



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS UNIDADES MÉDICAS DE ATENCIÓN AMBULATORIA

(Modelo autónomo)

AUTORIZACIÓN

Célida Duque M

Dra. Célida Duque Molina
Titular de la Dirección de
Prestaciones Médicas



"El personal realizará sus labores con apego al Código de Conducta y de Prevención de Conflictos de Interés de las Personas Servidoras Públicas del IMSS, utilizando lenguaje incluyente y salvaguardando los principios constitucionales de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que rigen el servicio público, así como con pleno respeto a los derechos humanos y a la no discriminación".



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS UNIDADES MÉDICAS DE ATENCIÓN AMBULATORIA

| | Índice | Página |
|-------|---|---------------|
| 1. | Introducción | 3 |
| 2. | Objetivos | 6 |
| 3 | Marco Jurídico Administrativo | 7 |
| 4 | Atribuciones | 8 |
| 5 | Políticas | 10 |
| 6 | Organigrama | 11 |
| 6.1 | Unidades Médicas de Atención Ambulatoria (UMAA) | 11 |
| 7 | Funciones sustantivas | 12 |
| 7.1 | Dirección | 12 |
| 7.1.1 | Coordinación Clínica de UMAA | 16 |
| 7.1.2 | Departamento de Enfermería | 19 |
| 7.1.3 | Administración | 22 |
| 7.1.4 | Jefatura de Conservación | 26 |



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS UNIDADES MÉDICAS DE ATENCIÓN AMBULATORIA

1. Introducción

El Instituto Mexicano del Seguro Social, (IMSS) como uno de los organismos públicos encargados de la organización y administración de la Seguridad Social en México, es el instrumento esencial para proteger al trabajador y a su familia, al promover la salud de sus derechohabientes con un enfoque integral, oportuno y eficiente para atender las enfermedades crónico degenerativas para reducir la discapacidad, invalidez y muerte prematura asociada a sus complicaciones.

Los procedimientos ambulatorios se iniciaron en el IMSS en 1976, por lo que se generaron grupos piloto en el Distrito Federal, Jalisco, Nuevo León, Hidalgo y Yucatán para el estudio en sus aspectos asistenciales, económicos y laborales, como los resultados fueron favorables se propuso la creación de unidades médicas exclusivamente de este tipo de atención.

En el proyecto original, se autorizó la construcción e implementación de 45 UMAA, de las cuales 9 eran autónomas, 15 anexas a Hospital General (HG) y 21 a Unidad de Medicina Familiar (UMF), con un horario diurno de atención de lunes a viernes, para las y los pacientes candidatos a cirugía y de otros procedimientos ambulatorios que no requieren hospitalización o cuidados especiales.

Con la convicción de favorecer la calidad de la atención clínica y el mejor desempeño en la prestación de los servicios médicos para responder de manera apropiada a las necesidades y expectativas de salud de los derechohabientes y al mismo tiempo, incidir favorablemente en la modernización institucional, la Dirección de Prestaciones Médicas, fortaleció el cambio progresivo al considerar la atención médica ambulatoria como una opción que beneficia a los derechohabientes y a los servicios hospitalarios institucionales.

Para optimizar los recursos institucionales con obras de menor costo de construcción y operación, se crearon las Unidades Médicas de Atención Ambulatoria (UMAA) como inmuebles diseñados y equipados para dar atención diagnóstica y terapéutica, médica o quirúrgica, ambulatoria de acuerdo a su capacidad resolutive, en la que él o la paciente egresa el mismo día en condiciones estables y sin haber utilizado una cama hospitalaria.

Las UMAA brindan atención médica y quirúrgica en servicios ambulatorios de alta demanda, los cuales son:

- Cirugía ambulatoria de las especialidades de Cirugía General, Oftalmología, Otorrinolaringología, Ortopedia y Urología.
- Endoscopias diagnósticas y terapéuticas de tubo digestivo, urológicas y bronoscopias.
- Quimioterapia.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS UNIDADES MÉDICAS DE ATENCIÓN AMBULATORIA

- Hemodiálisis.
- Inhaloterapia que incluye sesiones de terapia respiratoria y de inhaloterapia (fisioterapia pulmonar), además de estudios de espirometría.

Con base en lo descrito en párrafos anteriores, los servicios que proporcionan las UMAA son del Segundo Nivel de Atención.

Dependiendo de su ubicación geográfica, cercanía y vinculación con otras unidades médicas, las UMAA se orientaron en tres modelos estructurales:

- Autónoma con administración propia e inmueble para su uso exclusivo.
- Anexa a Unidad de Medicina Familiar (UMF) de la cual depende administrativamente.
- Anexa a Hospital General de Zona del cual depende administrativamente.

De tal manera que los propósitos que persiguen estas unidades son:

- Incrementar la capacidad de respuesta de los servicios médicos ante el diferimiento quirúrgico en las unidades médicas hospitalarias de segundo nivel en la atención de consultas de especialidad y tratamientos especializados ambulatorios.
- Ordenar la atención bajo criterios médicos actualizados y congruentes entre la naturaleza de los procedimientos y las instalaciones.
- Evitar ingresos y estancias hospitalarias innecesarias, para disminuir el riesgo de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud.
- Acercar los servicios a los derechohabientes.
- Mejorar la satisfacción de los usuarios y de los prestadores de servicios.
- Descentralizar los servicios ambulatorios de los hospitales de segundo nivel.

Lo anterior, le da a las UMAA características operativas particulares:

- La atención médica que proporciona es por referencia de pacientes de las Unidades de Medicina Familiar o del o los Hospitales de Segundo Nivel Médica.
- No llegan pacientes espontáneos.
- La atención médica es escalonada lo que permite el movimiento constante en el flujo de pacientes para que esta sea inmediata, con calidad y eficiencia. En las UMAA con infraestructura prototipo, es decir que no ha ampliado su cartera de servicios, su máximo potencial se presenta con la atención de aproximadamente 150 pacientes al día.

Este documento contiene los objetivos, políticas y funciones a desarrollar en la operación de las UMAA autónomas del Sistema, incluido su organigrama.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS UNIDADES MÉDICAS DE ATENCIÓN AMBULATORIA

El presente manual se actualiza con base a lo establecido en el numeral 7.2.9 de la Norma que Establece las Disposiciones para Elaborar, Actualizar, Autorizar, Aprobar y Registrar los Manuales de Organización, los Manuales de Funcionamiento Específico y los Manuales de Integración y Funcionamiento de Comités o Comisiones del Instituto Mexicano del Seguro Social, con clave 1000-001-019 vigente.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS UNIDADES MÉDICAS DE ATENCIÓN AMBULATORIA

2. Objetivos

Servir como un instrumento normativo que defina y establezca la estructura orgánica y funcional así como los tramos de control y responsabilidad y los canales de comunicación que permitan la funcionalidad administrativa de estas Unidades Médicas de Atención Ambulatoria, con el propósito de contribuir al fortalecimiento y la oportunidad de la atención médica de segundo nivel en la zona médica a la que pertenece, otorgando tratamiento ambulatorio médico y/o quirúrgico aumentando la oportunidad de atención en los servicios de alta demanda.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS UNIDADES MÉDICAS DE ATENCIÓN AMBULATORIA

3. Marco Jurídico Administrativo.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 05 de febrero de 1917 y sus reformas.
- Ley General de Salud, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 7 de febrero de 1984 y sus reformas
- Ley del Seguro Social, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de diciembre de 1995 y sus reformas.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016 y sus reformas
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 09 de mayo de 2016 y sus reformas
- Contrato Colectivo de Trabajo IMSS-SNTSS, 2019-2021.
- Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 23 de agosto de 2012, y sus reformas.
- Reglamento de Prestaciones Médicas del Instituto Mexicano del Seguro Social, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de noviembre de 2006.
- Reglamento Interior de la Comisión Interinstitucional del Cuadro Básico y Catálogo de Insumos del Sector Salud, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de enero de 2014 y sus reformas.
- Norma que establece las disposiciones para mantener y controlar los equipos de la red de frío en el manejo de insumos para la salud en el Instituto Mexicano del Seguro Social, Clave 1000-001-008, registrada en el Catálogo Normativo Institucional el 24 de abril de 2015.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS UNIDADES MÉDICAS DE ATENCIÓN AMBULATORIA

4. Atribuciones

Las atribuciones de la Dirección de Prestaciones Médicas se establecen en el Artículo 82 del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social y que a la letra dicen:

- I. Planear, dirigir y normar las acciones relacionadas con la prestación de los servicios médicos, de rehabilitación y de salud pública, educación e investigación en salud, así como analizar sus resultados;
- IV. Emitir la normatividad institucional relativa a vigilancia epidemiológica, medicina preventiva, fomento a la salud, salud reproductiva, salud materno-infantil, educación médica, investigación médica, salud en el trabajo y la prestación de los servicios médicos y de rehabilitación en sus tres niveles de atención;
- V. Participar con las demás unidades administrativas y entidades del Sistema Nacional de Salud, en la vigilancia epidemiológica de la población;
- X. Establecer coordinación con los Órganos Normativos correspondientes para definir conjuntamente políticas, programas y acciones dirigidas a la población usuaria en materia de salud;
- XI. Establecer, operar y explotar el sistema de información médica, de acuerdo con los lineamientos del Instituto y los del Sistema Nacional de Salud;
- XIII. Planear, dirigir y analizar en coordinación con los Órganos Normativos competentes, la capacitación y el fomento de la cultura de la calidad relacionada con la prestación de los servicios médicos;
- XIV. Emitir lineamientos, en coordinación con los Órganos Normativos competentes, para mejorar y rediseñar los procesos y sistemas operacionales relativos a la prestación de servicios médicos, así como apoyar la implantación de proyectos de calidad en los servicios de salud;
- XV. Validar en campo los nuevos modelos de organización de servicios de salud, en coordinación con los Órganos Normativos y de Operación Administrativa Desconcentrada, así como generalizar y normar aquellas acciones de calidad que se compruebe mejoran los procesos correspondientes;



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS UNIDADES MÉDICAS DE ATENCIÓN AMBULATORIA

- XVI.** Orientar, capacitar y coadyuvar con los Órganos Normativos y de Operación Administrativa Desconcentrada competentes, en el desarrollo de propuestas de funciones, normas de operación, nuevos esquemas de funcionamiento y criterios de clasificación de unidades de servicio que garanticen la calidad de los servicios de salud;
- XVII.** Administrar los proyectos de cambio, orientados a la mejora de la gestión clínica y a la satisfacción del usuario de las prestaciones médicas;
- XVIII.** Diseñar y operar, en coordinación con los Órganos Normativos, de Operación Administrativa Desconcentrada y unidades operativas competentes, un sistema de seguimiento y evaluación de los procesos de atención a la salud;
- XIX.** Normar y promover con la participación de los Órganos Normativos, de Operación Administrativa Desconcentrada y unidades operativas competentes, las acciones que impulsen la calidad y la seguridad en los procesos de atención clínica;
- XXI** Las demás que le señale la Ley, sus reglamentos y acuerdos del Consejo Técnico, así como las que le encomiende el Director General.



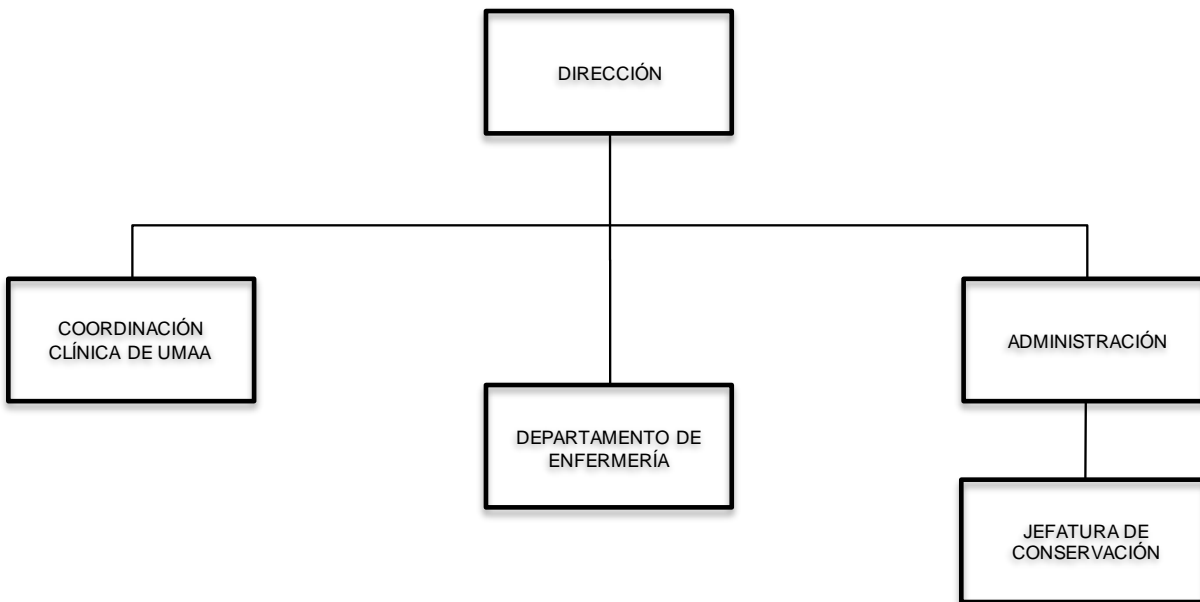
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS UNIDADES MÉDICAS DE ATENCIÓN AMBULATORIA

5. Políticas

- 5.1 El lenguaje empleado en el presente documento, no busca generar ninguna distinción, ni marcar diferencias entre hombres y mujeres, por lo que las referencias o alusiones en la redacción hechas hacia un género representan a ambos sexos, salvo en aquellos casos en que por la naturaleza de la atención, resulte necesaria la precisión de algún género en particular.
- 5.2 Fortalecerá la vinculación con unidades médicas de primero y segundo nivel de atención del área médica que le corresponde, para la referencia oportuna y correcta de pacientes candidatos a la atención médica ambulatoria.
- 5.3 Establecerá la estrategia zonal para que los pacientes portadores de patologías incluidas en la cartera de servicios de la UMAA, sean atendidos en ella.
- 5.4 Evaluará la o las posibilidades de ajustar o ampliar la Cartera de Servicios de la UMAA, fundamentado en el diagnóstico epidemiológico y cuando las condiciones operativas, permitan un funcionamiento sólido del nuevo servicio a otorgar.
- 5.5 Gestionará ante la Coordinación de Atención Integral en Segundo Nivel la autorización para la ampliación de la Cartera de Servicios de la UMAA, para que posteriormente se realicen los trámites necesarios ante la instancia correspondiente para tramitar la disponibilidad de los recursos necesarios del servicio propuesto y que tenga apego a la normatividad institucional y/o sectorial.
- 5.6 Otorgará atención médica libre de riesgos innecesarios para los pacientes y el personal de salud, implementando las acciones de seguridad del paciente establecidas.
- 5.7 Otorgará la atención médica sin solicitar a los pacientes, familiares o representantes legales, la adquisición de insumos para realizar procedimientos diagnósticos o terapéuticos.
- 5.8 Gestionará con oportunidad y eficiencia los insumos necesarios para realizar los procedimientos médicos o quirúrgicos incluidos en la Cartera de Servicios.
- 5.9 Otorgará atención médica que cumpla con las directrices para el desarrollo de la gestión directiva en los procesos médico administrativos, con enfoque a la atención centrada en el paciente mediante la mejora continua.

6. Organigrama

6.1 Unidades Médicas de Atención Ambulatoria (UMAA)



Vigencia: 16 de junio de 2012



7. Funciones Sustantivas

7.1 Dirección

1. Integrar, actualizar y difundir el marco normativo, bibliográfico e informativo de la Unidad para el cumplimiento de las funciones directivas y operativas en los procesos de atención médica y administrativa.
2. Autorizar el diagnóstico de salud de la UMAA acorde a la normatividad vigente, con enfoque en la determinación de prioridades de atención.
3. Coordinar anualmente la integración del Diagnóstico Situacional con los integrantes del cuerpo de gobierno de la UMAA e identificar las necesidades de recursos humanos, equipo médico, materiales y financieros, desempeño de procesos y programas e integrar el componente de seguridad y calidad en la atención.
4. Coordinar anualmente la integración del Programa de Trabajo de la UMAA autorizarlo y presentarlo a la Jefatura de Servicios de Prestaciones Médicas para su aprobación.
5. Realizar la planeación estratégica de acuerdo a lo dispuesto por el Plan Nacional de Desarrollo, el Programa Institucional del IMSS y la Dirección de Prestaciones Médicas.
6. Coordinar e integrar el plan de calidad y seguridad del paciente de la UMAA, por los integrantes del cuerpo de gobierno.
7. Realizar la integración del plan de trabajo de cada área del cuerpo de gobierno de la UMAA que contenga la organización de actividades acorde a las funciones específicas con apego a la normatividad vigente.
8. Organizar los procesos de atención médica y administrativa, conforme a la Misión, Visión y contexto de la Unidad y la Institución, con apego al marco legal y normativo vigente.
9. Organizar los recursos humanos para favorecer la eficiencia y eficacia de servicios, procesos y programas con enfoque al logro de objetivos y metas de la Unidad.
10. Integrar y participar en los Comités intra o extra institucionales, conforme al ámbito de su competencia donde se requiera representatividad de la UMAA, dando cumplimiento a los acuerdos alcanzados.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS UNIDADES MÉDICAS DE ATENCIÓN AMBULATORIA

11. Fortalecer las gestiones ante las instancias correspondientes para que ningún servicio que proporciona la UMAA se suspenda por causas inherentes a ésta.
12. Realizar acuerdos de atención con las unidades médicas hospitalarias de segundo nivel de la zona médica donde se encuentra incluida la UMAA, para dar continuidad a la atención médica en caso de complicaciones por los procedimientos diagnósticos o terapéuticos realizados en la misma.
13. Analizar con el personal directivo de la UMAA el comportamiento del proceso de referencia y contra-referencia de las y los pacientes de la zona médica donde se ubica la UMAA y con base en los resultados obtenidos, establecer las acciones de mejora para retroalimentarlas a las unidades de referencia en las reuniones de vinculación.
14. Coordinar anualmente o con una periodicidad menor dependiente de modificaciones operativas, la integración y autorización de la Cartera de Servicios y los Criterios de Referencia de la UMAA. Una vez elaborados, difundirlos a la brevedad a las Unidades Médicas de Primero y Segundo Nivel de la zona médica que le corresponde.
15. Efectuar inspecciones directas a las áreas de servicio de la Unidad, con el objeto de verificar que la atención a la población usuaria sea otorgada con sentido humano.
16. Evaluar la productividad, el desempeño y la eficiencia de los servicios médicos y administrativos, y difundir los resultados obtenidos al personal directivo y operativo con la finalidad de identificar áreas de mejora y establecer medidas correctivas.
17. Evaluar la correcta aplicación de los Contratos de Servicios que involucren a la UMAA.
18. Integrar análisis de información con una periodicidad definida de los procesos y programas prioritarios que incluya datos de las fuentes oficiales de información, supervisiones realizadas y la información de satisfacción del usuario, que permita definir la situación actual del proceso o programa, las causas raíz de los problemas identificados y definir estrategias de mejora para la calidad de la atención.
19. Verificar el correcto ejercicio del presupuesto autorizado, con base en los resultados del análisis de las variaciones presupuestales.
20. Verificar que la administración de los recursos humanos, materiales, técnicos y financieros asignados a la Unidad, se realice de acuerdo con las normas vigentes.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS UNIDADES MÉDICAS DE ATENCIÓN AMBULATORIA

21. Vigilar que se proporcione la atención y solución a las demandas, quejas, inconformidades y solicitudes de información contenidas en el expediente clínico presentadas por la población derechohabiente.
22. Desarrollar reuniones periódicas de cuerpo de gobierno con el personal directivo de la UMAA, a fin de informar el cumplimiento a los objetivos, metas, programas institucionales y de atención a riesgos e informar mediante un ejercicio de rendición de cuentas a la Jefatura de Servicios de Prestaciones Médicas los resultados obtenidos con propuestas de mejora, en caso de ser necesario.
23. Gestionar ante la Jefatura de Servicios de Prestaciones Médicas las necesidades de infraestructura, equipamiento, insumos y personal, para cumplir con el objetivo de creación de la UMAA.
24. Evaluar el uso del presupuesto anual asignado a la Unidad, de conformidad con el techo financiero determinado y presentarlo a las autoridades del Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada para su autorización.
25. Realizar medición de la satisfacción y clima laboral e identificar los factores prioritarios de atención que permita integrar un plan de mejora del clima laboral en la Unidad.
26. Realizar medición de satisfacción del usuario e identificar los factores prioritarios de atención que permita integrar un plan de mejora para mejorar o mantener la satisfacción en la Unidad.
27. Fortalecer la participación activa del personal operativo en la integración de propuestas de mejora en los procesos, programas y proyectos de atención médica y la evaluación del impacto de las mismas.
28. Promover y apoyar las acciones de capacitación, desarrollo e investigación científica del personal operativo y directivo a fin de dar continuidad y calidad a la atención médica integral.
29. Integrar las necesidades de capacitación y desarrollo así como los proyectos de investigación propuestos por el personal operativo y directivo, orientados a la solución de la problemática identificada en el diagnóstico situacional de la Unidad.
30. Promover, las acciones para el desarrollo gerencial del personal de salud para una mejor toma de decisiones en los procesos de atención médica.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS UNIDADES MÉDICAS DE ATENCIÓN AMBULATORIA

31. Participar en la identificación y priorización de los riesgos en los procesos de atención médica.
32. Validar y autorizar el Plan de acción para la administración de riesgos y darle seguimiento con el cuerpo directivo.
33. Las demás que se deriven de las leyes y reglamentos de las materia de su competencia, del Reglamento Interior del Instituto, así como de las que deleguen o encomienden sus superiores jerárquicos.



7.1.1 Coordinación Clínica de UMAA

1. Elaborar anualmente el Diagnóstico Situacional y el Programa de Trabajo. Una vez concluidos los presenta a la Dirección de la Unidad para su aprobación.
2. Elaborar anualmente o con una periodicidad menor dependiente de modificaciones operativas, la integración y autorización de la Cartera de Servicios y los Criterios de Referencia de la UMAA. Presentarlos a la Dirección de la Unidad para su aprobación.
3. Elaborar de manera cuatrimestral el análisis del resultado de la gestión de riesgos y presentarlos en reunión de cuerpo de gobierno para seguimiento.
4. Planificar, organizar y controlar los recursos humanos, técnicos, materiales y financieros de acuerdo con objetivos, metas y presupuesto asignado, identificando las carencias y necesidades para solicitar su cobertura.
5. Difundir y dar seguimiento, el Programa de Trabajo y las metas al personal a su cargo.
6. Vigilar, supervisar y evaluar el cumplimiento al Programa de Trabajo de la UMAA a través de estrategias para el logro de los objetivos.
7. Coordinar y supervisar el desarrollo de los procesos de la atención médica y/o quirúrgica que se proporciona en la UMAA, con apego a la normatividad sectorial e institucional vigente, libre de riesgos innecesarios para los pacientes y el personal de salud, implementando las acciones de seguridad establecidas.
8. Coordinar, que los recursos materiales, equipamiento y financieros sean con enfoque en los procesos prioritarios de la UMAA.
9. Mantener estrecha coordinación con la Dirección de la Unidad, para garantizar la continuidad de la función directiva, así como la calidad y seguridad en la atención proporcionada a las y los pacientes que acuden a la UMAA.
10. Verificar que la productividad se identifique y registre correctamente en las fuentes primarias para poder analizar y evaluar los resultados de los procesos de atención médica que se desarrollan en los servicios de la UMAA con base en los criterios, estándares, e indicadores establecidos.
11. Validar la información médica que se genere en los servicios de la UMAA.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS UNIDADES MÉDICAS DE ATENCIÓN AMBULATORIA

12. Informar a la Dirección de la Unidad el resultado de la supervisión de la atención médica y/o quirúrgica que se proporciona en la Unidad, la prescripción de medicamentos, el uso de los Contratos de Servicios, la expedición de certificados de incapacidad temporal para el trabajo y el sistema de referencia contrareferencia.
13. Coordinar las actividades del personal de salud para coadyuvar en la mejora continua de la calidad de los servicios y la seguridad de las y los pacientes y del mismo personal de la unidad.
14. Coordinar con el Departamento de Enfermería la programación de todos los servicios ambulatorios, incluida la consulta de especialidades en UMAA.
15. Participar en los Comités intra o extra institucionales, conforme al ámbito de su competencia donde se requiera representatividad de la UMAA, dando cumplimiento a los acuerdos alcanzados.
16. Colaborar en el ámbito de su responsabilidad en la determinación del presupuesto anual de la Unidad Médica, tomando como base los lineamientos de racionalidad presupuestal, autonomía de gestión y productividad esperada
17. Contribuir en la determinación del Consumo Promedio Mensual de los medicamentos y del material de curación con base en los aspectos epidemiológicos de la zona médica, datos históricos, comportamiento de abasto y modificaciones en el Compendio Nacional de Insumos para la Salud, entre otros aspectos.
18. Llevar a cabo la entrega-recepción del turno bajo su responsabilidad e informar a la Dirección Médica de la problemática relevante y soluciones adoptadas.
19. Participar en las reuniones de cuerpo de gobierno, a fin de informar el cumplimiento a los objetivos, metas, programas institucionales y de atención a riesgos, bajo su responsabilidad e informar mediante un ejercicio de rendición de cuentas a la Dirección de la UMAA los resultados obtenidos con propuestas de mejora, en caso de ser necesario.
20. Vigilar que se proporcione la atención médica ambulatoria segura y de calidad a todos los pacientes que tengan padecimientos incluidos en la Cartera de Servicios de la UMAA.
21. Supervisar las actividades del personal de Trabajo Social con base en el Procedimiento para la intervención de Trabajo Social en Unidades Médicas de Segundo Nivel de Atención, Clave 2660-003-071.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS UNIDADES MÉDICAS DE ATENCIÓN AMBULATORIA

22. Supervisar las actividades del Especialista en Nutrición y Dietética con base al “Procedimiento para otorgar atención clínico Nutricional en consulta externa de especialidades en Unidades Médicas Hospitalarias” clave 2660-003-022.
23. Programar reuniones con personal operativo para dar a conocer resultados de supervisiones y acciones de mejora de procesos, programas y proyectos de atención médica.
24. Fomentar la participación activa del personal clínico y de apoyo en la integración de propuestas de mejora en los procesos y programas de atención médica y la evaluación del impacto de las mismas.
25. Participar en la implementación, notificación, análisis y evaluación del Sistema de Vigilancia de Eventos Centinela y Riesgos (VENCER III).
26. Fomentar en la unidad médica ambulatoria el desarrollo de una cultura de calidad y seguridad del paciente en la que aprenda del error, mediante la implementación de barreras de seguridad de manera estandarizada y sistémica.
27. Participar en el diseño, implementación y evaluación de estrategias ante urgencias, emergencias epidemiológicas o desastres.
28. Las demás que le deleguen o encomienden sus superiores jerárquicos.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS UNIDADES MÉDICAS DE ATENCIÓN AMBULATORIA

7.1.2 Departamento de Enfermería

1. Difundir y aplicar las normas sectoriales, institucionales y políticas, y los programas emitidos a nivel Federal y la Dirección de Prestaciones Médicas, relativas a los procesos médico-asistenciales y validar su eficiencia en el ámbito de competencia.
2. Integrar anualmente el Diagnóstico Situacional de Enfermería y con base en los resultados, elaborar los programas de Capacitación y Supervisión.
3. Elaborar anualmente el Programa de Trabajo, una vez concluido presentarlo a la Dirección de la Unidad para su aprobación.
4. Administrar los procesos sustantivos de enfermería relativos al desempeño, conforme a la Misión y Visión de la UMAA, con apego al marco legal y normativo institucional vigente.
5. Actualizar y organizar la plantilla teórica y el cuadro de distribución de personal de enfermería por servicio, turno y categoría de acuerdo al equilibrio de la fuerza de trabajo requerida, programación de vacaciones, descansos, guardias festivas en caso de proceder y cobertura de plazas. Lo anterior en coordinación con la Administración de la Unidad
6. Realizar análisis semestral de los recursos humanos de Enfermería con base en la plantilla teórica, nominal y equilibrio de vacaciones y descansos con el fin de gestionar con oportunidad la cobertura.
7. Participar en la implementación y evaluación de los programas institucionales y de la Unidad en el ámbito de su competencia, utilizando las herramientas administrativas y de gestión vigentes.
8. Informar a la Dirección de la Unidad y difundir al personal operativo de enfermería los resultados obtenidos en la evaluación de procesos, implementación de estrategias y avance en el cumplimiento de metas y programa de trabajo.
9. Participar en los Comités intra o extra institucionales, conforme al ámbito de su competencia donde se requiera representatividad de la UMAA, dando cumplimiento a los acuerdos alcanzados.
10. Administrar los procesos en los que participe el personal de enfermería para que, con base en el proceso de atención establecido, asegurar que los cuidados de enfermería se proporcionen libres de riesgos, de manera continua, oportuna, humana y que satisfagan la demanda de atención de las y los pacientes.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS UNIDADES MÉDICAS DE ATENCIÓN AMBULATORIA

11. Participar en la organización, dirección, capacitación, evaluación y control de los recursos humanos necesarios para asegurar la calidad en el cuidado que se proporciona al paciente.
12. Participar en la determinación de dotación fija de insumos terapéuticos y no terapéuticos.
13. Vigilar en el ámbito de su competencia el cumplimiento de las acciones para la seguridad del paciente.
14. Promover y apoyar el desarrollo de líneas de investigación en el cuidado de enfermería y de los sistemas de salud, así como la práctica de enfermería basada en evidencias.
15. Promover y supervisar la utilización de las recomendaciones contenidas en los Protocolos de Atención Integral durante el proceso de la atención de enfermería.
16. Desarrollar, implementar y evaluar programas y estrategias de capacitación, educación continua, adiestramiento e inducción al puesto del personal de enfermería.
17. Colaborar en la elaboración de programas de autocuidado de la salud y prevención de riesgos de trabajo para el personal de enfermería.
18. Participar en los programas institucionales e interinstitucionales de reconocimiento a la actuación profesional del personal de enfermería; así como planear, implementar y evaluar programas locales que promuevan el reconocimiento al desempeño laboral.
19. Participar en la implementación, notificación, análisis y evaluación del Sistema de vigilancia de eventos centinela y riesgos (VENCER III).
20. Fomentar en la unidad médica ambulatoria el desarrollo de una cultura de calidad y seguridad del paciente, en la que se aprenda del error, mediante la implementación de barreras específicas de seguridad.
21. Participar en el diseño, implantación y evaluación de estrategias ante urgencias o emergencias epidemiológicas.
22. Promover, implementar y supervisar la separación adecuada de residuos peligrosos, biológicos-infecciosos con el personal médico y de enfermería; así como con el paciente, su familiar y visitantes.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS UNIDADES MÉDICAS DE ATENCIÓN AMBULATORIA

23. Participar con la Jefatura de Conservación de la Unidad en la programación de acciones de mantenimiento preventivo y correctivo del equipamiento, instalaciones y áreas físicas.
24. Analizar las quejas de los usuarios, familiares y personas legalmente responsables relacionadas con el Departamento de Enfermería para generar y aplicar las acciones de solución conducentes.
25. Supervisar que el personal de enfermería ejerza una práctica profesional competente, responsable, oportuna, basada en su código de ética, sentido humano y de servicio.
26. Supervisar el cumplimiento a las líneas del Programa Institucional de Prevención y Control de Infecciones Asociadas a la Atención de la Salud vigente, que apliquen a la UMAA.
27. Supervisar que el personal de enfermería asignado a un servicio que disponga de equipo e insumos de la red de frío, realice los registros acorde a lo establecido en la normatividad correspondiente.
28. Informar oportunamente a la Jefatura de Conservación la presencia de alguna falla del equipo médico y de la red de frío.
29. Participar en las reuniones de cuerpo de gobierno, a fin de informar el cumplimiento a los objetivos, metas, programas institucionales y de atención a riesgos, bajo su responsabilidad e informar mediante un ejercicio de rendición de cuentas a la Dirección de la UMAA los resultados obtenidos con propuestas de mejora, en caso de ser necesario.
30. Programar reuniones con personal operativo para dar a conocer resultados de supervisiones y acciones de mejora de procesos y programas de enfermería.
31. Fomentar la participación activa del personal de enfermería en la integración de propuestas de mejora en los procesos y programas de atención médica y la evaluación del impacto de las mismas así como en la identificación de riesgos.
32. Las demás que le deleguen o encomienden sus superiores jerárquicos.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS UNIDADES MÉDICAS DE ATENCIÓN AMBULATORIA

7.1.3 Administración

1. Elaborar anualmente el Diagnóstico Situacional y una vez concluido lo presenta a la Dirección de la Unidad para su aprobación.
2. Elaborar anualmente el Programa de Trabajo, una vez concluido lo presenta a la Dirección de la Unidad para su aprobación.
3. Coordinar y supervisar el desarrollo de los procesos administrativos de la UMAA, que sea acorde a la misión y visión de la Unidad, a su programa de trabajo, y al marco legal- normativo vigente.
4. Informar a la Dirección de la Unidad sobre asuntos y problemas de índole administrativo que ocurran y proponer alternativas de solución.
5. Administrar los recursos humanos, técnicos, materiales, tecnológicos y financieros que se requieran para el funcionamiento de la UMAA.
6. Vigilar se lleve a cabo el ejercicio correcto del presupuesto asignado a la Unidad y de no ser hacer aplicar las medidas sancionatorias correspondientes.
7. Analizar las variaciones presupuestales y proponer acciones para la corrección de las desviaciones.
8. Participar en los Comités intra o extra institucionales, conforme al ámbito de su competencia donde se requiera representatividad de la UMAA, dando cumplimiento a los acuerdos alcanzados.
9. Gestionar oportunamente los insumos terapéuticos y no terapéuticos, medicamentos, ropa y equipamiento necesarios, suficientes y adecuados para otorgar atención clínica segura a las y los pacientes que reciben su atención en la UMAA.
10. Supervisar la correcta administración de la red de cómputo, los diferentes equipos, sus aplicativos y su interconexión con otras unidades, así como de la suficiencia de insumos para su funcionamiento y en caso de fallas o deficiencias, realizar las acciones que correspondan.
11. Garantizar que los procesos de integración, validación y distribución de la información sistematizada, médica y administrativa de la UMAA, se realicen correctamente.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS UNIDADES MÉDICAS DE ATENCIÓN AMBULATORIA

12. Vigilar que se apliquen las medidas de protección y seguridad durante la recepción, traslado y entrega de informes, correspondencia y medios magnéticos generados en la UMAA.
13. Atender las solicitudes de pacientes, familiares y autoridades de los datos personales contenidos en los expedientes clínicos en el tiempo definido por el marco legal correspondiente.
14. Promover y coordinar estudios de cargas de fuerza de trabajo, que permitan el mejor aprovechamiento del recurso humano en la UMAA.
15. Supervisar y observar en conjunto con el área de personal los lineamientos para la elaboración del programa anual de vacaciones del personal, de cobertura para días festivos y turnos necesarios por ampliación de horario del o los servicios de la UMAA, además de analizar el índice de ausentismo y proponer las medidas procedentes para su abatimiento.
16. Vigilar permanentemente el estricto cumplimiento de los contratos donde la UMAA sea beneficiaria de los bienes o servicios proporcionados por proveedores externos para el mantenimiento preventivo del equipo médico.
17. Notificar en caso de incumplimiento del proveedor, mediante el acta correspondiente a las autoridades del Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada (OOAD) correspondientes, informando oportunamente a la Dirección, los problemas detectados y las soluciones adoptadas, siempre bajo el cumplimiento del marco legal y normativo aplicable.
18. Dar a conocer la disponibilidad de los servicios contratados y otorgar asesoría de los mismos al Cuerpo de Gobierno de la Unidad.
19. Supervisar que las y los pacientes que recibirán los servicios contratados, estén vigentes en sus derechos y durante todo el tiempo que se les proporcionará la asistencia médica correspondiente al interior de la UMAA.
20. Supervisar que se aplique el proceso de inducción al puesto para el personal de nuevo ingreso.
21. Supervisar y evaluar que los servicios generales que se proporcionan a las áreas operativas de la UMAA, se otorguen con oportunidad y conforme a los lineamientos vigentes.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS UNIDADES MÉDICAS DE ATENCIÓN AMBULATORIA

22. Sancionar los resultados de los inventarios físicos de equipos, mobiliario e infraestructura, y dotaciones fijas de ropa hospitalaria, en caso de ser necesario realizar los dictámenes de baja y enajenación requeridos; informando en cada caso a la Dirección.
23. Establecer comunicación con la Dirección para reportar los casos de ilícitos, daños o siniestros ocurridos a la Unidad para que a su vez se informe a las autoridades del OOAD correspondientes.
24. Supervisar y evaluar el cumplimiento de los programas de conservación a las instalaciones y equipos médicos, así como la atención oportuna de las solicitudes de servicios.
25. Vigilar el cumplimiento de las normas y procedimientos vigentes en materia del manejo de residuos peligrosos biológico infecciosos generados por la UMAA.
26. Vigilar que se realicen oportunamente y de acuerdo con los programas de trabajo, los procesos de limpieza y desinfección con énfasis en las áreas críticas, semicríticas de la UMAA, clasificación y aprovechamiento de desechos, fumigación y control de fauna nociva.
27. Validar la información de los consumos y autorizar los consolidados de requisiciones ordinarias y extraordinarias de bienes de consumo.
28. Evaluar los procesos para la recepción, almacenaje, distribución, registro y control de existencias de bienes de consumo, considerando como base los lineamientos de racionalización y optimización de recursos; así como la productividad, capacidad instalada, morbilidad y acciones médicas y administrativas, con especial atención en la supervisión de las bitácoras de control de medicamentos narcóticos y psicotrópicos.
29. Coordinar con base en la normatividad institucional, la elaboración de las respuestas a las solicitudes de datos personales contenidos en el expediente clínico para ser entregadas oportunamente al peticionario.
30. Dar seguimiento oportuno a las notificaciones de falla del equipo de la red de frío de la Unidad.
31. Realizar las gestiones para que se dispongan de los insumos necesarios para la adecuada operación de la red de frío.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS UNIDADES MÉDICAS DE ATENCIÓN AMBULATORIA

32. Participar en las reuniones de cuerpo de gobierno, a fin de informar el cumplimiento a los objetivos, metas, programas institucionales y de atención a riesgos, bajo su responsabilidad e informar mediante un ejercicio de rendición de cuentas a la Dirección de la UMAA los resultados obtenidos con propuestas de mejora, en caso de ser necesario.
33. Fortalecer la participación activa del personal administrativo y de conservación en la integración de propuestas de mejora en los procesos, programas y proyectos de atención médica y la evaluación del impacto de las mismas.
34. Las demás que le deleguen o encomienden sus superiores jerárquicos.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS UNIDADES MÉDICAS DE ATENCIÓN AMBULATORIA

7.1.3.1 Jefatura de Conservación

1. Elaborar el Programa Anual de Operación (PAO), el Programa de mantenimiento preventivo y correctivo del equipamiento de la Unidad con cronograma de actividades y enviarlos a la Administración de la UMAA para su revisión y validación y posteriormente a la Dirección para su autorización.
2. Coordinar y controlar los programas de conservación y de limpieza e higiene de la Unidad vigilando que en su ejecución, se cumpla con los ordenamientos legales y normativos correspondientes y vigentes.
3. Supervisar la ejecución de los procesos de clasificación y control de desechos, desinfección, fumigación y control de fauna nociva de la Unidad.
4. Vigilar la correcta aplicación de los procedimientos para el manejo de los residuos peligrosos biológico-infecciosos y de la basura común y en cumplimiento a las indicaciones de la Administración de la Unidad, determinar su volumen y realizar su entrega.
5. Realizar semanalmente el cambio de la gráfica de control de temperatura de los termograficadores de los refrigeradores de la red de frío y analizarla al cambio de la misma, para comprobar que la temperatura se ha mantenido en el intervalo establecido y corregir las variaciones que puedan presentarse.
6. Realizar de inmediato la evaluación para el mantenimiento correctivo de los equipos de la red de frío, a partir de la recepción de notificación del reporte de falla.
7. Efectuar recorridos de supervisión en la Unidad, para detectar la problemática de su competencia y definir su inclusión en el programa correspondiente.
8. Efectuar evaluaciones técnico-operativas de equipos e instalaciones de la Unidad, para estructurar el programa de mantenimiento preventivo y/o adoptar acciones correctivas procedentes; asimismo, coordinar y controlar su ejecución.
9. Atender las solicitudes de servicios de conservación e higiene y limpieza de las áreas de servicio de la Unidad; determinar la prioridad de los trabajos a desarrollar, evaluar los recursos materiales con que se cuenta para su solución y determinar el tipo de trabajo que se requiera contratar.
10. Efectuar el análisis de precios unitarios de los trabajos a contratar, con estricto apego a la normatividad correspondiente y a las indicaciones definidas por la Coordinación de Abastecimiento y Equipamiento del OOAD.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS UNIDADES MÉDICAS DE ATENCIÓN AMBULATORIA

11. Vigilar el cumplimiento y calidad de los trabajos de conservación subrogados y de los contratos consolidados, de acuerdo con los programas y términos convenidos.
12. Tramitar el pago de los trabajos subrogados, las órdenes de compra y los contratos menores de conservación, de acuerdo con las normas vigentes.
13. Identificar las necesidades de remodelaciones o ampliaciones de las instalaciones de la Unidad y proponer a la Administración de la Unidad su inclusión en el programa anual correspondiente, previo análisis de costos y disponibilidad presupuestal.
14. Observar en las acciones y ejecución de obras en la Unidad el cumplimiento de las Leyes de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; y de Obras Públicas y Servicios relacionados con las mismas.
15. Dictaminar sobre la baja de mobiliario y establecer coordinación con la Administración de la Unidad, para los trámites correspondientes.
16. Coordinar, supervisar y controlar los resguardos, uso y funcionamiento de los equipos, instalaciones y materiales propios del servicio de conservación.
17. Supervisar que el desarrollo de las funciones del personal de conservación y limpieza e higiene, se realicen de conformidad con los profesiogramas vigentes, funciones y responsabilidades conferidas.
18. Identificar las necesidades de capacitación técnica para el personal de conservación y de limpieza e higiene adscrito a la Unidad, así como capacitación y adiestramiento de personal de otros servicios con responsabilidad en la operación y cuidado de equipos y proponerlas a la Administración.
19. Elaborar el Programa Interno de Protección Civil con la consecuente coordinación, integración y capacitación de brigadas así como el cumplimiento de programas del Plan Institucional para Casos de Siniestro y actualizar de manera anual e informar a la Dirección y Administración de la UMAA.
20. Evaluar el avance y/o cumplimiento de objetivos y metas asignadas al servicio, aplicando los indicadores autorizados para la evaluación de la productividad, eficiencia y calidad de los servicios de conservación para su entrega a la Administración y al Departamento de Construcción y Planeación Inmobiliaria del OOAD.
21. Las demás que le deleguen o encomienden sus superiores jerárquicos.