensionista o concubina solicitante, cédula de autorización de vigencia para trámite de la credencial correspondiente y se anota en hoja de movimiento en expediente del trabajador.	Cédula de autorización de vigencia a concubina
5.2	Trabajador social responsable de Estudio-Socioeconómico.	anexa cédula de autorización de vigencia a concubina, la cual se envía al Departamento de Afiliación y Vigencia de Derechos para trámite de la credencial correspondiente.	
		"En caso de que la concubina no puedan presentarse para la toma de fotografía"	
5.3	Coordinador de Trabajo Social Foráneo	Anota en registro de cedula de autorización o para credencial y realiza anotación en hoja de movimientos realizados en expediente del trabajador	Registro de autorizaciones para servicio médico a concubinas
5.4		Captura en padrón electrónico de ingreso de servicio médico a concubinas.	
5.5		ntegra expediente de concubina ingresada al servicio médico	
5.6		Turna a la Jefatura de Trabajo Social expediente de concubinato ingresado al servicio médico, para su revisión y Vo.Bo	
5.7		Archiva expediente de concubinato, ingresado al servicio médico.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

Lic. Itzel Medina Duran Enlace del Departamento de Trabajo social

Lic. Lina Maria Padilla Pestaño Jefe del Departamento de Trabajo Social

Dr. Luis Becerra Hurtado Subdirector de Servicios Médicos

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Trámite de ingreso y ampliación del servicio médico para la concubina del trabajador y/o pensionista	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P11/Rev.08	Fecha de elaboración: 26/10/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Estudio-Socioeconómico para servicio médico de concubinato	Trabajador social responsable de Estudio-Socioeconómico.	Papel	10 años.	Archivo general del Departamento de Trabajo Social	Departamento de Archivo General
2	Nota-medico Social	Trabajador social responsable de Estudio-Socioeconómico.	Papel	10 años.	Archivo general del Departamento de Trabajo Social	Departamento de Archivo General
4	Hoja de movimientos realizados en expediente del trabajador.	Trabajador Social.	Papel	10 años.	Archivo general del Departamento de Trabajo Social	Departamento de Archivo General
5	Registro de autorizaciones de Servicio Medico a Concubinas.	Coordinador de Trabajo Social Foráneo.	Papel	10 años.	Archivo general del Departamento de Trabajo Social	Departamento de Archivo General
6	Control de estudios foráneos recibidos.	Coordinador de trabajo social foráneo.	Papel	10 años.	Archivo general del Departamento de Trabajo Social	Departamento de Archivo General

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Ingreso y ampliación del servicio médico a hijos incapacitados

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P12/Rev.05

FECHA DE EMISIÓN: 26/10/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Analizar y en su caso autorizar el ingreso o ampliación al servicio médico, al hijo incapacitado del trabajador o pensionista bajo la normatividad vigente.

II.- ALCANCE

Hijo incapacitado del trabajador afiliado al ISSSTESON.

III.- DEFINICIONES

ISSSTESON: Instituto de Seguridad y de Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora.

TRABAJADOR AFILIADO: A toda persona que preste sus servicios al Estado o a los Organismos públicos incorporados, mediante designación legal y siempre que sus retribuciones estén consignadas en la normatividad y los presupuestos respectivos.

PENSIONISTA. A toda persona que tiene derecho a percibir y cobrar una pensión en los términos de la Ley 38.

HIJO INCAPACITADO. Es la persona que acredite legalmente parentesco como hijo del trabajador o pensionista, y que además demuestre en certificado y valoración médica padecer enfermedad física o mental que lo imposibilite a valerse por sí mismo y lo condicione a depender total y permanentemente de manera social y económica del trabajador o pensionista

SOLICITUD DE SERVICIO MEDICO. Es el documento que registra las diversas solicitudes del afiliado y sus familiares, el cual señala el tipo de servicio que requiere, y en las observaciones se anota si resulta procedente; además los acuerdos surgidos durante la entrevista del personal de trabajo social e interesado.

REQUISITOS. Documentos contemplados en la Ley 38 Reformada y otros requerimientos a criterio del Instituto.

CERTIFICADO MEDICO. Declaración escrita de un médico especialista que da fe del estado de salud de una persona en un determinado momento.

SALUD OCUPACIONAL. Departamento que coadyuva al Departamento de Trabajo Social con el análisis, revisión y autorización del expediente médico del paciente incapacitado.

VIGENCIA DE DERECHOS. Departamento que coadyuva al Departamento de Trabajo Social con alta al sistema de afiliación y vigencia de derechos, la expedición y entrega de la credencial vigente que acredita como derechohabiente al trabajador y/o pensionista y a sus beneficiarios.

DEPENDENCIA ECONOMICA TOTAL Y PERMANENTE. Situación económica del Hijo Incapacitado, que lo condiciona a cumplir con los siguientes requisitos:

-No contar con ingresos propios.

Depender económicamente de manera total permanente y exclusiva del trabajador y/o pensionista, lo cual lo protege en el marco legal de la Institución para recibir las prestaciones económicas y sociales de Ley.

DEPENDENCIA SOCIAL TOTAL Y PERMANENTE. Situación social del Hijo Incapacitado, que lo condiciona a cumplir con los siguientes requisitos:

-Estado Civil soltero.

-Sin hijos.

-Convivencia en el domicilio de alguno de los padres ó a falta de ellos el tutor, lo cual lo protege en el marco legal de la Institución para recibir las prestaciones económicas y sociales de Ley.

ESTUDIO SOCIOECONOMICO. Herramienta utilizada por el Departamento de trabajo social, como técnica de investigación social para verificar la situación familiar, económica y social del trabajador y/o pensionista.

NOTA MEDICO-SOCIAL. Herramienta que elabora el profesional en Trabajo Social, para llevar a cabo una descripción de hechos que se hayan suscitado en una situación determinada.

VISITA DOMICILIARIA. Actividad realizada por el Departamento de Trabajo Social, para acudir al domicilio familiar, la cual será motivo para efectuar un estudio socio-económico y/o nota social

ENTREVISTA. Técnica de Investigación social utilizada por el Departamento de Trabajo Social para indagar y obtener la información de diversas fuentes que aporten datos sobre la legalidad y procedencia del caso.

P.C.U: Formato de vigencias para afiliar al derechohabiente familiar, que tenga impedimento físico o mental, así como en aquellas localidades que no exista un sistema electrónico para la toma de fotografías.

IV.- REFERENCIAS

- Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de julio del 2011.
- Reglamento de ISSSTESON B.O. No. 26 Sección II del 1º de Abril del 2013.
- Reglamento de Servicios Médicos, B.O. Núm. 10, Secc. I, Fecha 5 de Febrero del 2008.
- 63-MED-P07-F01/REV.00 Solicitud de ingreso al servicio médico.
- 63-PES-P01-F06/REV.00 Datos del asegurado o derechohabiente para solicitar credencial del ISSSTESON
- 63-MED-P12-F01/Rev.00 Nota Medico Social
- 63-MED-P12-F03/Rev.00 Hoja de movimiento realizados en expediente del trabajador

V.- POLÍTICAS

- Cuando el Instituto considere necesario, se solicitará constancia de no afiliación a otro servicio médico, sea del estado o de la federación del hijo incapacitado.
- Quedan excluidos del servicio médico los hijos que tengan derechos propios en otras Instituciones de Seguridad Social, sean del Estado o de la Federación.
- Todo Hijo incapacitado vigente en el servicio médico estará sujeto a supervisión cada vez que el instituto lo requiera.
- Deberá existir dependencia social y económica total y permanente del hijo incapacitado hacia el trabajador o pensionista
- Deberá existir incapacidad física o psíquica del hijo incapacitado que le impida trabajar para obtener subsistencia.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P12-F01/Rev.05	Formato de Servicio Medico Incapacitado	Ver anexo
63-MED-P12-A01/Rev.05	Diagrama de Flujo de Procedimiento Ingreso y ampliación del Servicio Médico a Hijos Incapacitados.	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
		"Si se detectan problemas en el Trabajador Social responsable del área de Estudio-Socioeconómico y/o los documentos"	
1		Solicitud de Servicio Médico.	
1.1	Trabajador Social responsable del área de Estudio-Socioeconómico	Solicita la credencial al solicitante y consulta en el sistema de vigencia de derechos para verificar el status del trabajador o pensionista.	
1.2		Elabora solicitud de servicio médico.	
		"En caso de improcedente"	
1.3		Comunica al trabajador o pensionista la improcedencia del caso.	
1.4		Reporta por escrito con solicitud negada a la Jefatura Estatal de Trabajo Social o coordinación de Trabajo Social foráneos.	
1.5		Registra en padrón, el caso como servicio negado.	
1.6		Archiva solicitud de servicio, en carpeta de hijos incapacitados negados.	
		"Si no se detecta improcedencia"	
1.7		Entrega hoja de requisitos al trabajador y/o pensionista.	Requisitos servicio médico a hijos incapacitados.
2		Revisión de requisitos.	
2.1		Cosulta información en sistema de vigencia de derechos.	
2.2		Recibe y analiza los documentos completos requisitados al trabajador o pensionista y se informa que se le efectuará una visita domiciliaria.	
3		Elaboración de estudio socioeconómico.	
3.1		Realiza la visita domiciliaria.	
3.2		Sistematiza en el estudio Socio-económico información obtenida de visita(s) domiciliaria(s).	Estudio socio-económico para servicio médico para hijo incapacitado.
3.3		Registra el estudio socioeconómico ya elaborado.	
		"Si durante la visita se detecta la nula convivencia y dependencia económica del Hijo con el trabajador y/o pensionista"	
3.4		Considera el trámite como improcedente, se elaborará una Nota Medico Social y se llevará a cabo lo estipulado en el punto 1.4 y 1.5.	
		"De no localizar al Hijo incapacitado, al trabajador, y/o pensionista o al tutor durante la primera visita al domicilio"	
3.5		Programa una segunda y de ser necesario, una tercera visita domiciliaria. "El hecho de no localizar a los interesados durante las tres visitas efectuadas, se procederá a elaborar una Nota Medico Social y se dará por cancelado el trámite hasta nueva solicitud del trabajador y/o pensionista o tutor".	
		"En caso de localidades foráneas"	
3.6		Turna de manera inmediata Estudio Socioeconómico junto con documentación requerida a Coordinación de Trabajo Social Foráneos con oficio, para su revisión.	
3.7	Coordinador de Trabajo Social Foráneo.	Recibe y registra el Trabajador Social responsable del área de Estudio-Socioeconómico ya elaborado.	

3.8		Revisa y analiza el Trabajador Social responsable del área de Estudio-Socioeconómico junto a los documentos requeridos.	
3.9		Notifica al trabajador social foráneo vía telefónica, mensajero electrónico y/o por escrito para su complemento y/o corrección, adjuntando la documentación.	
3.10	Trabajador Social Foráneo.	Comunica al trabajador y/o pensionista la falta de algún documento o la corrección de alguno de ellos.	
3.11	Coordinador de Trabajo Social Foráneo.	Registra y archiva oficio y/o documentos en espera de respuesta e integración completa y correcta del expediente en Carpeta de pendientes foráneos.	
4		Dictamen médico.	
4.1	Trabajador Social responsable del área de Estudio-Socioeconómico	Realiza, registra y envía oficio junto con expediente del hijo incapacitado al departamento de salud ocupacional para dictamen médico del caso, y realiza anotación en hoja de movimientos realizados en expediente del trabajador.	Registro de oficios turnados a Salud Ocupacional de hijos incapacitados.
4.2		Recibe el dictamen del caso emitido por el Depto. de Salud Ocupacional y registra dictamen y se realiza anotación en hoja de movimientos realizados en expediente del trabajador.	
		"Si se dictamina el caso en términos médicos como negado por el Departamento de Salud Ocupacional"	
4.3	de Trabajador Social responsable del área de Estudio-Socioeconómico	Notifica vía telefónica la resolución del caso a él o los solicitantes del servicio, y realiza anotación en hoja de movimientos realizados en expediente del trabajador.	
4.4		Registra en padrón electrónico el caso como negado y se archiva expediente de hijos incapacitados negados.	
		"En caso de localidades foráneas"	
4.5	Coordinador de Trabajo Social Foráneo.	Notifica vía telefónica, mensajero electrónico o por escrito sobre dictamen o al trabajador social responsable del caso y realiza registro en hoja de movimiento en expediente del trabajador,	
4.6		Turna caso a la responsable del área de E.S.E. para su respectivo registro y archivo en expedientes de hijos incapacitados negados.	
		"Si se dictamina precedente"	
4.7	Trabajador Social responsable del área de Trabajador Social responsable del área de Estudio-Socioeconómico	Lleva a cabo lo estipulado en el punto 4.3.	
		"En caso de localidades foráneas"	
4.8	Coordinador de Trabajo Social Foráneo.	Lleva a cabo lo estipulado en el punto 4.5.	
5		Autorización de cedula.	
5.1	Trabajador Social responsable del área de Estudio-Socioeconómico	Entrega al solicitante o al Departamento de Vigencia de Derechos cedula de autorización de vigencia a hijo incapacitado para el trámite correspondiente y se anota en hoja de movimientos realizados en expediente del trabajador.	Cédula de autorización de vigencia a hijo incapacitado.
		"En caso que el hijo incapacitado no puedan presentarse para la toma de fotografía"	
5.2		Elabora proceso de credenciales (P.C.U) y anexa cédula de autorización de vigencia a hijo incapacitado, la cual envía al Departamento de Afiliación y Vigencia de Derechos para trámite de la credencial correspondiente.	

5.3		Registra cedula de autorización ó PCU para credencial y realiza anotación en la hoja de movimientos realizados en expediente del trabajador.	Registro de autorizaciones para servicio médico a hijos incapacitados.
5.4	Trabajador Social responsable del área de Estudio-Socioeconómico	Captura en Padrón Electrónico de ingreso a hijos incapacitados.	
5.5		Integra expediente del hijo incapacitado ingresados al servicio médico.	
5.6		Turna a la Jefatura de Trabajo Social el expediente del hijo incapacitado para su revisión y visto bueno.	
5.7		Archiva expediente del hijo incapacitado ingresado al servicio médico.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

Lic. Itzel Medina Durán Enlace del Departamento de Trabajo Social

Lic. Lina Maria Padilla Pestaño Jefe del Departamento de Trabajo Social

Dr. Luis Becerra Hurtado Subdirector de Servicios Médicos

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Ingreso y ampliación del servicio médico a hijos incapacitados	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P12/Rev.05	Fecha de elaboración: 26/10/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Requisitos servicio médico a hijos incapacitados.	Trabajador Social responsable del área de Estudio-Socioeconómico	Papel	10 años.	Archivo del responsable del área de Estudio-Socioeconómico	Departamento de Archivo General
2	Estudio socio-económico para servicio médico para hijo incapacitado.	Trabajador Social responsable del área de Estudio-Socioeconómico	Papel	10 años.	Archivo del responsable del área de Estudio-Socioeconómico	Departamento de Archivo General
3	Registro de oficios turnados a Salud Ocupacional de hijos incapacitados.	Trabajador Social responsable del área de Estudio-Socioeconómico	Papel	10 años.	Archivo del responsable del área de Estudio-Socioeconómico	Departamento de Archivo General
4	Cédula de autorización de vigencia a hijo incapacitado.	Trabajador Social responsable del área de Estudio-Socioeconómico	Papel	10 años.	Archivo del responsable del área de Estudio-Socioeconómico	Departamento de Archivo General
5	Registro de autorizaciones para servicio médico a hijos incapacitados.	Trabajador Social responsable del área de Estudio-Socioeconómico	Papel	10 años.	Archivo del responsable del área de Estudio-Socioeconómico	Departamento de Archivo General

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Ingreso y ampliación del servicio médico de conyuges incapacitados	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:	63-MED-P13/Rev.05	FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2018
I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		
Analizar y en su caso autorizar el ingreso o ampliación al servicio médico, al Cónyuge Incapacitado de la trabajadora o pensionista bajo la normatividad vigente.		
II.- ALCANCE		
Cónyuge incapacitado del trabajador o pensionista afiliado al ISSSTESON.		
III.- DEFINICIONES		
TRABAJADOR AFILIADO: A toda persona que preste sus servicios al Estado o a los Organismos públicos incorporados, mediante designación legal y siempre que sus retribuciones estén consignadas en la normatividad y los presupuestos respectivos. PENSIONISTA. A toda persona que tiene derecho a percibir y cobrar una pensión en los términos de la Ley 38. CÓNYUGE INCAPACITADO. Es la persona que acredite legalmente parentesco como esposo o concubino de la Trabajadora o Pensionista, y que además demuestre en certificado y valoración médica padecer física o mental que lo imposibilite a valerse por sí mismo y lo condicione a depender total y permanentemente de la Trabajadora o Pensionista. SOLICITUD DE SERVICIO MEDICO. Es el documento que registra las diversas solicitudes del afiliado y sus familiares, el cual señala el tipo de servicio que requiere, y en las observaciones se anota si resulta procedente; además los acuerdos surgidos durante la entrevista del personal de trabajo social e interesado. REQUISITOS. Documentos contemplados en la Ley 38 Reformada y otros requerimientos a criterio del Instituto. CERTIFICADO MEDICO. Declaración escrita de un médico especialista que da fe del estado de salud de una persona en un determinado momento. SALUD OCUPACIONAL. Departamento que coadyuva al Departamento de Trabajo Social con el análisis, revisión y autorización del expediente médico del paciente incapacitado. VIGENCIA DE DERECHOS. Departamento que coadyuva al Departamento de Trabajo Social con alta al sistema de afiliación y vigencia de derechos, la expedición y entrega de la credencial vigente que acredita como derechohabiente al trabajador o pensionista y a sus beneficiarios. DEPENDENCIA SOCIAL TOTAL Y PERMANENTE. Situación social del Cónyuge Incapacitado, que lo condiciona a cumplir con los siguientes requisitos: -Estado Civil Casado o bien haber convivido por más de cinco años y puede comprobar que está libre de matrimonio y no tiene inconveniente legal para convivir como cónyuge con nuestra trabajadora o pensionista. -Convivencia en el domicilio con la asegurada o pensionista, lo cual lo protege en el marco legal de la Institución para recibir las prestaciones económicas y sociales de Ley. JURISDICCION VOLUNTARIA. Procedimiento jurídico que ejercen dos personas ante el Juzgado Civil por estar de acuerdo en acreditar el Concubinato. ESTUDIO SOCIOECONOMICO. Herramienta utilizada por el Departamento de trabajo social, como técnica de investigación para verificar la situación social, familiar y económica del trabajador y/o pensionista. NOTA MEDICO-SOCIAL. Herramienta que elabora el profesional en Trabajo Social, para llevar a cabo una descripción de hechos que se hayan suscitado en una situación determinada. VISITA DOMICILIARIA. Actividad realizada por el Departamento de Trabajo Social, para acudir al domicilio familiar, la cual será motivo para efectuar un estudio socio-económico y/o nota social ENTREVISTA. Técnica de Investigación social utilizada por el Departamento de Trabajo Social para indagar y obtener la información de diversas fuentes que aporten datos sobre la legalidad y procedencia del caso.		
IV.- REFERENCIAS		
<ul style="list-style-type: none">• Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de julio del 2011.• Reglamento de ISSSTESON B.O. No. 26 Sección II del 1º de Abril del 2013.• Reglamento Interno de la Subdirección de Servicios Médicos.• 63-MED-P07-F01/REV.00 Solicitud para servicio médico.• 63-PES-P01-F06/REV.00 Datos del Asegurado o Derechohabiente para Solicitar Credencial de ISSSTESON, del Procedimiento Afiliación del Trabajador y Beneficiarios de Código 63-PES-P01/REV.01.• 63-MED-P12-F01/REV.00 Nota Médico Social.• 63-MED-P12-F03/REV.00 Hoja de movimientos realizados en expediente del trabajador.		
V.- POLÍTICAS		
<ul style="list-style-type: none">• Para autorizar el ingreso o ampliación al servicio médico ampliación del Servicio Médico a Cónyuges Incapacitados deberá de cumplir con el siguiente requisito: No deberá contar con ingresos propios (dependen económicamente de manera total permanente y exclusiva de la trabajadora y/o pensionista, lo cual lo protege en el marco legal de la Institución para recibir las prestaciones económicas y sociales de Ley).• Si durante la visita, se detecta la nula convivencia y dependencia económica de la concubina con el trabajador o pensionista		
VI.- ANEXOS		
Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P13-A01/Rev.05	Diagrama de Flujo de Procedimiento de Ingreso y ampliación del Servicio Médico a Cónyuges Incapacitados.	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
		"Si se detectan problemas en el Estudio-Socioeconómico y/o los documentos"	
1		Solicitud de Servicio Médico.	
1.1	Secretaria del Departamento.	Recibe al solicitante y canaliza con el trabajador social responsable del área de Estudio Socioeconómico.	
1.2	Trabajador Social responsable del área de Estudio Socioeconómico.	Solicita la credencial y consulta en el sistema de vigencia de derechos, para verificar el status, actual del trabajador y/o pensionista.	
1.3		Elabora solicitud de servicio médico, con el fin de detectar si resulta procedente otorgar los requisitos.	
		"Si durante la entrevista se detecta la afiliación del cónyuge a otras instituciones de seguridad social por derecho propio"	
1.4		Comunica al trabajador o pensionista la improcedencia del caso.	
1.5	Trabajador Social Foráneos.	Reporta por escrito con solicitud negada a la coordinación de Trabajo Social foráneos.	
1.6		Registra en Padrón, el caso como servicio negado.	
1.7	Enlace del Departamento del Departamento de Trabajo Social	Archiva solicitud de servicio, en carpeta de cónyuges incapacitados negados.	
		"Si no se detecta improcedencia"	
1.8	Trabajador Social responsable del área de Estudio Socioeconómico	Entrega hoja de requisitos a la trabajadora o pensionista.	Requisitos servicio médico a cónyuges incapacitados.
2		Revisión de requisitos.	
2.1		Consulta sistema de vigencia de derechos.	
2.2		Recibe y analiza los documentos completos requisitados a la trabajadora o pensionista y se informa que se le efectuará una visita domiciliaria.	
3		Elaboración de estudio socioeconómico.	
3.1		Realiza la visita domiciliaria, en donde se elabora el Estudio socioeconómico.	Estudio socio-económico para servicio médico de cónyuge incapacitado.
3.2		Sistematiza en el Estudio Socio-económico información obtenida de visita(s) domiciliaria(s).	
3.3		Registra el estudio socioeconómico ya elaborado.	
		"Si durante la visita, se detecta la nula convivencia y dependencia económica de la concubina con el trabajador o pensionista"	
3.4		El trámite se considerará improcedente, se elaborará una nota médico se llevará a cabo lo estipulado en el punto 1.4 y en caso de foráneos se reportará a la coordinación de Trabajo Social foráneos.	
		"De no localizar al Cónyuge incapacitado o la trabajadora y/o pensionista, durante la primera visita al domicilio"	
3.5		Programa una segunda y de ser necesario, una tercera visita domiciliaria. "El hecho de no localizar a los interesados durante las tres visitas efectuadas, se procederá a elaborar una Nota Medico Social y se dará por cancelado el trámite hasta nueva solicitud de la trabajadora y/o pensionista"	

		"En caso de localidades foráneas"	
3.6	Trabajador Social Foráneo.	Turna de manera inmediata Estudio Socioeconómico junto con documentación requerida a Coordinación de Trabajo Social Foráneos con oficio, para su visto revisión.	
3.7	Coordinador de Trabajo Social Foráneo.	Recibe y registra Estudio-Socioeconómico ya elaborado.	
3.8		Revisa y analiza el Estudio-Socioeconómico junto a los documentos requeridos.	
3.9		Notifica al trabajador social foráneo vía telefónica, mensajero electrónico y/o por escrito para su complemento y/o corrección, adjuntando la documentación.	
3.10	Trabajador Social Foráneo.	Comunica al trabajador y/o pensionista la falta de algún documento o la corrección de alguno de ellos.	
3.11	Coordinador de Trabajo Social Foráneo.	Registra y archiva en carpeta de pendientes foráneos oficio y/o documentos en espera de respuesta e integración completa y correcta del expediente.	
4		Dictamen médico.	
4.1	Trabajadora Social responsable del área de Estudio-Socioeconómico	Realiza, registra y envía oficio junto con expediente del cónyuge incapacitado al departamento de salud ocupacional para dictamen médico del caso, y realiza anotación en hoja de movimientos realizados en expediente del trabajador.	Registro de oficios turnados a Salud Ocupacional de cónyuge incapacitado.
4.2		Recibe del Depto. de Salud Ocupacional el dictamen del caso y registra dictamen y se realiza anotación en hoja de movimientos realizados en expediente del trabajador.	
		"Si se dictamina el caso en términos médicos como negado por el Departamento de Salud Ocupacional"	
4.3		Notifica vía telefónica la resolución del caso a él o los solicitantes del servicio, y realiza anotación en hoja de movimientos realizados en expediente del trabajador.	
4.4		Registra en padrón electrónico el caso como negado y se archiva expediente de cónyuges incapacitados negados.	
		En caso de localidades foráneas.	
4.5	Coordinadora de Trabajo Social Foráneo.	Notifica vía telefónica, mensajero electrónico o por escrito sobre dictamen o al trabajador social responsable del caso y realiza registro en hoja de movimiento en expediente del trabajador.	
4.6		Turna caso a la responsable del área de Estudio-Socioeconómico para su respectivo registro y archivo en expedientes de cónyuges incapacitados negados.	
		"Si se dictamina precedente"	
4.7	Trabajador Social responsable del área de Estudio-Socioeconómico	Lleva a cabo lo estipulado en el punto 4.4.	
		"En caso de localidades foráneas"	
4.8	Coordinador de Trabajo Social Foráneo.	Lleva a cabo lo estipulado en el punto 4.6.	
5		Autorización de cédula.	
5.1		Entrega al solicitante o al Departamento de Vigencia de Derechos, cedula de autorización de vigencia al Cónyuge incapacitado para el trámite correspondiente y se anota en hoja de movimientos realizados en expediente del trabajador.	Cédula de autorización de vigencia a cónyuge incapacitado.

		"En caso que el cónyuge incapacitado no puedan presentarse para la toma de fotografía"	
5.2		Elabora proceso de credenciales y anexa cédula de autorización de vigencia a Cónyuge Incapacitado, la cual envía al Departamento de Afiliación y Vigencia de Derechos para trámite de la credencial correspondiente.	
5.3		Registra cedula de autorización para credencial y realiza anotación en la hoja de movimientos realizados en expediente del trabajador.	Registro de autorizaciones para servicio médico a cónyuges incapacitados.
5.4		Captura en Padrón Electrónico de ingreso a cónyuges incapacitados.	
5.5		Integra expediente del cónyuge incapacitado ingresados al servicio médico.	
5.6		Turna a la Jefatura de Trabajo Social el expediente del cónyuge incapacitado para su revisión y visto bueno.	
5.7		Archiva expediente del cónyuge incapacitado ingresado al servicio médico.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

C.Itzel Medina Durán / Enlace del
Departamento de Trabajo Social

Lic. Laura Diaz Vega / Jefe del
Departamento de Trabajo Social

Dr. Luis Becerra Hurtado
Subdirector de Servicios Médicos

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Ingreso y ampliación del servicio médico de conyuges incapacitados	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P13/Rev.05	Fecha de elaboración: 14/05/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Requisitos servicio médico a cónyuges incapacitados.	Trabajador Social responsable del área de Estudio-Socio-Económico	Papel	10 años.	Archivo de responsable se Socio-Económico	Archivo General
2	Estudio socio-económico para servicio médico de cónyuge incapacitado.	Trabajador Social Responsable del área de Estudio-Socio-Económico	Papel	10 años.	Archivo de responsable se Estudio-Socio-Económico	Archivo General
3	Registro de oficios turnados a Salud Ocupacional de cónyuge incapacitado.	Coordinador de Trabajo Social Foráneo.	Papel	10 años.	Archivo de Coordinador de Trabajo Social Foráneo.	Archivo General
4	Cédula de autorización de vigencia a cónyuge incapacitado.	Coordinador de Trabajo Social Foráneo.	Papel	10 años.	Archivo de Coordinador de Trabajo Social Foráneo.	Archivo General

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Solicitud de exámenes valoración médica de nuevo ingreso

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P15/Rev.05

FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Constatarse de las aptitudes físicas del aspirante, detectar las incapacidades y enfermedades preexistentes y así asegurar los beneficios preventivos, legales y económicos tanto para el empleado como para el Organismo que así lo afirma.

II.- ALCANCE

Aplica a todo candidato que desee ingresar al Servicio Médico del Instituto.

III.- DEFINICIONES

- ISSSTESON: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora.
- QSC: Química Sanguínea Completa.
- BHC: Biometría Hemática Completa.
- EGO: Examen General de Orina.
- VDRL: Determinación de Anticuerpos Contra Sífilis.
- TIPO RH: Determinación de Anticuerpos del Grupo Sanguíneo.

IV.- REFERENCIAS

- Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de julio del 2011.
- Reglamento de ISSSTESON B.O. No. 26 Sección II del 1º de Abril del 2013.
- Reglamento de Servicios Médicos, B.O. Núm. 10, Secc. I, Fecha 5 de Febrero del 2008.

V.- POLÍTICAS

- Se debe de presentar una identificación oficial con fotografía.
- El formato de centro de trabajo que solicita los estudios como trabajador de nuevo ingreso debe de ir firmada por el Jefe de Recursos Humanos correspondiente al Organismo.
- Si el (la) aspirante es mujer, se le solicitará prueba de embarazo.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P15-A01/Rev.05	Diagrama de Flujo del Procedimiento Solicitud de exámenes valoración médica de nuevo ingreso	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1.		Recepción de Solicitud de exámenes médicos.	
1.1	Encargado de Ventanilla.	Atiende a la persona y solicita alguna identificación.	
1.2		Recibe la solicitud de exámenes valoración médica de nuevo ingreso firmada por su Jefe de Recursos Humanos correspondiente.	
2.		Entrega de Solicitud de Servicios de ISSSTESON.	
2.1		Entrega al aspirante un formato, el cual se llena con la información del interesado para Solicitud de Rayos X.	Formato de Solicitud de Servicios de ISSSTESON orden de RX.
2.2		Llena el formato de Solicitud de Laboratorio (QSC, BHC, EGO, VDRL TIPO RH).	Formato de Solicitud de Servicios de ISSSTESON orden de Laboratorio.
3.		Captura de Solicitudes.	
3.1	Coordinador Médico de Hermosillo.	Firma las solicitudes y turna a Ventanilla para su captura.	
3.2	Encargado de Ventanilla.	Captura en Excel el Formato de Productividad Nuevo Ingreso.	Formato de Productividad de Nuevo Ingreso.
3.3		Entrega al candidato las solicitudes para la realización de su valoración médica.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

 Dra. Mercedes Guadalupe Luque
 Villegas Jefe de la Coordinación de
 Hermosillo.

 Dra. Adaluz Villegas Martinez
 Coordinadora de Atención Médica

 Dr. Luis Becerra Hurtado
 Subdirector de Servicios Médicos

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Solicitud de exámenes valoración médica de nuevo ingreso	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P15/Rev.05	Fecha de elaboración: 14/05/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Formato de Solicitud de Servicios de ISSSTESON orden de RX.	Encargado de Ventanilla.	Electrónico y/o Papel	1 año	Archivo de Captura Solicitudes de Servicios RX.	Departamento de Archivo General
2	Formato de Solicitud de Servicios de ISSSTESON orden de Laboratorio.	Encargado de Ventanilla.	Electrónico y/o Papel	1 año	Archivo de Captura Solicitudes de Servicios de Laboratorio.	Departamento de Archivo General
3	Formato de Productividad de Nuevo Ingreso.	Encargado de Ventanilla.	Electrónico	1 año	Archivo de Captura Productividad de Nuevo Ingreso.	Departamento de Archivo General

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Solicitud de Servicios Subrogados

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P16/Rev.07

FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Tramitar la solicitud de servicio subrogado a derechohabiente afiliado al Instituto.

II.- ALCANCE

Derechohabiente afiliado al ISSSTESON.

III.- DEFINICIONES

ISSSTESON: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora.

SERVICIO SUBROGADO: Son los servicios de atención médica que proporciona el Servicio Médico a sus derechohabientes a través de médicos especialistas con los que se tengan celebrados convenios para tal efecto, siempre y cuando el Servicio Médico no cuente con dichos servicios.

IV.- REFERENCIAS

- Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de julio del 2011.
- Reglamento de ISSSTESON B.O. No. 26 Sección II del 1° de Abril del 2013.
- Reglamento de Servicios Médicos, B.O. Núm. 10, Secc. I, Fecha 5 de Febrero del 2008.

V.- POLÍTICAS

- Cuando el padecimiento del paciente requiere de especialistas y equipo con el que no cuenta nuestra Institución, su atención médica se canalizará a través de servicios subrogados conforme los lineamientos y convenios celebrados previamente por el Consejo Técnico y Departamento de Subrogaciones.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P16-A01/Rev.07	Diagrama de flujo del procedimiento de solicitud de servicios subrogados	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1.		Recepción de solicitud	
1.1	Encargada de Ventanilla	Recibe a paciente con la solicitud de servicio subrogado expedido por médico general o especialista y credencial vigente de servicio médico	Solicitud de servicios subrogados
1.2		Verifica que el estudio este arancelado según el catalogo de servicios subrogados.	Catalogo de servicios subrogados
1.3		Captura en el formato de productividad mensual, número de afiliación, nombre del paciente, estudio que se va a realizar, diagnostico que dicto el médico, nombre del médico que solicite, organismo del paciente y fecha.	Formato de productividad mensual de servicios subrogados
2.		Autorización del tramite	
2.1	Coordinador Médico	Recibe solicitud de servicio subrogado para su autorización, una vez firmado se sella.	
2.2	Encargada de Ventanilla	Anexa hoja donde hace referencia o facilita el servicio subrogado.	
2.3		Entrega a paciente todo el documento completo.	
3.		Relación de documentos.	
3.1	Encargada de Ventanilla	Imprime formato de productividad mensual y se entrega al Coordinador Médico.	Formato de productividad mensual de servicios subrogados
		" Al finalizar el mes "	
3.2	Coordinador Médico	Revisa y firma el formato de productividad mensual y se envía a la Subdirección médica.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

Lic. Yesenia Yepis Morales enlace
de la Coordinación de Hermosillo

Dra. Mercedes Guadalupe Luque
Villegas Jefe de la Coordinación de
Hermosillo

Dr. Luis Becerra Hurtado
Subdirector de Servicios Médicos

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Solicitud de Servicios Subrogados	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P16/Rev.07	Fecha de elaboración: 14/05/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Solicitud de servicios subrogados	Encargada de ventanilla	Papel	1 año	Archivo de la Coordinación de Hermosillo	Departamento de Archivo General
2	Catalogo de servicios subrogados	Encargada de Ventanilla	Papel	1 año	Archivo de la Coordinación de Hermosillo	Departamento de Archivo General
3	Formato de productividad mensual de servicios subrogados	Encargada de Ventanilla	Papel	1 año	Archivo de la Coordinación de Hermosillo	Departamento de Archivo General

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Procedimiento único de incapacidades

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P17/Rev.01

FECHA DE EMISIÓN: 03/07/2019

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Proporcionar la equipo de salud que interviene en proceso de atención medica ,los elementos técnico-medico-administrativos y legales necesarios para el desarrollo de sus actividades en relación a la expedición de la incapacidad temporal para el trabajo.

II.- ALCANCE

Dependencias y organismos públicos que estén incorporados al ISSSTESON.

III.- DEFINICIONES

I.Trabajador: A toda persona que preste sus servicios al Estado o a los organismos públicos incorporados, mediante designación legal y siempre que sus retribuciones estén consignadas en la normatividad y los presupuestos respectivos, o se paguen con cargo o alguna de estas partidas, o por estar incluido en las nóminas de trabajadores temporales. No se considerarán como trabajadores a las personas que presten sus servicios mediante contrato sujeto a una legislación común, a la que perciban emolumentos con cargo a la partida de honorarios y a los menores de 16 años.

II.Asegurados: Los trabajadores afiliados al Instituto por las Dependencias y Entidades Incorporados de acuerdo a los lineamientos que señala el propio Instituto.

III.Certificado de Incapacidad Temporal para el Trabajo: Es el documento Médico Legal, que expide el médico del Instituto al derechohabiente asegurado, en los formatos oficiales para hacer constar la Incapacidad Temporal para el Trabajo, considerando las limitaciones funcionales del daño o lesión, en relación a los requerimientos del perfil del puesto específico de trabajo y que al emitirse en los términos del presente Reglamento, producirá los efectos Legales y Administrativos correspondientes.

IV.Incapacidad temporal para el trabajo: La pérdida o disminución por un determinado tiempo de las facultades físicas o mentales, que imposibiliten al derechohabiente asegurado para realizar su trabajo habitual.

V.Aviso de enfermedad: Al resumen clínico deberá presentar el trabajador cuando se encuentre fuera de su área de adscripción y sea atendido en una unidad médica que no presta servicios al Instituto.

VI.Instituto: El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora.

VII. Departamento de Salud Ocupacional: La Unidad técnico administrativa corresponsable del Instituto que coadyuva en el control de los procesos de la expedición, control y trámite de los Certificados de Incapacidad Temporal para el Trabajo.

VIII. Ley: A Ley 38 Reformada del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora.

IX.Ley 40: La Ley del Servicio Civil para los Trabajadores del Estado de Sonora.

X. Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y de los Municipios: Documento que norman las obligaciones y responsabilidades de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Sonora.

XI. Reglamento: Al Reglamento para la Expedición de Certificados de Incapacidad Temporal para el Trabajo.

XII. Médico tratante: El médico que presta servicios subrogados o adscrito al Instituto que atiende directamente al derechohabiente.

XIII. Servicios Médicos: El conjunto de recursos y servicios que intervienen sistemáticamente para proteger y restablecer la salud de los derechohabientes.

XIV. Unidad Médica: A los Consultorios, Módulos, Policlínicos, Centros Integrales de Atención a la Salud (CIAS), Hospitales Institucionales y Coordinación Médica Local, en los que se otorga atención médica, quirúrgica, farmacéutica y hospitalaria a la población derechohabiente del Instituto.

XV. Enfermedad general: Toda alteración física o mental en el trabajador, provocada por una alteración orgánica o funcional de índole general, definitiva o temporal, causada por trastornos metabólicos, agentes físicos, químicos, biológicos o psicosociales, que puede o no imposibilitarle para el desempeño de su trabajo o actividades de la vida diaria y no requiere de atención médica para su prevención, curación, control o rehabilitación.

XVI. Maternidad: El estado fisiológico de la mujer originado por el proceso de la reproducción humana, en relación con el embarazo, el parto, el puerperio y lactancia.

XVII. Riesgo de trabajo: Son los accidentes y enfermedades a que están expuestos los trabajadores en ejercicio o con motivo del trabajo.

XVIII. Organismos Públicos Incorporados: A las Entidades de la Administración Pública Estatal, los Municipios de la Entidad y los Organismos o Instituciones que se incorporen al régimen de seguridad social que regula esta Ley.

IV.- REFERENCIAS

- Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de Julio del 2011.Art 23.
- Ley 40 artículo 100.
- Reglamento de ISSSTESON B.O. No. 26 Sección II del 1° de Abril del 2013.
- Reglamento de Servicios Médicos, B.O. Núm. 10, Secc. I, Fecha 5 de Febrero del 2008.
- Reglamento de incapacidades ISSSTESON.
- Expediente clínico electrónico y físico de ISSSTESON.
- Tablero electrónico de incapacidades(aérea de estadística y transparencia).

V.- POLÍTICAS

- El Director de cada unidad médica coordinará y supervisará que se lleven a cabo los sub comités de incapacidades prolongadas mensualmente y enviará evidencia de ello a la Subdirección Médica de ISSSTESON.
- El personal de salud, solicitará al derechohabiente se identifique plenamente para recibir los servicios de atención médica y poder otorgarle la incapacidad temporal para el trabajo en caso de requerirla.
- El personal de salud actuará con estricto apego a la Ley, las Normas y Reglamentos, ética profesional y responsabilidad en el ámbito de sus funciones y atribuciones.
- El personal responsable de auditoría médica realizará supervisión de forma mensual a las unidades médicas responsables, sobre el estricto apego a la normatividad vigente en el proceso de expedición de incapacidades temporales para el trabajo.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P17-F17/Rev.01	Diagrama de flujo de procedimiento único de incapacidades	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		Agenda cita	
1.1	Recepcionista	Atiende o recibe al personal,familiar o persona legalmente responsable que solicita la cita	Credencial vigente del servicio medico de isssteson
1.2		identifica en el calendario,hora y minutos,en que se puede otorgar la atención	Sistema electrónico de consulta externa o urgencias
1.3		Concerta con el paciente, familiar o persona legalmente responsable la fecha y hora de la cita	Sistema electrónico de consulta externa o urgencias
2		Recibe al paciente	atención integral
2.1	Médico General, Familiar,Especialista o Estomatólogo	Entrevista al paciente, requisita en el expediente clínico los recuadros de la "historia clinica"	
2.2		Interroga al paciente de forma directa o indirecta a través de su familiar o persona legalmente responsable	
2.3		Evalúa los datos de talla,peso,temperatura y perímetro abdominal	
2.4		Realiza exploración física al paciente ante la presencia de la asistente medica o de personal de enfermería o en su caso de un familiar o representante legal	
2.5		Fundamenta el diagnostico con base en los criterios técnico-médico vigentes y resultados de estudios de laboratorio clínico, rayos x, entre otros y elabora nota en expediente clínico	
3		Consulta la "clasificación internacional de enfermedades CIE-10", establece el diagnostico	
3.1	Medico General, familiar,Especialista o Estomatólogo	Determina si se trata de un probable accidente de trabajo	Atención integral
		Si se trata de un probable accidente de trabajo	
3.2	Medico General, familiar,Especialista o Estomatólogo	Requisita el formato de probable accidente de trabajo	
		No se trata de un probable accidente de trabajo	
3.3		Continúa con la atención médica	
4.		Determinación de requerimiento de incapacidad	
4.1	Médico General, Familiar,Especialista o Estomatólogo	Determina si el paciente requiere de incapacidad temporal para el trabajo	atención integral
		No requiere incapacidad temporal para el trabajo	
4.2		Explica al paciente, familiar o persona legalmente responsable en forma clara lo siguiente:diagnostico final,indicaciones a seguir,cuidados que debe tener,informa que no amerita incapacidad	
		si requiere de incapacidad temporal para el trabajo	
4.3	Medico General, familiar,Especialista o Estomatólogo	Abre en el menú de "diagnostico y tratamiento" el submenu de "incapacidad", solicita al asegurado su "credencial de ISSSTESON vigente"	Credencial vigente de ISSSTESON con fotografía
4.4		Regresa al asegurado la "credencial vigente" y revisa los datos generales del paciente en el "certificado de incapacidad temporal para el trabajo"	

4.5		<p>Prescribe los días de incapacidad de acuerdo al reglamento de Incapacidades de ISSSTESON y al reglamento de servicios médicos de ISSSTESON registra en el expediente clínico el número de días que se otorgan por ramo de incapacidad : enfermedad general,maternidad, probable riesgo de trabajo, el número de días que se otorga por incapacidad inicial,subsecuente,enlace , recaída. el número de días otorgados deberán de prescribirse de acuerdo al servicio medico en donde se atiende al paciente.medico de urgencias podrá de uno a tres días naturales,medico odontologo de uno a cinco días naturales,medico general y/o familiar de uno a siete días naturales, medico especialista de uno hasta treinta días naturales,director o coordinador de CIAS tendrá la facultad de otorgar incapacidades hasta por 30 días a los trabajadores que requirieron tratamiento quirúrgico y/o médicos(casos especiales),por médicos particulares con la referencia del medico tratante con la cédula vigente. NOTA:cuando se reporta este tipo de incapacidad por probable accidente de trabajo se deberá requisitar el formato de probable accidente de trabajo.</p>	Formato de Probable accidente de trabajo
4.6	Medico General, familiar,Especialista o Estomatólogo	<p>Imprime original y dos copias del "certificado de incapacidad temporal para el trabajo" firma con tinta diferente al negro y solicita, en su caso,el visto bueno del jefe de servicio .</p>	"Certificado de incapacidad temporal para el trabajo"
4.7		<p>Entrega al asegurado dos copias del "certificado de incapacidad temporal para el trabajo"y orienta que se entregue un tanto al organismo y otro para el paciente</p>	"Certificado de incapacidad temporal para el trabajo"
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

Dra. Adaluz Villegas Martínez

Dr. Reynaldo Trujillo Felix Jefe del Departamento de Salud Ocupacional

Dr. Luis Becerra Hurtado. Subdirector de Servicios Médicos.

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Procedimiento único de incapacidades	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P17/Rev.01	Fecha de elaboración: 03/07/2019

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Credencial vigente del servicio médico de isssteson	Recepcionista	Papel	1 año	Archivo Recepcionista	Archivo muerto
2	Sistema electrónico de consulta externa o urgencias	Recepcionista	Electrónico	1 año	Sistema de Consulta Externa	Archivo muerto
3	atención integral	Medico General,,Familiar, Especialista	Electrónico y/o Papel	1 año	Sistema de Consulta Externa	Archivo Muerto
4	"Certificado de incapacidad temporal para el trabajo"	Medico General,,Familiar, Especialista	Electrónico y/o Papel	1 Año	Sistema de Consulta Externa	Archivo muerto
5	Formato de Probable accidente de trabajo	Medico General,,Familiar, Especialista	Papel	1 Año	Archivo Recepcionista	Archivo Muerto

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Solicitud de medicamento fuera del cuadro básico

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P18/Rev.05

FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Trámite de solicitud de medicamento fuera del cuadro básico por parte del derechohabiente al consejo técnico para su debida aprobación.

II.- ALCANCE

Derechohabiente afiliado a ISSSTESON.

III.- DEFINICIONES

- ISSSTESON: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora.
- CUADRO BÁSICO: códigos de medicamentos ya registrados por el Comité de Cuadro Básico.
- NOTA CLÍNICA JUSTIFICATORIA: Resumen clínico corto del padecimiento del paciente.

IV.- REFERENCIAS

- Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de julio del 2011.
- Reglamento de ISSSTESON B.O. No. 26 Sección II del 1° de Abril del 2013.
- Reglamento de Servicios Médicos, B.O. Núm. 10, Secc. I, Fecha 5 de Febrero del 2008.

V.- POLÍTICAS

- Toda receta debe de contestarse correctamente: llenado de receta, nombre genérico del producto medicinal, firma y clave médica del doctor tratante.
- Los datos de la credencial del derechohabiente se anotan en la receta.
- La receta debe contener la nota clínica justificatoria.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P18-A01/Rev.05	Diagrama de Flujo del Medicamento de Solicitud de medicamento fuera del cuadro básico.	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1.		Recepción de Solicitud de medicamentos fuera del cuadro básico.	
1.1	Recepcionista y/o secretaria de cada coordinación médica	Recibe la receta y la solicitud del medicamento fuera del cuadro básico y turna el formato de la solicitud al Coordinador Médico así como la copia de la credencial de servicios médicos vigente.	Libro de registro de actividades
2.		Revisión de la Solicitud.	
2.1	Coordinador Médico	Recibe el formato del medicamento fuera del cuadro básico y verifica que este llenando de manera correcta y anexa la receta, copia de la credencial de afiliación del derechohabiente y la nota clínica justificatoria de la solicitud del medicamento.	Libro de actividades diarias
		"Si la nota clínica justificatoria esta correcta"	
2.2		2.2.Firma y sella dicha nota y pasa a Ventanilla para su captura. Salto a paso 3.1.	
		"Si la nota clínica justificatoria no está correcta"	
2.3		2.3.Explica al paciente el error para que entregue una nota al médico tratante y haga la corrección ó se le informa por teléfono para continuar con la solicitud.	
3.		Captura del formato.	
3.1	Ventanilla	Captura la solicitud de medicamento fuera del cuadro básico en el Formato de Productividad Mensual.	Formato de Productividad de Medicamento Fuera del Cuadro Básico.
3.2		Envía el formato de solicitud de medicamento fuera del cuadro básico al Consejo Técnico para su análisis y dictaminación	
4.		Autorización del medicamento.	
4.1	Coordinador Médico	Recibe el dictamen emitido del consejo técnico (procedente o improcedente) y turna a Ventanilla para notificar al paciente.	
4.2	Ventanilla	Informa al paciente para que pase a recoger su receta de medicamento fuera del cuadro básico ya autorizada para surtirlo en la farmacia correspondiente o el oficio de improcedencia de la autorización con el motivo que origino la improcedencia.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

Dra. Mercedes Guadalupe Luque Villegas Jefe de la Coordinación de Hermosillo.

Dra. Adaluz Villegas Martinez Coordinadora de Atención Médica.

Dr. Luis Becerra Hurtado Subdirector de Servicios Médicos

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Solicitud de medicamento fuera del cuadro básico	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P18/Rev.05	Fecha de elaboración: 14/05/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Formato de Productividad de Medicamento Fuera del Cuadro Básico.	Encargado de Ventanilla.	Papel	1 año	Coordinación Médica de Hermosillo.	Archivo muerto
2	Libro de registro de actividades	Encargado de Ventanilla	Electrónico y/o Papel	1 año	Archivo de Captura de Productividad	archivo muerto
3	Libro de actividades diarias	Coordinador medico	Electrónico y/o Papel	1 año	Archivo de coordinador medico	Archivo muerto

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Trámite de altas del Sistema Integral de Servicio Médico a Padres

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P19/Rev.08

FECHA DE EMISIÓN: 26/10/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Brindar la atención e información adecuada a los derechohabientes para su orientación en su trámite de alta de beneficiarios al SISMP

II.- ALCANCE

Trabajadores de base y confianza de ITESCA, CEDIS, ICATSON, ITESCA (CAJEME), COLEGIO SONORA, CEDES, RADIO SONORA, UNISON, GOBIERNO DEL ESTADO, DIF SONORA, HOSPITAL INFANTIL, ISSSTESON, COBACH, CESUES, MAGISTERIO Y CECYTES.

III.- DEFINICIONES

- Interesado: Persona derechohabiente en trámite de afiliar a sus beneficiarios al SISMP

IV.- REFERENCIAS

- Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de julio del 2011.
- Reglamento de ISSSTESON B.O. No. 26 Sección II del 1° de Abril del 2013.
- Reglamento de Servicios Médicos, B.O. Núm. 10, Secc. I, Fecha 5 de Febrero del 2008.
- Sistema informático SISMP
- Sistema informático de Vigencias
- Procedimiento de alta de trabajo social

V.- POLÍTICAS

- Cada 1 de enero aumentara la cuota de pago mensual la cual es regida por el gobierno del Estado de Sonora mediante el boletín oficial.
- Solo el personal que cumpla con los requisitos podrán solicitar el trámite de adscripción SISMP

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P19-A01/Rev.08	Diagrama de Flujo del Procedimiento Trámite de altas del Sistema Integral de Servicio Médico a Padres	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1.		Altas al SISMP	
1.1	Secretaria del área del SISMP	Recibe al trabajador interesado a afiliarse al SISMP.	
1.2		Pasa al interesado con el jefe del departamento	
1.3	Jefe del Departamento de Trabajo Social	Recibe al interesado y verifica el trámite con el interesado en el Sistema de Vigencias.	
1.4		Calcula el primer pago del interesado para su afiliación al SISMP conforme a la cuota mensual multiplicada por el número de meses retroactivos que se deben de cubrir en el pago	
1.5		Elabora un recibo de pago para cajas con la cantidad a pagar y lo entrega al interesado para que pase a cajas a pagar.	Recibo de pago
1.6		Captura en el sistema de Cartera de Padres SISMP los recibos de pago por los pagos realizados, la cantidad del pago y la cantidad que se le descontara quincenalmente.	
		"En el caso de los foráneos"	
1.7		Pasa el número de cuenta al cual debe de depositar.	
1.8		Recibe vía fax el recibo del pago efectuado por el interesado verificando así que el pago se haya realizado.	
1.9		Avisa a trabajo social de la localidad que ya puede pasar a sacar su credencial para el SISMP.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

Lic. Itzel Medina Durán Enlace del
Departamento de Trabajo Social

Lic. Lina Maria Padilla Pestaño Jefa
del Departamento de Trabajo Social

Dr. Luis Becerra Hurtado
Subdirector de Servicios Médicos

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Trámite de altas del Sistema Integral de Servicio Médico a Padres	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P19/Rev.08	Fecha de elaboración: 26/10/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Recibo de pago	Jefe del Departamento de Trabajo Social	Papel	1 año	Archivo del SISMP	Archivo General

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Tramite de Bajas y modificaciones al Sistema Integral de Servicio Médico a Padres.

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P20/Rev.07

FECHA DE EMISIÓN: 26/10/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Mantener un adecuado control de las bajas y modificaciones que se presenten en el SISMP para prestar el mejor servicio a los derechohabientes inscritos en dicho programa.

II.- ALCANCE

Derechohabientes y beneficiarios que están inscritos al SISMP

III.- DEFINICIONES

• Reporte de movimientos: Son las nuevas altas, bajas y movimientos que afectaran la nomina de la organización en cuestión.

IV.- REFERENCIAS

- Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de julio del 2011.
- Reglamento de ISSSTESON B.O. No. 26 Sección II del 1° de Abril del 2013.
- Reglamento de Servicios Médicos, B.O. Núm. 10, Secc. I, Fecha 5 de Febrero del 2008.

V.- POLÍTICAS

• No se realizaran los cierres de las quincenas si los organismos no han entregado la quincena inmediata anterior de la que se desea cerrar.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P20-A01/Rev.07	Diagrama de flujo del procedimiento de tramite de bajas y modificaciones al Sistema Integral de Servicio Médico a Padres	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1.		Atención a derechohabientes afiliados al SISMP.	
1.1	Coordinador del área del SISMP	Recibe al derechohabiente afiliado.	
1.2		Analiza la situación del afiliado y toma la decisión del trámite que se efectuara ya sea alta, baja o alguna modificación la cual se registra en una bitácora.	Bitácora
2.		Revisión de los movimientos de ajustes vencidos.	
2.1		Cierra la quincena en el sistema informático	
2.2		Genera en el sistema un reporte de movimientos de ajustes por vencimientos de adeudos pendientes o por cambio de estatus de la quincena inmediata anterior	movimientos de ajustes por vencimientos de adeudos pendientes por cambio de estatus
2.3		Revisa dichos vencimientos y los detecta para realizar las modificaciones en el sistema.	
3.		Revisión de nominas	
3.1		Recibe las nominas de los organismos de Ingresos y Control Presupuestal.	
3.2		Revisa las nominas de los organismos en donde se encuentran afiliados al SISMP.	
3.3		Cruza la información de los descuentos que le debieron haber aplicado a cada afiliado contra los descuentos que se aplicaron.	
		"Si se detectan la falta de aplicación de los descuentos"	
3.4		Revisa en los sistemas de vigencia y de trabajo social para analizar la situación de cada afiliado para detectar la razón de la falta de su pago.	
		"Si la falta del pago es originada por licencia sin goce de sueldo, falta de liquidez después de dos meses, invalidez y pensión caída"	
3.5		Se le da de baja temporal hasta que el trabajador se presente a aclarar su situación.	
4.		Captura de ajustes en el sistema.	
4.1		captura todos los movimientos de ajustes, altas, bajas y modificaciones que se generaron en el mes en curso en el sistema para su aplicación.	
4.2		Genera los movimientos capturados en el sistema que afectaran nomina en las próximas quincenas por organismos y la pasa a la secretaria para que gestione las firmas con el Subdirector médico.	Reportes de movimientos
4.3	Secretaria del área del SISMP	Gestiona las firmas con el Subdirector Médico mediante oficio	
4.4		Manda los movimientos correspondientes a cada dependencia para su aplicación en nomina.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

Lic. Itzel Medina Durán Enlace del Departamento de Trabajo Social

Lic. Lina Maria Padilla Pestaño Jefe del Departamento de Trabajo Social

Dr. Luis Becerra Hurtado Subdirector de Servicios Médicos

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Tramite de Bajas y modificaciones al Sistema Integral de Servicio Médico a Padres.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P20/Rev.07	Fecha de elaboración: 26/10/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Bitácora	Coordinadora del SISMP	Electrónico y/o Papel	5 Años	Archivo de oficinas del SISMP	Departamento de Archivo General
2	Reporte de Movimiento	Coordinadora del SISMP	Electrónico y/o Papel	5 Años	Archivo de oficinas del SISMP	Departamento de Archivo General

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Elaboración e implementación de tableros de gestión

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P21/Rev.05

FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Crear indicadores electrónicos que muestren información de forma oportuna en tiempo real de los Departamentos de la Subdirección de Servicios Médicos para la toma oportuna de decisiones.

II.- ALCANCE

Personal del Departamento de la Subdirección de Servicios Médicos.

III.- DEFINICIONES

- Tablero Gerencial: Plataforma electrónica en donde se crean los tableros de gestión.
- Tableros de gestión: Sistema que forma parte del tablero gerencial, que muestra los indicadores en tiempo real.
- Formato de requerimientos para tableros de gestión: Es en donde se plasman los requisitos de las alertas, los indicadores que arrojará el tablero de gestión, el tipo de grafica que se visualizará, los correos electrónicos Institucionales a donde llegaran los mensajes en caso de activarse alguna alerta y los parámetros de las mismas.

IV.- REFERENCIAS

- Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de julio del 2011.
- Reglamento de ISSSTESON B.O. No. 26 Sección II del 1º de Abril del 2013.
- Reglamento de Servicios Médicos, B.O. Núm. 10, Secc. I, Fecha 5 de Febrero del 2008.
- Metodología de Gestión Productiva de Servicios de Salud (MGPSS) de la Organización Mexicana para la Salud (OPS)

V.- POLÍTICAS

- El Jefe del Departamento de Información en Salud será el responsable de asignar usuarios y privilegios en el sistema.
- En caso de realizarse algún cambio en tableros electrónicos, éste quedará asentado en la minuta de seguimiento.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo
63-MED-P21-A01/Rev.05

Nombre
Diagrama de Flujo del procedimiento
Elaboración e implementación de tableros
de gestión.

Link
[Ver anexo](#)

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1.		Realización de acuerdos.	
1.1	Jefe del Departamento de Información a la Salud	1.1. Da instrucciones a secretaria para convocar a reunión con jefe de departamento solicitante.	
1.2	Secretaria del Departamento de Información a la Salud	Elabora oficio y turna a jefe de departamento	
1.3	Jefe del Departamento de Información a la Salud	Recibe oficio, firma y turna a secretaria para su envío.	Oficio
1.4	Secretaria del Departamento de Información a la Salud	Envía oficio al departamento correspondiente y archiva copia con sello de recibido.	
		"Una vez en reunión"	
1.5	Jefe del Departamento de Información a la Salud	Analiza las necesidades del departamento solicitante, elabora las mediciones que tendrá el tablero estadístico y define las fuentes de información para la obtención de datos.	
1.6		Plasma en formato de requerimientos para la elaboración de tableros las necesidades del solicitante y levanta minuta de acuerdos.	Formato de requerimientos para tableros de gestión, Minuta de acuerdos
2.		Realización del desarrollo del Tablero.	
2.1		Crea dentro de tablero gerencial el tablero de gestión con las características definidas en el formato de requerimientos.	
2.2		Presenta propuesta al jefe de departamento solicitante, requiere los datos del usuario asignado para acceso a tablero.	
2.3		Asigna a usuario la clave de acceso al tablero de gestión (pasa al punto 2.5).	
		"Si existen cambios en propuesta"	
2.4		Realiza cambios solicitados de forma verbal y presenta propuesta.	
2.5		Instala la plataforma derivada de la propuesta elaborada al personal asignado para el monitoreo del tablero.	
3.		Capacitación del usuario.	
3.1		Capacita al usuario asignado para el uso del funcionamiento y consulta del tablero.	Manual de usuario de Tableros de gestión
4.		Mantenimiento del tablero.	
		"Si el usuario requiere agregar información a su tablero"	
4.1		Realiza una reunión con el solicitante de la modificación del tablero y el jefe del departamento solicitante para exponer las nuevas necesidades.	
4.2		Realiza cambios a tablero y presenta nueva propuesta al jefe de departamento solicitante.	
		"Si existen cambios a propuesta"	
4.3		Realiza cambios solicitados de forma verbal y presenta propuesta.	
4.4		Levanta minuta de seguimiento de cambios realizados a tablero.	Minuta de seguimiento
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Mtro. Alfredo Luján Celaya Jefe del
Departamento de Información en
Salud.

Revisó:

Mtro. Alfredo Luján Celaya Jefe del
Departamento de Información en
Salud.

Validó:

Dr. Luis Becerra Hurtado
Subdirector de Servicios Médicos

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Elaboración e implementación de tableros de gestión	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P21/Rev.05	Fecha de elaboración: 14/05/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Minuta de acuerdos	Jefe del Depto. de Información en Salud	Papel	1 año	Archivo de Jefe de de Información a la Salud	Archivo general
2	Formato de requerimientos para tableros de gestión, Minuta de acuerdos	Jefe del Depto. de Información en Salud	Papel	1 Año	Archivo de Jefe de Departamento de Información a la Salud	Archivo general
3	Oficio	Secretaría de Depto. de Información en Salud	Papel	1 año	Archivo de Jefe de a Departamento dede Información a la Salud	Archivo General
4	Manual de usuario de tableros de gestión	Jefe del Depto. de Información en Salud	Papel	1 Año	Archivo de Jefe del Departamento de de Información a la Salud	Archivo General
5	Minuta de seguimiento	Jefe del Depto. de Información en Salud	Papel	1 año	Archivo de Jefe Departamento de Información a la Salud	Archivo General

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de Registro de Incapacidades Médicas Subrogadas

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P22/Rev.07

FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Registrar las incapacidades médicas expedidas por médicos subrogados afiliados al Instituto.

II.- ALCANCE

Personal del Departamento de Información a la Salud, de la Subdirección de Servicios Médicos de ISSSTESON.

III.- DEFINICIONES

ISSSTESON: Instituto de seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora.

Médicos Afiliados: Médicos que cuentan con contrato vigente de prestación de servicios profesionales con el Instituto.

Servicios Subrogados: Persona física o moral que proporciona servicios de salud al Instituto, mediante contrato de prestación de servicios profesionales.

Incapacidad Médica: Documento legal, expedido por médicos propios del Instituto o afiliados, mediante el cual se demuestra una incapacidad física o mental para desarrollar sus actividades laborales.

IV.- REFERENCIAS

- Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de julio del 2011.
- Reglamento de ISSSTESON B.O. No. 26 Sección II del 1º de Abril del 2013.
- Reglamento de Servicios Médicos, B.O. Núm. 10, Secc. I, Fecha 5 de Febrero del 2008.
- Contrato de prestaciones de Servicios Médicos Subrogados.
- Sistema de Registro de Incapacidades Médicas del Estado.

V.- POLÍTICAS

- Toda incapacidad se registrará en el sistema respetando la información contenida en el formato original.
- Las incapacidades médicas se recibirán los primeros 5 días de cada mes en el Departamento de Estadística.
- Cada Coordinación realizará el monitoreo de las incapacidades emitidas y capturadas.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P22-A01/Rev.07	Diagrama de Flujo de control de incapacidades Médicas subrogadas	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1.		Recepción de documentación	
1.1	Secretaría del Departamento de Información a la Salud.	Recibe de las Coordinaciones Médicas un oficio con las incapacidades médicas expedidas y el listado de las mismas.	
1.2		Separa las incapacidades médicas expedidas y separa por Coordinación.	
2.		Registro de oficio en Sistema.	
2.1		Registra en el Sistema de Control y Seguimiento el oficio de incapacidades médicas expedidas; seleccionando en el Sistema, la pestaña de nueva solicitud, agregándole fecha, nombre, tipo de solicitud, observaciones y asignación a Estadísticas de Egresos Hospitalarios a quien se turnará el oficio con todas las incapacidades.	
3.		Captura de incapacidades médicas.	
3.1	Estadísticas de Egresos Hospitalarios.	Recibe el oficio con las incapacidades y captura las incapacidades manuales en el Sistema de Registro de la Incapacidad Médica del Estado; comunica al Jefe del Departamento de Información a la Salud. y turna oficio con incapacidades a la Secretaría del Departamento de Información a la Salud.	
		"Si no se encuentra una incapacidad mencionada en la lista"	
3.2		Notifica vía correo electrónico a la Coordinación Médica.	Correo electrónico de Notificación.
3.3	Jefe del Departamento de Información a la Salud.	Actualiza el tablero y publica en el portal del Instituto.	Tablero de Incapacidades Médicas Subrogadas.
4.		Resguardo de incapacidades médicas.	
4.1	Secretaría del Departamento de Información a la Salud.	Adjunta las incapacidades en legajo y elabora una portada identificándola por coordinación, número de incapacidad y mes.	Legajo de incapacidades por Coordinación.
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

C.Cecilia Gamez Trujillo Analista
Técnico del Departamento de
Información en Salud

Mtro. Alfredo Luján Celaya Jefe del
Departamento de Información en
Salud.

Dr. Luis Becerra Hurtado
Subdirector de Servicios Médicos

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de Registro de Incapacidades Médicas Subrogadas	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P22/Rev.07	Fecha de elaboración: 14/05/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Correo electrónico de Notificación.	Encargada de Estadística de egresos hospitalarios	Electrónico	1 año	Departamento de Estadística Hospitalaria	Archivo general
2	Tablero de Incapacidades Médicas Subrogadas.	Jefe del Departamento de Información a la Salud.	Electrónico	1 año	Sistema portal del ISSSTESON	Archivo general
3	Legajo de incapacidades por Coordinación.	Secretaria del Departamento de Información a la Salud	Papel	1 año	Departamento de Estadística	Archivo general

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Revisión del cierre de las cuentas de servicios médicos subrogados

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P23/Rev.06

FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Contar con la información necesaria y oportuna de los Servicios Médicos Subrogados para verificar su productividad.

II.- ALCANCE

Personal del Departamento de Información a la Salud.

III.- DEFINICIONES

Servicios médicos subrogados: Servicios Médicos que se otorgan externamente a ISSSTESON.
Reportes: Reflejan la productividad de los médicos en los servicios y consultas otorgadas por mes.
ISSSTESON: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora.
Cuentas: Servicios Subrogados otorgados de forma mensual.

IV.- REFERENCIAS

- Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de julio del 2011.
- Reglamento de ISSSTESON B.O. No. 26 Sección II del 1° de Abril del 2013.
- Reglamento de Servicios Médicos, B.O. Núm. 10, Secc. I, Fecha 5 de Febrero del 2008.
- Sistema de Estadísticos Subrogados.

V.- POLÍTICAS

- El cierre de los reportes se realizará el día 15 de cada mes.
- El reporte de los servicios subrogados se entregará a los departamentos de Control de Fondos, Coordinación de Almacén y , Subdirección de Servicios Médicos, Unidad de Planeación y Dirección General 3 días hábiles después del cierre.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P23-A01/Rev.06	Diagrama de Flujo del Procedimiento Revisión del cierre de las cuentas de servicios médicos subrogados	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1.		Cierre de las cuentas de servicios subrogados.	
1.1	Encargado de revisión de cuentas	Recibe y revisa en el sistema las cuentas que correspondan a cada Coordinación.	
1.2		Verifica que los totales al cierre de las cuentas correspondan a cada servicio.	Relación de cuentas del Servicio Subrogado
		"En caso de no coincidir las cuentas"	
1.3		Informa verbalmente al personal de la Unidad de Informática para corregir el error en el sistema.	
1.4		Realiza la corrección en el programa excel cotejando con la relación de las cuentas y el sistema de estadísticos subrogados. (regresa al paso 1.1 hasta que coincidan las cuentas).	
2.		Elaboración de reporte de servicios subrogados.	
2.1	Jefe del Departamento de Información a la Salud.	Elabora el reporte de servicios subrogados y turna al jefe del departamento de Estadística.	Reporte de servicios subrogados
2.2		Recibe, da el visto bueno al reporte y envía al Subdirector de Servicios Médicos para firma.	Oficio de envío de reporte de servicios
3.		Envío de reportes de servicios subrogados.	
3.1		Envía una copia de los reportes al Departamento de Control de Fondos, Departamento de Coordinación Almacén y farmacias Subdirección de Servicios Médicos, Unidad de Planeación, Dirección General y Cuadro Revisor del Cuadro Básico.	
3.2		Resguarda una copia del reporte de servicios subrogados.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

C.Cecilia Gamez Trujillo/ Analista
Técnico Departamento de
información en salud

Mtro. Alfredo Luján Celaya Jefe del
Departamento de Información en
Salud.

Dr. Luis Becerra Hurtado
Subdirector de Servicios Médicos.

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Revisión del cierre de las cuentas de servicios médicos subrogados	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P23/Rev.06	Fecha de elaboración: 14/05/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Relación de cuentas del servicio subrogado.	Secretaría del Departamento de Información a la salud	Electrónico y/o Papel	2 años	Archivo de Secretaría del Departamento de Información a la salud	Archivo General
2	Reporte de servicios subrogados.	Encargado de reportes de servicios subrogados	Papel	2 años	Archivo de Secretaría del Departamento de Información a la salud	Archivo General
3	Oficio de envío de reportes.	Secretaría	Electrónico y/o Papel	2 años	Archivo del Departamento de Información a la salud	Archivo General

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Altas y bajas del personal médico y servicio subrogado

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P24/Rev.05

FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Tramitar el alta o en su caso la baja del personal médico, servicios subrogados, a efecto de cumplir en forma oportuna con los requisitos establecidos en el Reglamento del Consejo Técnico de los Servicios Médicos de ISSSTESON.

II.- ALCANCE

Consejo Técnico.

III.- DEFINICIONES

Consejo Técnico de Servicios Médicos: es un cuerpo colegiado, autónomo en cuanto a sus decisiones, cuya función básica es la de analizar y dictaminar sobre los problemas operativos del área médica del Instituto y proponer criterios para su solución. Integrantes de Consejo Técnico: Presidente: Subdirector de Servicios Médicos, Asesor: Asesor del Subdirector de Servicios Médicos, Vocales: Coordinador de atención médica, Coordinación de Supervisión de Hospitales, Departamento de Liquidaciones Médicas, Coordinación de Almacén y Farmacias, Director del Centro Médico Dr. Ignacio Chávez, y Subdirector de Servicios Médicos del Centro Médico Dr. Ignacio Chávez o sus suplentes previamente acreditados, Secretario Técnico: Persona designada o removida de común acuerdo.

IV.- REFERENCIAS

- Ley 38 de ISSSTESON DECRETO 12; B. O. No. 43, sección II, de fecha 26 de noviembre de 2015.
- Reglamento Interior de ISSSTESON No. 37 Secc. I Fecha 07 de Mayo del 2015.
- Reglamento del Consejo Técnico de Servicios Médicos de ISSSTESON, fecha 10 de julio del 2008.
- Sistema de Control Documental de Consejo Técnico.
- Sistema de Liquidaciones Médicas.

V.- POLÍTICAS

- Todo nuevo ingreso del personal de salud o servicio subrogado estará sujeto, de manera estricta, a las necesidades del servicio de suplencias médicas o servicio que haya causado baja.
- Todo el personal de la salud que participe en el programa de prestación de servicios profesionales al Instituto está obligado a considerar al derechohabiente enfermo como eje de su atención, brindándole un servicio eficiente, oportuno con calidad y calidez dentro de la ética profesional.
- Recepción de tramites será de lunes a viernes en un horario de 8:00 a.m. a 15:00 p.m.
- Para prestar los servicios profesionales al Instituto, deberá cubrirse los siguientes requisitos:
 - a) Tener el título profesionalmente legalmente expedido.
 - b) Contar con cédula profesional
 - c) Tener título debidamente registrado ante la Secretaría de Salud Pública del Estado;
 - d) Contar con Registro Federal de Contribuyentes;
 - e) Tener ante la Secretaría de Hacienda como contribuyente;
 - f) Tener documento probatorio de haber terminado su especialidad cuando sea el caso;
 - g) Elaboración de solicitud de ingreso;
 - h) Proporcionar un resumen del curriculum vitae;
 - i) Contar con las instalaciones apropiadas para proporcionar sus servicios, así como la licencia de funcionamiento de la Secretaría de Salud, y
 - j) Los demás que fije el Instituto a través de la Subdirección y los reglamentos derivados de la Ley General y Estatal de Salud.
- En los casos de alta de médicos para laborar dentro de los Hospitales o Coordinaciones deberá venir la documentación debidamente requisitada con la Solicitud del Director del Hospital o el Coordinador Médico Local solicitante para la asignación correspondiente de la clave para ejercer.
- Será improcedente la asignación de la clave para trabajar a falta de algunos de los requisitos señalados mencionados en el segundo punto de las políticas.
- Para el trámite de bajas de los médicos afiliados al Instituto, éstas deberán venir soportadas con la renuncia por escrito debidamente signada por el médico prestador del servicio y la solicitud del Director del Hospital o Coordinador Médico.
- La baja respectiva tendrá como causales: la renuncia voluntaria o el incumplimiento del contrato.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo
63-MED-P24-A01/Rev.05

Nombre
Diagrama de flujo del procedimiento de altas y bajas del personal médico y servicio subrogado

Link
[Ver anexo](#)

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		Solicitud de alta y bajas del personal médico y servicio subrogado	
1.1	Secretaria del Consejo Técnico	Recibe solicitud turnada por el Coordinador médico de Servicios Médicos, coordinación General de atención Médica y/o prestador de servicios interesados en trabajar para el instituto de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 Horas	Solicitud con justificación del personal médico o servicio subrogado
1.2		Revisa las solicitudes de alta de personal médico o servicio subrogado, cumpla con los requisitos establecidos. ver políticas y referencias específicas.	
		"Si la documentación esta correcta"	
1.3		Recibe la solicitud con la justificación de la necesidad del servicio, sella, agrega fecha y hora de recepción y se le da un folio en su registro electrónico.	Registro electrónico de documentación recibida en consejo técnico
1.4		Aparta solicitud para captura en el sistema de control documental de consejo técnico	
		"si la documentación es incorrecta"	
1.5		si la documentación esta incorrecta no se recibe y se informa al solicitante los requisitos necesarios para ingresar el tramite.	
2.		Altas y Baja del personal médico o servicio subrogado	
2.1	Asistente Administrativo	Recibe solicitud de trámite de alta o baja del personal médico de servicio subrogado, revisa que la documentación este completa	
		"si la documentación esta completa"	
2.2		Separa solicitud para captura en el sistema de control documental	
		"si la documentación esta incompleta"	
2.3		Se devuelve documentación al emisor	
2.4		Los días lunes de cada semana se realiza la captura en el sistema de consejo técnico para la reunión de consejo técnico de todos los días martes e imprime la hoja de trabajo	Hoja de trabajo en sistema de control documental de consejo técnico
2.5		Turna Hoja de trabajo a secretaria Técnica de Consejo técnico con las solicitudes recibidas de la ultima semana que serán valorados en la reunión de los martes de consejo técnico.	
3		"Dictamen consejo tecnico"	
3.1		Los días martes de cada semana se lleva acabo la reunión ordinario y/o extraordinaria de consejo técnico y se valoran cada uno de los casos de la hoja de trabajo, previamente capturados y se dictaminan	
		" Terminada la reunión"	
3.2	Secretaria Técnica de Consejo Técnico	Turna documentación de dictamen a asistente administrativo para su seguimiento	
4.		"Captura Dictamen Final"	
4.1		"Si el Tramite es procedente"	
4.2		solicita clave del prestador de servicios médicos al departamento de liquidaciones medicas	
4.3		Captura en el sistema el dictamen	
		"Si el tramite es improcedente"	
4.4		Elabora Oficio de notificación al solicitante el dictamen de la solicitud	
4.5		Turna oficio con el dictamen de la solicitud para revisión	

5		Firma del Oficio Final	
5.1	Secretaria Técnica de Consejo Técnico	Recibe y revisa dictamen de oficio y turna para firmas	
5.2		Turna oficio firmado a asistente administrativo para seguimiento	
5.3	Asistente administrativo	Recibe oficio, escanea e imprime para su archivo electrónico y físico	
5.4		Turna oficio a las áreas correspondientes	
5.5		Cierra e imprime la Minuta y turna a Secretaria técnica de Consejo Técnico para seguimiento	
5.6	Secretaria técnica de Consejo Técnico	Recibe Minuta y Turna a cada uno de los Integrantes de Consejo Técnico para firma	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

Lic. Beatriz Alicia Peralta Cardenas
Auxiliar Administrativo

Lic. Iliana María Moreno Symonds
Secretaria del Consejo Técnico de la
Subdirección de Servicios Médicos

Dr. Luis Becerra Hurtado.
Subdirector de Servicios Médicos.

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Altas y bajas del personal médico y servicio subrogado	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P24/Rev.05	Fecha de elaboración: 14/05/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Solicitud del personal médico o servicio subrogado	Coordinador de atención médica	Papel	5 años	Coordinación de atención médica	Archivo Coordinación de Atención Médica
2	Sistema de Control Documental de Consejo Técnico	Coordinador de Ingresos y Egresos del Personal	Electrónico	5 años	Sistema de Control Documental de Consejo Técnico	Sistema de Control Documental de Consejo Técnico
3	Solicitud de baja de médico o servicio subrogado	Coordinador de Atención Médica	Papel	5 años	Coordinación de Atención Médica	Archivo Coordinación de Atención Médica

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Trámite de solicitudes de reembolso por gastos médicos

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P25/Rev.05

FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Dictaminar la reclamación por los trámites de reembolsos a los gastos erogados por el derechohabiente.

II.- ALCANCE

Consejo Técnico

III.- DEFINICIONES

Consejo Técnico de Servicios Médicos: es un cuerpo colegiado, autónomo en cuanto a sus decisiones, cuya función básica es la de analizar y dictaminar sobre los problemas operativos del área médica del Instituto y proponer criterios para su solución.

Integrantes de Consejo Técnico: Presidente: Subdirector de Servicios Médicos, Asesor: Asesor del Subdirector de Servicios Médicos, Vocales: Coordinador de Atención Médica, Coordinación de Hospitales Subrogados y desconcentrados, Departamento de Liquidaciones Médicas, Coordinador de Almacén y Farmacias, Director del Centro Médico Dr. Ignacio Chávez, y Subdirector de Servicios Médicos del Centro Médico Dr. Ignacio Chávez o sus suplentes previamente acreditados, Secretario Técnico: Persona designada o removida de común acuerdo.

Solicitudes de Reembolsos: Solicitudes de Reembolsos por Gastos Médicos.

Reembolso: Restitución de un capital previamente recibido.

S.A.T: Servicio de administración tributaria.

I.V.A: Impuesto al valor agregado.

I.S.R: Impuesto sobre la renta.

IV.- REFERENCIAS

- Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de julio del 2011.
- Reglamento de ISSSTESON B.O. No. 26 Sección II del 1° de Abril del 2013.
- Reglamento del Consejo Técnico de Servicios Médicos de ISSSTESON, fecha 10 de Julio del 2008.
- Sistema de Control Documental de Consejo Técnico.
- Procedimiento de Trámite Pago 63-FIN-P01/REV/00.
- Página de internet del SAT: www.sat.gob.mx.

V.- POLÍTICAS

- Recepción de tramites será de lunes a viernes en un horario de 8:00 a.m. a 15:00 p.m.
- Para el trámite de reembolso por gastos médicos, el derechohabiente podrá solicitar a la Subdirección de Servicios Médicos el dictamen de reembolso cuando a si proceda, deberá presentar los siguientes requisitos:
 - I. El derechohabiente presentará una solicitud debidamente firmada por la Subdirección de Servicios Médicos.
 - II. Se acompañara el resumen clínico del padecimiento elaborado por el médico tratante, así como los estudios clínicos o de gabinete que se hayan realizado.
 - III. Se exhibirán los documentos originales que amparan los gastos efectuados, a nombre del titular o derechohabiente menor de edad.
 - IV. El plazo para presentar la solicitud y documentación, no será mayor de 60 días. Cualquier reclamación posterior a ese término no será considerada,
 - V. Se anexara a la solicitud presentada copia de la credencial de servicios médicos de ISSSTESON vigente, que lo acredite como derechohabiente.
 - VI. Se señalará el domicilio y teléfono, así como los datos del organismo donde labora y Lo demás que considere la Subdirección de Servicios Médicos, para el dictamen médico correspondiente.
- Todo egreso o erogación efectuada deberá soportarse con facturas o recibos de honorarios vigentes que reúnan los siguientes requisitos fiscales:
 - a) Los recibos o facturas deberán contener la cantidad y descripción que amparen el costo del servicio, así como el nombre del derechohabiente al que se le brindo el servicio médico.
 - b) Solo se autorizaran comprobantes fiscales a nombre del derechohabiente mayor de edad o titular, así mismo será rechazado todo comprobante que presenten alteraciones, tachones o importes y fechas "remarcadas", en caso de hospitales deberán anexar estados de cuenta.
 - c) Al tramitar una reposición de gasto por concepto de medicamento, éste deberá contener la factura original debidamente requisitada (requisitos fiscales), el vale de subrogación debidamente sellada y firmada, por escrito la justificación de la compra del medicamento del solicitante y credencial de servicios médicos vigente.
 - d) Así mismo, al tramitar cualquier gasto de reposición deberá anexarse a estos, el oficio de referencia de la subdirección de Servicios Médicos, la solicitud del derechohabiente, el documento debidamente firmado por la autoridad médica que corresponda que valide el procedimiento médico, así como los demás documentos anteriormente mencionados, para el estudio del caso, a través del Consejo Técnico.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo
63-MED-P25-A01/Rev.05

Nombre
Diagrama de Flujo de trámite de solicitudes de reembolso por gastos médicos

Link
[Ver anexo](#)

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
		"Si cumple con los requisitos"	
1.		Recepción del trámite de solicitud de reembolsos por gastos médicos	
1.1	Secretaria de la Subdirección de Servicios Médicos	Recibe trámite de solicitud de reembolso por gastos médicos de lunes a viernes 8:00 a 15:00 horas.	
1.2		Revisa que la documentación cumpla con todos los requisitos	
1.3		Recibe la documentación, sella y agrega nombre, fecha y hora de recepción y se le da un folio en su registro.	Registro Electrónico de documentación Recibida en Consejo Técnico
1.4		Aparta y turna la solicitud al Asistente administrativo correspondiente para su captura en el sistema de Consejo Técnico.	
		" Si no cumple con los requisitos "	
1.5		La documentación no cumple con los requisitos no se recibe y se asesora al solicitante para que la complete	
2.		Seguimiento de trámite de solicitud de reembolsos por gastos médicos	
2.1	Asistente Administrativo	Recibe trámite de solicitud de reembolso, revisa que la documentación este completa y que cumpla con los requisitos establecidos.	
2.2		los días lunes de cada semana captura en el sistema del Consejo Técnico las solicitudes recibidas (afiliación del derechohabiente, nombre completo, localidad y el importe total de la factura) e imprime la hoja de trabajo.	Hoja de trabajo en Sistema de Control Documental de Consejo Técnico
		" Una vez capturado el de trámite de solicitud de reembolsos"	
2.3		Organiza todos los trámites de pagos y verifica en el Sistema de Consejo Técnico lo capturado.	
2.4		Entrega al Secretario Técnico de Consejo Técnico hoja de trabajo con la documentación, solicitudes recibidas de la última semana y lo presenta a dictamen y valoración en la reunión de Consejo Técnico de cada martes.	
3.		Dictaminación de Consejo Técnico	
3.1	Integrantes de Consejo Técnico	Los martes de cada semana se lleva a cabo la reunión de Consejo Técnico, se somete a consideración y se valoración de los integrantes de Consejo Técnico los trámites cada uno de los casos de la hoja de trabajo, previamente precapturados y se dictaminan quedando constancia en minuta.	
		"Una vez concluida la reunión de Consejo Técnico"	
3.2	Secretaria tecnica de Consejo Técnico	Turna soporte documental del dictamen final de trámite a asistente Administrativo del Consejo Técnico para su seguimiento.	
4.		Captura del dictamen final de tramite de solicitudes de reembolso por gastos médicos	
4.1	Asistente administrativo	Captura en el sistema de control documental de consejo técnico el dictamen final, tramite procedente o improcedente	
		"Una vez capturado el dictamen final del tramite"	
		" si el tramite es procedente "	

4.2		Llena el formato de certificación de comprobantes fiscales ante el SAT, por lo que da fe de su autenticidad. y verifica en la página del SAT, si la factura o comprobantes fiscales son originales o apócrifos"	
4.3		Imprime comprobante de certificación del SAT	Formato de certificación de comprobantes fiscales de autenticidad ante el SAT.
4.4		Elabora e Imprime del Sistema de Consejo Técnico oficio final de autorización de trámite de solicitud de reembolso con el dictamen de la solicitud y lo turna a revisión	Oficio de autorización de trámite de trámite de solicitud de reembolsos
		"si el tramite es improcedente"	
4.5		Turna el tramite a asistente administrativo para su seguimiento	
5.		Seguimiento de tramite de pago de reembolso por gastos médicos	
5.1	Secretaria Técnica de Consejo Técnico	Revisa documentación de trámites,dictamen,y lo turna a firmas a cada uno de integrantes de Consejo Técnico.	
6		Firma del Oficio Final	
6.1	Asistente Administrativo	Recibe oficio de trámite de solicitud de reembolsos firmado y sellado de recibido,digitaliza oficio,soporte documental y turna al Departamento de Liquidaciones Médicas, para su seguimiento	
6.2	Secretaria de Técnica de Consejo Técnico	Cierra e imprime Minuta y turna a firma de cada uno de los integrantes de Consejo Técnico.	
6.3		Organiza las copias de los trámites por fecha de minutas y archiva documentación de tramites en el minutario de Consejo Técnico.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

C.Maria del Refugio Gastelum
Tapia.
Auxiliar Administrativo

Lic. Edna Leticia Maytorena Noriega
Secretaria del Consejo Técnico de la
Subdirección de Servicios Médicos

Dr. Luis Becerra Hurtado
Subdirector de Servicios Médicos.

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Trámite de solicitudes de reembolso por gastos médicos	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P25/Rev.05	Fecha de elaboración: 14/05/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
2	Formato de certificación de comprobantes fiscales de autenticidad ante el SAT.	Asistente Administrativo	Papel	3 años	Oficina de la Subdirección de Servicios Médicos	Archivo General del ISSSTESON
4	Asistente del Coordinador Administrativo del Consejo Técnico	Asistente Administrativo	Papel	3 años	Oficina de la Subdirección de Servicios Médicos	Archivo General del ISSSTESON

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Trámite de pago directo de servicio subrogado.

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P26/Rev.04

FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Proporcionar servicios subrogados que por eventualidad estén fuera del convenio a efecto de atender los requerimientos de salud y necesidades que se presenten en los derechohabientes.

II.- ALCANCE

Consejo Técnico

III.- DEFINICIONES

Consejo Técnico de Servicios Médicos: es un cuerpo colegiado, autónomo en cuanto a sus decisiones, cuya función básica es la de analizar y dictaminar sobre los problemas operativos del área médica del Instituto y proponer criterios para su solución.

Integrantes de Consejo Técnico: Presidente: Subdirector de Servicios Médicos, Asesor: Asesor del Subdirector de Servicios Médicos, Vocales: Coordinador de Atención Médica, Coordinación de Hospitales Subrogados y desconcentrados

Jefe del Departamento de Liquidaciones Médicas, Coordinación de Almacén y Faramacias, Director del Centro Médico Dr. Ignacio Chávez, y Subdirector de Servicios Médicos del Centro Médico Dr. Ignacio Chávez o sus suplentes previamente acreditados, Secretario Técnico: Persona designada o removida de común acuerdo.

Sistema de Consejo Técnico: Sistema de Control Documental de Consejo Técnico.

Trámite de pago: trámite de pago directo de servicio subrogado fuera del convenio.

S.A.T: Servicio de administración tributaria.

I.V.A: Impuesto al valor agregado.

I.S.R: Impuesto sobre la renta.

IV.- REFERENCIAS

- Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de julio del 2011.
- Reglamento de ISSSTESON B.O. No. 26 Sección II del 1° de Abril del 2013.
- Reglamento del Consejo Técnico de Servicios Médicos de ISSSTESON, fecha 10 de Julio del 2008.
- Sistema de Control Documental de Consejo Técnico.
- Procedimiento de Trámite pago 63-FIN-P01/REV/00.
- Página de internet del SAT: www.sat.gob.mx.

V.- POLÍTICAS

- Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de julio del 2011.
- Reglamento de ISSSTESON B.O. No. 26 Sección II del 1° de Abril del 2013.
- Reglamento del Consejo Técnico de Servicios Médicos de ISSSTESON, fecha 10 de Julio del 2008.
- Recepción de tramites será de lunes a viernes en un horario de 8:00 a.m. a 15:00 p.m.
- Sistema de Control Documental de Consejo Técnico.
- Procedimiento de Trámite pago 63-FIN-P01/REV/00.
- Página de internet del SAT: www.sat.gob.mx.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P26-A01/Rev.04	Diagrama de flujo de trámite de pago directo de servicio subrogado	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1.		Recepción de trámite de pago de pago directo	
1.1	Secretaria de Consejo Técnico	Recibe solicitud trámite de pago directo del área solicitante entre ellas las coordinaciones médicas/coordinaciones administrativas o departamentos del Instituto, de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas.	
1.2		Revisa que la documentación cumpla con todos los requisitos	
		"Si cumple con los requisitos"	
1.3		Recibe y sella la documentación, agrega nombre, fecha y hora de recepción y se le da un folio en su registro	Registro Electrónico de Documentación Recibida en consejo técnico
1.4		Aparta y turna la solicitud al Asistente administrativo correspondiente para su captura en el sistema de Consejo Técnico.	
		" Si no cumple con los requisitos "	
1.5		Si la documentación es incorrecta no se recibe y se asesora al solicitante para que la complete los requisitos. Fin del procedimiento	
2.		Seguimiento de tramite de pago directo de servicio subrogado	
2.1	Asistente Administrativo	Recibe trámite de pago directo, Revisa que la documentación este completa y cumpla con todos los requisitos establecidos y agrega nombre, fecha y hora de recepción	
2.2		Los Lunes de cada semana realiza la captura en el sistema del Consejo Técnico (afiliación del derecho habiente, nombre completo, localidad) para la reunión de los días martes de cada semana de Consejo Técnico	Hoja de trabajo en Sistema de Control Documental de Consejo Técnico
		" Una vez capturado el trámite de pago en el Sistema de Consejo Técnico"	
2.3		Imprime la hoja de trabajo. Ordena todos los trámites de pagos y verifica en el Sistema de Consejo Técnico lo capturado y turna a secretario técnico para presentar a dictámen los días martes en la reunión de Consejo Técnico.	
3.		Dictaminación de Consejo Técnico	
3.1	Integrantes de Consejo Técnico	Somete a consideración y valoración de los integrantes de Consejo Técnico los trámites de la hoja de trabajo previamente capturados y se dictaminan quedando constancia en minuta.	
		"Terminada la reunión"	
3.2	Secretaria técnica del Consejo Técnico	Turna documentación de dictamen de trámites valorados a Asistente Administrativo del Consejo Técnico para su seguimiento.	
4		Captura de dictamen de la solicitud de tramite de pago directo de servicio subrogado	
4.1	Asistente administrativo	Recibe y captura en el Sistema de Consejo Técnico dictamen final (tramite procedente o improcedente) de la solicitud y cantidad a pagar	Dictamen de tramite en Sistema de Control Documental de Consejo Técnico
4.2		verifica en la página del SAT si los comprobantes fiscales cumplen con los requisitos establecidos Llenado el formato de certificación de comprobantes fiscales ante el SAT, por lo que da fe de su autenticidad e Imprime comprobante fiscal	Formato de certificación de factura de autenticidad ante el SAT.
4.3		Elabora e Imprime el oficio final con el dictamen de la solicitud y lo turna para su revisión	

5		Seguimiento de trámite de pago de servicios subrogados	
5.1	Secretaria técnica del Consejo Técnico	Recibe, revisa el oficio , el dictamen y pasa a firmas Imprime del Sistema de Consejo Técnico oficio de autorización de trámite de pago y lo turna al: - Presidente del Consejo Técnico,- Secretario del Consejo Técnico, para sus firmas correspondientes.	
5.2	Asistente Administrativo	Recibe oficio y soporte documental de trámite de pago firmado, digitaliza, fotocopia y turna a la Coordinación de Liquidaciones Médicas para su seguimiento.	
5.3	Secretaria Técnica de Consejo Técnico	Cierra e imprime la Minuta y se pasa a firma de cada uno de los integrantes del Consejo Técnico.	Minuta
5.4		Organiza las copias de los trámites por fecha de minutas y archiva en el minutario de Consejo Técnico.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

C.Taide Gil Alcaraz
Auxiliar Administrativo

Lic. Iliana Maria Moreno Symonds
Secretaria del Consejo Técnico de la
Subdirección de Servicios Médicos

Dr. Luis Becerra Hurtado
Subdirector de Servicios Médicos.

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Trámite de pago directo de servicio subrogado.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P26/Rev.04	Fecha de elaboración: 14/05/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Formato de certificación de factura de autenticidad ante el SAT.	Asistente Administrativo	Papel	3 años	oficina de la Subdirección de Servicios Médicos	Archivo General
2	Sistema de Control Documental de Consejo Técnico	Asistente del Coordinador Administrativo del Consejo Técnico	Papel	3 años	oficina de la Subdirección de Servicios Médicos	oficina de la Subdirección de Servicios Médicos

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Solicitud de medicamento fuera del cuadro básico por primera vez o de seguimiento.

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P27/Rev.04

FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Trámite de solicitud de medicamento por primera vez o de seguimiento fuera del cuadro básico, para la subrogación de medicamento de alta especialidad y de uso hospitalario.

II.- ALCANCE

Consejo Técnico

III.- DEFINICIONES

Consejo Técnico de Servicios Médicos: es un cuerpo colegiado, autónomo en cuanto a sus decisiones, cuya función básica es la de analizar y dictaminar sobre los problemas operativos del área médica del Instituto y proponer criterios para su solución. Integrantes de Consejo Técnico: Presidente: Subdirector de Servicios Médicos, Asesor: Asesor del Subdirector de Servicios Médicos, Vocales: Coordinador de Atención Médica, Coordinación de Atención Primaria a la Salud, Jefe del Departamento de Liquidaciones Médicas, Coordinador de Almacén y Farmacias, Director del Centro Médico Dr. Ignacio Chávez, y Subdirector de Servicios Médicos del Centro Médico Dr. Ignacio Chávez o sus suplentes previamente acreditados, Secretario Técnico: Persona designada o removida de común acuerdo.

Sistema de Consejo Técnico: Sistema de Control Documental de Consejo Técnico.

Coordinadores Médicos: Coordinadores Médicos de las 14 coordinaciones.

Cuadro básico de medicamentos: grupo de medicamentos utilizado específicamente por los médicos del Instituto.

Formatos oficiales: Formato para justificación de medicamento fuera del cuadro básico, formato para justificación de medicamento fuera del cuadro básico de seguimiento y reporte de reacción adversa al medicamento.

IV.- REFERENCIAS

- Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de julio del 2011.
- Reglamento de ISSSTESON B.O. No. 26 Sección II del 1° de Abril del 2013.
- Reglamento del Consejo Técnico de Servicios Médicos de ISSSTESON, fecha 10 de Julio del 2008.
- Sistema de Control Documental de Consejo Técnico.
- Cuadro básico de medicamentos.

V.- POLÍTICAS

- Se celebrarán sesiones ordinarias cada semana y de forma extraordinaria cuando así lo requiera la urgencia que se presente.
- Podrán subrogarse medicamentos fuera del cuadro básico que pongan en riesgo la vida del paciente a mediano y a corto plazo, siempre y cuando se soliciten con la justificación del médico tratante, previa autorización del Jefe de Servicio y Director del Hospital o Coordinador Médico responsable y posteriormente remitirse a la Subdirección de Servicios Médicos para su aprobación.
- Recepción de tramites será de lunes a viernes en un horario de 8:00 a.m. a 15:00 p.m.
- Todo trámite de solicitud para la autorización de medicamentos que se encuentre fuera del cuadro básico de la Institución invariablemente deberán venir acompañados de:
 - a) Receta médica debidamente requisitada por el médico tratante.
 - b) Justificación médica en los formatos oficiales que para el efecto les proporcione la Subdirección Médica de los Hospitales y Coordinaciones médicas a cargo.
 - c) Copia de la credencial del servicio médico vigente.
- El medicamento fuera del cuadro básico, solamente se autorizará al derechohabiente o beneficiario directo, no es procedente para padres arancelados o afiliados al Sistema Integral de Servicio Médico para Padres.
- El medicamento fuera del cuadro básico indicado por el médico afiliado deberá expedirse con diagnóstico y justificación.
- En caso de omitir alguno de los requisitos solicitados, dicho trámite no será recibido por este Consejo Técnico.
- Si cumple con los requisitos se capturan en el Sistema de Control Documental de Consejo Técnico los siguientes datos:
 - o Número de afiliación del derechohabiente. (al capturar el número de afiliación, el sistema arroja los datos generales del derechohabiente).
 - o Selecciona el tipo de formato (si es por primera vez o de seguimiento).
 - o Captura la clave del doctor que dio el visto bueno en la receta de medicamentos.
 - o Captura fecha de expedición de la receta de medicamentos y fecha de recepción en Consejo Técnico.
 - o Captura origen de la receta de medicamentos: Hospitales, Coordinaciones Médicas de ISSSTESON.
 - o Guarda documentación capturada en el Sistema de Control Documental de Consejo Técnico e imprime reporte para dictamen en Consejo Técnico.
- Los trámites de solicitud de medicamento de seguimiento fuera del cuadro básico, previa reunión de seguimiento por parte de Consejo técnico, siempre son autorizados.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P27-A01/Rev.04	Diagrama de flujo del procedimiento de solicitud de medicamento fuera del cuadro básico por primera vez o de seguimiento	Ver anexo
63-MED-P27-F01/Rev.04	Formato de reacciones adversas	Ver anexo
63-MED-P27-F02/Rev.04	Formato de solicitud de medicamento por primera o de seguimiento	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1.		Recepción de trámite de solicitud de medicamento por primera vez o seguimiento fuera del cuadro básico	
1.1	Asistente administrativo de Consejo Técnico	Recibe trámite de solicitud de medicamento por primera vez o seguimiento del solicitante(Director de los diferentes hospitales y/o Coordinadores médicos) de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas.	trámite de solicitud de medicamento por primera vez o seguimiento
1.2		Verifica que la documentación, este integrada por la solicitud de medicamentos fuera del cuadro básico ,receta original, formato de justificación, copia del talón de cheque del último mes y copia de la credencial ISSSTESON. revisa que la documentación esté completa y que cumpla con los requisitos establecidos, que las fechas entre los documentos presentados coincida y la credencial del servicio médico este vigente.	
		"Si cumple con los requisitos"	
1.3		Recibe y sella la documentación, agrega nombre, Fecha y hora de recepción.	
		" Si no cumple con los requisitos "	
1.4		Turna trámite a solicitante (Director de los diferentes hospitales y/o Coordinadores médicos) notificando por medio de oficio el incumplimiento de los requisitos. Ver políticas. Fin del procedimiento	Oficio
		" Una vez capturado el trámite de solicitud de medicamento por primera vez o seguimiento fuera del cuadro básico"	
1.5		Busca relación de trámites capturados e imprime reporte de los tramites autorizados anteriormente en consejo técnico de cada una de las solicitudes recibidas capturadas en el Sistema de control Documental y reporte del sistema de farmacias, turna a revisión a Consejo Técnico.	
1.6		Los días lunes de cada semana captura en el Sistema de Control Documental de Consejo Técnico, (datos de la receta de medicamentos, afiliación del derechohabiente y clave del doctor que dio el visto bueno. Ver políticas.	Hoja de trabajo en Sistema de Control Documental de Consejo Técnico
1.7		Ordena las Solicitudes de los tramites por folio e Imprime la hoja de trabajo	
1.8		turna a secretario técnico de consejo técnico la hoja de trabajo con las solicitudes recibidas de la semana que serán valoradas en la reunión de los martes de consejo técnico	
2.		Dictaminación de Consejo Técnico	
2.1	Integrantes de Consejo Técnico	Los días Martes de cada semana Somete a consideración y valoración de los integrantes de Consejo Técnico cada uno de las solicitudes de los tramites capturados previamente de la hoja de trabajo para su dictamen quedando constancia en la minuta	
		"Si el trámite es rechazado por Consejo Técnico"	

2.2	Coordinador de Medicamentos del Consejo Técnico	En el caso de los trámites improcedentes se hace llegar la respuesta al interesado a través de las coordinaciones locales o CMDICH. Elabora oficio de notificación al solicitante (Directores de Hospitales, Coordinadores Médicos de ISSSTESON y Hospital San José). El motivo de su rechazo. Fin del procedimiento.	Oficio
		"Si el trámite es autorizado por Consejo Técnico"	
2.3		envía a firma de autorización las recetas de las solicitudes procedentes a la Coordinación General de Atención Médica y posteriormente envía una copia de la receta al Departamento de Adquisiciones para proceder a la compra.	
2.4		Imprime del Sistema de Consejo Técnico oficio final de autorización de trámite de solicitud de medicamento por primera vez o seguimiento fuera del cuadro básico y lo turna para revisión	Oficio de autorización de trámite de solicitud de medicamento por primera vez o seguimiento fuera del cuadro básico
2.5		Aprobado el oficio final del dictamen, turna a firma	
2.6		Recibe el oficio firmado ,lo escanea y fotocopiarlo para turnar a proveeduría las recetas originales y oficios de autorización de los medicamentos que se van a adquirir con copia para su seguimiento, los vales que se generan en consejo técnico se envían al origen de la receta médica. de tener medicamento en existencia en farmacias se firma y sella la receta autorizando al derecho habiente que lo surta.	
2.7	Secretaria Técnica de consejo tecnico	Cierra e imprime la Minuta, turna a firma de cada uno de los integrantes del Consejo Técnico.	Minuta.
2.8		Organiza las copias de los trámites por fecha de minutas y archiva documentación en el minutarario de Consejo Técnico.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

C. Miriam Militza Corrales Lopez
Auxiliar Administrativo

Lic. Iliana Maria Moreno Symonds
Secretaria del Consejo Técnico de la
Subdirección de Servicios Médicos

Dr. Luis Becerra Hurtado
Subdirector de Servicios Médicos.

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Solicitud de medicamento fuera del cuadro básico por primera vez o de seguimiento.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P27/Rev.04	Fecha de elaboración: 14/05/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Formato para justificación de medicamento fuera del cuadro básico.	Coordinador de Medicamentos del Consejo Técnico	Papel	3 años	Oficina de la Subdirección y Servicios Médicos	Archivo General
2	Reporte de reacción adversa al medicamento.	Coordinador de Medicamentos del Consejo Técnico	Papel	3 años	Oficina de la Subdirección y Servicios Médicos	Archivo General

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Trámite de solicitud de servicios que se encuentran fuera del seguro médico por reposición o por pago directo.

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P28/Rev.04

FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Dictaminar la reclamación por las solicitudes de servicios que se encuentran fuera del seguro médico por reposición o por pago directo por el derechohabiente.

II.- ALCANCE

Consejo Técnico

III.- DEFINICIONES

Consejo Técnico de Servicios Médicos: es un cuerpo colegiado, autónomo en cuanto a sus decisiones, cuya función básica es la de analizar y dictaminar sobre los problemas operativos del área médica del Instituto y proponer criterios para su solución.

Integrantes de Consejo Técnico: Presidente: Subdirector de Servicios Médicos, Asesor: Asesor del Subdirector de Servicios Médicos, Vocales: Coordinador de Atención Médica, Coordinación de Hospitales Subrogados y desconcentrados, Jefe del Departamento de Liquidaciones Médica, Coordinación de Almacén General y Farmacias, Director del Centro Médico Dr. Ignacio Chávez, y Subdirector de Servicios Médicos del Centro Médico Dr. Ignacio Chávez o sus suplentes previamente acreditados, Secretario Técnico: Persona designada o removida de común acuerdo.

Solicitudes: solicitudes de servicio que se encuentran fuera del seguro médico por reposición o por pago directo.

S.A.T: Servicio de administración tributaria.

I.V.A: Impuesto al valor agregado.

I.S.R: Impuesto sobre la renta.

IV.- REFERENCIAS

- Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de julio del 2011.
- Reglamento de ISSSTESON B.O. No. 26 Sección II del 1° de Abril del 2013.
- Reglamento de Servicios Médicos del ISSSTESON B.O No. 10 Secc. II fecha: lunes 4 de agosto de 1997.
- Reglamento del Consejo Técnico de Servicios Médicos de ISSSTESON, fecha 10 de Julio del 2008.
- Sistema de Control Documental de Consejo Técnico.
- Procedimiento de trámite pago, código: 63-FIN-P01/REV/00.
- Procedimiento de trámite de solicitudes de reembolsos por gastos médicos código: 63-MED-P30/Rev.00.
- Página de internet del SAT: www.sat.gob.mx.

V.- POLÍTICAS

• Para el trámite de solicitud de servicios que se encuentran fuera del seguro médico por reposición o por pago directo, el derechohabiente podrá solicitar a la Subdirección de Servicios Médicos el dictamen cuando así proceda, deberá presentar los siguientes requisitos:

I. El derechohabiente presentará una solicitud debidamente firmada ante la Subdirección de Servicios Médicos.

II. Se acompañara el resumen clínico del padecimiento elaborado por el médico tratante, así como los estudios clínicos o de gabinete que se hayan realizado.

III. Se exhibirán los documentos originales que amparan la solicitud de servicio que se encuentran fuera del seguro médico por reposición o por pago directo, a nombre del titular o derechohabiente menor de edad.

IV. Se anexara a la solicitud presentada copia de la credencial de servicios médicos de ISSSTESON vigente, que lo acredite como derechohabiente.

V. Se señalará el domicilio y teléfono, así como los datos del organismo donde labora y

Lo demás que considere la Subdirección de Servicios Médicos, para el dictamen médico correspondiente.

• Recepción de tramites será de lunes a viernes en un horario de 8:00 a.m. a 15:00 p.m.

• Todo tipo de pago ya sea por pago directo o reposición efectuada deberá soportarse con facturas o recibos de honorarios vigentes que reúnan los siguientes requisitos fiscales:

a) Los recibos o facturas deberán contener la cantidad y descripción que amparen el costo del servicio, así como el nombre del paciente al que se le brindo el servicio médico.

b) Solamente se autorizaran comprobantes fiscales a nombre del derechohabiente mayor de edad o titular, así mismo será rechazado todo comprobante que presenten alteraciones, tachones o importes y fechas "remarcadas", en caso de hospitales deberán anexar estados de cuenta.

c) Al tramitar una reposición o pago directo por concepto de medicamento, éste deberá contener la factura original debidamente requisitada (requisitos fiscales), el vale de subrogación debidamente sellada y firmada, por escrito la justificación de la compra del medicamento o servicio del solicitante y credencial de servicios médicos vigente.

d) Al tramitar cualquier solicitud de servicio que se encuentran fuera del seguro médico por reposición o por pago directo deberá anexarse a estos, el oficio de referencia de la Subdirección de Servicios Médicos, la solicitud del derechohabiente, el documento debidamente firmado por la autoridad médica que corresponda que valide el procedimiento médico, así como los demás documentos anteriormente mencionados, para el estudio del caso, a través del Consejo Técnico.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P28-A01/Rev.04	Diagrama de flujo de solicitud de servicios que se encuentran fuera del seguro médico por reposición o por pago directo	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1.		Recepción del trámite solicitudes de servicios que se encuentran fuera del seguro médico por reposición o por pago directo	
1.1	Secretaria de la Subdirección de Servicios Médicos	Recibe trámite de solicitud de Servicios fuera de seguro médico por reposición o por pago directo del Derechohabiente, director de hospital y/o cualquiera de las 14 Coordinaciones Médicas de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas.	
1.2		Revisa que la documentación cumpla con todos los requisitos	
		"Si cumple con los requisitos"	
1.3		Recibe la documentación, sella, agrega nombre, fecha, hora de recepción y se le da un folio en su registro.	Registro Electrónico de Documentación Recibida en consejo técnico
1.4		Aparta y turna la solicitud a asistente administrativo para su captura en el sistema de Consejo Técnico	
		"Si no cumple con los requisitos"	
1.5		la documentación es incorrecta no se recibe y se asesora al solicitante para que la complete	
2.		Seguimiento de trámite de servicios que se encuentran fuera del seguro médico	
2.1	Asistente Administrativo	Recibe trámite de solicitud, comprobando que la documentación este completa y cumpla con los requisitos establecidos	
2.2		Los días Lunes de cada semana realiza la captura en el sistema del Consejo Técnico de las solicitudes recibidas(afiliación del derechohabiente, nombre completo, localidad, concepto y factura con el importe total)	Hoja de trabajo en Sistema de Control Documental de Consejo Técnico
		" Una vez capturado el trámite de servicios que se encuentran fuera del seguro médico"	
2.3		Organiza todos los trámites de pagos y verifica en el Sistema de Consejo Técnico lo capturado.	
2.4		Imprime la hoja de trabajo y turna al Secretario Técnico junto con las solicitudes recibidas de la última semana para su valoración en la reunión de Consejo Técnico los días martes de cada semana.	
3.		Dictaminación de Consejo Técnico	
3.1	Integrantes del Consejo Técnico	Los martes de cada semana se somete a consideración y valoración de los integrantes de Consejo Técnico cada uno los trámites de la hoja de trabajo previamente capturado, se dictaminan quedando constancia en minuta.	
		"Una vez concluida la reunión de Consejo Técnico"	
3.2	Secretaria técnica de Consejo Técnico	Turna soporte documental del dictamen de tramite de servicios fuera al asistente Administrativo para su captura en el Sistema de Consejo Técnico.	
4.		Captura de dictamen final de tramite de solicitud de servicios fuera del seguro medico	
4.1	Asistente administrativo	Captura en el sistema del Consejo Técnico el dictamen final (tramite procedente o improcedente)	Dictamen final en Sistema de Control Documental de Consejo Técnico
4.2		Se elabora e imprime el oficio final con el dictamen de la solicitud y pasa el trámite a revisión.	Oficio
5		Seguimiento a solicitud de servicios fuera del seguro medico	

5.1	Secretaria Técnica de Consejo de Consejo Tecnico	Recibe y revisa oficio final de autorización del trámite correspondiente y lo turna al: - Presidente del Consejo Técnico, - Secretario a Consejo Técnico, para sus firmas correspondientes.	Oficio de autorización
5.2		Turna oficio firmado asistente administrativo de consejo técnico para su Seguimiento.	
5.3	Asistente administrativo	Recibe oficio de trámite de solicitud firmado sacando copia tanto al oficio y soporte documental y turna al Departamento correspondiente para su seguimiento	
5.4	Secretaria Técnica de Consejo Técnico	Cierra e imprime la minuta y pasa a firma de cada uno de los integrantes de consejo técnico	Minuta
5.5		Organiza las copias de los tramites por fecha de minuta y archiva en el minutario de Consejo Técnico.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

C.Taide Gil Alcaraz
Auxiliar Administrativo

Lic. Iliana Maria Moreno Symonds
Secretaria del Consejo Técnico de la
Subdirección de Servicios Médicos

Dr. Luis Becerra Hurtado
Subdirector de Servicios Médicos

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Trámite de solicitud de servicios que se encuentran fuera del seguro médico por reposición o por pago directo.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P28/Rev.04	Fecha de elaboración: 14/05/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
3	Sistema de Control Documental de Consejo Técnico	Asistente del Coordinador Administrativo del Consejo Técnico	Electrónico	Indefinido	Sistema de Consejo Técnico	Sistema de Consejo Técnico

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Trámite para entrada de quejas, sugerencias y felicitaciones.

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P29/Rev.02

FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Fortalecer la calidad en la atención y prestación de servicios al derechohabiente a través de la comunicación entre el usuario y la institución, creando una mejor percepción del instituto hacia el derechohabiente.

II.- ALCANCE

Aplica a todos los derechohabientes y las áreas de ISSSTESON.

III.- DEFINICIONES

• Instituto: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los trabajadores del Estado.

IV.- REFERENCIAS

- Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de julio del 2011.
- Reglamento de ISSSTESON B.O. No, 26 Sección II del 1º de Abril del 2013.

V.- POLÍTICAS

- El tiempo de respuesta a las quejas enviadas a las áreas, serán cinco días hábiles.
- Toda respuesta recibida por parte de las áreas, deben contener una propuesta de mejora.
- Establecer las bases para corregir o perfeccionar actitudes o prácticas en la prestación de los servicios por medio de estadísticas mensuales.
- Tener una visión integral de la percepción de los derechohabientes .
- Los titulares de las unidades hospitalarias, clínicas, módulos y coordinaciones médicas serán responsables una vez notificada la queja, sugerencia o felicitación.
- Los motivos de las quejas, específicamente los de carácter especial, serán tratados con discreción durante el proceso de seguimiento y en las instancias correspondientes.
- Mantener contacto con los quejosos excepto en la entrada de atención Ciudadana de la oficina del Ejecutivo del estado, para la procuración de la satisfacción de los derechohabientes.
- Dar seguimiento a todas las quejas, por medio de llamadas a los quejosos.
- Dar de alta a todas las quejas, sugerencias o felicitaciones en la base de datos de la Unidad de Vinculación.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P29-A01/Rev.02	Diagrama de Flujo del Procedimiento del Trámite para entrada de quejas, sugerencias y felicitaciones	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1.		Recepción de Queja, Sugerencia o Felicitación o Solicitud de Información	
1.1	Supervisor y/o Operador de Línea Contacto	Recibe queja o sugerencia, Felicitación o Solicitud de Información.	
		"Si el trámite es por Página Web ISSSTESON"(correo electrónico: quejasysugerencias@isssteson.gob.mx)	
1.2	Supervisor de Línea Contacto/Operador de Línea Contacto	Recibe la queja, sugerencia, felicitación o solicitud de información por medio de Microsoft Outlook	
1.3		Se imprime correo con queja, sugerencia o felicitación	Correo Electrónico
2.		Clasificación de Queja, Sugerencia o Felicitación o Solicitud de Información	
2.1		Captura la queja, sugerencia, felicitación o solicitud de información; según motivo de contacto en sistema 01 800 contacto.	
2.2		Verifica datos de queja o felicitación vía línea telefónica o por sistema de vigencias	
2.3		Se llena y se imprime formato de registro de servicios de línea contacto con los datos generales del Derechohabiente, clasificación y resumen de queja, sugerencia o felicitación	Formato de registro de servicio
2.4		Busca respuesta inmediata en el área involucrada y la comunica por teléfono al derechohabiente. Salto paso 6.3.	
		"Si es un caso con dificultad"	
2.5		Se crea oficio dirigido al Jefe de Área responsable de la queja, sugerencia o felicitación y se anexa copia del correo recibido y formato de registro de servicio	Oficio de Vinculación y Atención al Derechohabiente
2.6	Jefe del Departamento de Vinculación y Atención al Derechohabiente	Firma el Oficio y da el Vo.bo., y remite oficio a operadores de Línea de Contacto.	
2.7	Supervisor y/o Operador de Línea Contacto	Recibe el oficio y genera copias, las cuales son enviadas a las áreas involucradas.	
2.8		Se anexan oficios recibidos al formato de registro de servicio y se resguarda en carpeta de quejas de Línea de contacto	
		"Si es tramite por Línea Telefónica"(01 800 00 678 90 o 319 00 66 opción 2)	
3.		Recepción de Queja, Sugerencia o Felicitación o Solicitud de Información o Gestión	
3.1	Supervisor y/o Operador de Línea de Contacto	Recibe Queja, Sugerencia, Felicitación o Solicitud de Información o Gestión Vía Telefónica	
3.2		Clasificación de Queja, Sugerencia, Felicitación o Solicitud de Información o Gestión	
3.3		Captura la queja, sugerencia, felicitación o solicitud de información o gestión según motivo de contacto en sistema 01 800 contacto.	
3.4		Verifica datos de queja o felicitación vía telefónica o por sistema de vigencias	
3.5		Se llena formato de Registro de Servicios de Línea Contacto con datos generales del derechohabiente, Clasificación y Resumen de Queja, Sugerencia o Felicitación	Formato de Registro de Servicio

3.6		Busca respuesta inmediata en el área involucrada y la comunica al Derechohabiente. Salto a paso 6.3.	
		"Si es caso con dificultad"	
4.		Se crea oficio dirigido al Jefe de Área responsable de la queja, sugerencia o felicitación	Oficio de Vinculación o Atención al Derechohabiente
4.1	Jefe del Departamento de Vinculación y Atención al Derechohabiente	Firma el Oficio y da el Vo.bo.,y remite oficio a operadores de Línea de Contacto	
4.2	Supervisor y/o Operador de Línea Contacto	Recibe el oficio y genera copias, las cuales son enviadas a las áreas involucradas.	
4.3		Archiva copia de recibido de oficio enviado junto a formato de registro de servicios en carpeta de quejas de línea de contacto	
		"Si el trámite es por Contraloría del Estado"	
5.	Jefe del Departamento Vinculación y Atención al Derechohabiente.	Recibe copia de quejas, Felicitación o Sugerencia y Remite a Operador de Línea de contacto.	
5.1	Operador de Línea de Contacto	Recibe copia de oficio de queja, sugerencia o Felicitación para archivo y generación de estadísticas. Paso a fin	
		Seguimiento de queja	
6.	Coordinador del Centro de Atención telefónica	Da seguimiento mediante manejo de estatus de queja en hoja de Microsoft Excel.	
		Respuesta de Queja	
6.1	Jefe del Departamento de Vinculación y atención al Derechohabiente	Recibe Oficio de Respuesta de Parte Área Involucrada y remite oficio a Coordinador de Línea de Línea de Contacto	Oficio de Respuesta de Área Involucrada
6.2	Supervisor de Línea de Contacto	Recibe oficio de respuesta y comunica vía telefónica respuesta recibida al Derechohabiente	
6.3	Supervisor y/o Operador de Línea de contacto	Se archiva Oficio de respuesta recibido del área Involucrada	
6.4		Se escribe en el seguimientos de queja "Solventada" con referencia de respuesta en sistema 01800 contacto y hoja de Microsoft Excel. Paso a fin	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

C.P Francisco Javier Paredes
Ocampo Enlace del Departamento
de Vinculación y Atención al
Derechohabiente

Mtro. Moises Ismael Beiles G. / Jefe
del Departamento de
Vinculación y Atención al
Derechohabiente.

Dr. Luis Becerra Hurtado
Subdirector de Servicios Médicos

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Trámite para entrada de quejas, sugerencias y felicitaciones.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P29/Rev.02	Fecha de elaboración: 14/05/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Oficio de Atención Ciudadana.	Jefe del Departamento de Vinculación y Atención al derechohabiente.	Papel	5 años	Archivo del Departamento de Vinculación.	Archivo General
2	Queja por página web.	Jefe del Departamento de Vinculación y Atención al derechohabiente.	Papel	5 años	Archivo del Departamento de Vinculación.	Archivo General

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Agenda de citas médicas de primer nivel de atención a la salud

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P30/Rev.02

FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Brindar atención telefónica con calidad y calidez, de una manera ágil y con cordialidad a los Derechohabientes que deseen programar una cita.

II.- ALCANCE

Derechohabientes que residen en el municipio de Hermosillo, Sonora.

III.- DEFINICIONES

ISSSTESON: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

CAT: Centro de Atención Telefónica

Sistema Central de citas médicas ISSSTESON.

Médico de núcleo: División territorial en el cual están agrupados los derechohabientes según domicilio.

IV.- REFERENCIAS

Ley 38 ISSSTESON

Reglamento de ISSSTESON

V.- POLÍTICAS

- Guardar en todo momento discreción y confidencialidad en el manejo de información de los Derechohabientes.
- Conducirse de manera respetuosa y responsable al Derechohabiente.
- Agendar citas en un tiempo menor a 4 minutos.
- En caso de llamadas para información, sugerencias o queja; el operador transfiere las llamadas a Línea Contacto.
- Solo con la autorización del Jefe del Departamento de Vinculación y Atención al Derechohabiente, se podrá proporcionar información contenida en los reportes e informes del Centro de Atención Telefónica.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P30-A01/Rev.02	Diagrama de flujo de citas médicas de primer nivel de atención a la salud	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1.		Agenda de Cita Médica, Dental, Laboratorio o Médico Subrogado	
1.1	Operador de Línea Telefónica	Recibe llamada de Derechohabiente solicitando cita médica o dental.	
1.2		Solicita su número de afiliación o el nombre del derechohabiente.	
1.3		Ingresa al sistema y verifica disponibilidad de horario con el médico de familia que corresponde.	
1.4		Agenda cita médica, dental, Laboratorio o Médico Subrogado. Salto a paso 1.6	
1.5		Comunica al derechohabiente que acuda a la Unidad correspondiente, para que sea atendido. Salto paso 2.	
1.6		Proporciona al derechohabiente los siguientes datos e indicaciones de su cita. <ul style="list-style-type: none"> • Folio • Nombre del Derechohabiente • Unidad médica de primer nivel en donde le corresponde la cita. • Consultorio • Nombre del Médico • Fecha • Horario 	
1.7		Solicita al derechohabiente que confirme los datos de su cita para cualquier duda o aclaración.	
		" El derechohabiente tiene alguna sugerencia o queja"	
1.8		Despide agradeciendo el uso del Sistema de cita telefónica.	
2.		Información, Sugerencias, Quejas	
2.1		Transfiere la llamada al área de Contacto Directo 01 800	
3.		Reporte diario de registro	
		"Al finalizar el día"	
3.1	Operador de Línea Telefónica	Envía por medio electrónico al Supervisor del Centro de Atención Telefónica el reporte diario de registro que arroja el sistema de citas telefónicas junto con el reporte de acciones no reportadas en sistema.	Reporte diario de registro, el reporte de acciones no reportadas por el sistema
3.2	Supervisor del Sistema de Citas Telefónicas	Recibe del operador de línea telefónica por medio electrónico el reporte diario de registro que arroja el sistema de citas telefónicas junto con el reporte de acciones no reportadas en el sistema.	
3.3		Realiza el concentrado de los dos reportes por separado y envía de manera electrónica los dos reportes mensualmente al Coordinador del Centro de Atención Telefónica.	
3.4	Coordinador del Centro de Atención Telefónica	Recibe del Supervisor del Centro de Atención Telefónica por medio electrónico el concentrado de los dos reportes mensuales para la elaboración de informes mensuales y trimestrales.	
3.5		Elabora y entrega el informe mensual/trimestral al Jefe del Departamento de Vinculación y Atención al Derechohabiente para su revisión y autorización	Informe Mensual/Trimestral
3.6	Jefe del Departamento de Vinculación y Atención al Derechohabiente	Recibe del Coordinador del Centro de Atención Telefónica el informe trimestral y oficio para revisión y autorización.	

3.7		Revisa y autoriza el informe trimestral y envía por oficio a la Unidad de Planeación e Innovación Institucional para su revisión y soporte documental del Programa Operativo Anual (POA).	Oficio de Informe Trimestral (POA)
3.8		Archiva oficio sellado e informe trimestral en su expediente correspondiente.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

C.P Francisco Paredes Ocampo
Enlace del departamento de
Vinculación y Atención al
Derechohabiente

Mtro. Moises Ismael Beiles
Gonzalez Jefe del Departamento
Vinculación y Atención al
Derechohabiente.

Dr. Luis Becerra Hurtado
Subdirector de Servicios Médicos

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Agenda de citas médicas de primer nivel de atención a la salud	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P30/Rev.02	Fecha de elaboración: 14/05/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Sistema Central de citas médicas ISSSTESON.	Supervisor del Sistema de Citas Telefónicas	Electrónico	5 años	Sistema Central de Citas Médicas	Sistema Central de Citas Médicas
2	Reporte diario de registro	Operador	Electrónico	5 años	Sistema Central de Citas Médicas	Sistema Central de Citas Médicas
3	Reporte de acciones no reportadas por el sistema	Operador	Electrónico	5 años	Sistema Central de Citas Médicas	Sistema Central de Citas Médicas

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención del derechohabiente en consulta de enfermería

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P31/Rev.02

FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Contribuir en el bienestar del derechohabiente mediante la implementación oportuna de acciones de promoción, prevención, detección y tratamiento.

II.- ALCANCE

Aplica al Servicio de Enfermería del Cias Sur.

III.- DEFINICIONES

ISSSTESON: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora .
 Consulta de Enfermería: Conjunto de servicios que se proporcionan al individuo, con el fin de promover, proteger y restaurar la salud. (Norma Oficial Mexicana NOM-168-SSA1-1998, del expediente clínico).
 Expediente Clínico: Instrumento médico legal propiedad de la institución, expedido en beneficio del paciente, que se conserva por un período mínimo de 5 años contando a partir de la fecha del acto médico registrado.
 Paciente: Beneficiario directo de la atención médica. (Norma Oficial Mexicana NOM-168-SSA1-1998, del expediente clínico).
 Procedimiento Médico: Conjunto de actividades que realiza el personal de enfermería para la prevención específica y el diagnóstico o tratamiento quirúrgico o no quirúrgico, de las enfermedades, lesiones u otros problemas relacionados con la salud. (Norma Oficial Mexicana NOM-040-SSA2-2004, en materia de información en salud).
 Promoción y prevención de la salud: es el proceso que permite a las personas incrementar el control sobre su salud para mejorarla.
 Cartilla: Cartilla Nacional de Salud (cartilla de salud).
 Guía: Guía para el cuidado de buena salud.

IV.- REFERENCIAS

- Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de julio del 2011.
- Ley General de Salud. Título Tercero, Capítulo I, artículos 23 y 27, fracción III, Capítulo II Atención Médica, Artículo 33, fracciones I, II y III. Diario Oficial de la Federación, 7 de febrero de 1984, reformas y adiciones.
- Reglamento de ISSSTESON B.O. No. 26 Sección II del 1º de Abril del 2013.
- Reglamento de Servicios Médicos, B.O. Núm. 10, Secc. I, Fecha 5 de Febrero del 2008.
- Norma Oficial Mexicana NOM-040-SSA2-2004, En Materia de Información en Salud. Diario Oficial de la Federación, 28 de septiembre de 2005.
- Norma Oficial Mexicana NOM-168-SSA1-1998, Del Expediente Clínico. Diario Oficial de la Federación, 07 de diciembre de 1998, reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana NOM-178-SSA1-1998, Que establece los Requerimientos Mínimos de Infraestructura y Equipamiento de Establecimientos para la Atención Médica de Paciente Ambulatorio.
- Sistema Inteligente ISSSTESON (SII).
- Cartilla Nacional de Salud.

V.- POLÍTICAS

- El servicio de consulta externa se proporcionara al derechohabiente, en base a la reglamentación institucional, siempre y cuando confirme la vigencia de derecho.
- En el caso de que el derechohabiente sea pediátrico ó adulto mayor, la atención se brindará únicamente si es acompañado de un familiar mayor de edad.
- El personal médico, de enfermería y administrativo atenderá a los usuarios con la diligencia y la debida ética que el servicio médico requiera.
- El personal del servicio de enfermería se apegará a los tiempos que asignen las autoridades competentes para la atención médica a cada derechohabiente (como lo establecen los indicadores de evaluación de la calidad y desempeño establecidos, tiempos específicos para derechohabientes de primera vez y subsecuente en el año).
- La atención deberá otorgarse en instalaciones limpias, ordenadas y seguras, antes, durante y después de la práctica médica.
- La enfermera se apegarán a los tiempos que asignen las autoridades competentes para la atención médica a cada usuario, como lo establecen los indicadores de evaluación de la calidad y desempeño establecidos, tiempos específicos para paciente de primera vez y subsecuente en el año.
- El proceso de atención de enfermería comprende las siguientes acciones: apertura de expediente clínico electrónico, valoración de signos vitales y somatometría, implementación de las acciones del programa es tiempo cuidate en las etapas de la vida.
- Se deberá manejar obligatoriamente el expediente clínico, como único documento médico legal, propiedad de la institución y se elaborará desde la primera vez que el usuario demanda el servicio.
- En caso de requerir atención médica inmediata deberá remitirlo al servicio de urgencias del Centro Médico Dr. Ignacio Chávez, previa valoración médica.
- Cualquier solicitud especial deberá ser atendida por el coordinador de consulta de enfermería.
- La consulta de enfermería se efectuara en un horario de 7:00 a 21hrs.
- La enfermera apoyara al médico en caso necesario.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P31-A01/Rev.02	Diagrama de flujo del procedimiento de atención del derechohabiente en consulta de enfermería	Ver anexo
63-MED-P31-F01/Rev.02	Formato de control de distribución de cartillas a usuarios	Ver anexo
63-MED-P31-F02/Rev.02	Formato de cuestionario de factores de riesgo	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1	Enfermera de familia	Recibir y saludar amablemente al derechohabiente y a su acompañante.	
2		Presentarse por su nombre y preguntar cuál es el motivo por el que acude al servicio.	
3		Solicitar la Cartilla de Salud, si no cuenta con ella entregar junto con las Guías para el Cuidado de la Salud.	Control de distribución de cartillas a usuarios
4		Realizar medición de signos vitales, somatometría y de ser necesario glucosa capilar.	
5		Identificar factores de riesgo.	Cuestionario de factores de riesgo
6		Realizar el registro correspondiente en cartilla nacional de salud y expediente clínico electrónico.	SII: Expediente clínico electrónico
7		Orientar acerca del nuevo modelo de atención de ISSSTESON y los servicios con los que cuenta el Policlínico Hermosillo: Somatometría, medicina preventiva, enfermería de familia, curaciones, Papanicolaou, laboratorio, rayos X, salud mental, nutrición, epidemiología, consulta médica familiar.	
8		Anotar en cartilla cita de seguimiento e informar sobre la importancia de asistir	
9		Pasar al derechohabiente al consultorio médico de familia.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

Enfermeras Reyna Gpe Rascon Valenzuela y Miriam García Galaviz
Coordinadoras de Enfermería de Turno Matutino y Vespertino

Enfermera Francisca Medrano Trujillo
Jefa de Enfermería

Dr. Jose Alberto Partida Aguirre
Director del Cias Sur.

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención del derechohabiente en consulta de enfermería	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P31/Rev.02	Fecha de elaboración: 14/05/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Control de distribución de cartillas a usuarios	Coordinador de Enfermería	Papel	5 años	Coordinación de enfermería	Archivo General
2	Cuestionario de factores de riesgo	Coordinador de Enfermería	Papel	5 años	Coordinación de enfermería	Archivo General
3	Expediente clínico electrónico	Coordinador de Enfermería	Electrónico	5 años	SII	Sistema SII

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención del derechohabiente en consulta externa

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P32/Rev.01

FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Mejorar la salud de los derechohabientes de ISSSTESON, mediante la prestación de los servicios de atención médica en consulta externa, de conformidad con los lineamientos técnicos en la materia y la estandarización de los procedimientos.

II.- ALCANCE

Aplica a personal médico de consulta externa Cias Sur.

III.- DEFINICIONES

ISSSTESON: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora .

Atención de consulta ambulatoria: Servicio que se otorga a toda persona que acude a un establecimiento de salud, para consulta o tratamiento sin que sea hospitalizada. (NOM-035-SSA3-2012).

Consulta externa: Atención médica que se otorga al paciente ambulatorio, en un consultorio o en el domicilio de dicho paciente, que consiste en realizar un interrogatorio y una exploración física para integrar un diagnóstico y/o dar seguimiento a una enfermedad diagnosticada previamente.

La consulta externa se clasifica como general cuando es otorgada por un médico general o de familia, mientras que se clasifica como de especialidad cuando es otorgada por un médico especialista, ya sea de alguna de las especialidades o de subespecialidad. (NOM-035-SSA3-2012).

Consulta de primera vez: Atención otorgada a una persona, por personal de salud, cuando acude a la primera consulta por una enfermedad o motivo determinado en la unidad. (NOM-035-SSA3-2012).

Consulta subsecuente: Atención otorgada al paciente, por personal de salud, cuando asiste por la misma enfermedad o motivo por el que ya se le otorgó una consulta en la unidad. (NOM-035-SSA3-2012).

Consultorio: Establecimiento público, social o privado, ligado a un servicio hospitalario o dedicado al ejercicio profesional independiente, que tenga como propósito prestar servicios de atención médica a pacientes ambulatorios. Este se puede clasificar en: consultorio de medicina general o familiar, donde se realizan actividades de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación; consultorio de especialidad cuando está

destinado a la atención de una especialidad (no se incluye la odontológica); y, consultorio de estomatología(odontología), es en el que se desarrollan actividades preventivas, curativas y de rehabilitación, dirigidas a promover, mantener y restaurar la salud bucal de las personas. (NOM-035-SSA3-2012).

Atención Médica: al conjunto de servicios que se proporcionan al individuo, con el fin de promover, proteger y restaurar su salud. (NOM-004-SSA3-2012).

Atención a la salud (servicio de atención a la salud): Conjunto de acciones coordinadas de promoción y/o de educación para la salud, protección específica, detección, limitación del daño, atención médica de enfermedades y rehabilitación, que se desarrollan por interacción de diferentes grupos de profesionales y técnicos, con el fin de preservar la salud del individuo o recuperarla, en conjunto con la familia o la comunidad. (NOM-035-SSA3-2012).

Expediente Clínico: al conjunto único de información y datos personales de un paciente, que se integra dentro de todo tipo de establecimiento para la atención médica, ya sea público, social o privado, el cual, consta de documentos escritos, gráficos, imagenológicos, electrónicos, magnéticos, electromagnéticos, ópticos, magneto-ópticos y de cualquier otra índole, en los cuales, el personal de salud deberá hacer los registros, anotaciones, en su caso, constancias y certificaciones correspondientes a su intervención en la atención médica

del paciente, con apego a las disposiciones jurídicas aplicables. (NOM-004-SSA3-2012).

Paciente: a todo aquel usuario beneficiario directo de la atención médica. (NOM-004-SSA3-2012).

Procedimientos practicados: Conjunto de actividades o intervenciones que realiza el médico o el personal de salud para diagnosticar, atender, curar, prevenir o tratar las lesiones, enfermedades o problemas de salud.(NOM-035-SSA3-2012).

Interconsulta: procedimiento que permite la participación de otro profesional de la salud en la atención del paciente, a solicitud del médico tratante. (NOM-004-SSA3-2012).

Referencia-Contrarreferencia: al procedimiento médico-administrativo entre establecimientos para la atención médica de los tres niveles de atención, para facilitar el envío -recepción-regreso de pacientes, con el propósito de brindar atención médica oportuna, integral y de calidad. (NOM-004-SSA3-2012).

IV.- REFERENCIAS

- Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de julio del 2011.
- Reglamento de ISSSTESON B.O. No. 26 Sección II del 1º de Abril del 2013.
- Reglamento de Servicios Médicos, B.O. Núm. 10, Secc. I, Fecha 5 de Febrero del 2008.
- Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico.
- Norma Oficial Mexicana NOM-035-SSA3-2012, En materia de información en salud.
- Norma Oficial Mexicana NOM-166-SSA1-1997, Para la organización y funcionamiento de los laboratorios clínicos. Diario Oficial de la Federación, 4 de diciembre de 1998, reformas y adiciones.
- Norma Oficial Mexicana NOM-178-SSA1-1998, Que establece los Requerimientos Mínimos de Infraestructura y Equipamiento de Establecimientos para la Atención Médica de Paciente Ambulatorio .
- Sistema Inteligente ISSSTESON (SII).
- Normas de ISSSTESON para la referencia y contra referencia de pacientes.
- Norma operativas de las unidades de salud a los que sean referidos los pacientes.

V.- POLÍTICAS

- El servicio de consulta externa se proporcionara al derechohabiente, en base a la reglamentación institucional, siempre y cuando confirme la vigencia de derecho.
- La atención de pacientes pediátricos se realizara únicamente con la presencia de un familiar mayor de edad.
- El personal médico, de enfermería y administrativo atenderá a los usuarios con la diligencia y la debida ética que el servicio médico requiera.
- La atención médica deberá otorgarse en instalaciones limpias, ordenadas y seguras, antes, durante y después de la práctica médica.
- El médico y la enfermera se apegarán a los tiempos que asignen las autoridades competentes para la atención médica a cada usuario, como lo establecen los indicadores de evaluación de la calidad y desempeño establecidos.
- El proceso de atención médica comprende las siguientes acciones: apertura de expediente clínico electrónico, interrogatorio, exploración física, diagnóstico, pronóstico, tratamiento, información al paciente y/o familiar y cita a consulta subsecuente.
- Se deberá manejar obligatoriamente el expediente clínico, como único documento médico legal, propiedad de la institución y se elaborará desde la primera vez que el usuario demanda el servicio.
- El personal médico deberá apegarse a establecer diagnósticos y planes de tratamiento médico basado en los contenidos de las Normas Oficiales Mexicanas vigentes de los Programas de Salud en el Primer Nivel de Atención y Guías Clínico-Terapéuticas.
- La prescripción de medicamentos se realizara de la siguiente manera:
- Prescripción de acuerdo al cuadro básico de medicamentos.
- Agregar datos de identificación del paciente (nombre completo, número de afiliación), fecha, diagnóstico y datos identificación del médico (nombre, clave institucional, registro SSA y cédula profesional) y firma autógrafa del médico.
- Indicar tres medicamentos como máximo en receta electrónica y dos en receta manual.
- Requisitar sin abreviaturas: medicamento por nombre genérico, dosis, modo de empleo y duración del tratamiento.
- Se indicará con un máximo de 30 días para tratamiento de pacientes con enfermedades crónico de generativas.
- En caso de medicamentos controlados, registrar los datos de acuerdo a la norma de medicamentos controlados e indicar solo un medicamento por receta y como cantidad máxima:
 - o Del grupo 2: dos cajas.
 - o Del grupo3: tres cajas.
- En caso de requerir el usuario ser referido a otro nivel resolutivo para su atención médica, el médico tratante seguirá el procedimiento del Sistema de Referencia-Contrarreferencia establecido.
- En caso de requerir atención médica inmediata deberá remitirlo al servicio de urgencias del Centro Médico Dr .Ignacio Chávez.
- Cualquier solicitud especial deberá ser atendida por el coordinador de consulta externa.
- La consulta externa se efectuará en un horario de 7:00 a 21 Hrs.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P32-A01/Rev.01	Diagrama de flujo de procedimiento atencion del derechohabiente en consulta externa	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1.		Recepción del derechohabiente.	
1.1	Médico General	Llama al derechohabiente paciente por su nombre y lo recibe en forma amable y cortés.	
1.2		Solicita identificación verbal (nombre), credencial del servicio médico y cartilla nacional de salud.	
2.		Valoración Médica.	
2.1		Accede al expediente electrónico del paciente y consulta notas médicas, resultados de laboratorio anteriores y cifras recientes de signos vitales y somatometría.	
2.2		Valora clínicamente a través del interrogatorio y exploración física, en un ambiente que garantice la privacidad, dignidad y seguridad del paciente.	
3		Diagnóstico y pronóstico médico	
3.1		Informa al paciente y/o familiar los resultados de la valoración, el diagnóstico de su problema de salud, signos de alarma y el pronóstico.	
3.2		Realiza nota de evolución médica, registra el plan terapéutico a seguir. Nota: en caso de identificar signos de agresión, comunica y refiere el caso a trabajo social, llena formato de caso legal, registra en su nota médica los antecedentes y manejo del paciente como caso legal.	SII: Expediente clínico
3.3		Elabora y envía electrónicamente la receta a farmacia.	
3.4		Revisa programa de "es tiempo cuídate en las etapas de tu vida" e implementa las acciones correspondientes a la edad y sexo del derechohabiente.	
3.5		Imprime, entrega la receta e informa al paciente sobre: Medicamento indicado, Dosis, Vía de administración, Horario, Duración del tratamiento y Efectos secundarios	
		En caso de ser necesario:	
3.6		Elabora, imprime y entrega solicitud de estudios de laboratorio o radiología, interconsulta a médico especialista o incapacidad médica y lo turna a radiología o laboratorio según sea el caso a programar su cita para los estudios.	
4.		Cierre de expediente	
4.1		Informa que programe cita médica vía telefónica para valorar su evolución ante el tratamiento prescrito o bien para valorar resultados de estudios solicitados.	
		"En caso de que el derechohabiente requiera atención médica de urgencia"	

4.2		Realiza nota de referencia, comunica al familiar acompañante (en caso de tratarse de ser paciente pediátrico ó adulto mayor) y lo envía al servicio de urgencias del Centro Médico Dr. Ignacio Chávez.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

Dr Miguel Salcido Gonzales
 Coordinador del Turno Matutino. Dr.
 José Cruz Tequida Carpio
 Coordinador Médico del Turno
 Vespertino.

Dr Miguel Salcido Gonzales
 Coordinador del Turno Matutino.
 Dr. José Cruz Tequida Carpio
 Coordinador Médico del Turno
 Vespertino.

Dr. Luis Becerra Hurtado
 Subdirector de Servicios Médicos

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención del derechohabiente en consulta externa	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P32/Rev.01	Fecha de elaboración: 14/05/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Expediente clínico.	Médico General	Electrónico	Indefinido	SII	Sistema SII

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Programación de citas médicas en recepción

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P33/Rev.02

FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Organizar los servicios de atención médica, mediante la confirmación y asignación de citas presenciales a los derechohabientes.

II.- ALCANCE

Aplica a personal de recepción de consulta externa del Cias Sur.

III.- DEFINICIONES

ISSSTESON: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora.

Derechohabiente: Trabajador o familiares de este que cuenten con vigencia de derechos .

Atención médica: Conjunto de servicios que se proporcionan al individuo, con el fin de promover, proteger y restaurar la salud. (Norma Oficial Mexicana NOM-168-SSA1-1998 del expediente clínico y NOM-024-SSA3-2010 del expediente clínico electrónico).

Consulta externa: Atención medica que se otorga al paciente ambulatorio, en un consultorio, que consiste en realizar un interrogatorio y exploración física, para integrar un diagnóstico. (Norma Oficial Mexicana NOM-040-SSA2-2004, en materia de información en salud).

CAT: Centro de Atención Telefónica.

SCM: Sistema de Citas Médicas.

IV.- REFERENCIAS

- Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de julio del 2011.
- Reglamento de ISSSTESON B.O. No. 26 Sección II del 1° de Abril del 2013.
- Reglamento de Servicios Médicos, B.O. Núm. 10, Secc. I, Fecha 5 de Febrero del 2008.

V.- POLÍTICAS

- El personal administrativo atenderá a los usuarios con la diligencia y la debida ética que el servicio médico requiera.
- El derechohabiente deberá presentarse directamente a recepción con credencial del servicio médico vigente.
- Se otorgara cita presencial al derechohabiente que requiere la atención médica (con prioridad a niño, embarazada y adulto mayor).
- El Coordinador Médico, autorizará la excepción de la política anterior únicamente en caso de derechohabientes con padecimientos crónicos y que estén imposibilitados para acudir personalmente. y a pacientes que requieran de solicitud de interconsulta con médico especialista (que cuenten con cita).
- La asignación de médico familiar y calendarización de la atención de consulta se realizará tomando en cuenta el núcleo que le corresponde.
- En caso de que la demanda de consulta supere a la carga de pacientes autorizada para el médico tratante, se ofrecerá cita con otro médico en turno.
- El derechohabiente deberá presentarse 15 minutos antes de la hora de su cita al consultorio de enfermería de familia.
- El derechohabiente que no se presente a la hora indicada deberá reprogramar su cita.
- Todo derechohabiente con urgencia médica, deberá dirigirse al servicio de Urgencias Hermosillo del Centro Médico Dr. Ignacio Chávez.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P33-A01/Rev.02	Diagrama de flujo del procedimiento de programación de citas médicas en recepción	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1.		Recepción del Derechohabiente	
1.1	Auxiliar Administrativo (Recepcionista)	Recibe amablemente al derechohabiente y Solicita la credencial de servicio médico.	
1.2		Verifica vigencia en SCM. ¿Paciente con servicio médico vigente? No: Indica el procedimiento a seguir para recibir la atención en caso de estar dado de baja. Salto a fin del procedimiento. Si: Continúe	
		¿Paciente citado? No: Salto al paso No. 3 Si: Continúe	
2.		Paciente con cita programada	
2.1		Solicita número de folio proporcionado por el CAT. En caso de que el derechohabiente acuda: - Con folio y Sin credencial: Busca por el nombre y apellido en el SCM y concientiza al paciente sobre la importancia de presentar su credencial. - Sin folio y Con credencial: verifica programación de cita en el SCM.	
2.2		Ingresar número de folio en SCM, verifica vigencia y sectorización. En caso de no encontrarse vigente, no pertenecer a la unidad o acudir en hora y/o fecha errónea, notificar y guiar con el coordinador médico.	
		¿Paciente puntual o con Retraso igual o menor a 10 minutos? No: Salto al paso No. 2.5 Si: Continua.	
2.3		Actualiza estatus en el SCM e Imprime ticket de confirmación de cita.	SCM
2.4		Informa al paciente el número y ubicación del consultorio de enfermería y médico de familia, haciendo hincapié en el orden de atención. Salto a fin del procedimiento	
2.5		Informa amablemente al paciente que su cita fue cancelada por sistema.	
2.6		Propone al paciente la reprogramación de su cita.	
		¿El paciente acepta la reprogramación? No: Salto al paso No. 2.8 Si: Continua	
2.7		Implementa las siguientes alternativas de programación:	

		<p>a) Con su médico de familia: revisa agenda e informa al paciente si hay disponibilidad de cita y la hora. ¿Hay citas disponibles? Si: Salto al paso No. 2.3. No: Continúe inciso b. 19</p> <p>b) Con el otro médico del núcleo: revisa agenda e informa al paciente si hay disponibilidad de cita y la hora. ¿Hay citas disponibles y el paciente acepta la reprogramación? Si: Salto al paso No. 2.3. No: Continúe inciso c.</p>	
		<p>c) Con médico del consultorio 11 y 12: revisa agendas e informa al paciente si hay disponibilidad de cita y la hora. ¿Hay citas disponibles y el paciente acepta la reprogramación? Si: Salto al paso No. 2.3. No: Continúe inciso d.</p>	
		<p>d) Con otro médico: revisa agendas e informa al paciente si hay disponibilidad de cita y la hora. ¿Hay citas disponibles y el paciente acepta la reprogramación? Si: Salto al paso No. 2.3. No: Continúe inciso e.</p>	
		<p>e) Lista de espera: en caso de que el paciente no acepte cita con otro médico o bien la agenda de todos los médicos este saturada: se le propone al paciente permanecer en lista de espera para una cancelación. Salto a fin de procedimiento</p>	
		<p>Manejo de Casos Especiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paciente inconforme, derivarlo a trabajo social, para su atención. • Paciente que requiera atención inmediata, derivarlo a Coordinación Médica. 	
2.8		<p>Informa que puede reprogramar su cita vía telefónica. Salto a fin de procedimiento</p>	
3		<p>Paciente sin cita</p>	
3.1		<p>Verifica en SCM la sectorización del paciente.</p>	
		<p>¿El paciente se encuentra sectorizado? No:</p>	
3.2		<p>Derivarlo al área de sectorización, para realizar el procedimiento de sectorización.</p>	
		<p>Si: Continuar. ¿El paciente pertenece a la unidad? No:</p>	
3.3		<p>Sensibilizar e informar sobre la importancia de atenderse en CIAS que le corresponde con el médico asignado.</p>	
		<p>Si: ¿El paciente requiere atención inmediata? No:</p>	

3.4		Sensibilizar de la importancia de programar su cita y sus beneficios, invitar a realizar llamada desde el teléfono especial para ello en el CIAS e indicar ubicación. En caso de desconocer el procedimiento, entregar el IMAN PROMOCIONAL. Si: salto a paso No. 2.7	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

Lic. Leticia Haydée Acosta amavizca
Coordinadora del turno matutino.
Guadalupe Gómez rojas
Coordinadora turno vespertino

Dr. Jose Alberto Partida Aguirre
Director del Cias Sur.

Dr. Luis Becerra Hurtado
Subdirector de Servicios Médicos

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Programación de citas médicas en recepción	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P33/Rev.02	Fecha de elaboración: 14/05/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	SCM	Auxiliar Administrativo (Recepcionista de trabajo social)	Electrónico	5 años	SII	Sistema SII

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Manejo de caso legal

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P34/Rev.01

FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Proporcionar atención a derechohabientes o familiares que han sido sujetos a maltrato o agresión que haya ocasionado un daño físico o psicológico.

II.- ALCANCE

Aplica al Servicio de Trabajo Social de Cias Sur.

III.- DEFINICIONES

ISSSTESON: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora .

IV.- REFERENCIAS

- Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de julio del 2011.
- Reglamento de ISSSTESON B.O. No. 26 Sección II del 1° de Abril del 2013.
- Reglamento de Servicios Médicos, B.O. Núm. 10, Secc. I, Fecha 5 de Febrero del 2008.

V.- POLÍTICAS

- Sólo el médico tratante del derechohabiente podrá determinar mediante el llenado de la nota médico social, si éste, padece algún tipo de maltrato, agresión o cualquier tipo de suceso que afecte la integridad física.
- Establecer una comunicación directa entre el personal del Cias Sur y las autoridades correspondientes para denunciar o dar seguimiento a situaciones de maltrato, agresión o cualquier tipo de suceso que afecte la integridad física del derechohabiente.
- Brindar orientación rápida y eficiente a derechohabientes con problemas de maltrato, agresión o cualquier tipo de suceso que afecte la integridad física.
- Se orientará e informará adecuadamente a todo derechohabiente y familiares sobre lo concerniente al seguimiento del caso.
- Informar a trabajo social para que de continuidad al caso.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P34-A01/Rev.01	Diagrama de flujo del procedimiento del manejo de caso legal	Ver anexo
63-MED-P34-F01/Rev.01	Formato de caso legal	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		Solicitud de intervención	
1.1	Trabajador Social	Recibe solicitud de intervención ante la sospecha de un caso legal	
1.3		Entrega formato de caso legal al médico de familia, para su llenado	
1.4		Recibe formato de caso legal con la información correspondiente y firmado por el médico.	
1.5		Reporta vía telefónica el caso a la autoridad correspondiente	
1.6		Recibe a la autoridad, acompaña o apoya a tomar el reporte del caso.	
1.7		Orienta al paciente y/o familiar sobre las instancias correspondientes para el seguimiento del caso.	
1.8	Trabajador Social	Registra el caso legal en bitácora y archiva el formato de caso legal en Coordinación de Trabajo Social.	Bitácora de caso legal
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

T.S. Leticia Haydee Acosta
Amavizca/Coordinador del
Servicio de Trabajo Social del Cias
Sur

C.Miriam Guadalupe Rodriguez Ruiz
Gestor de Calidad

Dr. Luis Becerra Hurtado
Subdirector de Servicios Médicos

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Manejo de caso legal	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P34/Rev.01	Fecha de elaboración: 14/05/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Bitácora de caso legal	Trabajador (a) Social	Papel	5 años	Archivo del Servicio de Trabajo Social	Archivo General

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención y seguimiento de los reportes de quejas, ideas y sugerencias

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P35/Rev.01

FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Dar respuesta oportuna y puntual a las inconformidades presentadas por los derechohabientes relativo a la atención recibida.

II.- ALCANCE

Todos los Servicios del Cias Sur.

III.- DEFINICIONES

ISSSTESON: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora .

OCDA: Órgano de Control y Desarrollo Administrativo del ISSSTESON.

IV.- REFERENCIAS

- Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de julio del 2011.
- Reglamento de ISSSTESON B.O. No. 26 Sección II del 1° de Abril del 2013.
- Reglamento de Servicios Médicos, B.O. Núm. 10, Secc. I, Fecha 5 de Febrero del 2008.

V.- POLÍTICAS

- La Dirección será responsable de recibir, investigar y dar debida respuesta a las inconformidades, planteadas por los derechohabientes.
- Las inconformidades, ideas y sugerencias serán tratadas con discreción durante el proceso de seguimiento.
- La respuesta de las quejas por parte de los jefes o coordinadores de servicios, deberá enviarse vía electrónica a Dirección y Gestión de Calidad, en lapso de 48 horas después de recibir formato de correspondencia turnada.
- Se diseñarán reportes de información derivados de las opiniones vertidas por los derechohabientes para la toma de decisiones.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P35-A01/Rev.01	Diagrama de flujo del procedimiento de atención y seguimiento de los reportes de quejas, ideas y sugerencias.	Ver anexo
63-MED-P35-F01/Rev.01	Formato de correspondencia turnada	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1.		Recepción de oficio de atención a quejas, ideas y sugerencias.	
1.1	Director del Cias Sur	Recibe del OCDA oficio de solicitud de informes de autoridad y anexo de listado de quejas de buzón.	
1.2		Elabora y entrega al servicio correspondiente, formato de correspondencia turnada y anexa copia de listado de quejas	Formato de correspondencia turnada.
1.3		Recibe vía electrónica la respuesta.	
1.4		Elabora y envía oficio de solventación al OCDA.	Oficio de solventación.
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

T.S. Leticia Haydee Acosta
Amavizca/Coordinador del
Servicio de Trabajo Social del
Cias Sur

C.Miriam Guadalupe Rodriguez Ruiz
Gestor de Calidad

Dr. Luis Becerra Hurtado
Subdirector de Servicios Médicos

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención y seguimiento de los reportes de quejas, ideas y sugerencias	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P35/Rev.01	Fecha de elaboración: 14/05/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Formato de correspondencia turnada.	Director del Cias Sur.	Papel	5 años	Archivo de Dirección	Archivo General
2	Oficio de solventación.	Director del Cias Sur	Papel	5 años	Archivo de Dirección	Archivo General

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de accidente de trabajo

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P36/Rev.02

FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Orientar e informar a todo trabajador para ser atendido en forma correcta y en el tiempo establecido con respecto a su necesidad.

II.- ALCANCE

Todo derechohabiente vigente de ISSSTESON.

III.- DEFINICIONES

ISSSTESON: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora .
Referencia: Acciones destinadas a canalizar al paciente de una unidad operativa a otra de mayor complejidad , con el fin de que reciba atención médica o se realicen exámenes de laboratorio o gabinete más especializado y tecnificados.

IV.- REFERENCIAS

- Boletín 53, Sección XIV, del 30 de Diciembre del 2010, Ley 38 de ISSSTESON.
- Boletín 26, Sección II, del 01 de Abril 2013, Reglamento interior de ISSSTESON.
- Reglamentos de los Servicios Médicos de ISSSTESON.
- Manual de organización del Cias Sur.
- Normas de ISSSTESON para la referencia y contra referencia de

V.- POLÍTICAS

- Se atenderá con prioridad, responsabilidad y calidad en los casos de agresión, maltrato, accidentes o suceso violento que afecte la integridad física del derechohabiente.
- Se promoverá la atención rápida y eficiente para pacientes con problemas de casos legales.
- Se informará adecuadamente al derechohabiente el trámite a seguir.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P36-A01/Rev.02	Diagrama de flujo de accidente de trabajo	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		Solicitud de servicios	
1.1	Trabajador Social	Recibe la solicitud de servicios y verifica vigencia de derecho al servicio médico en el SII.	
1.2		Canaliza al trabajador accidentado con el médico de familia	
1.3		Entrega aviso de accidente de trabajo al médico de familia para su respectivo llenado.	
1.4		Recibe el aviso de accidente de trabajo previamente llenado por el médico.	
1.5		Registra el aviso en la bitácora de accidentes de trabajo.	Bitácora de accidente de trabajo.
1.6		Entrega el aviso de accidente de trabajo al paciente e informa que debe continuar el trámite con su jefe inmediato.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

T.S. Leticia Haydee Acosta
Amavizca/Coordinador del
Servicio de Trabajo Social del Cias
Sur

C.Miriam Guadalupe Ruiz Rodríguez
Gestor de Calidad

Dr. Luis Becerra Hurtado
Subdirector de Servicios Médicos

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de accidente de trabajo	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P36/Rev.02	Fecha de elaboración: 14/05/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Bitácora de accidente de trabajo	Coordinador de Trabajo Social	Papel	5 años	Archivo del Servicio de Trabajo Social	Archivo ISSSTESON

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Referencia de pacientes

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P37/Rev.02

FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Agilizar las acciones de referencia de pacientes apoyando así la atención médica integral, de calidad, continua y accesible para los pacientes

II.- ALCANCE

Todo derechohabiente vigente de ISSSTESON.

III.- DEFINICIONES

ISSSTESON: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora.

Referencia: Acciones destinadas a canalizar al paciente de una unidad operativa a otra de mayor complejidad, con el fin de que reciba atención médica o se realicen exámenes de laboratorio o gabinete más especializado y tecnificados.

IV.- REFERENCIAS

- Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de julio del 2011.
- Reglamento de ISSSTESON B.O. No. 26 Sección II del 1° de Abril del 2013.
- Reglamento de Servicios Médicos, B.O. Núm. 10, Secc. I, Fecha 5 de Febrero del 2008.

V.- POLÍTICAS

- Se realizará la referencia de paciente únicamente bajo prescripción médica.
- Se proporcionará de acuerdo a los recursos disponibles, la orientación y las facilidades necesarias a los pacientes y familiares para asegurar su eficiente referencia.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P37-A01/Rev.02	Diagrama de flujo del procedimiento referencia de pacientes	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		Solicitud de Servicios	
1.1	Trabajador Social	Recibe la solicitud de servicios y verifica vigencia de derecho al servicio médico en el SII.	
1.2		Captura los datos de referencia en forma manual en bitácora de referencia.	Bitácora de referencia.
1.3		Informa al Derechohabiente que llame por teléfono en 24 hrs para confirmar su cita.	
1.4		Solicita vía correo electrónico al modulo de recepción de consulta de especialidad del Centro Médico Dr. Ignacio Chávez la programación de consulta de especialidad.	
1.5		Recibe vía correo electrónico la programación de la cita e imprime la hoja de programación	
1.6		Informa vía telefónica al paciente la fecha, hora, indicaciones y lugar, de la cita con el médico especialista	
1.7		Archiva la hoja de programación en carpeta de referencia.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

T.S. Leticia Haydee Acosta
Amavizca/Coordinador del
Servicio de Trabajo Social del Cías
Sur

C.Miriam Hernandez Rodriguez
Ruiz, Gestor de Calidad

Dr. Luis Becerra Hurtado
Subdirector de Servicios Médicos

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Referencia de pacientes	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P37/Rev.02	Fecha de elaboración: 14/05/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Bitácora de referencia.	Trabajador Social	Papel	6 Meses.	Archivo del Servicio de Trabajo Social	Archivo General

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Programación de citas para la realización de exámenes de laboratorio

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P38/Rev.02

FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Disminuir el tiempo de espera de los derechohabientes que hacen uso del servicio

II.- ALCANCE

Derechohabientes de ISSSTESON.

III.- DEFINICIONES

ISSSTESON: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora .

SII: Sistema Inteligente ISSSTESON.

IV.- REFERENCIAS

Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de julio del 2011.

- Reglamento de ISSSTESON B.O. No. 26 Sección II del 1° de Abril del 2013.
- Reglamento de Servicios Médicos, B.O. Núm. 10, Secc. I, Fecha 5 de Febrero del 2008.
- Sistema Inteligente de ISSSTESON (SII).

V.- POLÍTICAS

- La programación de citas en recepción será en el horario de 7:00 a 20:00 hrs. de lunes a viernes.
- Todo usuario que acuda a programar cita a la recepción de laboratorio deberá tener fecha de consulta con el MÉDICO y traer consigo la solicitud de exámenes con los datos completos del paciente, el tipo de estudio a realizar, datos del médico tratante y el diagnóstico. Todo con letra legible.
- La recepcionista con base en los estudios proporcionara por escrito al paciente las indicaciones de como presentarse el día de la cita.
- La atención de los pacientes citados iniciará a las 7:00 a.m. de lunes a viernes

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P38-A01/Rev.02	Diagrama de flujo del procedimiento de citas para la realización de exámenes de laboratorio	Ver anexo
63-MED-P38-F01/Rev.02	Formato de indicaciones para estudios de laboratorio	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		Recepción de solicitud del derechohabiente.	
1.1	Recepcionista	Recibe al usuario personalmente	
1.2		Solicita la credencial y la solicitud de exámenes; donde se verifica vigencia del servicio médico.	
		"Si la credencial no está vigente"	
1.3		Informa al derechohabiente que pase al servicio de Vigencia de Derechos de ISSSTESON para la actualización de sus servicios. Salto a fin del procedimiento.	
1.4		Solicita al usuario fecha de programación de su próxima consulta	
2.		Programación de cita para exámenes de Laboratorio	
2.1		Revisa agenda manual, identifica fechas y horarios disponibles e informa al derechohabiente.	
2.2		Programa cita, registrando el número de afiliación, nombre y edad del paciente en agenda manual y en formato de indicaciones para estudios de laboratorio.	Agenda manual
2.3		Proporciona formato de indicaciones para estudios de laboratorio al paciente	
		"En caso de estudios de urocultivo o BAAR"	
2.4		Proporciona recipiente estéril para la recolección de muestras	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

Patricia Guadalupe Manzanares
Gastelum Secretaria de Laboratorio
del Cias Sur.

Dr. Jose Alberto Partida Aguirre.
Director del Cias Sur.

Dr. Luis Becerra Hurtado
Subdirector de Servicios Médicos

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Programación de citas para la realización de exámenes de laboratorio	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P38/Rev.02	Fecha de elaboración: 14/05/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Agenda Manual.	Recepcionista.	Papel	6 meses	Archivo de laboratorio.	Archivo general

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención al derechohabiente en la recepción de laboratorio de análisis clínicos

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P39/Rev.02

FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Proporcionar atención de calidad a los derechohabientes que acuden al laboratorio de análisis clínicos

II.- ALCANCE

Derechohabientes de ISSSTESON.

III.- DEFINICIONES

SSSTESON: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora .

Paciente: Derechohabiente.

SI Lab: Sistema de laboratorio.

Muestra: Material biológico de origen humano susceptible de conservación.

IV.- REFERENCIAS

- Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de julio del 2011.
- Reglamento de ISSSTESON B.O. No. 26 Sección II del 1º de Abril del 2013.
- Reglamento de Servicios Médicos, B.O. Núm. 10, Secc. I, Fecha 5 de Febrero del 2008.

V.- POLÍTICAS

- Para la prestación del servicio el paciente deberá mostrar su credencial de afiliación vigente.
- El paciente deberá cubrir las indicaciones previamente recibidas.
- Todo paciente arancelado deberá traer la autorización de aranceles siempre y cuando no pertenezca al Sistema Integral de Padres.
- La recepcionista en turno deberá informar en forma adecuada al paciente.
- Todas las solicitudes de estudios de laboratorio deberán contener la siguiente información en el formato correspondiente:
Nombre completo del paciente
No. Afiliación
Diagnóstico
Estudios solicitados
Nombre, clave y firma del médico tratante.
- Únicamente se realizarán exámenes de laboratorio indicados por médicos de familia de la unidad.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P39-A01/Rev.02	Diagrama de flujo del procedimiento de atención al derechohabiente en la recepción de laboratorio de análisis clínicos	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		Recepción de solicitudes	
1.1	Recepcionista.	Recibe amablemente al derechohabiente.	
1.2		Solicita al derechohabiente solicitud de servicios y la credencial de servicio médico de ISSSTESON.	
		"Si el derechohabiente esta citado" Salto a paso 4	
		"Si el derechohabiente no esta citado"	
1.3		Otorga la atención, dando prioridad a los derechohabientes citados e informa que para otorgarle un mejor servicio debe agendar su cita al salir de la consulta médica.	
1.4		Registra el número de afiliación en el SII, Verifica la congruencia de datos de identificación arrojados por sistema, con la solicitud y credencial del servicio médico.	
1.5		Revisa el tipo de estudios requeridos en la solicitud de servicios	
1.6		Registra los estudios solicitados en el SIILab y anota en la solicitud de servicios el número de control consecutivo.	SIILab
1.7		Recibe las muestras y las identifica con el número de control consecutivo	
		¿Se requiere de muestra de excremento, orina o expectoración? No: salto al paso No.8	
		Si: continúe	
1.8		Entrega al paciente solicitud de servicios con el número de control consecutivo.	
1.9		Informa al derechohabiente que pase a la sala de espera, donde se le llamará por el número de control en los cubículos para la toma de muestra.	
1.10	Químico.	Recibe al derechohabiente y realiza la toma de muestra sanguínea, la identifica con el número de control correspondiente.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

C.Patricia Guadalupe Manzanares
Gastelum Secretaria de laboratorio
del Cias Sur.

Dr. Jose Alberto Partida Aguirre
Director del Cias Sur.

Dr. Luis Becerra Hurtado
Subdirector de Servicios Médicos

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención al derechohabiente en la recepción de laboratorio de análisis clínicos	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P39/Rev.02	Fecha de elaboración: 14/05/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	SII Lab	Recepcionista.	Electrónico	5 años	SII	Sistema SII

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Realización de estudios de laboratorio

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P40/Rev.02

FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Contribuir en la formulación de un diagnóstico médico más confiable.

II.- ALCANCE

Laboratorio de Análisis Clínicos del Cias Sur.

III.- DEFINICIONES

ISSSTESON: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora .

SII: Sistema Inteligente ISSSTESON.

Hoja de Resultados: Hojas de uso interno en las que se registra de manera automática los resultados de estudios.

IV.- REFERENCIAS

- Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de julio del 2011.
- Reglamento de ISSSTESON B.O. No, 26 Sección II del 1º de Abril del 2013.
- Reglamento de Servicios Médicos, B.O. Núm. 10, Secc. I, Fecha 5 de Febrero del 2008.
- Norma Oficial Mexicana NOM-007-SSA3-2011, Para la organización y funcionamiento de los laboratorios clínicos.
- Norma Oficial Mexicana NOM-087-ECOL-SSA1-2002, Protección ambiental - Salud ambiental - Residuos peligrosos biológico-infecciosos - Clasificación y especificaciones de manejo.
- 63HHO-P25-F01/REV.01 Hoja Resultado Análisis Laboratorio.
- Sistema Inteligente ISSSTESON
- Manual de operación del equipo ACL-200C.
- Manual de operación del equipo ELECSYS 2010.
- Manual de operación del equipo XS-1000i.
- Manual de operación del equipo MODULAR P.
- Manual de operación del equipo Cobas U-411.
- Manual de operación del equipo VITEK 2 COMPACT.
- 63HHO-P26-F01/REV.01 Registro diario de HEMATOLOGIA
- 63HHO-P26-F02/REV.01 Resumen diario de HEMATOLOGIA
- 63HHO-P26-F03/REV.01 Registro diario E.G.O.Y GLUCOSURIA
- 63HHO-P26-F04/REV.01 Registro diario de COPROS
- 63HHO-P26-F05/REV.01 Registro diario de BACTERIOLOGIA
- 63HHO-P26-F06/REV.01 Resumen diario por GRUPO. Grupo: 08

V.- POLÍTICAS

- Los estudios de laboratorio ordinarios se realizarán en el turno matutino.
- El químico responsable de cada sección realizará los procedimientos y metodologías especializadas para cada estudio, así como su control de calidad.
- El químico de responsable del área de pre analíticos se encarga de separar las muestras a sus respectivos departamentos, etiquetados y listos para el análisis.
- El químico que realice el análisis, debe verificar los resultados en el sistema.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P40-A01/Rev.02	Realización de estudios de laboratorio	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		Revisión de las muestras preparadas y del equipo	
1.1	Químico.	Inspecciona y verifica el correcto funcionamiento del equipo.	
1.2		Realiza el análisis de control de calidad interno.	
1.3		Recibe, revisa, organiza y etiqueta las muestras	
2.		Análisis de muestras.	
2.1		Realiza el procedimiento de análisis de las muestras de acuerdo a los lineamientos establecidos en los manuales de cada equipo.	
2.2		Verifica el correcto funcionamiento del equipo durante el análisis.	
2.3		Revisa, valida e imprime hoja de resultados de estudios realizados en equipos automatizados, para ser utilizados como respaldo. <ul style="list-style-type: none"> • Registro diario de HEMATOLOGIA • Resumen diario de HEMATOLOGIA • Registro diario E.G.O.Y GLUCOSURIA • Registro diario de COPROS • Registro diario de BACTERIOLOGIA • Resumen diario por GRUPO. Grupo: 08 	
2.4		En caso de estudios manuales, registra los resultados en la bitácora de trabajo	Bitácora de trabajo
2.5	Recepcionista	Registra de manera manual los resultados de estudios realizados al SII.	
2.6		Revisa que todos los resultados de los estudios solicitados estén en el SII, en caso de no ser así transcribe los resultados tomándolos del respaldo correspondiente.	
2.7	Químico	Resguarda la Solicitud de Servicios por un 6 meses en archivo del servicio.	
2.8		Autoriza los resultados de los estudios capturados en el SII.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

C.Patricia Guadalupe Manzanares
Gastelum Secretaria de Laboratorio
del Cias Sur.

Dr. Jose Alberto Partida Aguirre
Director del Cias Sur.

Dr. Luis Becerra Hurtado
Subdirector de Servicios Médicos

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Realización de estudios de laboratorio	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P40/Rev.02	Fecha de elaboración: 14/05/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Bitácora de trabajo.	Químico.	Papel	6 meses	Archivo del Servicio.	Archivo general

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Entrega de resultados de laboratorio clínico

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P41/Rev.02

FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Entregar a los derechohabientes de manera oportuna los resultados de los estudios de laboratorio.

II.- ALCANCE

Médicos y derechohabientes de ISSSTESON.

III.- DEFINICIONES

ISSSTESON: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora .

SII: Sistema Inteligente ISSSTESON.

IV.- REFERENCIAS

- Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de julio del 2011.
- Reglamento de ISSSTESON B.O. No. 26 Sección II del 1° de Abril del 2013.
- Reglamento de Servicios Médicos, B.O. Núm. 10, Secc. I, Fecha 5 de Febrero del 2008.

V.- POLÍTICAS

- La entrega de resultados de laboratorio clínico a los pacientes será de acuerdo a lo programado.
- Se verificará que la hoja de resultados contenga la totalidad de estudios requeridos en la solicitud del paciente.
- El reporte de resultados de estudios de laboratorio considerados de rutina, estarán disponibles en el sistema electrónico 24 hrs. después de la toma de muestra, a partir de las 10:00 hrs.
- El reporte de resultados de estudios de laboratorio considerados como especiales, estarán disponibles en el sistema electrónico 72 hrs. después de la toma de muestra, a partir de las 10:00 hrs.
- Solo se imprimirá el reporte de resultados de estudios de laboratorio, cuando el paciente lo requiera para presentarlos a médicos afiliados que consulten fuera de las instalaciones del Policlínico Hermosillo. Este servicio se otorgará a partir de las 10:00 hrs.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P41-A01/Rev.02	Diagrama de flujo del procedimiento de entrega de resultados de laboratorio clínico	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		Recepción al derechohabiente	
1.1	Recepcionista	Recibe al derechohabiente y le solicita la credencial de ISSSTESON	
1.2		Captura afiliación en el sistema y verifica que los resultados estén capturados.	
2		Verificación de resultados capturados.	
		"Si están capturados los resultados" Salto a paso 3.1	
		"Si no están capturados los resultados"	
2.1		Verifica en sistema la causa por la cual no se encuentra capturado el resultado.	
2.2		Rastrea los resultados pendientes de capturar (hojas de trabajo y de respaldo).	
2.3		Transcribe los resultados.	Resultados de laboratorio (SII)
2.4		Informa al paciente cuando debe regresar. Salto a fin	
3.		Identificación de autorizados de resultados	
3.1		Verifica que los resultados estén autorizados	
		"Si están autorizados los resultados" Salto a paso 3.3	
		"Si no están autorizados los resultados"	
3.2		Solicita al químico responsable autorización de resultados.	
3.3		Informa que los resultados ya se encuentran reportados en su expediente electrónico y que el médico los puede consultar en el sistema.	
		"En caso de consulta con médico afiliado"	
3.4		Imprime y entrega los resultados de laboratorio al derechohabiente.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

Patricia Guadalupe Manzanares
Gastelum Secretaria de Laboratorio
del Cias Sur.

Dr. Jose Alberto Partida Aguirre/
Director del Cias Sur.

Dr. Luis Becerra Hurtado
Subdirector de Servicios Médicos

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Entrega de resultados de laboratorio clínico	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P41/Rev.02	Fecha de elaboración: 14/05/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Resultados de laboratorio	Recepcionista.	Papel	5 años	SII	SII

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Proceso de enseñanza médica continua.

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P42/Rev.01

FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Fortalecer el proceso de atención médica que otorga a los derechohabientes de ISSSTESON.

II.- ALCANCE

A todo el personal médico y de enfermería del Cias Sur.

III.- DEFINICIONES

ISSSTESON: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora .
S.S.A: Secretaria de Salud y Asistencia.

IV.- REFERENCIAS

- Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de julio del 2011.
- Reglamento de ISSSTESON B.O. No. 26 Sección II del 1° de Abril del 2013.
- Reglamento de Servicios Médicos, B.O. Núm. 10, Secc. I, Fecha 5 de Febrero del 2008.

V.- POLÍTICAS

- Las pláticas de Educación Médica Continua, son programadas anualmente de acuerdo a necesidades e intereses de Capacitación de acuerdo a las patologías más frecuentes en Consulta Externa.
- Los ponentes son asignados dentro del programa anual de Enseñanza, de acuerdo a las necesidades.
- El Médico General tiene la responsabilidad de asistir a Educación Médica Continua en el horario asignado por la Jefatura de Enseñanza.
- Se otorgan Constancia de asistencia al personal Médico que obtenga el 80% de asistencia anual.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P42-A01/Rev.01	Diagrama de flujo del procedimiento del proceso de enseñanza médica continua	Ver anexo
63-MED-P42-F01/Rev.01	Formato de lista de asistencia del capacitación	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		Programación de Capacitación Médica Anual	
1.1	Gestor de calidad y enseñanza	Detecta Necesidades de Capacitación del personal Médico y enfermería.	
1.2		Realiza la programación anual de capacitación	Programa anual de capacitación
1.3		Asigna ponente para cada tema.	
1.4		Envía mediante oficio el Programa Anual de Capacitación a las diversas Jefaturas de Servicio.	
2.		Implementación del Programa de Capacitación.	
2.1		Convoca mediante invitación semanal al personal.	
2.2		Registra asistencia del personal.	Lista de asistencia
2.3		Concentra la asistencia anual.	
2.4		Firma y otorga Constancias de asistencia.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

Lic. Claudia Maria Quintal Berry
Auxiliar de Enseñanza

Lic. Vanessa Silva Sesteaga
Coordinadora de Enseñanza

Dr. Luis Becerra Hurtado
Subdirector de Servicios Médicos

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Proceso de enseñanza médica continua.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P42/Rev.01	Fecha de elaboración: 14/05/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Programa anual de capacitación.	Gestor de Calidad y Enseñanza.	Papel	5 años	Archivo del Departamento de Enseñanza.	Archivo de General
2	Lista de asistencia.	Gestor de Calidad y Enseñanza.	Papel	5 años	Archivo del Departamento de Enseñanza	Archivo General

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Realización de estudios de radiología

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P43/Rev.02

FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Proporcionar atención con calidad y alto sentido humano a derechohabientes de ISSSTESON que requieren de estudios diagnósticos certeros que apoyen en el establecimiento de un plan terapéutico oportuno

II.- ALCANCE

A todo derechohabiente de ISSSTESON.

III.- DEFINICIONES

ISSSTESON: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora .

Rayos X: Son radiaciones electromagnéticas utilizadas para plasmar la imagen de diversas estructuras anatómicas en película radiográfica.

SII: Sistema Inteligente ISSSTESON.

RIS y PACS: (Radiology Information System and Picture Archiving and Communication System) ambos constituyen parte de nuevas tecnologías de imágenes médicas digitales, para el almacenamiento, distribución, presentación y administración de las imágenes que se toman en el servicio de radiología.

MEDWEB: IP institucional que permite el acceso a las imágenes de estudios de radiología.

IV.- REFERENCIAS

- Boletín 53, Sección XIV, del 30 de Diciembre del 2010, Ley 38 de ISSSTESON.
- Manual de Organización del Policlínico Hermosillo.
- Reglamento de la Ley General de Salud en materia de prestaciones de servicios de Atención Médica.
- Reglamento Interior de ISSSTESON.
- Reglamento de los Servicios Médicos de ISSSTESON.
- NOM-146-SSA1-1996: Establece las responsabilidades sanitarias en los establecimientos de diagnóstico médico con rayos X.
- NOM-156-SSA1-1996: Establece los requisitos técnicos para las instalaciones de un establecimiento de diagnóstico médico con rayos X.
- NOM-157-SSA1-1996: Establece los requisitos de protección y seguridad radiológica en el diagnóstico médico con rayos X.
- NOM-158-SSA1-1996: Establece las especificaciones técnicas para equipos de diagnóstico médico con rayos X.
- NOM-178-SSA-1: Establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de paciente.
- NOM-229-SSA1-2002: Establece los requisitos sanitarios, criterios y requisitos de protección radiológica que deben cumplir los titulares.
- NOM-001-ECO-1995: Establece los límites máximos permisibles de contaminantes en las descargas de agua residual y bienes nacionales.
- NOM-12-STPS-1999: Establece las condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo donde se produzcan, usen, manejen, almacenen o transporten fuentes de radiaciones ionizantes.
- NOM-027-STPS-1993: Establece los señalamientos de información, de prevención o prohibiciones.
- NOM-087-SEMANART-SSA1-2002: Establece los requisitos para la separación. Embasado, almacenamiento, recolección, transporte, tratamiento y disposición final de los residuos peligrosos biológicos infecciosos generados en establecimientos que prestan atención médica.

V.- POLÍTICAS

- El servicio de Radiología e Imagen se proporcionara al derechohabiente, en base a la reglamentación institucional, siempre y cuando confirme la vigencia de derecho.
- Pacientes que acudan con orden de servicio con fecha mayor a dos meses, deberán pasar al servicio de Trabajo Social por sello de vigencia.
- La atención a pacientes se efectuara en un horario de 7:00 a 21hrs.
- La realización de estudios de ultrasonido solicitados de manera ordinaria, depende de la agenda de servicio.
- La entrega de resultados de RX, se realizara de manera inmediata por medio del expediente electrónico y de ultrasonidos a las 72 hrs.
- Proporcionar al derechohabiente atención personalizada con calidez y eficiencia para la atención integral del mismo.
- Todo el personal deberá portar el dosímetro durante su jornada laboral, para que se elabore un reporte mensual y anual de dosimetría acumulada en cada uno de ellos.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo
63-MED-P43-A01/Rev.02

Nombre
Diagrama de flujo del procedimiento de realización de estudios de radiología

Link
[Ver anexo](#)

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		Recepción y verificación de datos del paciente.	
1.1	Recepcionista	Recibe al paciente y solicita credencial de servicio médico y/o solicitud de servicio.	
1.2		Verifica datos de identificación y fecha de solicitud de servicio.	
		"Si la solicitud de servicios tiene más de dos meses de antigüedad" Salto al paso 2.1	
		"Si la solicitud de servicios no tiene más de dos meses de antigüedad"	
1.3		Informa al derechohabiente que debe pasar a trabajo social a colocar sello de vigencia a la solicitud de servicios.	
		"Si no cuenta con el servicio médico vigente" Salto a fin del procedimiento.	
		"Si cuenta con el servicio médico vigente"	
2.		Asignación de médico radiólogo.	
2.1		Asigna Médico radiólogo o técnico radiólogo para realizar el estudio	RIS y PACS
2.2		Informa al derechohabiente que pase a la sala de espera.	
3.		Realización de estudio.	
3.1	Médico Radiólogo/Técnico Radiólogo	Llama y recibe al paciente.	
3.2		En base a solicitud de servicio da indicaciones para realizar el estudio.	
3.3		Realiza el estudio (radiografía o ultrasonido).	
3.4		Anexa resultado de estudio al expediente electrónico y recaba firma de conformidad del paciente.	MEDWEB
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

Dr. Jose Alberto Partida Aguirre/
Director del Cias Sur.

Dr. Jose Alberto Partida Aguirre/
Director del Cias Sur.

Dr. Luis Becerra Hurtado
Subdirector de Servicios Médicos

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Realización de estudios de radiología	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P43/Rev.02	Fecha de elaboración: 14/05/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	RIS y PACS	Radiologo	Electrónico	Indefinido	SII	Sistema
2	MEDWEB	Radiologo	Electrónico	Indefinido	SII	Sistema

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Suministro de insumos necesarios para el óptimo funcionamiento del Cias Sur.

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P44/Rev.02

FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Satisfacer las necesidades de insumos necesarios y en cantidades adecuadas para el óptimo funcionamiento del Cias Sur.

II.- ALCANCE

Personal que labora en el Cias Sur.

III.- DEFINICIONES

ISSSTESON: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora .

Insumos: Referente a medicamentos, material de curación, ortopedia, impresión, papelería, limpieza, mantenimiento y otros.

Solicitud: Requisición física o electrónica

IV.- REFERENCIAS

- Boletín 53 Sección 14 del 30 de Diciembre 2010, Ley 38 de ISSSTESON.
- Reglamento interior del Instituto.

V.- POLÍTICAS

- Reglamento de los servicios médicos del ISSSTESON.
- SII.
- 63HHO-P08-F02/REV.01 Formato de Salida de Productos.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P44-A01/Rev.02	Diagrama de flujo del procedimiento de suministro de insumos necesarios para el óptimo funcionamiento del Cias Sur.	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1.		Recepción de solicitud de servicios	
1.1		Revisa que este autorizada por el jefe de Servicio y por el Subdirector Administrativo	
1.2		Codifica los insumos solicitados utilizando el catalogo de códigos del sistema.	SII
1.3		Realiza un pedido electrónico.	
1.4		Captura en la base de datos los insumos codificados en el sistema electrónico de almacén en la ventana de pedidos.	
1.5		Imprime el formato de salida de productos y lo firma de responsable de elaboración.	
1.6		Surte los insumos en base al formato de salida de productos.	
1.7		Verifica que la cantidad de insumos surtida este acorde a lo solicitado.	
1.8		Empaca los insumos con la precaución debida.	
1.9		Entrega los insumos al servicio que los requirió.	
1.10		Recaba la firma de conformidad de la persona que recibe los insumos en formato de salida de productos.	
1.11		Archiva formato de salida de productos	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

C.Vanesa Silvia Sesteaga
Coordinadora de Calidad Cias Sur

Dr. Jose Alberto Partida
Aguirre./Director del Cias Sur.

Dr. Luis Becerra Hurtado
Subdirector de Servicios Medicos

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Suministro de insumos necesarios para el óptimo funcionamiento del Cias Sur.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P44/Rev.02	Fecha de elaboración: 14/05/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	SII.	Auxiliar de Almacén.	Electrónico y/o Papel	3 años	Archivo de Almacén y SII.	SII

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Consulta Externa General

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P45/Rev.02

FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Brindar una consulta médica de calidad, valorando y proporcionando el tratamiento oportuno que contribuya a recuperar el estado de salud del derechohabiente

II.- ALCANCE

Todo derechohabiente del Policlínico Huatabampo.

III.- DEFINICIONES

ISSSTESON: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora.

Consulta Externa General: Es la consulta médica proporcionada por un médico general.

Interconsulta: Es la consulta médica solicitada a otro servicio o especialidad médica para la atención integral del paciente.

Alta Médica: Es la indicación médica que determina la terminación o fin del padecimiento por el usuario que solicitó la atención médica.

IV.- REFERENCIAS

- Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de julio del 2011.
- Reglamento de ISSSTESON B.O. No. 26 Sección II del 1° de Abril del 2013.
- Reglamento de Servicios Médicos, B.O. Núm. 10, Secc. I, Fecha 5 de Febrero del 2008.

V.- POLÍTICAS

- El servicio de consulta externa se proporcionara al derechohabiente, en base a la reglamentación institucional, siempre y cuando confirme la vigencia de derecho.
- Comprende las siguientes acciones: apertura de expediente clínico electrónico, interrogatorio y exploración física, diagnostico, pronostico, tratamiento, información al paciente y/o familiar y cita a consulta subsecuente o alta médica.
- La consulta externa general se efectuara en un horario de 7:00 a 21hrs.
- A todo derechohabiente que requiera consulta externa de especialidad se le deberá elaborar hoja de solicitud interconsulta para la especialidad que se requiera.
- En caso de requerir atención médica inmediata deberá remitirlo al servicio de urgencias.
- Toda consulta deberá ser registrada con nota médica en expediente electrónico con la clave del médico tratante.
- La asignación y calendarización de la atención de consulta de medicina general se hará a criterio de la recepción tomando en cuenta los siguientes factores:
 - Solicitud del derechohabiente.
 - Carga de pacientes de cada médico.
 - En caso de que la demanda de consulta matutina supere a la carga de pacientes autorizada para los médicos generales en turno, se ofrecerá al derechohabiente asignar su consulta a un médico del turno vespertino.
 - La asignación de médico a trabajadores de nuevo ingreso, será realizada por el coordinador de consulta externa general.
 - Cualquier solicitud especial deberá ser atendida por el coordinador de consulta general.
 - Se asignaran 28 pacientes diarios por médico general.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P45-A01/Rev.02	Diagrama del Procedimiento de Consulta Externa General	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1.		Toma de signos vitales	
1.1	Archivista Clínico	Busca el expediente y nombra al derechohabiente	
1.2		Toma signos vitales: presión arterial, temperatura, frecuencia respiratoria, frecuencia cardíaca y somatometría.	
1.3		Anota los valores tomados en una hoja, la cual coloca en el expediente	
1.4		Entrega al paciente el expediente.	
2.		Inicio de consulta al derechohabiente.	
2.1	Médico General	Recibe al paciente en forma amable y cortes.	
2.2		Solicita el expediente al derechohabiente y credencial del servicio médico.	
2.3		Consulta las notas médicas anteriores y resultados de laboratorio anteriores	
3.		Valoración médica.	
3.		Valoración médica.	
3.1		Valora clínicamente a través del interrogatorio y exploración física, en un ambiente que garantice la privacidad, dignidad y seguridad del paciente.	
3.2		Realiza nota médica, incluyendo cifras de signos vitales y somatometría, la cual agrega al expediente físico.	Nota médica
4.		Diagnostico y plan terapéutico.	
4.1		Informa al paciente y/o familiar los resultados de la valoración, el diagnostico de su problema de salud, signos de alarma y el pronostico.	
4.2		Registra el plan terapéutico a seguir y expide la receta médica	Receta médica con el tratamiento a seguir
4.3		Entrega la receta al paciente y le informa sobre los medicamentos indicados: efecto terapéutico, dosis, horario, tiempo de duración del tratamiento y posibles efectos secundarios.	
		"En caso de ser necesario"	
4.4		Elabora y entrega solicitud de estudios de laboratorio o radiología, interconsulta a médico especialista o incapacidad médica.	Solicitud para laboratorio, radiología o interconsulta.
4.5		Informa al paciente sobre la próxima cita, para valorar su evolución ante el tratamiento prescrito o bien para valorar resultados de estudios solicitados.	
4.6		Da por terminada la consulta y despide al paciente.	
5.		Resguardo del expediente	
5.1	Archivista Clínico	Recoge el expediente clínico y los resguarda en el archivo.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Lic. Esthela Barreras Rivera
Asistente Administrativo del
Policlínico de Huatabampo

Revisó:

Dr. Enrique Liborio Gutierrez Perez
Director del Policlínico Huatabampo

Validó:

Dr. Luis Becerra Hurtado
Subdirector de Servicios Médicos.

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Consulta Externa General	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P45/Rev.02	Fecha de elaboración: 14/05/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Nota médica.	Archivista clínico.	Papel	Indefinido.	Expediente clínico del derechohabiente.	Archivo Clínico
2	Receta médica con el tratamiento a seguir.	Archivista clínico.	Papel	Indefinido	Expediente clínico del derechohabiente.	Archivo Clínico
3	Solicitud para laboratorios, radiología o interconsulta.	Archivista clínico.	Papel	Indefinido	Expediente clínico del derechohabiente.	Archivo Clínico

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Programación de citas médicas al derechohabiente

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P46/Rev.02

FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Asignar cita médica de manera oportuna al derechohabiente.

II.- ALCANCE

Todo derechohabiente del ISSSTESON.

III.- DEFINICIONES

ISSSTESON: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora .

Derechohabiente: Trabajador o familiares de este que cuenten con vigencia de derechos .

IV.- REFERENCIAS

Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de julio del 2011.

• Reglamento de ISSSTESON B.O. No. 26 Sección II del 1° de Abril del 2013.

• Reglamento de Servicios Médicos, B.O. Núm. 10, Secc. I, Fecha 5 de Febrero del 2008.

V.- POLÍTICAS

• La asignación de médico general y calendarización de la atención de consulta de medicina general o de especialidad se hará a criterio de la recepción tomando en cuenta los siguientes factores:

* Solicitud del derechohabiente.

* Carga de pacientes de cada médico.

• En caso de que la demanda de consulta matutina supere a la carga de pacientes autorizada para los médicos generales en turno, se ofrecerá al derechohabiente asignar su consulta a un médico del turno vespertino.

• La asignación de médico a trabajadores de nuevo ingreso, será realizada por el coordinador de consulta externa general.

• Cualquier solicitud especial deberá ser atendida por el coordinador de consulta general o de especialidad.

• Las Solicitudes de Interconsulta "Urgentes" con un diferimiento superior a 10 días, serán canalizadas al Coordinador de Consulta de Especialidad para su calendarización.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P46-A01/Rev.02	Diagrama de flujo del procedimiento de programación de citas médicas al derechohabiente	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		Recepción al derechohabiente.	
1.1	Recepcionista	Recibe al derechohabiente para cita de consulta médica.	
2		Cita vía telefónica.	
2.1		Informa y verifica la lista de pacientes del día, la disponibilidad de horarios y médicos.	
2.2		Anota el nombre completo del paciente en la Lista de pacientes.	Lista de pacientes.
2.3		Asigna un número de ficha y horario.	
3.		Cita presencial.	
3.1		Recibe al derechohabiente y solicita la credencial de servicios médicos.	
3.2		Revisa que la credencial posea fecha vigente.	
4.		Revisión de credencial.	
		"Si la credencial de servicios médicos esta vigente"	
4.1		Verifica si cuenta con cita programada.	
4.2		Busca al derechohabiente en la lista de pacientes	
4.3		Entrega al derechohabiente la ficha de turno.	Ficha de turno.
4.4		Turna a enfermera la lista de programados.	
4.5	Archivista Clínico	Recibe la lista de pacientes para buscar los expedientes. Salto a fin	
		"Si la credencial de servicios médicos no esta vigente"	
4.6	Recepcionista	Solicita al derechohabiente que acuda a la farmacia para que revisen la vigencia de su credencial. Salto a paso 5	
4.7		Informa y verifica la Lista de pacientes del día, la disponibilidad de horarios y médicos.	
4.8		Anota el nombre completo en la Lista de pacientes. Salto a 4.3	
5.		Verificación de vigencia en el sistema.	
		"Si el derechohabiente se encuentra vigente en el sistema"	
5.1		Recibe el pase con vigencia. Salto a paso 4	
		"Si no se encuentra vigente en el sistema"	
5.2		Informa al derechohabiente que debe acudir a Navojoa para renovar ó solicitar una nueva credencial (en caso de extravío). Salto a fin	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Lic. Esthela Barreras Rivera
Asistente Administrativo del
Policlínico de Huatabampo

Revisó:

Dr. Enrique Liborio Gutierrez Perez
Director del Policlínico Huatabampo

Validó:

Dr. Luis Becerra Hurtado
Subdirector de Servicios Médicos

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Programación de citas médicas al derechohabiente	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P46/Rev.02	Fecha de elaboración: 14/05/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Lista de pacientes.	Recepcionista.	Electrónico	Indefinido	Computadora de recepción.	Computadora de recepción.
2	Ficha de turno.	Recepcionista.	Papel	5 años	Recepción del Policlínico.	Archivo General

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Referencia y contrarreferencia de pacientes

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P47/Rev.01

FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Programar estudios e interconsultas a otras unidades médicas, realizando el trámite de referencia o contrarreferencia cubriendo así la necesidad de atención médica que requiere el derechohabiente.

II.- ALCANCE

Todo derechohabiente vigente de ISSSTESON.

III.- DEFINICIONES

- ISSSTESON: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora.
- Contra referencia: Es el procedimiento mediante el cual una vez resuelto el problema de diagnóstico y tratamiento, se retorna al paciente a la unidad operativa que lo refiere, con el fin de que se realice el control y seguimiento necesario.
- Referencia: Acciones destinadas a canalizar al paciente de una unidad operativa a otra de mayor complejidad, con el fin de que reciba atención médica o se realicen exámenes de laboratorio o gabinete mas especializado y tecnicados.

IV.- REFERENCIAS

- Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de julio del 2011.
- Reglamento de ISSSTESON B.O. No. 26 Sección II del 1º de Abril del 2013.
- Reglamento de Servicios Médicos, B.O. Núm. 10, Secc. I, Fecha 5 de Febrero del 2008

V.- POLÍTICAS

- Se atenderá con prioridad, responsabilidad y calidad los casos que son referidos o contra referidos por las diferentes unidades medicas.
- Se realizará la referencia y contra referencia de paciente únicamente bajo prescripción médica.
- Se proporcionará de acuerdo a los recursos disponibles, la orientación y las facilidades necesarias a los pacientes y familiares para asegurar su eficiente referencia y contra referencia.
- Se orientará e informará adecuadamente a todo paciente foráneo referido de cualquier unidad médica, sobre el trámite para el pago de los viáticos correspondientes

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P47-A01/Rev.01	Diagrama de flujo del procedimiento de referencia y contrarreferencia de pacientes	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		Referencia de paciente de Policlínico hacia otras Unidades.	
1.1	Trabajadora Social	Recibe la solicitud de servicios o formato de referencia y contra referencia	
1.2		Revisa que la forma esté llenada correctamente, verifica vigencia de derecho al servicio médico, se solicita autorización del Coordinador Médico o con las autoridades correspondientes según sea el caso	
1.3		Programa el estudio, interconsulta o procedimiento con la unidad de atención médica a la que será referido el paciente, solicita indicaciones especiales y verifica el día y hora en que será recibido.	
1.4		Tramita Solicitud de Servicios de ambulancia para traslado del paciente.	Solicitud de Servicios de ambulancia para traslado del paciente.
1.5		Orienta al paciente y familiar sobre la unidad en la que será atendido y les solicita que mantengan una estrecha comunicación para cualquier información que se brinde sobre el estado del paciente.	
1.6		Registra el trámite a realizar	Libreta de referencia y contrareferencia
1.7	Jefe de Trabajo Social.	Verifica la realización de la referencia y comunica al médico responsable, Coordinador Médico y a la jefatura del servicio de Trabajo Social, los incidentes presentados.	
1.8	Trabajadora Social	Recopila resultados de estudios o procedimientos realizados al paciente. Salto a Fin.	
		"En caso de referencia de pacientes de otras unidades a Policlínico Huatabambo"	
1.9		Recibe la referencia de la unidad de atención que refirió al paciente	
1.10		Revisa indicaciones.	
1.11		Registra al paciente en la libreta de referencia y contrareferencia.	
1.12		Anexa en el expediente clínico del paciente una copia de la solicitud de referencia.	Copia de solicitud de referencia.
2.		Contrarreferencia de paciente de otra unidad a Policlínico	
2.1		Recibe la solicitud de contrarreferencia de la unidad de atención a la que se refirió el paciente.	
2.2		Recibe al paciente y verifica la cita para consulta médica general y/o especializada.	
2.3		Añade contra referencia a expediente clínico y turna el paciente a consulta médica	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Lic. Esthela Barreras Rivera
Asistente Administrativo del
Policlínico de Huatabampo

Revisó:

Dr. Enrique Liborio Gutierrez Perez
Director del Policlínico Huatabampo

Validó:

Dr. Luis Becerra Hurtado
Subdirector de Servicios Médicos

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Referencia y contrarreferencia de pacientes	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P47/Rev.01	Fecha de elaboración: 14/05/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Libreta de referencia y contrarreferencia.	Trabajadora Social	Papel	5 año	Archivo del Servicio de Trabajo Social	Archivo General
2	Solicitud de Servicios de ambulancia para traslado del paciente.	Trabajadora Social	Papel	Indefinido	Expediente clínico del paciente	Archivo General
3	Copia de solicitud de referencia.	Trabajadora Social	Papel	Indefinido.	Expediente clínico del paciente.	Archivo General

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Consulta externa general

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P48/Rev.01

FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Brindar una consulta médica de calidad, valorando y proporcionando el tratamiento oportuno que contribuya a recuperar el estado de salud del derechohabiente.

II.- ALCANCE

Derechohabientes del Policlínico Cd. Obregón.

III.- DEFINICIONES

ISSSTESON: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora .

Consulta Externa General: Es la consulta médica proporcionada por un médico general.

Consulta Subsecuente: Es la consulta médica que se otorga al paciente para seguimiento de su padecimiento.

Interconsulta: Es la consulta médica solicitada a otro servicio o especialidad médica para la atención integral del paciente.

Alta Médica: Es la indicación médica que determina la terminación o fin del padecimiento por el usuario que solicitó la atención médica.

IV.- REFERENCIAS

- Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de julio del 2011.
- Reglamento de ISSSTESON B.O. No. 26 Sección II del 1° de Abril del 2013.
- Reglamento de Servicios Médicos, B.O. Núm. 10, Secc. I, Fecha 5 de Febrero del 2008.
- 63HHO-P39-F01/REV.00 Receta Médica.
- 63HHO-P39-F02/REV.00 Incapacidad Médica.
- 63HHO-P39-F03/REV.00 Solicitud de Servicios.

V.- POLÍTICAS

- Para ser atendido en el Servicio de Consulta Externa el derechohabiente deberá presentar la credencial de ISSSTESON Vigente.
- Comprende las siguientes acciones: apertura de expediente clínico electrónico, interrogatorio y exploración física, diagnóstico, pronóstico, tratamiento, información al paciente y/o familiar y cita a consulta subsecuente o alta médica.
- La consulta externa general se efectuará en un horario de 7:00 a 21hrs de lunes a viernes.
- A todo derechohabiente que requiera consulta externa de especialidad se le deberá elaborar hoja de solicitud interconsulta para la especialidad que se requiera.
- En caso de requerir atención médica inmediata el derechohabiente será remitido al servicio de urgencias.
- Toda consulta deberá ser registrada con nota médica en expediente electrónico con la clave del médico tratante.
- La asignación y calendarización de la atención de consulta de medicina general se hará a criterio de la recepción tomando en cuenta los siguientes factores:
 - Solicitud del derechohabiente.
 - Carga de pacientes de cada médico.
 - Si la demanda de consulta matutina supera la carga de pacientes autorizada para los médicos generales, se ofrecerá al derechohabiente asignar su consulta a un médico del turno vespertino.
 - La asignación de médico a trabajadores de nuevo ingreso, será realizada por el coordinador de consulta externa general.
 - Cualquier solicitud especial deberá ser atendida por el coordinador de consulta general.
 - Sólo se atenderán en el servicio de consulta un máximo de 35 pacientes diarios por médico general.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P48-A01/Rev.01	Diagrama de flujo del procedimiento de consulta externa general	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		Recepción del derechohabiente.	
1		Recepción del derechohabiente.	
1.1	Encargado del Servicio de Somatometría	Recibe al derechohabiente que asiste a consulta médica, para tomarle el peso y talla	
1.1	Encargado del Servicio de Somatometría	Recibe al derechohabiente que asiste a consulta médica, para tomarle el peso y talla	
1.2		Anota en el expediente y dirige al paciente al consultorio del médico.	
1.2		Anota en el expediente y dirige al paciente al consultorio del médico.	
1.3	Médico General de Coordinación Médica.	Recibe al paciente y solicita identificación verbal (nombre) y credencial del servicio médico	
1.3	Médico General de Coordinación Médica.	Recibe al paciente y solicita identificación verbal (nombre) y credencial del servicio médico	
1.4		Accede y consulta notas médicas anteriores y resultados de laboratorio en el expediente electrónico del paciente.	
1.4		Accede y consulta notas médicas anteriores y resultados de laboratorio en el expediente electrónico del paciente.	
2.		Valoración y diagnóstico clínico.	
2.		Valoración y diagnóstico clínico.	
2.1		Valora clínicamente a través del interrogatorio y exploración física, en un ambiente que garantice la privacidad, dignidad y seguridad del paciente.	
2.1		Valora clínicamente a través del interrogatorio y exploración física, en un ambiente que garantice la privacidad, dignidad y seguridad del paciente.	
2.2		Realiza nota médica, incluyendo cifras de signos vitales y somatometría, en el expediente electrónico.	SII. Nota médica.
2.2		Realiza nota médica, incluyendo cifras de signos vitales y somatometría, en el expediente electrónico.	SII. Nota médica.
2.3		Informa al paciente y/o familiar los resultados de la valoración, el diagnóstico de su problema de salud, signos de alarma y el pronóstico.	
2.3		Informa al paciente y/o familiar los resultados de la valoración, el diagnóstico de su problema de salud, signos de alarma y el pronóstico.	
2.4		Registra el plan terapéutico a seguir e imprime la receta médica.	Receta médica con el tratamiento a seguir.
2.4		Registra el plan terapéutico a seguir e imprime la receta médica.	Receta médica con el tratamiento a seguir.
3.		Expedición de receta.	

3.		Expedición de receta.	
3.1		Entrega la receta al paciente y le informa sobre los medicamentos indicados: efecto terapéutico, dosis, horario, tiempo de duración del tratamiento y posibles efectos secundarios.	
3.1		Entrega la receta al paciente y le informa sobre los medicamentos indicados: efecto terapéutico, dosis, horario, tiempo de duración del tratamiento y posibles efectos secundarios.	
		"En caso de ser necesario"	
		"En caso de ser necesario"	
3.2		Elabora nota médica, imprime y entrega solicitud de estudios de laboratorio o radiología, interconsulta a médico especialista o incapacidad médica.	Solicitud para laboratorios, radiología o interconsulta.
3.2		Elabora nota médica, imprime y entrega solicitud de estudios de laboratorio o radiología, interconsulta a médico especialista o incapacidad médica.	Solicitud para laboratorios, radiología o interconsulta.
4.		Seguimiento del paciente.	
4.		Seguimiento del paciente.	
4.1		Informa al paciente sobre la próxima cita, para valorar su evolución ante el tratamiento prescrito o bien para valorar resultados de estudios solicitados.	
4.1		Informa al paciente sobre la próxima cita, para valorar su evolución ante el tratamiento prescrito o bien para valorar resultados de estudios solicitados.	
4.2		Da por terminada la consulta, cierra el expediente y despide al paciente.	
4.2		Da por terminada la consulta, cierra el expediente y despide al paciente.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

Dr. José de Jesús Neri Gomez
Coordinador Médico

Lic. Beatriz Marina Limón
Ochoa /Asistente Ejecutivo del
Policlínico Cd. Obregón

Dr. Luis Becerra Hurtado
Subdirector de Servicios Médicos

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Consulta externa general	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P48/Rev.01	Fecha de elaboración: 14/05/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Nota médica	Médico General	Electrónico	Indefinido	SII	Sistema SII
2	SII.	Médico General.	Electrónico	Indefinido	Computadora del médico.	Sistema en computadora
3	Receta médica con el tratamiento a seguir.	Médico General	Electrónico	Indefinido	SII	Sistema SII
4	Solicitud para laboratorios, radiología o interconsulta.	Médico General	Electrónico	Indefinido	SII	Sistema SII

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Asignación de citas médicas en el módulo.

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P49/Rev.02

FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Asignar al derechohabiente de manera oportuna y organizada la calendarización para recibir atención médica general o de especialidad

II.- ALCANCE

Derechohabientes del Policlínico Cd. Obregón.

III.- DEFINICIONES

ISSSTESON: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora .
Derechohabiente: Trabajador o familiares, que cuenten con vigencia de derechos.
Hoja de Estomatología: Registro de enfermedades bucales.

IV.- REFERENCIAS

- Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de julio del 2011.
- Reglamento de ISSSTESON B.O. No. 26 Sección II del 1º de Abril del 2013.
- Reglamento de Servicios Médicos, B.O. Núm. 10, Secc. I, Fecha 5 de Febrero del 2008

V.- POLÍTICAS

- La asignación de médico general y calendarización de la atención de consulta de medicina general o de especialidad se hará a criterio de la recepción tomando en cuenta los siguientes factores:
- Solicitud del derechohabiente.
- Carga de pacientes de cada médico.
- En caso de que la demanda de consulta matutina supere a la carga de pacientes autorizada para los médicos generales en turno, se ofrecerá al derechohabiente asignar su consulta a un médico del turno vespertino.
- La asignación de médico a trabajadores de nuevo ingreso, será realizada por el coordinador de consulta externa general.
- Cualquier solicitud especial deberá ser atendida por el coordinador de consulta general o de especialidad.
- Las Solicitudes de Interconsulta "Urgentes" con un diferimiento superior a 10 días, serán canalizadas al Coordinador de Consulta de Especialidad para su calendarización.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P49-A01/Rev.02	Diagrama de flujo del procedimiento de asignación de citas médicas en el módulo	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1.		Recepción.	
1.1	Encargado de Servicio Atención al Derechohabiente	Recibe al paciente	
1.2	2 Encargado de Control de Citas Expedientes Clínicos	Solicita credencial vigente y verifica vigencia en sistema electrónico ingresando el número de afiliación.	
		"Si no tiene vigente la credencial"	
1.3		Canaliza a Vigencia de Derechos. Salto a fin	
2.		Asignación de médico.	
2.1		Asigna médico al paciente y le informa de forma verbal e impresa el número de consultorio, turno, fecha y hora de consulta aproximada	Asignación de médico. Ficha de turno
		"Si el derechohabiente consulta de medicina de especialidad"	
2.2		Solicita al derechohabiente la solicitud de interconsulta impresa, expedida por un médico general.	
2.3		Asigna médico al usuario e imprime el turno, fecha y hora de consulta aproximada.	Ficha de turno.
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

Dr. José de Jesús Neri Gomez
Coordinador Médico

Lic. Beatriz Marina Limón Ochoa
/Asistente Ejecutivo del
Policlínico Cd. Obregón

Dr. Luis Becerra Hurtado
Subdirector de Servicios Médicos

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Asignación de citas médicas en el módulo.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P49/Rev.02	Fecha de elaboración: 14/05/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Ficha de turno.	Encargado de Control de Citas Expedientes Clínicos.	Papel	Indefinido	Recepción del Policlínico.	Archivo General
2	Asignación de médico.	Encargado de Control de Citas Expedientes Clínicos.	Electrónico	Indefinido	SII	Sistema SII

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención al derechohabiente en la toma de muestras biológicas

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P50/Rev.02

FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Atención al usuario en la recepción de muestras biológicas al derechohabiente, así como la entrega de resultados del mismo.

II.- ALCANCE

Derechohabientes de ISSSTESON.

III.- DEFINICIONES

ISSSTESON: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora.

Paciente: Derechohabiente.

Flebotomía: Toma de muestra sanguínea.

Laboratorio de referencia: Laboratorios subrogados.

SII: Sistema Inteligente de ISSSTESON.

Muestra: Material biológico de origen humano susceptible de conservación.

IV.- REFERENCIAS

- Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de julio del 2011.
- Reglamento de ISSSTESON B.O. No. 26 Sección II del 1° de Abril del 2013.
- Reglamento de Servicios Médicos, B.O. Núm. 10, Secc. I, Fecha 5 de Febrero del 2008.
- Sistema Inteligente de ISSSTESON (SII)
- 63HHO-P25-F01/REV.01 Resultado Análisis Laboratorio.
- 63HHO-P139-F03/REV.00 Solicitud de Servicio Médico.

V.- POLÍTICAS

- Para la prestación del servicio el paciente deberá mostrar su credencial de afiliación vigente.
- El paciente deberá cubrir las indicaciones previamente recibidas.
- Todo paciente arancelado deberá traer la autorización de aranceles siempre y cuando no pertenezca al Sistema Integral de Padres.
- La recepcionista en turno deberá informar en forma adecuada al paciente.
- Todas las solicitudes de estudios de laboratorio deberán contener la siguiente información en el formato correspondiente:
Nombre completo del paciente
No. Afiliación
Estudios solicitados
Diagnóstico
Nombre, clave y firma del médico tratante.
- Los derechohabientes foráneos no requieren de cita ni ficha para ser atendidos.
- En caso de que no se puedan realizar en el laboratorio del Policlínico de Cd. Obregón los estudios, se elabora memorándum autorizado por el químico responsable y subdirector médico con el sello de vigencia de derechos y se envía muestra a laboratorio de referencia.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P50-A01/Rev.02	Diagrama de flujo del procedimiento de atención al derechohabiente en la toma de muestras biológicas	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		Recepción del Derechohabiente con ficha y cita.	
1.1	Encargado de recepción de toma de muestras e informes del Área del Laboratorio Clínico.	Solicita al derechohabiente la ficha o sello de cita, solicitud de servicios y la credencial de servicio médico de ISSSTESON.	
1.2		Verifica la congruencia de los datos contenidos en la solicitud con los datos de la credencial del servicio médico y que el paciente solicitante del servicio, corresponda a la fotografía de la credencial y del sistema.	
2.		Recepción de derechohabientes en condiciones especiales: adulto mayor, con capacidades diferentes, pensionado y/o jubilado.	
2.1		Recibe al paciente, retiene la hoja y avisa que se le llamará con su nombre en cubículos 5 y 6 para su toma de muestra correspondiente.	
3.		Recepción de las Muestras	
3.1		Recibe las muestras según sea lo necesario, de acuerdo a los estudios requeridos en la solicitud de servicio y se identifican con marcador asignándole el mismo número que contiene la hoja de trabajo.	
4.		Captura de Datos.	
4.1		Registra los datos de identificación del paciente y los estudios solicitados en el Sistema Inteligente de ISSSTESON.	SII
4.2		Anexa solicitud de servicios a la hoja de resultados que contiene el número de control consecutivo.	Resultado Análisis Laboratorio.
4.3		Turna las muestras al Químico Biólogo.	
4.4	Químico Biólogo del Área del Laboratorio Clínico	Recibe las muestras, las identifica y las resguarda	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

Dr. José de Jesús Neri Gomez
Coordinador Médico

Lic. Beatriz Marina Limón
Ochoa /Asistente Ejecutivo del
Policlínico Cd. Obregón

Dr. Luis Becerra Hurtado
Subdirector de Servicios Medicos

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención al derechohabiente en la toma de muestras biológicas	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P50/Rev.02	Fecha de elaboración: 14/05/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	SII	Encargado de recepción de toma de muestras e informes.	Electrónico	5 años	SII	Sistema SII
2	Resultado Análisis Laboratori	Encargado de recepción de toma de muestras e informes	Electrónico	Indefinido	SII	Archivo general

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Trámite de ingreso y ampliación del servicio médico para la concubina del trabajador y/o pensionista afiliado

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P51/Rev.01

FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Tramitar las solicitudes de ingreso o ampliación del servicio médico a concubina del trabajador o pensionista afiliados al régimen de ISSSTESON

II.- ALCANCE

Concubina del trabajador afiliado al ISSSTESON del Estado de Sonora

III.- DEFINICIONES

ISSSTESON: Instituto de Seguridad y de Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora .

Trabajador afiliado: A toda persona que preste sus servicios al Estado o a los organismos públicos incorporados, mediante designación legal y siempre que sus retribuciones estén consignadas en la normatividad y los presupuestos respectivos pertenece a un organismo y que se ha sido aceptado en el servicio médico.

Pensionista: Es toda persona que tiene derecho a percibir y cobrar una pensión en los términos de la Ley 38.

Concubina: Es la persona con la que el trabajador o pensionista ha convivido por más de cinco años y que lo puede comprobar, que esta libre de matrimonio y que no tiene impedimento legal para contraerlo, demostrando jurídicamente la dependencia económica y social de la concubina hacia el trabajador y/o pensionista.

Requisitos: Documentos contemplados en la Ley 38 reformada y otros requerimientos a criterio del Instituto.

Jurisdicción Voluntaria: Procedimiento jurídico que ejercen dos personas ante el juzgado civil por estar de acuerdo en acreditar el hecho de concubinato.

Solicitud de Servicio Médico: Es el documento que registra las diversas solicitudes del afiliado y sus familiares, el cual señala el tipo de servicio que requiere, y en las observaciones se anota si resulta procedente; a demás los acuerdos surgidos durante la entrevista del personal de trabajo social e interesado.

Visita Domiciliaria: Actividad realizada por el Departamento de Trabajo Social, para acudir al domicilio conyugal y la cual será motivo para efectuar un Estudio Socioeconómico y/o Nota Social.

Entrevista: Técnica de investigación social utilizada por el Departamento de Trabajo Social para indagar y obtener información de diversas fuentes que aporten datos sobre la legalidad y procedencia del caso.

Estudio socioeconómico: Herramienta utilizada por el Departamento de Trabajo Social, como técnica de investigación social para verificar la situación económica, social y familiar del trabajador y/o pensionista.

Nota Médico-Social: Herramienta que elabora el profesional en Trabajo Social, para llevar a cabo una descripción de hechos que se hayan suscitado en una situación determinada.

Dependencia Económica Total y Permanente: Situación económica de la concubina que la condiciona a cumplir con los siguientes requisitos:

-No tener relación laboral formal.

-No contar con ingresos propios.

-Dependa económicamente de manera total y exclusiva del trabajador y/o pensionista;Lo cual la protege en el marco legal de la institución para recibir las prestaciones económicas y sociales de ley.

Padre arancelado: con costos establecidos por el Instituto

Padre sin arancel: exento de pago

Status: Se refiere al tipo de plaza del trabajador y organismo en que labora.

P.C.U: Proceso de Credenciales.

Estudio socio-económico: (E.S.E.): Estudio que permite conocer la situación real y actual del trabajador en los niveles económico, social y familiar.

SII: Sistema Inteligente de ISSSTESON.

IV.- REFERENCIAS

- Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de julio del 2011.
- Reglamento de ISSSTESON B.O. No. 26 Sección II del 1º de Abril del 2013.
- Reglamento de Servicios Médicos, B.O. Núm. 10, Secc. I, Fecha 5 de Febrero del 2008.
- 63-PES-P01-F06/REV.01 Datos del Asegurado ó Derechohabiente para solicitar credencial de ISSSTESON.
- 63-MED-P14-F01/REV.00 Solicitud de ingreso al servicio médico.
- 63-MED-P23-F01/REV.00 Nota medico-social
- 63-MED-P23-F03/REV.00 Estudio Socioeconómico a concubina que solicita servicio médico.
- 63-MED-P23-F04/REV.00 Hoja de movimientos realizados en expediente del trabajador

V.- POLÍTICAS

- El servicio médico a concubinas se otorgará a quienes comprueben vivir con el trabajador o pensionista durante un tiempo mínimo de 5 años ó bien, haber procreado, por lo menos un hijo.
- Quedan excluidos del servicio las concubinas que tengan derechos propios en otras instituciones de Seguridad Social, sean del estado o de la federación.
- Cuando el Instituto lo considere necesario, se solicitará carta de no vigencia de derechos, en otras instituciones de seguridad social, sean del estado o la federación.
- Para otorgar el servicio médico, el trabajador y/o pensionista y la concubina, deben encontrarse libres de matrimonio.
- Si el trabajador o pensionista tiene beneficiada a una concubina y pretende registrar a otra, automáticamente ambas pierden el derecho a recibir la prestación.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo
63-MED-P51-A01/Rev.01

Nombre
Diagrama de flujo del procedimiento del trámite de ingreso y ampliación para la concubina del trabajador y/o pensionista afiliado

Link
[Ver anexo](#)

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		Solicitud de Servicio Médico	
1.1	Trabajador Social del Departamento de Trabajo Social	Solicita credencial del trabajador y/o pensionista y consultar en sistema de vigencias para verificar status y estado civil mismo.	
1.2		Elabora de solicitud de servicio médico.	
		"En caso de improcedencia"	
1.3		Comunica al trabajador y/o pensionista o concubina la improcedencia del servicio.	Listado de servicio médico negado a padres
1.4		Reporta por escrito con solicitud negada ala Jefatura Estatal de Trabajo Social.	
1.5		Solicita al Departamento de Vigencia de Derechos, una anotación en el apartado de observaciones de la consulta del módulo de vigencias, con la finalidad de contar con registros en la base de datos, lo que hará más ágil su detección en alguna otra localidad que el trabajador o pensionista requiera solicitar el mismo trámite.	
1.6		Registra en Padrón, el caso como servicio negado.	Padrón Electrónico de padres negados
1.7		Archiva solicitud de servicio, en carpeta de concubinatos negados.	Carpeta de concubinatos negados.
		"Si no se detecta improcedencia"	
1.8		Entrega hoja de requisitos al trabajador y/o pensionista.	
2		Revisión de requisitos de ingresos.	
2.1		Recibe y analiza los requisitos al trabajador y/o pensionista o concubina solicitante.	
		"Si cumple con todos los requisitos"	
2.2		Informa al trabajador y/o pensionista que se efectuara una visita domiciliaria.	
2.3		Programa visita domiciliaria, para aplicación de estudio socioeconómico.	
3.		Elaboración de estudio socioeconómico.	
3.1		Realiza visita domiciliaria.	
3.2		Sistematiza en el Estudio Socioeconómico la información obtenida en la visita(s) domiciliaria(s)	Control de E.SE. (concubinas) turnados ala jefatura.
3.3		Registra el estudio socioeconómico ya elaborado y realiza las notas de Trabajo Médico-Social.	
		"Si durante la visita, se detecta la nula convivencia y dependencia económica de la concubina con el trabajador o pensionista"	
3.4		Considera el trámite improcedente y se llevará a cabo una nota médico social y lo estipulado en los puntos 1.4 y 1.5	

		"Si no se localiza a la concubina o al trabajador y/o pensionista durante la primera visita"	
3.5		Programa una segunda y de ser necesario, una tercera visita domiciliaria.	
		"Si no se localiza durante 3 visitas domiciliarias realizadas"	
		"Si no se localiza durante 3 visitas domiciliarias realizadas"	
3.6		Procede a elaborar una nota Médico-Social y se dará por cancelado el trámite hasta nueva solicitud del trabajador y/o pensionista.	
		"Si se detecta problemas en el estudio socioeconómico y/o los documentos"	
3.7		Comunica al trabajador y/o pensionista la falta de algún documento o la corrección de alguno de ellos	
3.8		Registra y archiva oficio y/o documentos en espera de respuesta e integración completa y correcta del expediente. Salto a fin	
4.		Notificación de resolución.	
4.1		Notifica vía telefónica, la resolución del caso a él o los solicitantes del servicio y realiza anotación en hoja de movimientos del expediente del trabajador	
5		Clasificación de servicio médico.	
5.1		Entrega al trabajador y/o pensionista o concubina solicitante, cedula de autorización de vigencia para trámite de la credencial correspondiente y se anota en hoja de movimiento en expediente del trabajador.	
		"En caso de que la concubina no puedan presentarse para la toma de fotografía"	
5.2		Elabora Datos del Asegurado ó Derechohabiente ISSTESON para servicio médico a padres y anexa cédula de autorización de vigencia a concubina, la cual se envía al Departamento de Afiliación y Vigencia de Derechos para trámite de la credencial correspondiente.	
5.3		Anota en registro de cédula de autorización o Datos del Asegurado ó Derechohabiente ISSTESON para servicio médico a padres, para credencial y realiza anotación en hoja de movimientos realizados en expediente del trabajador.	
5.4		Captura en padrón electrónico de ingreso de servicio médico a concubinas	Padrón electrónico de ingresos de servicio médico a concubinas.
5.5		Integra expediente de concubina ingresada al servicio médico.	

5.6		Turna a la Jefatura de Trabajo Social expediente de concubinato ingresado al servicio médico, para su revisión y Vo.Bo	
5.7	Jefe del Departamento de Trabajo Social.	Recibe expediente para revisión y visto bueno	
5.8	Trabajador Social del Departamento de Trabajo Social	Archiva expediente de concubinato, ingresado al servicio médico.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

T.S.Dora Ruiz Castelo/Jefe del
Depto.de Trabajo Social del
Hospital López Mateos

Lic. Beatriz Marina Limón
Ochoa /Asistente Ejecutivo del
Policlínico Cd. Obregón

Dr. Alejandro Villegas Orantía /
Director de
Policlínico Cd. Obregón

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Trámite de ingreso y ampliación del servicio médico para la concubina del trabajador y/o pensionista afiliado	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P51/Rev.01	Fecha de elaboración: 14/05/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Padrón Electrónico de padres negados	Trabajadora Social del Departamento de Trabajo Social	Electrónico	Indefinido	Computadora del Departamento de Trabajo Social.	Computadora del Departamento de Trabajo Social.
2	Listado de servicio médico negado a padres.	Trabajadora Social del Departamento de Trabajo Social.	Electrónico	Indefinido	Computadora del Departamento de Trabajo Social.	Computadora del Departamento de Trabajo Social.
3	Carpeta de concubinatos negados.	Trabajadora Social del Departamento de Trabajo Social	Papel	Indefinido	Archivo de expedientes de Servicio Médico a cónyuges	Archivo de expedientes de Servicio Médico a cónyuges
4	Control de E.S.E (padres) turnados a la jefatura.	Trabajadora Social del Departamento de Trabajo Social.	Papel	Indefinido	Área E.S.E. del Departamento de Trabajo Social	Área E.S.E. del Departamento de Trabajo Social
5	Padrón electrónico de ingresos de servicio médico a concubinas	Trabajadora Social del Departamento de Trabajo Social	Electrónico	Indefinido	Computadora del Departamento de Trabajo Social.	Computadora del Departamento de Trabajo Social.

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Ingreso y ampliación del Servicio Médico a Cónyuges Incapacitados.

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P52/Rev.02

FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Tramitar las solicitudes de ingreso o ampliación del servicio médico a cónyuge incapacitado de la trabajadora o pensionista afiliados al régimen de ISSSTESON.

II.- ALCANCE

Cónyuge incapacitado del trabajador ó pensionista afiliado al ISSSTESON.

III.- DEFINICIONES

ISSSTESON: Instituto de Seguridad y de Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora .

Trabajador afiliado: A toda persona que preste sus servicios al Estado o a los Organismos públicos incorporados, mediante designación legal y siempre que sus retribuciones estén consignadas en la normatividad y los presupuestos respectivos.

Pensionista: A toda persona que tiene derecho a percibir y cobrar una pensión en los términos de la Ley 38.

Cónyuge incapacitado: Es la persona que acredite legalmente parentesco como esposo o concubino de la Trabajadora o Pensionista, y que además demuestre en certificado y valoración médica padecer física o mental que lo imposibilite a valerse por sí mismo y lo condiciones a depender total y permanentemente de la Trabajadora ó Pensionista.

Solicitud de servicio Médico: Es el documento que registra las diversas solicitudes del afiliado y sus familiares, el cual sea el tipo de servicio que requiere y en las observaciones se anotan si resulta procedente, además los acuerdos surgidos durante la entrevista del personal de trabajo social e interesado.

Requisitos: Documentos contemplados en la Ley 38 Reformada y otros requerimientos a criterio del Instituto.

Certificado médico: Declaración escrita de un médico especialista que da fe del estado de salud de una persona en un determinado momento.

Salud Ocupacional: Departamento que coadyuva al Departamento de Trabajo Social con el análisis, revisión y autorización del expediente médico del paciente incapacitado.

Vigencia de Derechos: Departamento que coadyuva al Departamento de Trabajo Social con alta al sistema de afiliación y vigencia de derechos, la expedición y entrega de la credencial vigente que acredita como derechohabiente al trabajador o pensionista y a sus beneficiarios.

Dependencia económica total y permanente: Situación económica del Cónyuge incapacitado, que lo condiciona a cumplir con los siguientes requisitos:

-No contar con ingresos propios.

Depender económicamente de manera total permanente y exclusiva de la trabajadora y /o pensionista, lo cual lo protege en el marco legal de la Institución para recibir las prestaciones económicas y sociales de Ley.

-Estado civil Casado o bien haber convivido por más de cinco años y puede comprobar que está libre de matrimonio y no tiene inconveniente legal para convivir como cónyuge con nuestra trabajadora ó pensionista.

-Convivencia en el domicilio con la asegurada o pensionista, lo cual lo protege en el marco legal de la Institución para recibir las prestaciones económicas y sociales de Ley.

Jurisdicción voluntaria: Procedimiento jurídico que ejercen dos personas ante el Juzgado Civil por estar de acuerdo en acreditar el Concubinato.

Estudio socioeconómico: Herramienta utilizada por el Departamento de trabajo social, como técnica de investigación para verificar la situación social, familiar y económica del trabajador y/o pensionista.

Nota médico-social: Herramienta que elabora el profesional en Trabajo Social, para llevar a cabo una descripción de hechos que se hayan suscitado en una situación determinada.

Visita domiciliaria: Actividad realizada por el Departamento de Trabajo Social, para acudir al domicilio familiar, la cual será motivo para efectuar un estudio socio-económico y/o nota social.

Entrevista: Técnica de Investigación social utilizada por el Departamento de Trabajo Social para indagar y obtener la información de diversas fuentes que aporten datos sobre la legalidad y procedencia del caso.

PCU: Formato de vigencias para afiliar al derechohabiente familiar, que tenga impedimento físico o mental, así como en aquellas localidades que no exista un sistema electrónico para la toma de fotografías.

IV.- REFERENCIAS

Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de julio del 2011.

• Reglamento de ISSSTESON B.O. No. 26 Sección II del 1° de Abril del 2013.

• Reglamento de Servicios Médicos, B.O. Núm. 10, Secc. I, Fecha 5 de Febrero del 2008.

• 63-MED-P14-F03/REV.00 Ingreso a padres.

• 63-MED-P14-F06/REV.00 Estudio socioeconómico a padres que solicitan servicio médico

• 63-MED-P23-F01/REV.00 Nota Médico Social.

• 63-MED-P23-F04/REV.00 Hoja de movimientos realizados en expediente del trabajador.

• 63-PES-P01-F06/REV.01 Datos del Asegurado ó Derechohabiente para solicitar credencial de ISSSTESON.

• 63-MED-P14-F01/REV.00 Solicitud de ingreso al servicio médico

V.- POLÍTICAS

• Cuando se considere necesario, se solicitará constancia de "no afiliación" a otro servicio médico, sea del Estado ó de la Federación del Cónyuge Incapacitado.

• Quedan excluidos del servicio médico los esposos que tengan derechos propios en otras Instituciones de Seguridad Social, sean del Estado o de la Federación.

• Todo Cónyuge incapacitado vigente en el servicio médico estará sujeto a supervisión cada vez que el Instituto lo requiera.

• Deberá existir dependencia social y económica total y permanente del cónyuge incapacitado hacia la trabajadora o pensionista.

• Deberá existir incapacidad física o psíquica del cónyuge incapacitado que lo impida trabajar para obtener subsistencia.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo
63-MED-P52-A01/Rev.02

Nombre
diagrama de flujo del procedimiento
ingreso y ampliación del servicio médico a
cónyuges incapacitados

Link
[Ver anexo](#)

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		Solicitud de Servicio Médico.	
1.1	Trabajador Social del Departamento de Trabajo Social	Solicita la credencial y consulta en el sistema de vigencia de derechos para verificar el status de la trabajadora ó pensionista.	
1.2		Elabora solicitud de servicio médico.	
		"En caso de improcedente"	
1.3		Comunica al trabajador la improcedencia del caso	
1.4		Reporta por escrito con solicitud negada ala Jefatura Estatal de Trabajo Social.	
1.5		Solicita al Departamento de Vigencia de Derechos, una anotación en el apartado de observaciones de la consulta del módulo de vigencias, con la finalidad de contar con registros en la base de datos, lo que hará más ágil su detección en alguna otra localidad que el trabajador o pensionista requiera solicitar el mismo trámite.	
1.6		Registra en padrón, el caso como servicio negado.	Padrón Electrónico de cónyuges incapacitados negados.
		"Si no se detecta improcedencia"	
1.7		Entrega hoja de requisitos a la trabajadora o pensionista.	Carpeta de cónyuges incapacitados.
2.		Revisión de requisitos.	
2.1		Recibe y analiza los documentos requisitados a la trabajadora o pensionista y se informa que se le efectuara una visita domiciliaria.	
3		Elaboración de estudio socioeconómico.	
3.1		Realiza la visita domiciliaria.	
3.2		Sistematiza en el Estudio Socio-económico información obtenida de visita(s) domiciliaria(s)	Control de E.S.E. (cónyuges incapacitados turnados a la jefatura).
3.3		Registra el estudio socioeconómico ya elaborado	
		"Si durante la visita detecta la nula convivencia y/o dependencia económica del cónyuge incapacitado con la trabajadora o pensionista"	
3.4		Elabora una nota medico social y se (considerándose el trámite como improcedente). Salto a paso 1.3	
		"De no localizar al cónyuge incapacitado o ala trabajadora o pensionista durante la primera visita al domicilio"	
3.5		Programa una segunda y de ser necesario, una tercer visita domiciliaria.	
		"Si no localiza a los interesados durante las tres visitas domiciliaria"	

3.6		Procede a elaborar una nota médico social y se da por cancelado el trámite hasta nueva solicitud de la trabajadora o pensionista	
3.7		Turna de manera inmediata Estudio socioeconómico junto con documentación requerida a coordinación de trabajo social foráneos con oficio, para su visto revisión.	
		"Si se detectan problemas en el E.S.E. y/o los documentos"	
3.8		Comunica al trabajador y/o pensionista la falta de algún documento ó la corrección de alguno de ellos.	
3.9		Registra y archiva oficio y/o documentos en espera de respuesta e integración completa y correcta del expediente	
4		Dictamen médico	
4.1		Realiza, registra y envía oficio junto con expediente del cónyuge incapacitado al departamento de Salud Ocupacional para dictamen médico del caso, y realiza anotación en hoja de movimientos realizados en expediente del trabajador.	Oficio de solicitud de autorización médica. Registro de oficios turnados a Salud Ocupacional de cónyuge incapacitado.
4.2		Recibe del Departamento de Salud Ocupacional la respuesta al caso	
4.3		Registra dictamen del caso y se realiza anotación en hoja de movimientos realizados en expediente del trabajador.	
		"Si se dictamina el caso en términos médicos como negado por el Departamento de Salud Ocupacional"	
4.4		Notifica vía telefónica la resolución del caso a él o los solicitantes del servicio, y realiza anotación en hoja de movimientos realizados en expediente del trabajador.	
4.5		Registra en padrón electrónico el caso como negado y se archiva expediente de cónyuges incapacitados negados.	
		"Si se dictamina precedente"	
4.6		Lleva a cabo lo estipulado en el punto 4.4	
5.		Autorización de cédula.	
5.1		Entrega al solicitante o al Departamento de Vigencia de Derechos, cedula de autorización de vigencia al Cónyuge incapacitado para el trámite correspondiente y se anota en hoja de movimientos realizados en expediente del trabajador.	Cédula de autorización de vigencia a cónyuge incapacitado. Cédula de autorización de vigencia a hijo incapacitado
		"En caso que el cónyuge incapacitado no puedan presentarse para la toma de fotografía"	

5.2		Elabora o Datos del Asegurado ó Derechohabiente ISSTESON, para servicio médico a padres y anexa cédula de autorización de vigencia a Cónyuge Incapacitado, la cual envía al Departamento de Afiliación y Vigencia de Derechos para el trámite de la credencial correspondiente	
5.3		Registra cédula de autorización ó o Datos del Asegurado ó Derechohabiente ISSTESON para servicio médico a padres para credencial y realiza anotación en la hoja de movimientos realizados en expediente del trabajador.	Registro de autorizaciones para servicio médico a cónyuges incapacitados.
5.4		Captura en Padrón Electrónico de ingreso a cónyuges incapacitados.	
5.5		Integra expediente del cónyuge incapacitado ingresados al servicio médico	
5.6		Turna a la Jefatura de Trabajo Social el expediente del cónyuge incapacitado para su revisión y visto bueno.	
5.7	Jefe del Departamento de Trabajo Social.	Recibe expediente para revisión y visto bueno	
5.8	Jefe del Departamento de Trabajo Social.	Recibe expediente para revisión y visto bueno.	
5.9	Trabajador Social del Departamento de Trabajo Social.	Archiva expediente del cónyuge incapacitado ingresado al servicio médico.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

Lic. Beatriz Limón enlace del
Policlínico Cd. Obregón

Dr. Alejandro Villegas
Orantia/Director de Policlínico Cd.
Obregón

Dr. Luis Becerra Hurtado
Subdirector de Servicios Medicos

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Ingreso y ampliación del Servicio Médico a Cónyuges Incapacitados.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P52/Rev.02	Fecha de elaboración: 14/05/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Padrón Electrónico de padres negados.	Trabajadora Social del Departamento de Trabajo Social.	Electrónico	Indefinido	Computadora del Departamento de Trabajo Social.	Computadora del Departamento de Trabajo Social.
2	Carpeta de conyuges incapacitados.	Trabajadora Social del Departamento de Trabajo Social	Papel	Indefinido	Archivo de expedientes de Servicio Médico a cónyuges.	Archivo de expedientes de Servicio Médico a cónyuges.
3	Control de E.S.E. (cónyuges incapacitados turnados a la jefatura).	Trabajadora Social del Departamento de Trabajo Social	Electrónico	Indefinido	Computadora del Departamento de Trabajo Social.	Computadora del Departamento de Trabajo Social.
4	Oficio de solicitud de autorización médica.	Trabajadora Social del Departamento de Trabajo Social.	Electrónico	Indefinido	Archivo de expedientes de Servicio Médico a padres	Archivo de expedientes de Servicio Médico a padres
5	Registro de oficios turnados a Salud Ocupacional de cónyuge incapacitado.	Trabajador Social del Departamento de Trabajo Social	Papel	4 Años	Archivo de jefatura.	Archivo de jefatura.
6	Cédula de autorización de vigencia a cónyuge incapacitado.	Trabajador Social del Departamento de Trabajo Social	Papel	3 años	Archivo de jefatura.	Archivo de jefatura.
7	Cédula de autorización de vigencia a hijo incapacitado	Trabajador Social del Departamento de Trabajo Social	Papel	3 años	Archivo de jefatura	Archivo de jefatura
8	Registro de autorizaciones para servicio médico a cónyuges incapacitados.	Trabajador Social del Departamento de Trabajo Social	Papel	3 años	Archivo de documentación de Trabajo Social.	Archivo de documentación de Trabajo Social.

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Trámite de Ingreso al Sistema Integral de Servicio Médico a Padres

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P53/Rev.01

FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Tramitar las solicitudes de ingreso o ampliación al Sistema Integral de Servicio Médico del trabajador o pensionista afiliados al régimen de ISSSTESON.

II.- ALCANCE

Padres del trabajador o pensionista afiliado al ISSSTESON.

III.- DEFINICIONES

ISSSTESON: Instituto de Seguridad y de Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora.

TRABAJADOR AFILIADO: A toda persona que preste sus servicios al Estado o a los Organismos públicos incorporados, mediante designación legal y siempre que sus retribuciones estén consignadas en la normatividad y los presupuestos respectivos.

PENSIONISTA. A toda persona que tiene derecho a percibir y cobrar una pensión en los términos de la Ley 38.

PADRE ARANCELADO. Es el padre del trabajador que se encuentra afiliado al servicio médico del instituto, y que paga él mismo, los costos establecidos.

SISTEMA INTEGRAL DEL SERVICIO MÉDICO A PADRES (SISMP). Programa de otorgamiento de servicio médico a padres del trabajador o pensionista que se encuentra bajo la clasificación de arancel, para ser atendidos por una institución médica subrogada.

SOLICITUD DE SERVICIO MEDICO. Es el documento que registra las diversas solicitudes del afiliado y sus familiares, el cual señala el tipo de servicio que requiere, y en las observaciones se anota si resulta procedente; además los acuerdos surgidos durante la entrevista del personal de trabajo social e interesado.

REQUISITOS. Documentos contemplados en la Ley 38 Reformada y otros requerimientos a criterio del Instituto.

CERTIFICADO MEDICO: Declaración escrita de un médico especialista que da fe del estado de salud de una persona en un determinado momento.

SALUD OCUPACIONAL. Departamento que coadyuva al Departamento de Trabajo Social con el análisis, revisión y autorización del expediente médico del paciente incapacitado. del padre, hijo y cónyuge incapacitado del asegurado o pensionista

VIGENCIA DE DERECHOS. Departamento que coadyuva al Departamento de Trabajo Social con alta al sistema de afiliación y vigencia de derechos, la expedición y entrega de la credencial vigente que acredita como derechohabiente al trabajador o pensionista y a sus beneficiarios.

STATUS. Se refiere al tipo de plaza del trabajador y Organismo en que labora.

PCU: Proceso de Credenciales.

IV.- REFERENCIAS

- Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de julio del 2011.
- Reglamento de ISSSTESON B.O. No. 26 Sección II del 1° de Abril del 2013.
- Reglamento de Servicios Médicos, B.O. Núm. 10, Secc. I, Fecha 5 de Febrero del 2008.
- 63-01MED-P14-F01/REV.00 Solicitud para servicio médico.
- 63-01MED-P14-F03/REV.00 Ingreso a padres.
- 63-01MED-P14-F05/REV.00 Cédula de autorización de vigencia a padres.
- 63-PES-P01-F06/REV.01 Datos del Asegurado ó Derechohabiente para solicitar credencial de ISSSTESON.
- 63-MED-P23-F04/REV.00 Hoja de movimientos realizados en expediente del trabajador.

V.- POLÍTICAS

- El servicio médico a padres se otorgará con la cuota que determinen a quienes no demuestren la dependencia económica en forma exclusiva, total y permanente hacia al trabajador o pensionista.
- El servicio médico se otorgara bajo los lineamientos que establece el sistema integral de servicios médicos a padres.
- El sistema integral de servicios médicos a padres no generará otro servicio o prestación diferente a los ya estipulados en las cláusulas de los presentes lineamientos.
- Solo podrán ingresar el o los padres de los trabajadores o pensionistas de los Organismos, que a la fecha tengan contemplado este beneficio en el convenio de prestación de servicios celebrado por el instituto.
- Quedan excluidos del servicio médico los padres que tengan derechos propios en otras Instituciones de Seguridad Social, sean del Estado o de la Federación.
- El departamento de Salud Ocupacional será el único medio autorizado para dictaminar los certificados médicos de los padres revisar los estudio médicos y determinar si es procedente la autorización del servicio médico de los padres.
- El Sistema Integral de Servicio Médico a Padres se otorgará con la cuota que determine el sistema.
- Credencial vigente del trabajador, copia del nombramiento del trabajador, acta de nacimiento tanto del trabajador como de los padres, carta de no vigencia de seguridad social de otra institución, certificado médico, radiografía de tórax con interpretación, resultados de laboratorios.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo
63-MED-P53-A01/Rev.01

Nombre
Diagrama de flujo de tramite de ingreso al sistema integral de servicio médico a padres

Link
[Ver anexo](#)

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		Solicitud de Servicio Médico.	
1.1	Trabajador Social del Departamento de Trabajo Social.	Recibe al solicitante y canaliza con el trabajador social responsable del área del SISMP.	
1.2		Solicita la credencial y consulta en el sistema de vigencia de derechos, para verificar el status, plaza actual del trabajador y/o pensionista; así como también detectar si el Organismo en el que trabaja tiene convenio para este tipo de prestación.	
1.3		Elabora solicitud de servicio médico.	
		"En caso de improcedente"	
1.4		Comunica al trabajador o pensionista la improcedencia del caso.	
1.5		Reporta por escrito con solicitud negada ala Jefatura Estatal de Trabajo Social.	
1.6	Jefe de Trabajo Social del Departamento de Trabajo Social.	Solicita al Departamento de Vigencia de Derechos, una anotación en el apartado de observaciones de la consulta del módulo de vigencias, con la finalidad de contar con registros en la base de datos, lo que hará más ágil su detección en alguna otra localidad que el trabajador o pensionista requiera solicitar el mismo trámite.	
1.7	Trabajador Social del Departamento de Trabajo Social	Registra en padrón, el caso como servicio negado.	Padrón Electrónico de padres negados.
1.8		Archiva solicitud de servicio, en carpeta de solicitudes negadas o archivo de expedientes negados. Salto a fin.	Carpeta de padres negado
		"Si no se detecta improcedencia"	
1.9		Entrega hoja de requisitos al trabajador o pensionista.	
2		Revisión de requisitos de ingresos	
2.1		Recibe y analiza los documentos requisitados (credencial vigente del trabajador, copia del nombramiento del trabajador, acta de nacimiento tanto de trabajador como de los padres, carta de no vigencia de seguridad social de otra institución, certificado médico, radiografía de tórax con interpretación, resultados de laboratorios) del trabajador solicitante para ingreso a padres al servicio médico.	
2.2		Informa al trabajador afiliado bajo qué condiciones se proporcionará el servicio médico a sus padres, los derechos y obligaciones del asegurado y del Instituto	

2.3		Elabora formato de ingreso a padres, así como también la carta de adhesión al sistema integral del servicio médico a padres	Carta de Adhesión al Sistema Integral del Servicio Médico.
2.4		Recaba firma de conformidad por parte del trabajador solicitante en formato de ingreso a padres, la carta de adhesión al sistema integral de servicio médico a padres y en formato de exclusiones.	Exclusiones del SISMP
2.5		Turna de manera inmediata formato de ingreso a padres y carta de adhesión al sistema integral del servicio medico a padres junto con documentación requerida, con oficio para su revisión	
2.6		Recibe y registra el Ingreso a padres y la carta de Adhesión al Sistema Integral del Servicio Médico ya elaborado.	
2.7		Revisa y se analiza el ingreso a padres y la carta de adhesión al sistema integral del servicio medico junto a los documentos requeridos.	
		"Si se detectan problemas en el Ingreso a padres, carta de adhesión al Sistema Integral del Servicio Médico y/o documentos"	
2.8		Notifica al trabajador vía telefónica, mensajero electrónico y/o por escrito para su complemento y/o corrección, adjuntando la documentación.	
2.9		Registra y archiva oficio y/o documentos en espera de respuesta e integración completa y correcta del expediente	
3.		Dictamen Médico.	
3.1		Realiza, registra y envía oficio junto con expediente de padres al Departamento de Salud Ocupacional para dictamen médico del caso, y realiza anotación en hoja de movimientos realizados en expediente del trabajador.	Registro de oficios turnados a Salud ocupacional de padres.
3.2		Recibe del Departamento de Salud Ocupacional el oficio de respuesta.	
		"Si se dictamino el caso en términos de médicos como negado por el Departamento de Salud Ocupacional"	
3.3		Notifica vía telefónica la resolución del caso al o los solicitantes del servicio, y realiza anotación en hoja de movimientos realizados en expediente del trabajador.	
3.4		Registra en padrón electrónico el caso como negado y se archiva expediente de padres negados.	

		"Si se dictamino el caso en términos de médicos como aprobado por el Departamento de Salud Ocupacional"	
3.5		Recibe notificación vía telefónica, mensajero electrónico o por escrito sobre dictamen aprobado del caso y realiza registro en hoja de movimiento en expediente del trabajador	
4.		Autorización para trámite de credencial.	
4.1		Entrega al solicitante o al Departamento de vigencia de Derechos cedula de autorización de vigencia a padres para el trámite correspondiente y se anota en hoja de movimientos realizados en expediente del trabajador.	
		"En caso de que los padres no puedan presentarse para la toma de fotografía"	
4.2		Entrega Datos del Asegurado ó Derechohabiente para solicitar credencial de ISSTESON y anexa cedula de autorización de vigencia a padres, la cual envía al Depto. de Afiliación y Vigencia de Derechos para trámite de las credenciales correspondientes.	
4.3		Anota en registro de asegurados que se les otorga cédula de autorización o Datos del Asegurado ó Derechohabiente para solicitar credencial de ISSTESON, para servicio medico a padres.	Registro de asegurados que se les otorga cédula de autorización
4.4		Anota en registro de asegurados que se les otorga cédula de autorización o Datos del Asegurado ó Derechohabiente para solicitar credencial de ISSTESON, para servicio medico a padres	
4.5		Archiva expediente de padres ingresados al sistema integral de servicio médico a padres	
4.6		Captura en relación de padres ingresados al SISMP.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

T.S.Dora Ruiz Castelo/Jefe del
Depto.de Trabajo Social del
Hospital López Mateos

Lic. Beatriz Marina Limón
Ochoa /Asistente Ejecutivo del
Policlínico Cd. Obregón

Dr. Alejandro Villegas Orrantia/
Director de
Policlínico Cd. Obregón

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Trámite de Ingreso al Sistema Integral de Servicio Médico a Padres	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P53/Rev.01	Fecha de elaboración: 14/05/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Carta de adhesión al Sistema Integral de Servicio Médico a Padres.	Trabajador Social del Departamento de Trabajo Social.	Papel	Indefinido.	Archivo general de Trabajo Social.	Archivo general de Trabajo Social.
2	Padrón electrónico de Padres negados	Trabajador Social del Departamento de Trabajo Social.	Electrónico	Indefinido	Computadora de Trabajo Social.	Computadora de Trabajo Social.
3	Exclusiones del SISMP.	Trabajador Social del Departamento de Trabajo Social.	Papel	Indefinido.	Archivo general de Trabajo Social.	Archivo general de Trabajo Social.
4	Registro de oficios turnados a Salud ocupacional de padres	Trabajador Social del Departamento de Trabajo Social.	Papel	4 años	Archivo general de Trabajo Social.	Archivo general de Trabajo Social.
5	Carpeta de padres negado.	Trabajador Social del Departamento de Trabajo Social.	Electrónico	Indefinido	Archivo de expedientes de Servicio Médico.	Archivo de expedientes de Servicio Médico.
6	Registro de asegurados que se les otorga cédula de autorización.	Trabajador Social del Departamento de Trabajo Social.	Papel	4 años	Archivo general de Trabajo Social.	Archivo general de Trabajo Social.

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Trámite de ingreso al servicio médico de padres de los trabajadores afiliados.

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P54/Rev.02

FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Tramitar las solicitudes de ingreso al servicio médico a padres de los trabajadores afiliados al régimen de ISSSTESON.

II.- ALCANCE

Trabajadores afiliados al servicio médico de ISSSTESON de la ciudad de Hermosillo.

III.- DEFINICIONES

ISSSTESON: Instituto de Seguridad y de Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora .

Trabajador afiliado: Es la persona que pertenece a un organismo y que se ha sido aceptado en el servicio médico.

Padre arancelado: con costos establecidos por el Instituto

Padre sin arancel: exento de pago

Status: Se refiere al tipo de plaza del trabajador y organismo en que labora.

P.C.U: Proceso de Credenciales.

Estudio socio-económico: (E.S.E.): Estudio que permite conocer la situación real y actual del trabajador en los niveles económico, social y familiar.

SII: Sistema Inteligente de ISSSTESON.

IV.- REFERENCIAS

- Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de julio del 2011.
- Reglamento de ISSSTESON B.O. No. 26 Sección II del 1° de Abril del 2013.
- Reglamento de Servicios Médicos, B.O. Núm. 10, Secc. I, Fecha 5 de Febrero del 2008.
- 63-PES-P01-F06/REV.01 Datos del Asegurado ó Derechohabiente para solicitar credencial de ISSSTESON.
- 63-MED-P14-F01/REV.00 Solicitud de ingreso al servicio médico.
- 63-MED-P14-F03/REV.00 Ingreso a padres.
- 63-MED-P14-F05/REV.00 Cédula de autorización de vigencia a padres.
- 63-MED-P14-F06/REV.00 Estudio socioeconómico a padres que solicitan servicio médico.
- 63-MED-P23-F04/REV.00 Hoja de movimientos realizados en expediente del trabajador.

V.- POLÍTICAS

- El servicio médico a padres se otorgará con el costo que determinen los aranceles a quienes no demuestren la dependencia económica en forma exclusiva, total y permanente.
- Quedan excluidos del servicio médico los padres que tengan derechos propios en otras Instituciones de Seguridad Social, sean del Estado o de la Federación.
- Se elaborará oficio de notificación de dictamen (actividad 7) sólo cuando sea solicitado por el trabajador.
- Trabajadores afiliados que soliciten el ingreso de sus padres al servicio médico y cumplan con la normatividad vigente.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P54-A01/Rev.02	Diagrama de flujo de ingreso al servicio médico de padres de los trabajadores afiliados	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1.		Solicitud de Servicio Médico.	
1.1	Trabajador Social del Departamento de Trabajo Social	Consulta información en sistema inteligente en el módulo de vigencias de derechos para verificar status del trabajador.	
1.2		Elabora solicitud de servicio médico y consulta listado "servicio médico negado a padres para detectar si cuenta con seguridad social en otras instituciones".	
		"Si aparece el nombre del trabajador en listado o bien si durante la entrevista se detecta la afiliación del o los padres a otras instituciones de seguridad social por derecho propio"	
1.3		Comunica al trabajador la improcedencia del servicio y se da fin al procedimiento	Listado de servicio médico negado a padres.
		"Si no se detecta improcedencia"	
1.4		Entrega hoja de requisitos al trabajador.	
2.		Revisión de requisitos de ingresos.	
2.1		Recibe y analiza los requisitos (nombramiento del trabajador, acta de nacimiento tanto de trabajador como de o los padres, carta de no vigencia de seguridad social de otra Institución), al trabajador solicitante para ingreso a padres al servicio médico	
3.		Llenado de formato de ingreso a padres	
3.1		Determina el tipo de ingreso e informa el tipo de ingreso del servicio médico al trabajador solicitante	
		"Si el trabajador acepta el tipo de ingreso arancelado"	
3.2		Informa al trabajador afiliado bajo qué condiciones se proporcionará el servicio médico a sus padres, los derechos y obligaciones del asegurado y del Instituto	
3.3		Recaba firma de conformidad por parte del trabajador solicitante en ingreso a padres	
		"Si se determina el ingreso como apto de estudio"	
4.		Elaboración de estudio socioeconómico	
4.1		Turna caso para elaboración de E.S.E. anexándose formato de ingreso y se realiza anotación en hoja de movimientos realizados en expediente del trabajador	
4.2		Consulta información en sistema inteligente del modulo de vigencias de derechos	
4.3		Realiza visita domiciliaria y elabora E.S.E	

4.4		Concentra en E.S.E la información obtenida.	
4.5		Registra el E.S.E. ya elaborado.	Control de E.S.E (padres) turnados a la jefatura.
4.6		Turna E.S.E al Jefe de Coordinación de Trabajo Social foráneo titular para revisión y análisis, anotándose fecha en hoja de movimientos realizados en expediente del trabajador.	
5.		Clasificación de servicio médico.	
5.1	Jefe del Departamento de Trabajo Social	Programa y convoca vía telefónica a reunión con comisión dictaminadora para determinar la clasificación del servicio médico.	
5.2		Lleva a cabo reunión para clasificación por la comisión dictaminadora.	
		"Una vez determinada la clasificación del servicio médico de padres"	
5.3		Levanta acta de la comisión dictaminadora de clasificación de servicio médico a padres.	Acta de la comisión dictaminadora de clasificación de servicio médico a padres
6.		Notificación de dictamen	
6.1		Notifica vía telefónica o por escrito y se realiza anotación en hoja de movimientos realizados en expediente del trabajador.	Oficio de notificación de clasificación de servicio médico.
7.		Autorización para trámite de credencial	
7.1		Entrega al trabajador solicitante cédula de autorización de vigencia a padres para trámite de las credenciales correspondientes.	
		"En caso de que los padres no puedan presentarse para la toma de fotografía"	
7.2		Elabora Datos del Asegurado ó Derechohabiente ISSTESON.para servicio médico a padres y anexa cédula de autorización de vigencia a padres, la cual envía al Departamento de Afiliación y Vigencia de Derechos para trámite de las credenciales correspondientes.	
7.3		Anota en registro de asegurados que se les otorga cédula de autorización o Datos del Asegurado ó Derechohabiente ISSTESON.para servicio médico a padres para servicio médico y se realiza anotación en la hoja de movimientos realizados en expediente del trabajador.	Registro de asegurados que se les otorga cédula de autorización
7.4		Integra y archiva expediente de padres ingresados al servicio médico	
7.5		Captura en formato de informe mensual de ingreso de servicio médico a padres.	Registro de asegurados que se les otorga cédula de autorización
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Lic. Laura Lucia Medina Garcia,
Enlace de Trabajo Social Director de
Policlínico Cd. Obregón

Revisó:

Dr. Alejandro Villegas
Orantia/Director de Policlínico Cd.
Obregón

Validó:

Dr. Luis Becerra Hurtado
Subdirector de Servicios Médicos

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Trámite de ingreso al servicio médico de padres de los trabajadores afiliados.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P54/Rev.02	Fecha de elaboración: 14/05/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Listado de servicio médico negado a padres.	Trabajador Social del Departamento de Trabajo Social	Electrónico	Indefinido	Computadora del Departamento de Trabajo Social.	Computadora del Departamento de Trabajo Social.
2	Acta de la comisión dictaminadora de clasificación de Servicio Médico a padres	Jefe del Departamento del Departamento de Trabajo Social.	Electrónico	4 años	Archivo de jefatura	Archivo de jefatura
3	Registro de asegurados que se les otorga cedula de autorización	Trabajador Social del Departamento de Trabajo Social.	Papel	3 años	Archivo de documentación de Trabajo Social.	Archivo de documentación de Trabajo Social.
4	Control de E.S.E (padres) turnados a la jefatura.	Trabajador Social del Departamento de Trabajo Social	Electrónico	Indefinido	Área de trabajo.	Área de trabajo.
5	Oficio de notificación de clasificación de servicio médico.	Trabajador Social del Departamento de Trabajo Social.	Papel	1 año	Archivo de Documentación de Trabajo Social.	Archivo de Documentación de Trabajo Social.

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Consulta Externa en el Policlínico Siglo XXI Isssteson-Snte Sección 54

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P55/Rev.02

FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Mejorar la salud de los derechohabientes de ISSSTESON, mediante la prestación de los servicios de atención médica en consulta externa, de conformidad con los lineamientos técnicos en la materia y la estandarización de los procedimientos.

II.- ALCANCE

A todos los derechohabientes vigentes de ISSSTESON.

III.- DEFINICIONES

- ISSSTESON: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora .
- Toma de signos vitales: Medición de presión arterial, pulso, respiración y temperatura.
- Somatometría: Medición de talla y peso.

IV.- REFERENCIAS

- Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de julio del 2011.
- Reglamento de ISSSTESON B.O. No. 26 Sección II del 1° de Abril del 2013.
- Reglamento de Servicios Médicos, B.O. Núm. 10, Secc. I, Fecha 5 de Febrero del 2008.
- Sistema de Recepción.
- Sistema de Consulta Externa.

V.- POLÍTICAS

- El derechohabiente deberá presentar su credencial vigente al momento del servicio.
- En caso de que el derechohabiente no traiga consigo la credencial deberá solicitar autorización en la Administración en turno.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P55-A01/Rev.02	Diagrama de flujo Consulta externa en el policlínico siglo XXI-SNTE sección 54	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		Recepción al derechohabiente.	
1.1	Auxiliar de Archivo Clínico	Solicita al derechohabiente la credencial vigente del Instituto, para otorgarle su turno del sistema de recepción.	
1.2		Entrega turno impreso e informa al paciente que acuda al modulo de enfermería para que le tomen los signos vitales.	Sistema de recepción (Datos del derechohabiente"
		"En caso de que la credencial no se encuentre vigente"	
1.3		Informa al derechohabiente que acuda al departamento de Vigencia de Derechos, para su actualización	
1.4		Informa al derechohabiente que necesita acudir a la administración en turno para autorizar la consulta.	
2.		Toma de signos vitales	
2.1	Auxiliar de Enfermería	Recibe al derechohabiente y solicita su turno.	
2.2		Toma signos vitales y somatometría.	Sistema de consulta externa (Signos vitales presión arterial, pulso, respiración, talla, peso y temperatura y somatometría).
2.3		Anota el turno impreso presión arterial, pulso, respiración talla, peso y temperatura para información del médico.	
2.4		Orienta al paciente para que pase con el médico a su consulta.	
3.		Atención en Consulta Médica.	
3.1	Médico General	Solicita al paciente el turno impreso con los signos vitales y la somatometría	
3.2		Registra en el sistema de consulta externa los datos del paciente.	
3.3		Interroga y explora al paciente de su problema de salud para integrar el diagnóstico al expediente clínico y consecuentemente emitir tratamiento, registra lo anterior en el sistema de consulta externa	
		"El paciente requiere de estudios especiales, laboratorios o interconsulta"	
3.4		Imprime por medio del sistema de consulta externa lo que el paciente requiera, ya sea: solicitud de servicios, interconsulta o receta.	
3.5		Gira instrucciones al paciente sobre los cuidados, recomendaciones y la forma en que tomará su tratamiento.	
		"Si al paciente se le detectan problemas de hipertensión o diabetes"	
3.6		Canaliza al derechohabiente al Departamento de Medicina Preventiva, para su debido control.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Lic. Martha Cecilia Molina Enlace del
Policlínico
Siglo XXI ISSSTESON SNTSECC
54

Revisó:

Dr. Gabino Félix Zepeda /Director
del Policlínico
Siglo XXI ISSSTESON SNTSECC
54

Validó:

Dr. Luis Becerra Hurtado
Subdirector de Servicios Médicos

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Consulta Externa en el Policlínico Siglo XXI Issteson-Snte Sección 54	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P55/Rev.02	Fecha de elaboración: 14/05/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Sistema de recepción (Datos del derechohabiente)	Jefe de Informática.	Electrónico	5 Años	Departamento de Informática.	Archivo del Departamento de Informática
2	Sistema de consulta externa (Signos vitales, presión arterial, pulso, respiración, talla, peso, y temperatura)	Jefe de Informática.	Electrónico	5 años	Departamento de Informática.	Archivo del Departamento de Informática

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Análisis Clínicos en la Policlínico Siglo XXI Isssteson-Snte Sección 54

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P56/Rev.02

FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Poder brindar Análisis-clínicos de primera calidad al usuario ISSSTESON para el apoyo de un Diagnostico Médico Oportuno.

II.- ALCANCE

A todos los derechohabientes de ISSSTESON

III.- DEFINICIONES

- ISSSTESON: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora .
- SNTE: Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación.
- ANÁLISIS CLÍNICOS O PRUEBAS DE LABORATORIO: se le llama comúnmente a exploración complementaria solicitada al Laboratorio Clínico por un Medico para confirmar o descartar un diagnostico.
- DIAGNOSTICO: Es el procedimiento por el cual se identifica una enfermedad, síndrome o cualquier condición de Salud Enfermedad.
- INTERCONSULTA: procedimiento que permite la participación de otro profesional de la salud a fin de proporcionar atención integral al paciente, a solicitud del médico tratante

IV.- REFERENCIAS

- Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de julio del 2011.
- Reglamento de ISSSTESON B.O. No. 26 Sección II del 1º de Abril del 2013.
- Reglamento de Servicios Médicos, B.O. Núm. 10, Secc. I, Fecha 5 de Febrero del 2008.
- Sistema de Laboratorio.
- Sistema Inteligente ISSSTESON (SII).

V.- POLÍTICAS

- Resguardar información de Derechohabiente en forma confidencial.
- Únicamente se le podrá dar información al personal calificado.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P56-A01/Rev.02	Diagrama de flujo del procedimiento de análisis clínicos	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1.		Recepción al derechohabiente.	
1.1	Auxiliar de Archivo Clínico	Recibe al derechohabiente y solicita su credencial, para verificar vigencia y la solicitud de servicios.	
1.2		Recibe las muestras y las etiqueta con el folio que corresponde a la hoja de trabajo diario.	
1.3		Anexa la solicitud de servicios a la hoja de trabajo diario y se las turna a los químicos.	Hoja de trabajo diario
2.		Toma de Muestras Sanguíneas	
2.1	Químico Biólogo	Llama al derechohabiente por su nombre de acuerdo a la hoja de trabajo diario.	
2.2		Recibe al derechohabiente y de acuerdo a la solicitud de servicio toma muestra sanguínea	
3.		Diagnostico de las Muestras Clínicas.	
3.1		Analiza y procesa las muestras de acuerdo a los estudios o análisis requeridos por el médico	
3.2	Químico Farmacéutico Biólogo	Valida y autoriza la información para su captura.	
3.3	Valida y autoriza la información para su captura.	Captura los resultados de las muestras procesadas.	
3.4	Químico Farmacéutico Biólogo	Valida y autoriza los estudios en el sistema conectado con los Médicos de Consulta Externa del Policlínico.	Sistema de Laboratorio
		"En caso de que el Derecho-Habiente acuda a una Interconsulta"	
3.5	Recepcionista de Laboratorio Clínico	Proporciona los resultados impresos una vez que estén autorizados	Resultados de Laboratorio
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

Lic. Martha Cecilia Molina Velarde
Enlace Policlínico Siglo XXI
ISSSTESON SNTE SECC 54.

Dr. Gabino Félix Zepedal/Director
del Policlínico Siglo XXI
ISSSTESON SNTE SECC 54.

Dr. Luis Becerra Hurtado
Subdirector de Servicios Médicos

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Análisis Clínicos en la Policlínico Siglo XXI Isssteson-Snte Sección 54	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P56/Rev.02	Fecha de elaboración: 14/05/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Hoja de trabajo diario.	Recepcionista	Papel	1 año	Archivo de Laboratorio	Archivo de Laboratorio
2	Sistema de Laboratorio.	Químico Farmacéutico Biólogo	Electrónico	Indefinido	SII.	SII.
3	Resultados de Laboratorio.	Químico Farmacéutico Biólogo.	Papel	Indefinido.	SII	SII

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Soporte técnico y mantenimiento correctivo y preventivo

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P57/Rev.02

FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Contar con equipo de cómputo en óptimas condiciones mediante la proporción de mantenimientos preventivos y correctivos.

II.- ALCANCE

A todos los equipos de computo de las distintas áreas de la POLICLÍNICA SIGLO XXI ISSSTESON-SNTE, Secc.54

III.- DEFINICIONES

ISSSTESON: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora.

• Hardware: Componentes y accesorios electrónicos de una computadora.

IV.- REFERENCIAS

Ley 38 ISSSTESON Decreto 114; B.O. No. 3, sección I, fecha 11 de julio del 2011.

• Reglamento de ISSSTESON B.O. No. 26 Sección II del 1º de Abril del 2013.

• Manual de Organización ISSSTESON Julio 2013

• Manual de Procedimientos ISSSTESON Julio 2013

V.- POLÍTICAS

Para mantenimiento preventivo de Hardware:

• Se determinará e informará con anticipación a todas las áreas de la unidad las fechas programadas para la realización del mantenimiento.

• Se verificará el funcionamiento de los equipos después del mantenimiento.

• Una vez finalizado el mantenimiento correctivo, se informara a Dirección el resultado del mantenimiento.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P57-A01/Rev.02	Soporte técnico y mantenimiento correctivo y preventivo	Ver anexo
63-MED-P57-I01/Rev.02	Instructivo de reporte de servicio de mantenimiento preventivo y correctivo	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		Mantenimiento preventivo a Hardware.	
1.1	Jefe del Departamento de Informática	Informa las fechas que corresponden a cada área o servicio para la realización del mantenimiento preventivo del equipo de cómputo	Oficio de aviso de mantenimiento preventivo
1.2	Personal de soporte Técnico	Establece en qué áreas de trabajo se llevará a cabo el mantenimiento preventivo e informa a los usuarios interrumpen sus labores, se indica a los técnicos cuales equipos están disponibles.	
1.3		Realiza la limpieza de los componentes del equipo de cómputo	
1.4		Identifica la presencia de un problema de operación en los equipos de cómputo o algún imprevisto que pudiera afectar a los mismos para atenderlo oportunamente.	
1.5		Genera e imprime oficio de conformidad.	Solicitud de servicio y conformidad de equipo de computo
1.6	Jefe del departamento de informática	Verifica que conforme concluye el mantenimiento preventivo de cada equipo de cómputo, que la entrega del mismo sea en las mismas condiciones previas al mantenimiento.	
1.7		Revisa el funcionamiento de los equipos de cómputo en los que se realizó el mantenimiento preventivo para su correcta operación y solicita al usuario que compruebe lo mismo.	
1.8		Solicita al usuario que confirme los datos y firme el oficio de conformidad.	
		"En caso de que el equipo presente una avería"	
		"En caso de que el equipo presente una avería"	
1.9		Toma nota de aquellos equipos de cómputo que presentaron problemas de operación durante el desarrollo del mantenimiento preventivo y que no pudieron ser reparados, para reportarlos al jefe de soporte técnico de Hermosillo	
1.10		Elabora solicitud de servicio para mantenimiento correctivo.	
1.11		Comunica verbalmente a la jefatura de Informática los datos necesarios del equipo y las necesidades de insumos para la reparación del equipo, si se considera que este tiene reparación.	Reporte de servicio de mantenimiento preventivo y correctivo
2.		Mantenimiento correctivo al Hardware.	

2.1		Recibe vía telefónica solicitud de servicio correctivo de usuario al detectas algún problema en el equipo.	
2.2		Acude al lugar donde se encuentra el equipo reportado.	
2.3		Elabora diagnóstico de problema de operaciones del equipo.	Diagnóstico de problema
2.4		Lleva a cabo posibles soluciones al problema detectado.	
		"En caso de que no se corrigiera el problema de operación en equipo"	
2.5		Envía equipo a garantía.	Oficio de envío a garantía
		"Se corrigió el problema de operación en equipo"	
2.6		Llena el reporte de servicio la fecha, hora de atención, resolución satisfactoria y situación final.	Oficio de Mantenimiento
2.7		Verifica la correcta operación del equipo reparado.	
2.8		Solicita al usuario que el mismo lo compruebe el funcionamiento del equipo.	
2.9		Solicita al usuario de equipo escriba en el reporte de servicio, su nombre, firma y evalúe la prestación del servicio.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

 Lic. Martha Cecilia Molina Velarde
 enlace Policlínico
 Siglo XXI ISSSTESON SNTE SECC
 54

 Dra. Gabino Félix Zepeda/Director
 del Policlínico
 Siglo XXI ISSSTESON SNTE
 SECC 54

 Dr. Luis Becerra Hurtado
 Subdirector de Servicios Médicos

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Soporte técnico y mantenimiento correctivo y preventivo	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P57/Rev.02	Fecha de elaboración: 14/05/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Oficio de mantenimiento aviso de mantenimiento preventivo.	Jefe de Informática.	Papel	2 años	Departamento de Informática.	Archivo del Departamento de Informática
2	Solicitud de servicio y conformidad de equipo de computo.	Jefe de Informática.	Papel	2 años	Departamento de Informática	Archivo del Departamento de Informática
3	Reporte de servicio de mantenimiento preventivo y correctivo.	Jefe de Informática.	Electrónico y/o Papel	2 Años.	Departamento de Informática.	Archivo del Departamento de Informática
4	Oficio de envío a garantía.	Jefe de Informática.	Papel	2 años	Departamento de Informática	Archivo del Departamento de Informática
5	Oficio de mantenimiento	Jefe de Informática.	Papel	2 Años.	Departamento de Informática	Archivo del Departamento de Informática
6	. Diagnóstico del problema	Jefe de Informática.	Papel	2 Años.	Departamento de Informática	Archivo del Departamento de Informática

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Trámite de pago de ayuda económica por traslado a paciente foráneo de tercer nivel de atención a la salud.

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P58/Rev.02

FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Llevar a cabo el seguimiento del trámite del paciente foráneo por concepto de ayuda económica por traslado y transportación para la atención de tercer nivel de salud autorizado por el Consejo Técnico.

II.- ALCANCE

Consejo Técnico, Coordinación de Hospitales Subrogados y Desconcentrados, Subdirección de Servicios Médicos. Departamento de Ingresos y Control Presupuestal y Departamento de Contabilidad.

III.- DEFINICIONES

- Consejo Técnico de Servicios Médicos: es un cuerpo colegiado, autónomo en cuanto a sus decisiones, cuya función básica es la de analizar y dictaminar sobre los problemas operativos del área médica del Instituto y proponer criterios para su solución.
- Carta Subrogada de Atención Médica de Tercer Nivel: Carta dirigida al Director del Hospital Subrogado que contiene los datos del paciente foráneo y diagnóstico médico.
- A.M.T.N: Atención Médica de Tercer Nivel.
- C.H.S.D: Coordinación de Hospitales Subrogados y Desconcentrados.
- H.S.D: Hospitales Subrogados y Desconcentrados.

IV.- REFERENCIAS

- Ley 38 de ISSSTESON, DECRETO 12; B. O. No. 43, sección II, de fecha 26 de noviembre de 2015, que deroga el artículo 60 Bis B.
- Reglamento Interior del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. No. 37 Secc.I Fecha: jueves 07 de mayo del 2015.
- Reglamento de Servicios Médicos B.O No. 10 SECC. II, Lunes 04 de Agosto de 1997.
- Acta 524 de Sesión Ordinaria del H. Junta Directiva del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora, Celebrada el día 10 de Julio del 2008, sexto asunto.- Aprobación del Reglamento del Consejo Técnico de Servicios Médicos del ISSSTESON.
- Acta 528 de Sesión Ordinaria del H. Junta Directiva del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora, Celebrada el día 14 de Noviembre del 2008, segundo asunto.- Aprobación de la creación del reglamento para el "Pago de Ayudas Económicas por Traslado de Pacientes".
- Acta 530 de Sesión Ordinaria del H. Junta Directiva del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora, Celebrada el día 28 de Enero del 2009, tercer asunto.- Actualización de tarifas para el pago de gastos de traslado (alimentación) de pacientes referidos fuera del Estado.
- Convenio de Hospitales Subrogados de Atención Médica y Hospitalización.

V.- POLÍTICAS

- N/A.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo
63-MED-P58-A01/Rev.02

Nombre
Diagrama de flujo del procedimiento de trámite de pago de ayuda económica por traslado a paciente foráneo de tercer nivel de atención a la salud

Link
[Ver anexo](#)

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		Recepción de trámite de pago de ayuda económica por traslado de paciente.	
1.1	Encargada de Trámites de los Pacientes de Tercer Nivel de Salud	Recibe del Consejo Técnico y verifica oficio de autorización junto con la documentación anexa señalado en el Reglamento de Consejo Técnico en el capítulo V y capítulo VII.	
1.2		Sella oficio de autorización y documentación anexa para su seguimiento.	
1.3		Notifica al paciente foráneo por medio de llamada telefónica la aprobación de su trámite ante Consejo Técnico, para el seguimiento del pago de ayuda económica.	
2		Seguimiento de traslado del paciente foráneo.	
2.1		Pregunta al paciente foráneo fecha y hora que requiere agendar su vuelo.	
2.2		Registra en el formato electrónico el traslado del paciente foráneo, nombre completo, nombre completo del acompañante si el médico tratante lo indica, fecha y hora de salida de Hermosillo Sonora, fecha de regreso y por último número de teléfono o celular.	Formato de traslado de paciente foráneo
2.3		Saca copia del oficio autorización por parte del Consejo Técnico, imprime formato de traslado de paciente foráneo y entrega documentación a la Subdirección de Servicios Médicos, firma de recibido para posterior seguimiento de trámite de vuelos en la agencia.	
2.4		Elabora carta subrogada para la atención médica de tercer nivel según lo establecido en el convenio de hospitales de atención médica y hospitalización, de acuerdo al Reglamento de Servicios Médicos Art 9. Apartado 3.	Carta subrogada de atención Médica de tercer nivel
2.5		Entrega al Coordinador de H.S.D carta subrogada A.M.T.N para su revisión y firma de autorización.	
2.6	Coordinador de Hospitales Subrogados y Desconcentrados	Recibe y verifica la carta subrogada A.M.T.N	
		"Requiere de hacerle cambios la carta subrogada"	
2.7		Notifica a la Encargada de los Trámites de los Pacientes de Tercer Nivel de Salud de la C.H.S.D, la modificación de la carta, regresa paso 2.4 de la actividad del procedimiento.	
2.8		Firma de autorización y regresa carta para el seguimiento del trámite.	Carta subrogada de atención Médica de tercer nivel
2.9	Encargada de Trámites de los Pacientes de Tercer Nivel de Salud	Saca copia de la siguiente documentación: oficio de autorización de Consejo Técnico, formato de referencia y contra referencia, carnet de citas médicas para posterior captura información en el formato de pago de ayuda económica por traslado de paciente y formato de recibo oficial para pago de ayuda económica por traslado de paciente.	Formato de pago de ayuda económica por traslado de paciente. (electrónico) Formato de recibo oficial para pago de ayuda económica por traslado de paciente (electrónico)
2.10		Imprime dos juegos de ambos formatos, y notifica al paciente vía telefónica que acuda a las oficinas de la C.H.S.D para su firma de validación	
2.11		Recibe paciente y le indica que firme los dos juegos de ambos formatos.	

2.12	Encargada de Trámites de los Pacientes de Tercer Nivel de Salud	Entrega dos juegos de ambos formatos firmados por paciente al Coordinador de .H.S.D para su firma de autorización.	Formato de pago de ayuda económica por traslado de paciente. (electrónico) Formato de recibo oficial para pago de ayuda económica por traslado de paciente (electrónico)
2.13	Coordinador de Hospitales Subrogados y Desconcentrados	Firma de autorización en los dos juegos de ambos formatos y regresa documentación para su trámite correspondiente.	
2.14	Encargada de Trámites de los Pacientes de Tercer Nivel de Salud	Entrega a paciente carta subrogada de A.M.T.N y le indica que por parte de la Subdirección de Servicios Médicos se comunicara para las fechas de vuelo.	
3.		Seguimiento de trámite ante la Subdirección Médica , Departamento de Ingresos y Control Presupuestal y Departamento de Contabilidad	
3.1	Encargada de Trámites de los Pacientes de Tercer Nivel de Salud	Acude con el Subdirector de Servicios Médicos y le indica que firme solo un juego de ambos formatos para posterior sello facsímil en el segundo juego de ambos formatos.	Formato de pago de ayuda económica por traslado de paciente. Formato de recibo oficial para pago de ayuda económica por traslado de paciente
		"Subdirector Médico firma de autorización el primer juego de ambos formatos y le segundo sella con facsímil"	
3.2	Encargada de Trámites de los Pacientes de Tercer Nivel de Salud	Recibe del Subdirector Médico los dos juegos de ambos formatos para seguimiento del trámite ante el Departamento de Ingresos y Control Presupuestal.	
3.3		Solicita a la Encargada de Ejercicio del Presupuesto el sello de autorización de suficiencia presupuestal en los dos juegos de ambos formatos.	
		" Sella de autorización de suficiencia presupuestal en los dos juegos de ambos formatos"	
3.4		Acude a Ventanilla del Departamento de Contabilidad y entrega los dos juegos de ambos formatos.	
		"Ventanilla recibe documentación y resguarda un solo juego de ambos formatos con la firma original y engrapa el contra recibo en el segundo juego con sello de facsímil y entrega documentación a la Encargada de Trámites de los Pacientes de Tercer Nivel de Salud"	
3.5	Encargada de Trámites de los Pacientes de Tercer Nivel de Salud	Recibe documentación y captura los datos del paciente y el No. de contra recibo en el formato de traslado de pacientes.	Formato de traslado de pacientes
3.6		Notifica al paciente por vía telefónica el No. de contra recibo para que acuda y programe en Ventanilla del Departamento de Contabilidad el pago de la ayuda económica.	
3.7		Archiva documentación del paciente en expediente correspondiente.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

Lic. Ana Mariela Rocha Inzunza
Enlace de Coordinación de
Hospitales Subrogados y
Desconcentrados.

Dra. Carmen Amalia Burgos Navarro
Coordinador de Hospitales
Subrogados y Desconcentrados.

Dr. Luis Becerra Hurtado
Subdirector de Servicios Médicos

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Trámite de pago de ayuda económica por traslado a paciente foráneo de tercer nivel de atención a la salud.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P58/Rev.02	Fecha de elaboración: 14/05/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Formato de traslado de paciente foráneo	Encargada de Trámites de los Pacientes de Tercer Nivel de Salud	Electrónico y/o Papel	5 años	archivo de la Coordinación de Hospitales Subrogados y Desconcentrados	Archivo muerto del Departamento de Archivo General
2	Carta subrogada de atención Médica de tercer nivel	Encargada de Trámites de los Pacientes de Tercer Nivel de Salud	Electrónico y/o Papel	5 años	archivo de la Coordinación de Hospitales Subrogados y Desconcentrados	Archivo muerto del Departamento de Archivo General
3	Formato de recibo oficial para pago de ayuda económica por traslado de paciente	Encargada de Trámites de los Pacientes de Tercer Nivel de Salud	Electrónico	5 años	Archivo electrónico Coordinación de Hospitales Subrogados y Desconcentrados	Archivo electrónico Coordinación de Hospitales Subrogados y Desconcentrados

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Integración, digitalización y resguardo de expedientes.

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P60/Rev.01

FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Garantizar el control físico y electrónico de los expedientes de médicos afiliados al Instituto para resguardo y consulta

II.- ALCANCE

Personal del Departamento de información en Salud

III.- DEFINICIONES

Medico subrogado: Medico afiliados a ISSSTESON

RUPEMED: Formato de Registro de Personal Médico

Requisitos de documentación de medico subrogado: Cédula profesional, copia del titulo carta para ejercer en el estado, copia de alta RFC, Cedula Fiscal, copia del aviso de funcionamiento o licencia sanitaria, Curriculum Vitae, copia de la cedula profesional especialidad, copia del registro SSA de la especialidad, copia acta constitutiva, formato lleno y firmado RUPEMED y Solicitud de afiliación.

IV.- REFERENCIAS

LEY 38 ISSSTESON Decreto. 114;B.O.No.3, Sección 1, fecha 11 de Julio del 2011.

Reglamento de ISSSTESON B.O. No.26 seccion 2 del 1 de abril del 2013.

Reglamento de Servicios Médicos, B.O Núm.10, Secc. 1, fecha 5 de febrero del 2008.

Sistema de Consejo Técnico

sistema de Directorio Médico

V.- POLÍTICAS

- Se Prestarán expedientes de médicos subrogados solo al subdirector Médico , asistente del Subdirector Médico, Jefe de Liquidaciones Médicas, Jefe de Coordinación de Medica, Secretario del Consejo Técnico.

- Todos los Contratos de los Médicos Subrogados se subiran al sistema de evidencias del gobierno estado (SEVI)

- Se realizara una Revisión de los expedientes médicos de forma mensual.

- Se entregara al subdirector de Servicios Médicos un Informe Anual (en el mes de octubre) de los contratos de los médicos Subrogados que están por vencer.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P60-A01/Rev.01	Diagrama de Flujo del Procedimiento de Integración, digitalización y resguardo de expedientes.	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		Recepción de documentación	
1.1	Secretaria del Departamento de información en Salud	Recibe Documentación del Consejo Técnico para integrar el expediente de los contratos de médicos Subrogados y turna al encargado	
1.2	encargado de integrar contratos	Verifica que la documentación cumpla con los requisitos e integra expedientes de contratos (pasa al punto 2)	
1.2.1		" si la documentación recibida para la integración del expediente esta incompleta "	
1.3		Realiza oficio dirigido al coordinador médico indicando el requisito faltante.	
1.4	Jefe del Departamento de Información en Salud	Turna oficio de Jefe de Departamento para firma	
1.5		Recibe, Verifica y firma oficio, turna a secretaria de departamento	
1.6	Secretaria de Departamento de Información en Salud	Envía oficio y resguarda copia de oficio con sello de recibido	Oficio de documentación faltante
2.		Captura e integración de expediente.	
2.1	Encargado de integrar contratos	Captura el alta con los datos de expedientes, en el sistema de directorio médico, turna a responsable de archivo	
		" Si la documentación recibida para la integración del expediente esta completa "	
2.2		Identifica el expediente por el color del folder dependiendo de la especialidad del medico: Rojo (Medicos generales), rosa (Medicos especialistas), verde (odontólogo), azul (laboratorio), amarillo(hospital farmacia).	
		"Una vez identificado el expediente"	
2.3		Integra el expediente con el siguiente contenido: documentación del medico, movimientos u oficios del consejo técnico ,productividad, quejas o sugerencias ,contratos.	
3.		digitalización y resguardo electrónico de la documentación	
3.1		Digitaliza expedientes de los médicos Subrogados	
		"Una Vez digitalizado el contrato del médico subrogado."	
3.3		Crea una carpeta electrónica identificándola con el nombre del médico subrogado y guarda el documento. digitalizado	
3.4		Captura en el Sistema de Evidencias(SEVI) los contratos digitalizados de cada médico subrogado	
4.		Archivo de los documentos físicos	
4.1		Imprime hoja frontal del SIR adjunta al expediente y archiva el expediente en el archivo del jefe de departamento de Información en Salud ordenandolas por coordinación y después por consecutivos de clave	
4.2		Elabora informa mensual de los expedientes digitalizados durante el mes y turna a jefe de departamento	
4.3	Jefe de Departamento de Información en Salud	Recibe informe y resguarda para control interno	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

C.Nereida Irene Medina Parra
Analista Técnico del Departamento
de Información en Salud

Revisó:

Mtro. Alfredo Luján Celaya Jefe del
Departamento de Información en
Salud.

Validó:

Dr. Luis Becerra Hurtado
Subdirector de Servicios Médicos.

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Integración, digitalización y resguardo de expedientes.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P60/Rev.01	Fecha de elaboración: 14/05/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Oficio dirigido al Coordinador Medico	Secretaria del Departamento de Información en Salud	Electrónico y/o Papel	1 año	Archivo del Departamento de Información en Salud	Departamento de Archivo General
2	Expedientes de médicos Subrogados	Encargado de integrar contratos	Electrónico y/o Papel	5 años	Archivo del Departamento de Información en salud	Departamento de archivo General

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Levantamiento de evaluaciones de trato digno

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P61/Rev.01

FECHA DE EMISIÓN: 14/05/2018

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Evaluar los niveles de satisfacción de los derechohabientes.

II.- ALCANCE

Aplica a todos los Derechohabientes y las áreas de ISSSTESON.

III.- DEFINICIONES

ISSSTESON: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

IV.- REFERENCIAS

- Ley 38 ISSSTESON
- Reglamento de ISSSTESON

V.- POLÍTICAS

- Guardar en todo momento discreción y confidencialidad en el manejo de la información de los Derechohabientes.
- Mantener respeto hacia el Derechohabiente en todo momento.
- No emitir juicio sobre diagnóstico y estado de salud.
- Tener una visión integral de la percepción de los Derechohabientes.
- Brindar Información a todo Derechohabiente solicitante.
- Contar con una imagen Institucional (uniforme) y portar identificación oficial del Encuestador.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
63-MED-P61-A01/Rev.01	Diagrama de flujo del procedimiento levantamiento de evaluaciones de trato digno	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1	Coordinador de Orientación al Dechohabiente y Evaluación de trato Digno	Realiza instrumentos de evaluación de Trato Digno al Derechohabiente	Instrumento de evaluación
1.1		Presenta Instrumentos de evaluación de Trato Digno al Jefe del Departamento para su aprobación	
1.2	Jefe del Departamento	Recibe Instrumento de evaluación para analizar y autorizar	
1.3		Una vez autorizados los instrumentos de evaluación de Trato Digno, se envía por oficio a la Subdirección de Servicios médicos para su aprobación	Oficio
2.	Coordinador de Orientación al Derechohabiente	Elabora Cronograma de actividades para la aplicación de encuestas	
2.1		Cita a Enlaces de Orientación y Atención al Derechohabiente para informar el cronograma	
2.2		Entrega a Enlaces de Orientación y Atención al Derechohabiente el material de apoyo e instrumentos a utilizar para el levantamiento de encuestas	
2.3	Enlace de Orientación y Atención al Derechohabiente	Recibe información y metas establecidas en Cronograma, así como el material de apoyo e instrumentos a utilizar para el levantamiento de encuestas	
3		Realiza el levantamiento de encuestas de calidad de Trato Digno	
3.1		Captura los datos obtenidos en el levantamiento de encuestas de calidad de Trato Digno	Archivo
3.2		Envía información de resultados al Coordinador de Orientación al Derechohabiente y Evaluación de Trato Digno	
4	Coordinador de Orientación al Derechohabiente y Evaluación de Trato Digno	Recibe Información Obtenida en la aplicación de encuestas de Atención al Derechohabiente	
4.1		Concentra los datos obtenidos y se validan	
4.2		Analizan los resultados obtenidos y se vacían en el programa de Gráficos	
4.3		Generan reportes de los resultados obtenidos	Reporte escrito y electrónico
4.4		Archiva documentación generada de los resultados en físico y en electrónico	
4.5		Envía reportes de resultados obtenidos al Jefe de Departamento	
5.	Jefe del Departamento	Envía resultados obtenidos por medio de oficio a las áreas evaluadas a Subdirección de Servicios Médicos y Dirección General	Oficio
5.1	Coordinador de Orientación al Derechohabiente y Evaluación de Trato Digno	Archiva Oficio de repuesta recibido del área involucrada	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Revisó:

Validó:

CP. Francisco Javier Paredes
Ocampo Enlace del Departamento
de Vinculación y Atención al
Derechohabiente

Mtro. Moisés Beiles Gonzalez Jefe
del Departamento de Vinculación y
Atención al Derechohabiente

Dr. Luis Becerra Hurtado
Subdirector de Servicios Médicos

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Subdirección de Servicios Médicos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Levantamiento de evaluaciones de trato digno	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 63-MED-P61/Rev.01	Fecha de elaboración: 14/05/2018

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Reportes de los resultados obtenidos en aplicación de encuestas de Atención al derechohabiente	Coordinador de Orientación al Derechohabiente y Evaluación de Trato Digno	Electrónico y/o Papel	1 año	Archivo del Departamento de Vinculación y Atención al Derechohabiente	Archivo General
2	Oficio de Respuesta de áreas evaluadas	Jefe de Departamento	Electrónico y/o Papel	1 año	Archivo del Departamento de Vinculación y Atención al Derechohabiente	Archivo General

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



Organigrama Específico de la Subdirección de Servicios Médicos

