

## RESOLUCIÓN No. 700-SPS/2023

**SUBGERENCIA DE PRESTACIONES EN SALUD:** Guatemala tres de febrero de dos mil veintitrés.

### CONSIDERANDO:

Que es interés del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, ampliar la cobertura y mejorar la calidad de la atención médica que se brinda a los trabajadores afiliados al Régimen de Seguridad Social; razón por la cual, la Junta Directiva mediante el Acuerdo 1268, emitió el “Reglamento del Sistema de Atención Médica en Clínicas de Empresa”, aprobado a través de Acuerdo Gubernativo 318-2011 del veintiocho de septiembre de dos mil once, cuya finalidad es la prestación coordinada de atención médica entre el Instituto y los patronos que cuenten con Clínicas de Empresa.

### CONSIDERANDO:

Que la Gerencia del Instituto, mediante el Acuerdo 10/2019 emitido el veintiuno de febrero de dos mil diecinueve, delegó en el Subgerente de Prestaciones en Salud, la facultad para aprobar por medio de resolución, un nuevo Manual de Normas y Procedimientos del Sistema de Atención Médica en Clínicas de Empresa, por lo que la Subgerencia de Prestaciones en Salud en resolución No. 328-SPS/2020 del veintinueve de enero de dos mil veinte, aprobó un nuevo Manual, el cual durante su implementación ha evidenciado la necesidad de actualización con la finalidad de agilizar el trámite para su aplicación y consecuentemente aumentar la capacidad resolutive.

### POR TANTO,

Con base en los considerandos y con fundamento en la Delegación de Funciones conferida en el Acuerdo número 20/2022, de fecha 01 de septiembre de dos mil veintidós, y de conformidad con lo establecido en el Acuerdo 01/2014 de fecha veintisiete de enero de dos mil catorce, y en los Artículos 10 y 11 del Acuerdo 10/2019 de fecha veintiuno de febrero de dos mil diecinueve, todos del Gerente del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

### RESUELVE:

**PRIMERO.** Aprobar el “**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA**”, el cual consta de ochenta y dos (82) hojas impresas únicamente en su lado anverso, numeradas, rubricadas y selladas por el suscrito en su calidad de Subgerente de Prestaciones en Salud; y, que forman parte de la presente resolución.



ISAURA ORELLANA  
ASISTENTE  
ADMINISTRATIVO  
IGSS, A. S. P. S.

**SEGUNDO.** El Manual de Normas y Procedimientos del Sistema de Atención Médica en Clínicas de Empresa, que se aprueba por medio de esta resolución, contiene introducción, objetivos del Manual, campo de aplicación, normas generales y específicas, los procedimientos y sus diagramas de flujo; y, aplica exclusivamente para otorgar asistencia médica a los trabajadores afiliados en sus centros de trabajo, toda vez que éstos tengan relación laboral vigente y los patronos e instituciones de los diferentes sectores afectos al Régimen de Seguridad Social, se encuentren solventes de pago de cuota patronal y laboral, para ser adscritos al Sistema de Atención Médica en Clínicas de Empresa.

**TERCERO.** La atención médica en las Clínicas de Empresa será responsabilidad del personal médico que labore en la misma.

**CUARTO.** Cualquier situación no prevista o dificultad de interpretación, que se presente en la aplicación del Manual, será resuelta por el Director Médico de la Unidad Médica del Instituto donde se encuentre adscrita la Clínica de Empresa, Jefe del Departamento Médico de Servicios Técnicos y en última instancia por el Subgerente de Prestaciones en Salud, en su orden.

**QUINTO.** Las modificaciones y ajustes que necesiten realizar al presente Manual, se harán a propuesta del Departamento Médico de Servicios Técnicos, con el aval mediante resolución de la Subgerencia de Prestaciones en Salud.

**SEXTO.** El Listado de Medicamentos del Sistema de Atención Médica en Clínicas de Empresa, será emitido de forma independiente a este Manual, para facilitar sus revisiones y actualizaciones.

**SÉPTIMO.** La Subgerencia de Tecnología, en coordinación con la Subgerencia de Prestaciones en Salud, tendrá a su cargo la implementación de los sistemas informáticos desarrollados bajo la responsabilidad de cada uno, que sean necesarios para la atención médica en las Clínicas de Empresa adscritas al Sistema, debiendo emitir los manuales de usuario correspondientes.

**OCTAVO.** Los convenios que se suscriban entre el Instituto y los patronos en virtud del sistema de Clínicas de Empresas, con base en el presente Manual, se realizarán por un PLAZO INDEFINIDO, el cual entrará en vigencia el día siguiente de su notificación.

Estos convenios deben contemplar de forma obligatoria supervisiones semestrales. Del resultado de las supervisiones, el Instituto podrá determinar la continuidad o no de un patrono en el Sistema de Clínicas de Empresa. La falta de cumplimiento de las recomendaciones y solicitudes por parte del Instituto a los patronos, constituirá una causa de terminación del convenio suscrito; y, así debe incluirse en las estipulaciones del mismo. Además, el Instituto, derivado de las supervisiones y cambios de condiciones, puede requerir a los patronos la modificación y ampliación de las estipulaciones en los convenios con el objeto de garantizar un servicio adecuado a sus afiliados. La no

GUATEMALA  
SUBGERENTE DE PRESTACIONES EN SALUD  
SUBGERENTE

NAURA BRELLEN  
ASISTENTE ADMINISTRATIVO  
IGSS

aceptación de este requerimiento de modificación o ampliación por parte del patrono será motivo de terminación del convenio. ✓

Las disposiciones de este Manual, prevalecen sobre las disposiciones que se establezcan en los convenios entre patronos y el Instituto. El presente Manual es el fundamento de validez de los convenios que se realicen con base en el mismo. ✓ Ante cualquier modificación o reforma, los convenios suscritos continuarán vigentes y se registrarán por las nuevas disposiciones que se establezcan. Los patronos tendrán un plazo de tres meses, para su implementación, y para el cumplimiento de los requisitos de inscripción que no hayan presentado previamente, si hubiere. ✓

**NOVENO.** Se deroga la resolución No. 328-SPS/2020, emitida por la Subgerencia de Prestaciones en Salud el veintinueve de enero de dos mil veinte, la cual aprobó el anterior Manual de Normas y Procedimientos del Sistema de Atención Médica en Clínicas de Empresa. ✓

**DÉCIMO.** Trasládese copia certificada de la presente Resolución y respectivo Manual de forma inmediata a la Gerencia y Departamento de Organización y Métodos, para su conocimiento; Departamento de Medicina Preventiva para su conocimiento y distribución a donde corresponda para su aplicación; Subgerencia de Tecnología para su publicación dentro del Portal Electrónico del Instituto y al Departamento Legal para compilación.

**DÉCIMO PRIMERO.** La presente resolución entra en vigencia el día siguiente de su emisión. ✓

  
**DR. FRANCISCO JAVIER GÓDINEZ JÉREZ**  
**SUBGERENTE DE PRESTACIONES EN SALUD**

JAMG

  
ING. JOSÉ MIGOYA  
ASESOR  
IGSS S.P.S.

  
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES EN SALUD

  
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES EN SALUD

  
ISAUORA ORELLANA  
ASISTENTE ADMINISTRATIVO  
IGSS S.P.S.

  
EVELYN DE LEÓN  
ASISTENTE DE DIRECCIÓN  
IGSS S.P.S.



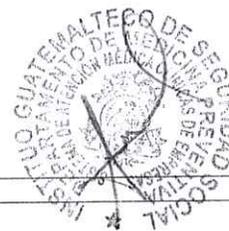
Instituto Guatemalteco  
de Seguridad Social

## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA



ORGANIZACION Y METODOS

<b>Versión y fecha:</b>	Versión 3: noviembre 2022
<b>Responsable de la elaboración:</b>	Subgerencia de Prestaciones en Salud/Departamento de Organización y Métodos
<b>Responsable de la aprobación:</b>	Subgerencia de Prestaciones en Salud





# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

## ÍNDICE

I.	Introducción.....	04
II.	Objetivos del Manual.....	04
III.	Campo de Aplicación.....	04
IV.	Normas Generales de Aplicación al Sistema de Atención Médica en Clínicas de Empresa .....	05
	A. Requisitos para Adscribir la Clínica de Empresa al Sistema.....	05
	B. Responsabilidades de las Dependencias del Instituto.....	09
	C. Responsabilidades del Patrono Adscrito al Sistema.....	13
	D. Calificación y Acreditación de Derechos.....	15
	E. Acreditación de Derechos.....	16
	F. Atención Médica.....	16
	G. Exámenes de Diagnóstico.....	19
	H. Formularios.....	21
	I. Medicamentos.....	23
V.	Descripción de los Procedimientos.....	24
	<b>Procedimiento No. 1</b>	
	<b>Suscripción de Convenio</b>	
	Descripción del Procedimiento.....	25
	Flujograma.....	27
	<b>Procedimiento No. 2</b>	
	<b>Implementación</b>	
	Descripción del Procedimiento.....	28
	Flujograma.....	30
	<b>Procedimiento No. 3</b>	
	<b>Atención Médica (medicina general)</b>	
	Descripción del Procedimiento.....	32
	Flujograma.....	35
	<b>Procedimiento No. 4</b>	
	<b>Solicitud y Entrega de Medicamentos</b>	
	Descripción del Procedimiento.....	38
	Flujograma.....	41
	<b>Procedimiento No. 5</b>	
	<b>Solicitud de Exámenes de Laboratorio Clínico</b>	
	Descripción del Procedimiento.....	43
	Flujograma.....	45
	<b>Procedimiento No. 6</b>	
	<b>Solicitud de Examen de Rayos "X"</b>	
	Descripción del Procedimiento.....	47
	Flujograma.....	49*





# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

## Procedimiento No. 7

### Referencia a Unidad Médica del Instituto

Descripción del Procedimiento.....	51
Flujograma.....	54

## Procedimiento No. 8

### Solicitud de Formularios e Insumos de Laboratorio

Descripción del Procedimiento.....	56
Flujograma.....	58

## Procedimiento No. 9

### Supervisión a Clínica de Empresa

Descripción de Procedimiento.....	59
Flujograma.....	61

## Procedimiento No. 10

### Laboratorio Clínico por Servicios Contratados

Descripción de Procedimiento.....	63
Flujograma.....	65

## Procedimiento No. 11

### Rayos X por Servicios Contratados

Descripción de Procedimiento .....	67
Flujograma.....	70

## Procedimiento No. 12

### Devolución de Medicamentos a bodega

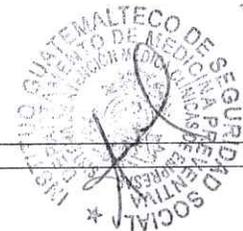
Descripción de Procedimiento.....	72
Flujograma.....	74

## Procedimiento No. 13

### Solicitud y Entrega de Medicamentos ODEMPA

Descripción de Procedimiento.....	75
Flujograma.....	79

## VI. Anexos





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

### I. INTRODUCCIÓN

El Manual de Normas y Procedimientos del Sistema de Atención Médica en Clínicas de Empresa establece los objetivos, el campo de aplicación, normas generales, los procedimientos y flujogramas que se deben llevar a cabo para otorgar servicios de promoción de la salud, prevención de enfermedades y atención médica en consulta externa por enfermedad común o embarazo, así como, primeros auxilios, prescripción de medicamentos, exámenes de laboratorio clínico y de rayos "X", a los trabajadores afiliados al Régimen de Seguridad Social en sus centros de trabajo, toda vez que éstos tengan relación laboral vigente y los patronos se encuentren adscritos al Sistema de Atención Médica en Clínicas de Empresa.

El Manual es una herramienta administrativa, que además de apoyar en el desarrollo de las labores del personal de las Unidades Médicas del Instituto y de la Clínica de Empresa, sirve para llevar controles internos.

### II. OBJETIVOS DEL MANUAL

1. Establecer las normas y procedimientos para regular la atención médica que se otorgue en las Clínicas de Empresa.
2. Orientar a las Unidades Médicas del Instituto, en cuanto a las actividades que deben llevar a cabo para apoyar a las Clínicas de Empresa adscritas al Sistema de Atención Médica en Clínicas de Empresa.
3. Tener una herramienta de apoyo, para supervisar y llevar a cabo controles.

### III. CAMPO DE APLICACIÓN

La aplicación del Manual de Normas y Procedimientos del Sistema de Atención Médica en Clínicas de Empresa, corresponde a las Subgerencias Administrativa, de Prestaciones en Salud, de Tecnología, de Planificación y Desarrollo, de Integridad y Transparencia Administrativa; Contraloría General; Unidad Médica del Instituto donde esté inscrita la Clínica de Empresa; el Patrono que suscriba el convenio y el personal que labora en la Clínica de Empresa, conforme las normas y procedimientos que se describen en el Manual.





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

### IV. NORMAS GENERALES DE APLICACIÓN AL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

#### A. REQUISITOS PARA ADSCRIBIR LA CLÍNICA DE EMPRESA AL SISTEMA

1. El solicitante deberá presentar solicitud de ingreso por escrito dirigida al Gerente del Instituto y acompañará:

1.1 Fotocopia legalizada de los documentos siguientes:

- a. Documento Personal de Identificación vigente del representante legal si es persona jurídica y/o propietario de la empresa o entidad;
- b. Testimonio de la escritura pública de constitución si es persona jurídica;
- c. Documento que acredita la calidad con que actúa el representante legal;
- d. Licencia Sanitaria vigente o constancia de trámite de renovación de la clínica médica.

d.1 Para los patronos que se adscriban al Sistema de Atención Médica en Clínicas de Empresa como consorcios, grupos empresariales, corporaciones u otros, podrán presentar la misma licencia sanitaria.

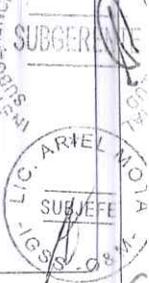
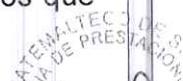
d.2 Las empresas o entidades que, por su ubicación, cuenten con varias clínicas y estén debidamente inscritas bajo un mismo representante legal deberán conformar un único expediente que incluya el detalle de la ubicación física de cada una de las clínicas con sus respectivas licencias sanitarias.

1.2 Documentos originales o fotocopias legalizadas

- a. Certificación de colegiado activo vigente del médico o médicos que atenderán la Clínica de Empresa

1.3 Fotocopia simple de los siguientes documentos:

- a. Listado de personal que atenderá la Clínica.
- b. Hoja de vida de los médicos y personal de apoyo en la clínica.





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

- c. Tarjeta de salud o constancia de buena salud vigente del personal de la clínica (médicos y enfermeras) o Constancias de vacunación contra hepatitis B o estudio de antígenos.
  - d. Certificación de manejo de desechos sólidos hospitalarios vigente, según lo establecido en el Acuerdo Gubernativo 509-2001.
2. La Clínica de Empresa, para atender a los trabajadores afiliados contratados en su respectivo centro de trabajo, debe contar con los recursos mínimos siguientes:

### 2.1 Mobiliario y Equipo

- a. Escritorio y sillas.
- b. Camilla (cuando aplique: con estribos para evaluación del paciente).
- c. Carro de curaciones o mesa para ese propósito.
- d. Refrigeradora exclusivamente para la conservación de medicamentos (opcional).
- e. Estanterías, anaqueles o archivos.
- f. Botiquín de primeros auxilios, según artículo 304 del Acuerdo Gubernativo 229-2014 o el que se encuentre vigente.
- g. Computador personal con impresora, acceso a Internet y correo electrónico.
- h. Lector biométrico (Se solicitará al momento de la implementación de la fase IV del Sistema Informático).

### 2.2 Equipo Médico

- a. Esfigmomanómetro
- b. Estetoscopio
- c. Termómetros
- d. Otorrinolaringoscopio





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

- e. Balanza
- f. Equipo de cirugía menor
- g. Lámpara de cuello de ganso o frontal
- h. Negatoscopio – opcional-
- i. Cartel de Snellen –opcional-
- j. Guantes descartables
- i. Cuando aplique: Espéculos descartables de distintos tamaños, equipo para examen ginecológico, Fetoscopio o doppler obstétrico, Cinta métrica

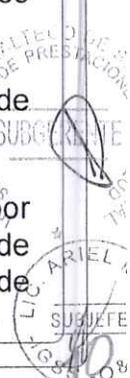
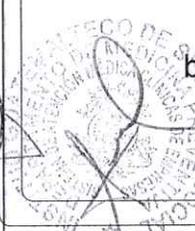
### 2.3 Recurso Humano

- a. Médico y Cirujano General.
- b. Enfermera(o) Profesional o Auxiliar de Enfermería. (opcional)
- c. Secretaria\*.
- d. Mensajero\*.

\*Pueden o no ser exclusivos de la Clínica de Empresa

El personal y horario de atención médica deberá considerarse en cada empresa o entidad de acuerdo a la demanda.

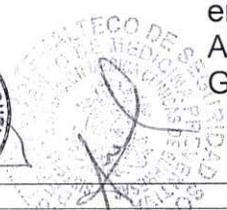
- 3. La Gerencia por medio de la oficina de recepción de documentos recibirá el expediente de solicitud para incorporación al Sistema y trasladará a la Subgerencia de Prestaciones en Salud.
- 4. La Subgerencia de Prestaciones en Salud solicitará los siguientes documentos a la Subgerencia Financiera:
  - a. Constancia de inscripción patronal extendida por el Departamento de Registro de Patronos y Trabajadores de la Dirección de Recaudación.
  - b. Estado de cuenta o comprobante de solvencia del patrono extendida por el Departamento de Cobro Administrativo de la Dirección de Recaudación, en donde se comprueba que está solvente de pagos de cuota patronal y laboral.





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

- c. Planilla de Seguridad Social con los datos que ésta requiere de todos sus trabajadores extendida por la Dirección de Recaudación.
5. La Subgerencia de Prestaciones en Salud establecerá que la documentación constituida en los incisos 1.1 y 1.2 esté completa; verificará el estado de cuenta actualizado, caso contrario, solicitará al Departamento de Cobro Administrativo de la Dirección de Recaudación, su actualización que compruebe que se encuentra solvente de pagos de cuota patronal y laboral; lo anterior lo realizará dentro del plazo no mayor a cinco (5) días. Luego trasladará a la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa para la supervisión respectiva.
6. La Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa, por medio del Departamento de Supervisión, en un plazo no mayor a quince (15) días, deberá efectuar visita técnica para verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en los numerales 1.3, 2.1, 2.2 y 2.3 del inciso A; así como los aspectos siguientes:
- 6.1 Cumplimiento de los requisitos de infraestructura y equipamiento de la Clínica de Empresa que exige el Instituto y el "Departamento de Regulación, Acreditación y Control de Establecimientos de Salud" del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
- 6.2 Que la Clínica de Empresa tenga licencia sanitaria y certificación vigente de manejo de desechos sólidos hospitalarios, ubicados en un lugar visible.
- 6.3 Notificar a la empresa o entidad el incumplimiento de los requisitos para que sean subsanados en un plazo no mayor a tres meses y presente los medios de verificación correspondientes, así como la documentación que debe ser actualizada.
7. La Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa elaborará informe correspondiente y lo trasladará junto con el expediente a la Subgerencia de Prestaciones en Salud para hacer saber que la empresa o entidad cumple con los requisitos de adscripción para el Sistema de Atención Médica en Clínicas de Empresa.
- 7.1 En caso de incumplimiento de algún requisito establecido por la empresa o entidad, la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa realizará el informe correspondiente y notificará a la Gerencia para que emita la resolución correspondiente.



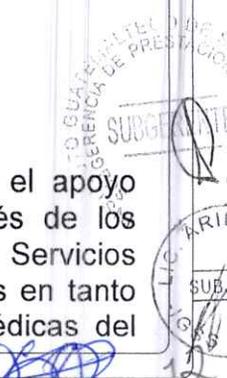


## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

8. La Subgerencia de Prestaciones en Salud dentro de un plazo no mayor de cinco (5) días luego de recibir el informe, determinará la Unidad Médica de adscripción del Instituto que tendrá a su cargo la clínica, de conformidad con la circunscripción geográfica y la capacidad instalada, y elevará a la Gerencia para la emisión de la resolución correspondiente.
9. La Gerencia dentro del plazo no mayor a quince (15) días de recibido el expediente, emitirá la resolución de admisión de la empresa o entidad al Sistema de Atención Médica de Clínicas de Empresa y lo trasladará al Departamento de Servicios Contratados con copia a la Subgerencia Administrativa para la elaboración del convenio respectivo.
10. El Departamento de Servicios Contratados, dentro del plazo de diez (10) días hábiles de recibidas las actuaciones, facionará el convenio correspondiente y citará al patrono o representante legal, para que comparezca a suscribirlo; firmado el convenio se trasladará a la Gerencia para la firma respectiva.
  - 10.1 De ocurrir la incomparecencia del patrono o representante legal para la firma del convenio, el Departamento de Servicios Contratados, trasladará el expediente a la Gerencia para lo que estime conveniente.
11. Gerencia trasladará el expediente al Departamento de Servicios Contratados para que realice las notificaciones del convenio que fue suscrito.
12. El Departamento de Servicios Contratados procederá a notificar al patrono o Representante Legal, así como resguardará el expediente. Asimismo, trasladará fotocopia del convenio suscrito a la Unidad Médica de Adscripción y a todas las Subgerencias del Instituto, para su socialización e implementación en el ámbito de su competencia.
13. El Director de la Unidad Médica coordinará con personal de la Clínica de Empresa la logística para la implementación del Sistema de Atención Médica en Clínicas de Empresa, en caso de ser necesario, solicitará acompañamiento de las instancias que estime para el efecto.

### B. RESPONSABILIDADES DE LAS DEPENDENCIAS DEL INSTITUTO

1. La Gerencia se constituye en el ente rector del Sistema, con el apoyo conjunto de la Subgerencia de Prestaciones en Salud a través de los Departamentos: Médico de Servicios Centrales, Médico de Servicios Técnicos y Medicina Preventiva; las Direcciones Departamentales en tanto se implementen las Direcciones Regionales; y, las unidades médicas del

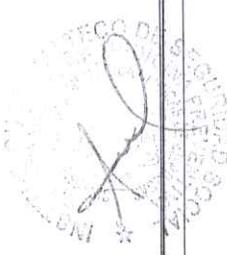




## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

Instituto que brindarán asesoría, soporte técnico administrativo y de suministros a las Clínicas de Empresa, para facilitar todo lo relativo a la asistencia médica, promoción de la salud y acciones de medicina preventiva.

2. La Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa, por medio del Departamento de Supervisión, estará a cargo de la supervisión, control y evaluación semestral del funcionamiento de las clínicas de empresa; y rendirá el informe correspondiente a la Subgerencia de Prestaciones en Salud.
  - 2.1 En caso de reincidencia en el incumplimiento de las recomendaciones por parte de la Clínica de Empresa, se emitirá el informe correspondiente a la Subgerencia de Prestaciones en Salud para su revisión y análisis, de considerarlo procedente recomendará a la Gerencia evaluar la aplicación de lo establecido en el Reglamento del Sistema de Atención Médica en Clínicas de Empresa y el convenio respectivo.
  - 2.2 La Subgerencia de Tecnología, por medio de sus dependencias asignará roles y registros de médico de las Clínicas de Empresa y dará soporte en la implementación y seguimiento del Sistema Informático vigente, lo anterior a partir de la notificación de la suscripción del convenio.
3. La Contraloría General del Instituto, por medio del Departamento de Auditoría de Servicios de Salud, auditará los expedientes médicos de forma periódica conforme los lineamientos que para el efecto posea, trasladando el informe a la Subgerencia de Prestaciones en Salud para el trámite correspondiente.
4. La Subgerencia de Planificación y Desarrollo, por medio del Departamento Actuarial y Estadístico, generará reportes con relación a la producción de servicios (consultas, exámenes de Rayos X y Laboratorio Clínico, recetas de medicamentos despachadas y otros), estimación de costos y morbilidad por edad y sexo por cada unidad médica del Instituto con relación a las Clínicas de empresa adscritas a la misma; rendirá informes a las dependencias que lo requieran.
5. La Subgerencia de Prestaciones en Salud, a presentará anualmente informe general a la Gerencia y la unidad médica correspondiente, sobre los informes generados de supervisión y producción, para su conocimiento.
6. Los directores de las unidades médicas del Instituto, deben considerar dentro del plan operativo anual, el presupuesto y los gastos que implican para el Instituto, el aporte de los formularios (cuando aplique), insumos de laboratorio y servicios para el funcionamiento de las clínicas de empresa.





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

También deben gestionar ante la autoridad correspondiente del Instituto, la ampliación presupuestaria, para atender los requerimientos de las nuevas empresas que pudieran adherirse al Sistema, en el período anual correspondiente; así como para el recurso humano, infraestructura y equipo necesario para la admisión y atención de los trabajadores de las empresas adheridas al Sistema de Atención Médica en Clínicas de Empresa.

7. Las Unidades Médicas del Instituto por medio del personal médico, técnico y administrativo con respecto a las Clínicas de Empresa, realizarán las actividades siguientes:

7.1 Llevar registro de las Clínicas de Empresa que le correspondan a la unidad, con los datos siguientes: nombre, razón o denominación social del patrono; número patronal, dirección, apartado postal, número de teléfono y correo electrónico; nombre del médico de la clínica, número de colegiado y colegiación activa; nombre y número de código único de Identificación del personal de enfermería, secretaría y mensajería de la clínica, horario y días de atención de la clínica; número de trabajadores de la empresa o entidad con el movimiento de personal.

7.2 Previo al inicio de funciones de la Clínica de empresa, se debe realizar:

- a. Reunión de coordinación entre responsable de la clínica y el Director de la Unidad Médica de Adscripción para desarrollar el programa de implementación.
- b. Inducción y capacitación a los patronos y personal de la Clínica sobre la normativa y procedimientos que regulan el funcionamiento de la Clínica de Empresa, considerando como mínimo los aspectos siguientes:

- ✓ Capacitaciones
- ✓ Registro de personal de la Clínica de Empresa
- ✓ Gestión Interinstitucional
- ✓ Sistema Informático vigente

7.3 Atender con sus servicios de apoyo de Rayos X, Laboratorio Clínico, Farmacia y Bodega, Registros Médicos y Admisión, a las Clínicas de Empresa, aplicando los procedimientos administrativos regulares de la Unidad Médica de Adscripción, así como la utilización de servicios contratados.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SUBGERENTE

M.A. ING. DOUGLAS URRUTIA  
ASISTENTE DE DIRECCIÓN  
IGSS-O&M

ISRAURA ORELLANA  
ASISTENTE ADMINISTRATIVO  
IGSS

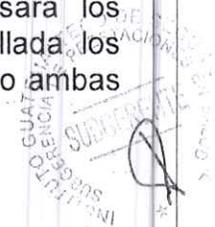
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SUBGERENTE

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SUBGERENTE



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

- 7.4 Coordinar con las empresas o entidades que están adscritas al Sistema, las capacitaciones, brigadas de Seguridad Social, jornadas de vacunación, material educativo entre otras.
- 7.5 Administrar el sistema de referencia de la Clínica de Empresa a la Unidad de Adscripción y contrarreferencia de pacientes hacia las otras Unidades Médicas del Instituto o Clínicas de Empresa.
- 7.6 Velar por el adecuado abastecimiento de los medicamentos autorizados, que se prescriben en las Clínicas de Empresa.
- 7.7 Autorizar los pedidos de formularios (cuando aplique) e insumos de laboratorio, solicitados por las Clínicas de Empresa.
- 7.8 Supervisar la dotación y el uso adecuado de formularios necesarios para la integración del expediente médico, así como las solicitudes de exámenes radiológicos y de laboratorio clínico, en el sistema automatizado de información del MEDIIGSS web cuando aplique.
- 7.9 Realizar las gestiones para el acceso al sistema informático relacionado con la atención en salud en las Clínicas de Empresa y la planilla de seguridad social electrónica, como medios de apoyo para mejorar las actividades inherentes.
- 7.10 Realizar reuniones periódicas de coordinación a las Clínicas de Empresa, para supervisar el funcionamiento, registro y la calidad de la información que proporcionan e informar a la Subgerencia de Prestaciones en Salud de cada una de estas.
- 7.11 Apoyar las actividades de control y evaluación del funcionamiento de las Clínicas de Empresa por el Departamento de Supervisión de la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa.
- 7.12 Recibir los expedientes médicos físicos de los trabajadores afiliados (cuando aplique), que dejaron de laborar en las empresas o entidades adscritas al Sistema o cuando se dé por terminado el convenio entre el Instituto y la empresa o entidad; la Unidad Médica revisará los expedientes y el documento que describa de manera detallada los formularios que lo conforman, firmarán de entregado y recibido ambas partes.

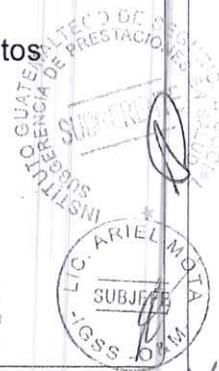




## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

### C. RESPONSABILIDADES DEL PATRONO ADSCRITO AL SISTEMA

1. Nombrar a una persona responsable de los procesos relacionados a atención en la Clínica de Empresa.
2. Cumplir y respetar las disposiciones emitidas en el Acuerdo 1268 de la Junta Directiva, estar adherido al Sistema de Pago de Planilla Electrónica según el Acuerdo de Junta Directiva 1421/2018, lo descrito en el presente Manual, lo que se establezca en el convenio suscrito para el efecto, el listado de medicamentos autorizado para las Clínicas de Empresa, los sistemas informáticos establecidos para la atención médica y todas las disposiciones legales inherentes que regulan los servicios médicos administrativos que presta el Instituto.
3. Informar a la Unidad de Adscripción sobre el cese laboral del personal de la Clínica de Empresa, así como, de gestionar de forma inmediata la acreditación del nuevo personal.
4. Realizar la acreditación de los empleados en la Unidad de Adscripción asignada, para la atención en Clínica de Empresa.
5. La Clínica de Empresa deberá utilizar la modalidad automatizada del Sistema de Atención Médica en Clínica de Empresa, para control de la atención médica y operar lo siguiente:
  - 5.1 Citas de pacientes
  - 5.2 Verificación de acreditación de derechos de pacientes
  - 5.3 Atención médica
  - 5.4 Apoyo diagnóstico
  - 5.5 Prescripción de medicamentos
  - 5.6 Referencia y respuesta (contra-referencia)
  - 5.7 Formularios relacionados a entrega y despacho de medicamentos
  - 5.8 Laboratorios Clínicos
  - 5.9 Reportes
  - 5.10 Otros





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

Si por alguna razón no es posible cargar los datos al sistema informático, deberán utilizarse los formularios respectivos mientras dure la contingencia, con la salvedad que deberá ingresar los mismos al sistema en cuanto esté disponible.

6. La Clínica de Empresa, por medio de su personal atenderán las actividades siguientes:
  - 6.1. Proporcionar servicios de promoción, prevención y atención en salud, a los trabajadores afiliados que laboran para la empresa o entidad adscrita al Sistema
  - 6.2. Otorgar las prescripciones de medicamentos y los estudios diagnósticos establecidos en este manual.
  - 6.3. Entregar el medicamento al trabajador afiliado según prescripción y procedimiento para el efecto.
  - 6.4. Tomar las muestras de los laboratorios y enviarlos según procedimiento establecido.
  - 6.5. Coordinar con la Unidad Médica del Instituto que le corresponda, aquellas actividades administrativas relacionadas con los servicios de apoyo, para el buen funcionamiento de los servicios de salud en la Clínica de Empresa.
  - 6.6. Archivar y custodiar adecuadamente los expedientes médicos físicos (cuando aplique), conforme lo establecido en la normativa institucional vigente. Los expedientes deberán mantenerse en buen estado y proporcionarse cuando sean requeridos por las autoridades del Instituto.
  - 6.7. Depurar del archivo, los expedientes médicos físicos de los trabajadores afiliados que dejaron de laborar en la empresa o entidad (cuando aplique), enviándolos tan pronto como esta situación suceda incluyendo las placas radiográficas, a la Unidad Médica del Instituto que corresponda.
  - 6.8. Asistir a las actividades de capacitación y actualización programadas por el Director de la Unidad Médica del Instituto, que le corresponda.





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

- 6.9. Deben cumplir con lo dispuesto en toda la normativa vigente del Instituto que rige la asistencia médica de los afiliados y con las responsabilidades inherentes al cargo que ocupan en la Clínica de Empresa, el personal siguiente: Médico y Cirujano, Enfermera(o) Profesional o Auxiliar de Enfermería, Paramédicos, secretaria y Mensajero.
- 6.10. Cuando se dé por terminado el convenio entre el Instituto y la empresa o entidad se devolverán los expedientes médicos y placas radiográficas a la Unidad de Adscripción de la Clínica de Empresa, quien distribuirá a las Unidades Médicas del Instituto que corresponda según domicilio del trabajador; el patrono entregará los expedientes por medio de un documento que describa de manera detallada las hojas que lo conforman, firmarán de entregado y recibido ambas partes.
7. El patrono deberá garantizar la conectividad en las Clínicas de Empresas, para el funcionamiento correcto del Sistema Informático del instituto, tomando en consideración el recurso necesario para ello.

### D. CALIFICACIÓN Y ACREDITACIÓN DE DERECHOS

1. La acreditación de derecho se realizará cumpliendo la normativa vigente correspondiente a la unidad médica a la que se encuentra adscrito el convenio de funcionamiento de Clínica de Empresa a través del sistema informático vigente.
2. Los trabajadores que tienen derecho a la calificación y acreditación de derecho son:
  - 2.1. Afiliados inscritos en el Instituto antes del 5 de agosto del 2005, pueden acreditar sólo con vigencia laboral.
  - 2.2. Afiliados inscritos en el Instituto, después del 5 de agosto del 2005, acreditarán al tener 4 contribuciones en los últimos 6 meses, antes del mes en que solicita la atención.
  - 2.3. Trabajadores temporales acreditarán al tener 4 contribuciones en los últimos 6 meses, antes del mes en que solicita la atención.
  - 2.4. Afiliados que ya reciben atención en una Unidad Médica del Instituto (diferente a la Unidad de Adscripción de la Empresa); deben decidir si continúan siendo atendidos en dicha Unidad o prefieren ser atendidos en la Unidad de Adscripción correspondiente de la Clínica de Empresa. Para lo cual el afiliado debe solicitar a la Unidad Médica



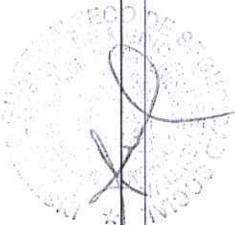




## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

Adscripción que corresponda. La Unidad de Adscripción realizará el traslado correspondiente según el sistema informático vigente, para su seguimiento a la Clínica de Empresa, si el caso lo amerita.

- 4 Para las referencias de pacientes en los casos establecidos en el Reglamento del Sistema de Atención Médica en Clínicas de Empresa y sus modificaciones, se dispone lo siguiente:
  - 4.1 Cuando el estado clínico de un afiliado constituya una emergencia médica que exceda la capacidad de resolución de la Clínica de Empresa y no pueda brindarle el cuidado y tratamiento necesario, será referido a la Unidad Médica del Instituto que corresponda según el riesgo, con el formulario SPS-11 "Hoja de Atención de Emergencia" cuando aplique a través del sistema informático vigente. Previo a referir al paciente, deberá proporcionar los primeros auxilios que permitan estabilizarlo.
  - 4.2 Cuando la patología del afiliado no es compleja a consideración del Médico de la Clínica de Empresa y necesite suspensión hasta por 48 horas, el médico de dicha clínica queda autorizado para efectuar la suspensión.
  - 4.3 Cuando la patología del afiliado es compleja y a consideración del Médico de la Clínica de Empresa necesite suspensión por más de 48 horas, el médico de dicha clínica deberá realizar el traslado a la Unidad a través del formulario SPS-12A "Hoja de Traslado de Pacientes" cuando aplique a través del sistema informático vigente, solicitando sea evaluado por la Unidad de Adscripción para continuar con la incapacidad temporal de trabajo.
  - 4.4 Si a consideración del Médico tratante la Unidad de Adscripción, el paciente no amerita continuar la incapacidad temporal de trabajo, deberá referir al paciente a la Clínica de Empresa a través del formulario SPS-12A "Hoja de Traslado de Pacientes", a través del sistema informático vigente cuando aplique.
  - 4.5 Cuando un afiliado presente patología más compleja que no pueda ser resuelta en la Clínica de Empresa y que necesite más de dos atenciones por una misma enfermedad, deberá ser referido por el médico de la Clínica de Empresa, a la Unidad de Adscripción. Para esta referencia, el Médico de la Clínica de Empresa llenará el formulario SPS-12 "Hoja de Consulta" o SPS-12A "Hoja de Traslado" dependiendo del caso, con un resumen de la historia clínica y examen físico, firmada y con los sellos del profesional y el de la clínica respectiva, adjuntando fotocopia de resultados de los exámenes de diagnóstico realizados al afiliado, para el manejo del caso, a través del





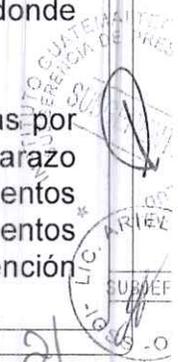
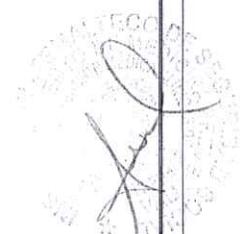
## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

sistema informático vigente cuando aplique. El paciente al ser referido deberá presentarse a la Unidad de Adscripción con el documento personal de identificación correspondiente.

- 4.6 El Médico de la Clínica de Empresa podrá dar seguimiento a la enfermedad y continuar con el tratamiento de los pacientes con enfermedades crónicas en condición estable y controlada, siempre que tenga la autorización por escrito del Médico Especialista del Instituto a través del formulario SPS-12A "Hoja de Traslado de Pacientes" por cada patología crónica referida; con el cuidado de verificar la condición de "estable y controlada" por lo menos una vez cada seis meses, para lo cual deberá referir con el Médico Especialista de la Unidad de Adscripción correspondiente o servicio contratado. En estos casos el Médico de la Clínica de Empresa, tendrá autorización para prescribir los medicamentos indicados de nivel I y II del Listado de Medicamentos Institucional, debiendo justificar que la prescripción se realiza por indicación de médico especialista según lo indicado en el formulario SPS-12A así como el nombre, número de colegiado, clínica, la unidad en que fue atendido por el Médico Especialista y fecha, a través del sistema informático vigente cuando aplique.

### CASOS ESPECIALES:

- a. En el caso que el paciente con enfermedad crónica estable que se encuentre siendo atendido en Clínica de Empresa y deje de laborar en la misma, el Médico de la Clínica de Empresa deberá trasladarlo a más tardar en los ocho días siguientes, con el formulario SPS-12A "Hoja de Traslado de Pacientes" a la Unidad de Adscripción, para que se proceda conforme a la normativa vigente, a través del sistema informático vigente cuando aplique.
- b. El Médico de la Clínica de Empresa podrá dar el seguimiento y control del embarazo a aquellas pacientes que sean referidas desde la Unidad de Adscripción, cuyo embarazo sea de bajo riesgo. Si se detectan complicaciones o a la semana 32, deberá proceder a trasladarla con el formulario SPS-12A "Hoja de Traslado de Pacientes" a la Unidad de Adscripción, a través del sistema informático cuando aplique, para que sea trasladada a donde corresponda según normativa vigente.
- c. Las pacientes embarazadas de bajo riesgo que sean referidas por la Unidad de Adscripción para seguimiento del control de embarazo en Clínica de Empresa, podrán recibir los medicamentos recomendados para el Nivel I y II del Listado de Medicamentos atendiendo lo descrito en la literal F del numeral 4 de Atención Médica.



21



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

- d. Para la gestión de insumos, trámites administrativos, servicios de laboratorio, rayos X, solicitud y entrega de medicamentos, referencias de pacientes, las clínicas de empresa deben adecuar estos requerimientos a la jornada ordinaria de las unidades médicas del Instituto, salvo referencia de emergencias.
- 5 El Patrono y los Médicos contratados por éste, serán solidariamente responsables por el tratamiento, las complicaciones o problemas derivados de la consulta médica que brinden a sus trabajadores en las clínicas de empresa, y por consiguiente el Instituto queda exento de toda responsabilidad o implicación médico legal.
- 6 El Médico de la Clínica de Empresa y demás personal asignado, se abstendrán de hacer comentarios que deterioren la imagen del Instituto o de proporcionar información a terceros sobre el paciente, que sea de su conocimiento y conste en el historial clínico. Es prohibido proporcionar copia de los informes de los estudios realizados al paciente. El expediente se considera confidencial y el médico de la clínica será el responsable de su manejo.
- 7 El Instituto es el propietario del expediente médico, que se genere por la atención médica de cada paciente, en la Clínica de Empresa adscrita al Sistema.

### G. EXÁMENES DE DIAGNÓSTICO

- 1 Los exámenes de diagnóstico que proporcionará el Instituto por medio de las Unidades Médicas son: laboratorio clínico, lectura citológica del frote cérvico-uterino (Papanicolaou) y rayos X de tórax en proyecciones antero posterior (AP), posterior anterior (PA) y/o laterales (Lat). Si los médicos de las Clínicas de Empresa ordenan exámenes de diagnóstico no establecidos para este Sistema, su realización queda a criterio del médico o paciente, sin que el costo sea asumido por el Instituto.
- 2 La lista de exámenes básicos de laboratorio clínico, autorizados para el Sistema de Atención Médica de Clínica de Empresa comprende:
  - 2.1 Hematología Completa
  - 2.2 Orina Completa
  - 2.3 Heces Completa
  - 2.4 Creatinina sanguínea



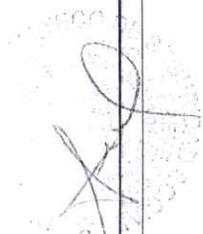


## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

- 2.5 Nitrógeno de urea sanguínea
  - 2.6 Colesterol
  - 2.7 Triglicéridos
  - 2.8 Prueba de embarazo
  - 2.9 Grupo y Rh (sólo en embarazadas)
  - 2.10 RPR -Rapid Plasma Reagin- (sífilis)
  - 2.11 Glucosa preprandial y postprandial
  - 2.12 Análisis de esputo (Ziehl-Neelsen)
  - 2.13 Antígeno Prostático PCA (Total y Libre)
- 3 El Instituto por medio de la Unidad Médica de Adscripción que corresponda, estimará la cantidad de insumos a entregar inicialmente, acorde a la estadística de los servicios de laboratorio solicitados por la empresa o entidad en los últimos 6 meses, de no contar con estos datos se le proporcionará un kit inicial consistente en 10 unidades de cada insumo. De acuerdo a esta estimación, los insumos se solicitarán a través del formulario DAB-75 "Requisición a Bodega Local", según cantidades estimadas, especificando que serán para utilización de Clínica de Empresa, ésta sellará y firmará la copia del DAB-75 como constancia de recepción de los insumos, este procedimiento se realizará cuantas veces sea necesario.

Los insumos a proporcionar por la Unidad de Adscripción serán:

- 3.1 Aguja estéril múltiple para tubo al vacío No. 21, por 1.5"
- 3.2 Tubos al vacío para extracción sanguínea con EDTA 13 x 75 mm
- 3.3 Tubos al vacío para extracción sanguínea de 13 x 75 mm
- 3.4 Capuchones de agujas (se entregarán eventualmente)
- 3.5 Instructivos de dieta para examen de glicemia
- 3.6 Recipientes recolectores de orina
- 3.7 Recipientes recolectores de esputo
- 3.8 Recipientes recolectores de heces





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

- 3.9 Espátulas de Aire
  - 3.10 Laminillas
  - 3.11 Fijador de muestra de Papanicolaou en spray
  - 3.12 Recipientes para el transporte de laminillas.
- 4 Cuando se requieran exámenes de Papanicolaou, el personal de salud de la Clínica de Empresa tomará la muestra y la enviará a la Unidad de Adscripción, siendo esta la encargada de realizar las gestiones correspondientes para el análisis y el resultado de la muestra.
- 5 El encargado del Servicio de Laboratorio Clínico, Patología y Rayos X de cada Unidad de Adscripción deberá entregar los horarios de recepción de muestras para el análisis de las mismas y entrega de resultados a las Clínicas de Empresa por medio del sistema informático vigente (cuando aplique).
- 6 Cuando se trate de servicios contratados, las muestras se deberán entregar en los horarios de recepción de los laboratorios autorizados; la entrega de los resultados de los mismos, serán enviados directamente por el servicio contratado a la Clínica de Empresa.
- 6.1 Asimismo, los servicios contratados deberán enviar reporte mensual a la Unidad de Adscripción de los laboratorios realizados los cuales fueron solicitados por las Clínicas de Empresas y serán cotejados para el pago, por la persona designada por el Director de la Unidad.

### H. FORMULARIOS

Los formularios serán utilizados vía electrónica, si por alguna razón no es posible cargar los datos al sistema informático deberán utilizarse los mismos de forma manual, mientras dure la contingencia, con la salvedad que deberá ingresarse al sistema en cuanto esté disponible. Los Formularios a ser utilizados en el Sistema son los que se detallan a continuación o las formas electrónicas o impresas que se encuentren vigentes.

#### Formularios que pueden ser utilizados en el Sistema

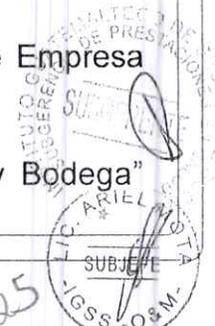
- 1 Registro Diario de Consulta Externa de Enfermedad Común y Accidentes SII-IGSS-1
- 2 Registro Diario de Consultas por Maternidad SII-IGSS-6





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

- 3 Hoja frontal consulta externa SPS-1
- 4 Hoja de historia clínica y examen físico SPS-3
- 5 Hoja de evolución y órdenes médicas en consulta externa SPS-4
- 6 Exámenes de laboratorio SPS-7
- 7 Estudio radiológico SPS-8
- 8 Hoja de atención de emergencias SPS-11
- 9 Hoja de consulta a otras Unidades y Especialistas SPS-12
- 10 Hoja de Traslado de Pacientes SPS-12 A
- 11 Orden e informe radiológico SPS-23
- 12 Citología (Papanicolaou) SPS-26
- 13 Carátula (fólder) de expediente médico SPS-29
- 14 Recetas SPS-46
- 15 Solicitud/Informe de Laboratorio Clínico
  - 15.1 Hematología completa SPS-32
  - 15.2 Orina completa SPS-33
  - 15.3 Heces completa SPS-34
  - 15.4 Química SPS-35
  - 15.5 Microbiología SPS-36
  - 15.6 Inmunología SPS-37
- 16 Informe de Alta al Patrono SPS-59
- 17 Aviso de Suspensión de Trabajo SPS-60
- 18 Requisición a Bodega Local DAB-75
- 19 Registro de Pacientes y Rayos X SPS-439
- 20 Consolidado Diario de Medicamentos Solicitados por Clínicas de Empresa SPS-1006
- 21 Formulario SPS-925 "Devolución de medicamentos a Farmacia y Bodega"





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

Al ser implementado el expediente médico electrónico para el "Sistema Automatizado de Gestión Médica Medi-IGSS en su Modulo para la Atención Médica en Clínicas de Empresa", se hará uso del Sistema informático correspondiente bajo la normativa que rija el mismo.

### I. MEDICAMENTOS

- 1 Los Médicos de las Clínicas de Empresa recetaran los medicamentos contenidos en el Listado de Medicamentos autorizado para el Sistema de Atención Médica en Clínicas de Empresa. No deberán utilizar nombre comercial de los medicamentos. El instituto no podrá hacerse responsable de los medicamentos recetados no incluidos en dicho Listado. Para el tratamiento de pacientes con enfermedades crónicas en condición estable y controlada y para las pacientes embarazadas, pueden prescribir los medicamentos autorizados por el médico especialista del Instituto o servicio contratado, adjuntando el respaldo correspondiente, según literal F) del numeral 4, Atención Médica de este Manual.
- 2 En los casos cuando se utilicen recetas manuales, el Médico de la Clínica de Empresa y el patrono serán solidariamente responsables del manejo, guarda y custodia de los formularios de recetas que le son entregados y responderán ante el Instituto de su uso. En caso de extravío o anulación de la receta deberá informarlo inmediatamente a la Unidad Médica del Instituto que le corresponde y proceder conforme a la norma vigente. El formulario de receta manual deberá permanecer en las instalaciones de la Clínica de Empresa con las medidas de seguridad correspondientes, para que no pueda ser utilizado por ninguna otra persona ni para otro fin.
- 3 El Listado de Medicamentos para el Sistema de Atención Médica en Clínicas de Empresa, será revisado y actualizado por la Sección de Asistencia Farmacéutica del Departamento Médico de Servicios Técnicos de forma periódica con base al Listado de Medicamentos del Instituto.
- 4 El Servicio de Farmacia y Bodega de la Unidad Médica del Instituto, deberá proporcionar a la Clínica de Empresa los horarios para la recepción y el despacho de recetas prescritas por el Médico de la Clínica de Empresa.
- 5 La Clínica de Empresa a través de su mensajero, será la responsable de recoger en la Unidad de Adscripción los medicamentos prescritos por el medico tratante; en el caso que la Unidad de Adscripción cuente con el servicio de ODEMPA (Oficina de Entrega de Medicamentos para Afiliados) los medicamentos podrán ser enviados por este servicio.



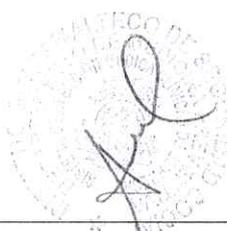


## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

### V. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

Para facilitar el cumplimiento de las normas del presente manual se describen los procedimientos y sus flujogramas siguientes:

1. Suscripción de Convenio
2. Implementación
3. Atención médica
4. Solicitud y entrega de medicamentos
5. Solicitud de exámenes de Laboratorio Clínico
6. Solicitud de examen de Rayos "X"
7. Referencia a Unidad Médica del Instituto
8. Solicitud de formularios e Insumos de Laboratorio
9. Supervisión a Clínica de Empresa
10. Laboratorio Clínico por Servicios Contratados
11. Rayos X por Servicios Contratados
12. Devolución de Medicamentos
13. Entrega de Medicamentos ODEMPA







## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

Procedimiento:

No. 1 SUSCRIPCIÓN DE CONVENIO

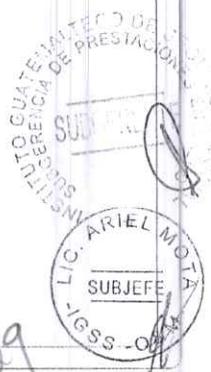
Pasos

13

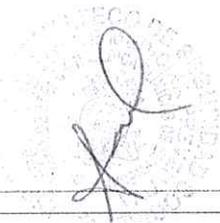
Formas

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Subgerencia de Prestaciones en Salud....	08	Recibe expediente, revisa y emite Resolución.
	09	¿Resolución es favorable?  09.1 Si, traslada expediente a la Subgerencia Administrativa e instruye para que a través del Departamento de Servicios Contratados elabore el Convenio respectivo. (plazo 15 días)  09.2 No, notifica al patrono y traslada para archivo del expediente.
Departamento de Servicios Contratados....	10	Elabora Convenio, realiza los trámites procedentes y traslada a Gerencia. (plazo 10 días).
Gerencia.....	11	Firma Convenio y lo devuelve al Departamento de Servicios Contratados.
Departamento de Servicios Contratados...	12	Traslada copia de Convenio al patrono, Unidad Médica a la que está adscrita y a todas las Subgerencias del Instituto para su socialización e implementación en el ámbito que corresponda.
	13	Archiva expediente para su resguardo.
		<b>Fin</b>



29

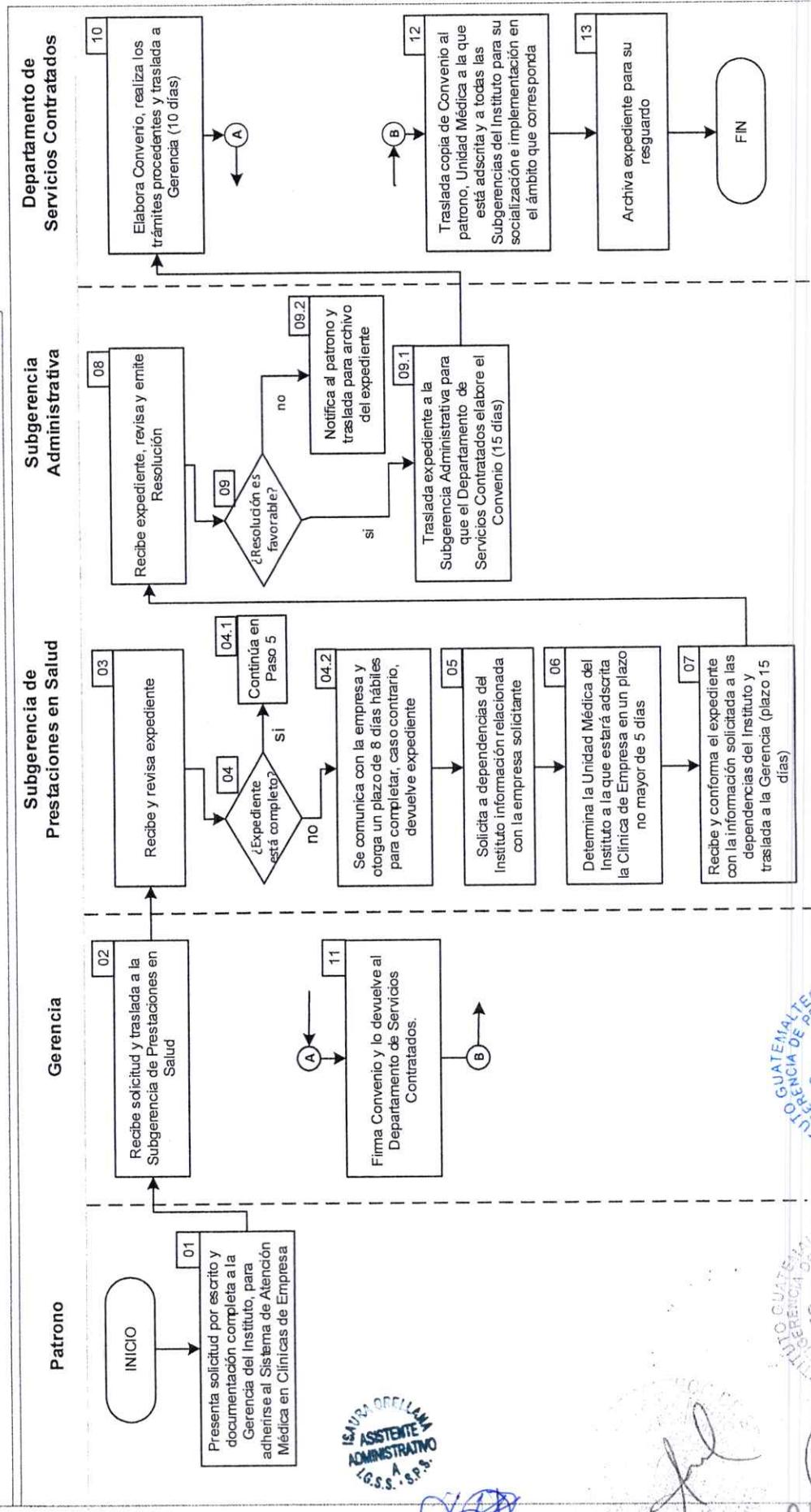




# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

**Procedimiento:** No. 1 SUSCRIPCIÓN DE CONVENIO

**Pasos** 13 **Formas** 00



SANDRA ORRELLANA  
 ASISTENTE ADMINISTRATIVO  
 I.G.S.S.-O&M

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
 SUBGERENCIA DE PRESTACIONES EN SALUD  
 SUBJEFE

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
 SUBGERENCIA DE PRESTACIONES EN SALUD  
 LIC. ARIEL M. C. URRUTIA  
 SUBJEFE  
 I.G.S.S.-O&M



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

Procedimiento: No. 2 IMPLEMENTACIÓN

Pasos 17 Formas 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Director de la unidad médica.....	01	<b>INICIO</b> Recibe notificación de suscripción del Convenio y coordina con responsable de la Clínica de Empresa reunión para elaborar el cronograma de actividades e implementación.
Director de la Unidad Médica Dependencias correspondientes del Instituto y responsable de Clínica de Empresa.....	02	Notifica el cronograma aprobado a las dependencias correspondientes.
Subgerencia de Tecnología.....	03	Realiza reunión de presentación, capacitación de los procesos, normativa y desarrolla actividades a partir de haber realizado la reunión de coordinación.
	04	Coordina y capacita la Unidad de Adscripción sobre el sistema informático vigente.
	05	Coordina y capacita a personal que atenderá la Clínica de Empresa sobre la utilización y manejo del sistema informático vigente.
	06	Asesora al médico de la Clínica de Empresa y representante de la Empresa sobre el llenado del formulario de Autorización de clave de Acceso para el Sistema y la habilitación de la administración de usuarios de la Clínica de Empresa.
Unidad de Adscripción	07	Entrega formularios a la Subgerencia de Prestaciones en Salud para el seguimiento correspondiente.
Subgerencia de Prestaciones en Salud...	08	Solicita a la Subgerencia de Tecnología los accesos correspondientes con los formularios vigentes

*[Handwritten signature]*



*[Vertical stamp: SUBGERENCIA DE PRESTACIONES EN SALUD YGSS-ORM]*

*[Handwritten initials]*



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

Procedimiento: No. 2 IMPLEMENTACIÓN

Pasos 17 Formas 00

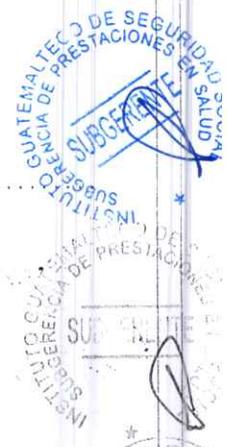
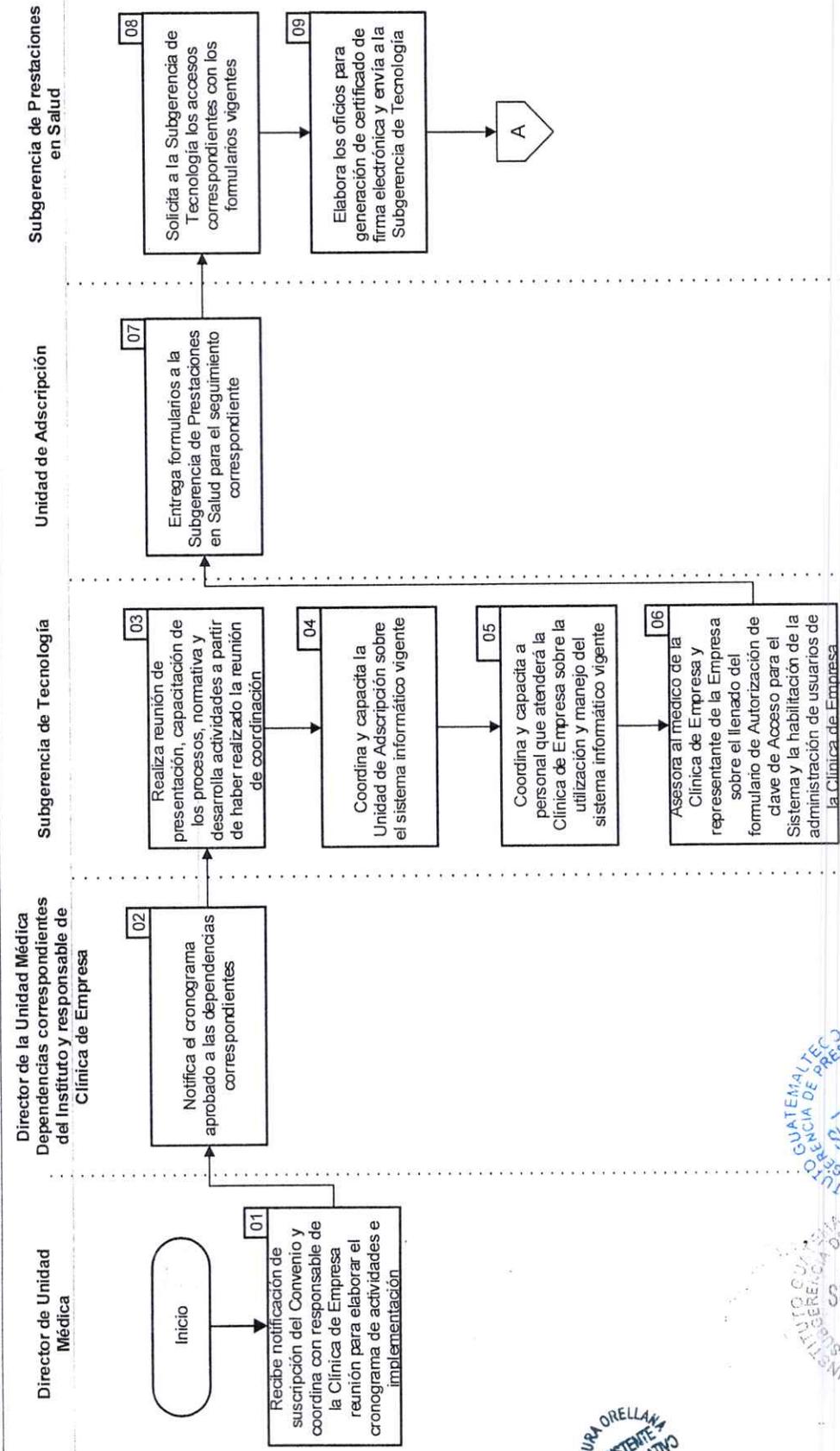
RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Subgerencia de Prestaciones en Salud...	09	Elabora los oficios para generación de certificado de firma electrónica y envía a la Subgerencia de Tecnología.
Subgerencia de Tecnología.....	10	Crea los usuarios para generación de certificado de firma electrónica de la Clínica de Empresa, accesos a la Unidad de Adscripción y notifica a la Unidad de Adscripción.
Unidad de Adscripción	11	Solicita la presencia del médico de la Clínica de Empresa y genera el certificado de firma electrónica en presencia del médico.
Subgerencia de Tecnología y Unidad de Adscripción.....	12	Hace entrega al médico de la Clínica de Empresa del certificado de la firma electrónica y solicita firma de los documentos de confidencialidad correspondientes.
	13	Capacitan y dan seguimiento a la implementación del Sistema Informático Vigente.
	14	Realizan pruebas de funcionamiento.
	15	¿Funciona adecuadamente?  15.1 Si, continúa en Paso número 16.  15.2 No, realiza las configuraciones correspondientes, regresa al Paso número 14.
	16	Solicita a la Clínica de Empresa la firma de los documentos de aceptación del uso del Sistema.
	17	Informa a la Subgerencia de Prestaciones en Salud, el cumplimiento del proceso de implementación y envía copia de documentos de aceptación del uso del Sistema.
		<b>FIN</b>



# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

**Procedimiento: No. 2 IMPLEMENTACIÓN**

**Pasos 17 Formas 00**



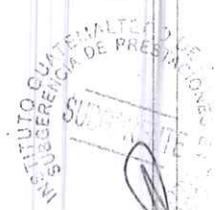
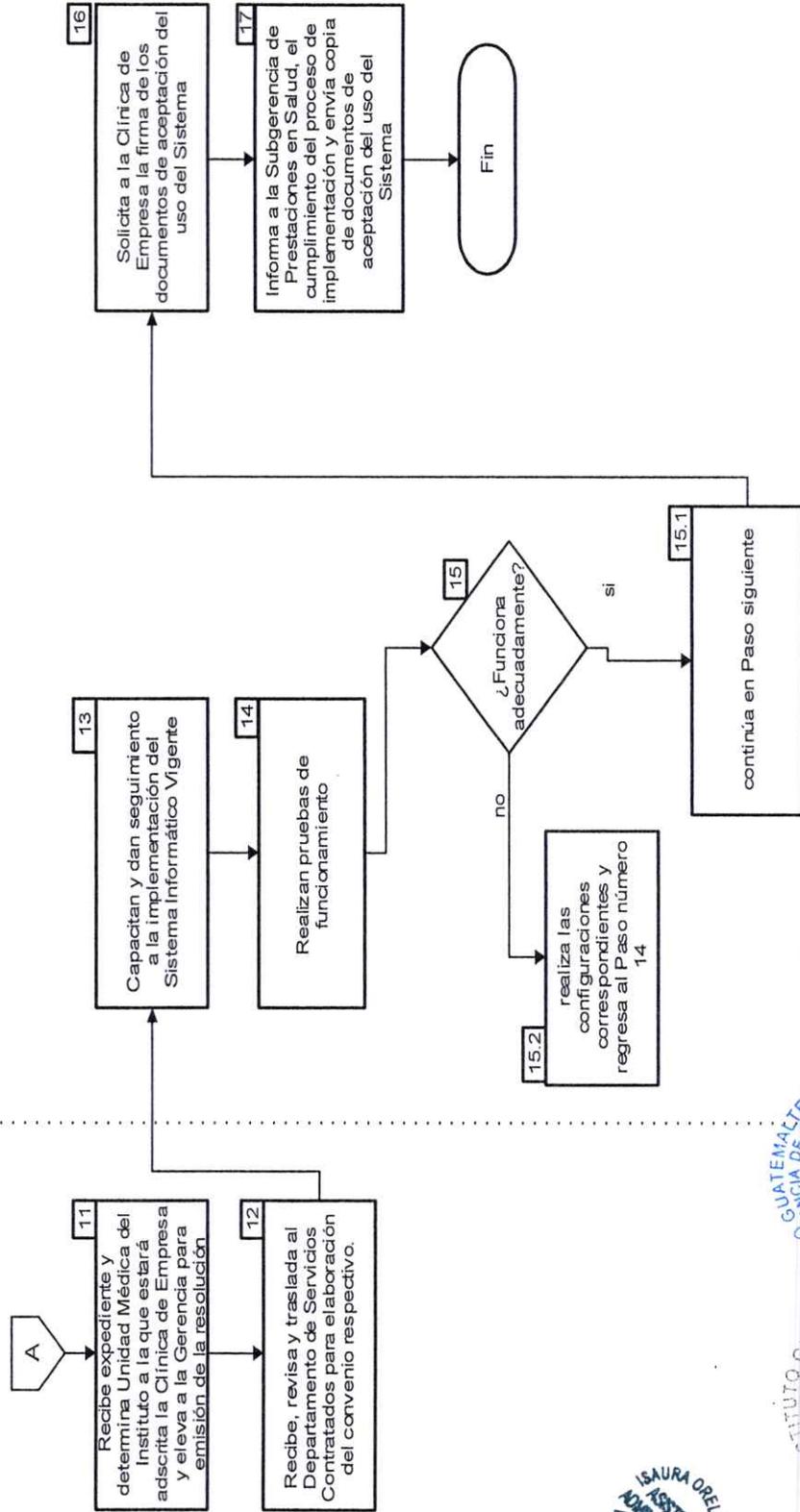
# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

Procedimiento: No. 2 IMPLEMENTACIÓN

Pasos 17 Formas 00

Subgerencia de Tecnología y Unidad de Adscripción

Unidad de Adscripción





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

**Procedimiento:** No. 3 ATENCIÓN MÉDICA (MEDICINA GENERAL)

**Pasos** 19 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
<b>Secretaria de la Clínica de Empresa.....</b>	<b>INICIO</b>	
	01	Solicita número de afiliación a empleado.
	02	Verifica acreditación según sistema informático vigente.
	03	¿Acredita derechos?  3.1 Si, continúa en Paso número 05. 3.2 No, continúa en Paso número 03.
	04	¿Es emergencia?  4.1 Si, traslada inmediatamente al paciente a la Clínica. 4.2 No, solicita autorización para brindar atención particular en la clínica de la empresa.
<b>Enfermera o médico de la Clínica de Empresa...</b>	05	Selecciona fecha de atención, así como clínica donde recibirá atención médica.
	06	Controla signos vitales, peso y talla al paciente y registra datos en el sistema informático vigente.
<b>Médico de la Clínica de Empresa.....</b>	07	Traslada expediente médico e indica a paciente ingresar a clínica para iniciar consulta con el Médico, conforme orden de llegada o prioridad de atención.
	08	¿Paciente es primera consulta?  8.1 Si, procede a llenar expediente médico en el sistema informático vigente utilizando el método de Lawrence Weed, registra si es necesario diagnósticos, prescripciones de medicamentos, laboratorios clínicos y rayos X en el sistema informático vigente.





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

**Procedimiento:** No. 3 ATENCIÓN MÉDICA (MEDICINA GENERAL) **Pasos** 19 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Médico de la Clínica de Empresa.....		8.2 No, revisa expediente médico en el sistema informático vigente y anexos continúa en Paso No.12.
	09	¿El paciente amerita suspensión de labores?  9.1 Si, continúa en paso siguiente.  9.2 No, continúa en Paso número 11.
	10	¿Paciente necesita suspensión por menos de cuarenta y ocho horas?  10.1 Si, lo registra en el expediente médico del sistema informático vigente (continúa en Paso número 11).  10.2 No, el paciente necesita más de 48 horas de suspensión, elabora Hojas de Traslado 12A, indica al paciente, dirigirse a la Unidad Médica correspondiente para continuar con su trámite.
	11	Programa segunda consulta dependiendo criterio médico.
	12	En la segunda consulta evalúa la condición por la que inició la atención.
	13	¿Persiste patología?  13.1 Si, continúa en Paso número 14.  13.2 No, da caso concluido y continúa Paso número 18.
	14	Elabora Hojas de Traslado SPS-12A a la especialidad correspondiente, indica al paciente dirigirse a la Unidad de Adscripción para continuar con el tratamiento médico. <b>(Continúa en Procedimiento No. 07).</b>
	15	Refiere al paciente con el personal de Enfermería



*[Handwritten signature]*



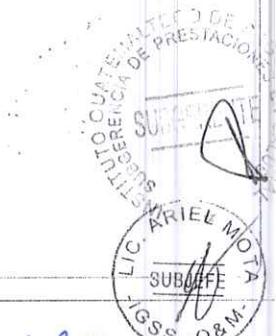


# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

Procedimiento: No. 3 ATENCIÓN MÉDICA (MEDICINA GENERAL)

Pasos 19 Formas 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Enfermera de la Clínica de Empresa.....	16	Cumple órdenes médicas según instrucciones de médico de Clínica de Empresa.
	17	Verifica el adecuado llenado de los formularios y coordina lo correspondiente con la Unidad Médica.
Secretaria de la Clínica de Empresa.....	18	Programa próxima cita dada por el médico.
	19	Archiva expediente médico.
<b>FIN</b>		





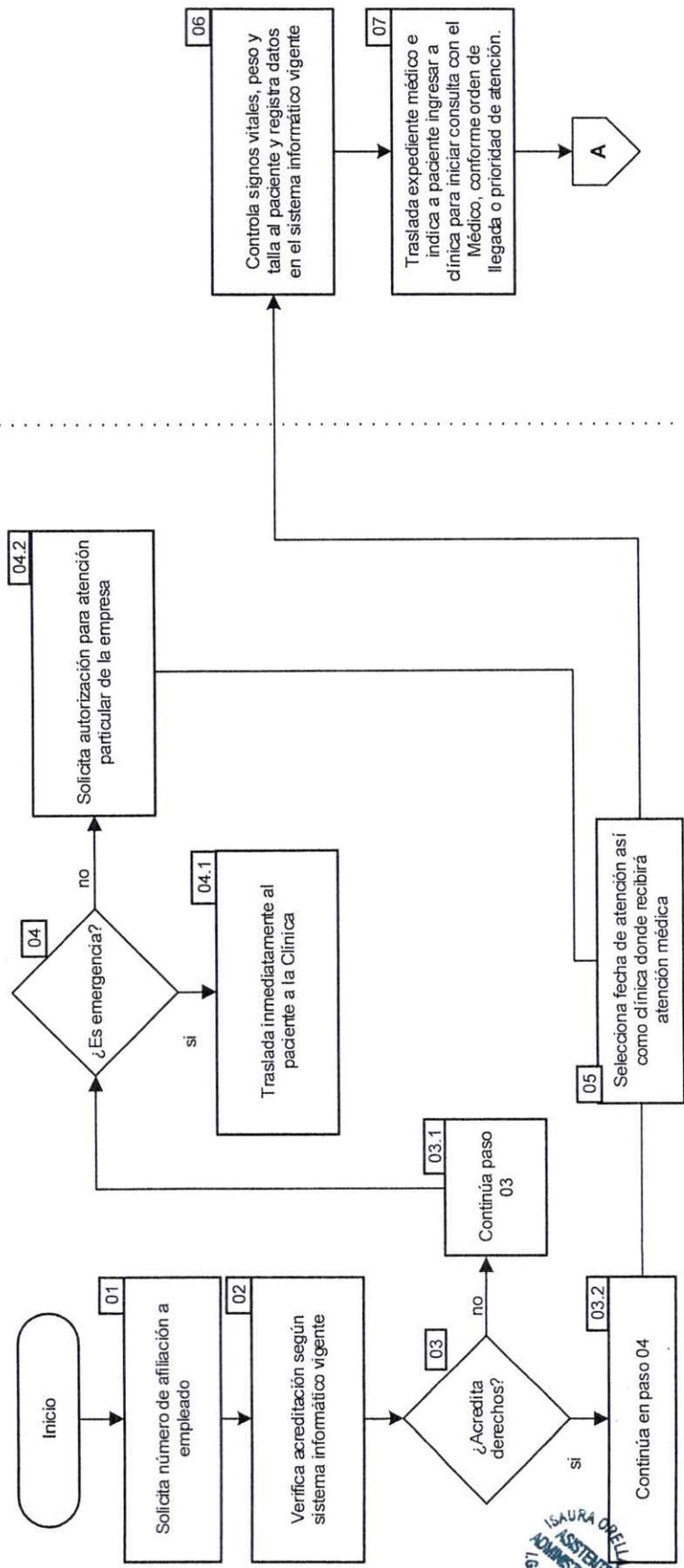
# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

**Procedimiento:** No. 3 ATENCIÓN MÉDICA (MEDICINA GENERAL)

Pasos 19 Formas 00

Enfermera de Clínica de Empresa

Secretaría de la Clínica de Empresa



ISaura Orellana  
ASISTENTE ADMINISTRATIVO  
I.G.S.S. A.S.F.S.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD EN SALUD  
SUBGERENTE DE PRESTACIONES

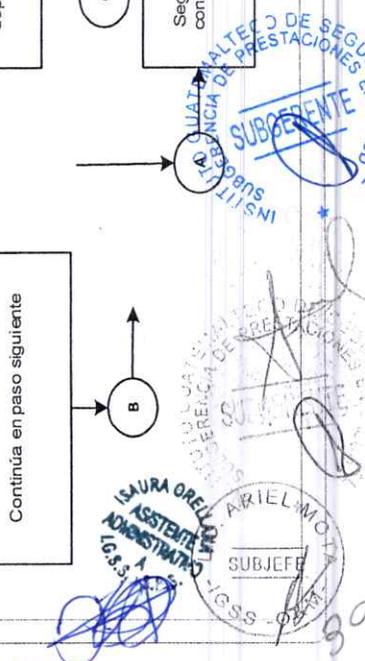
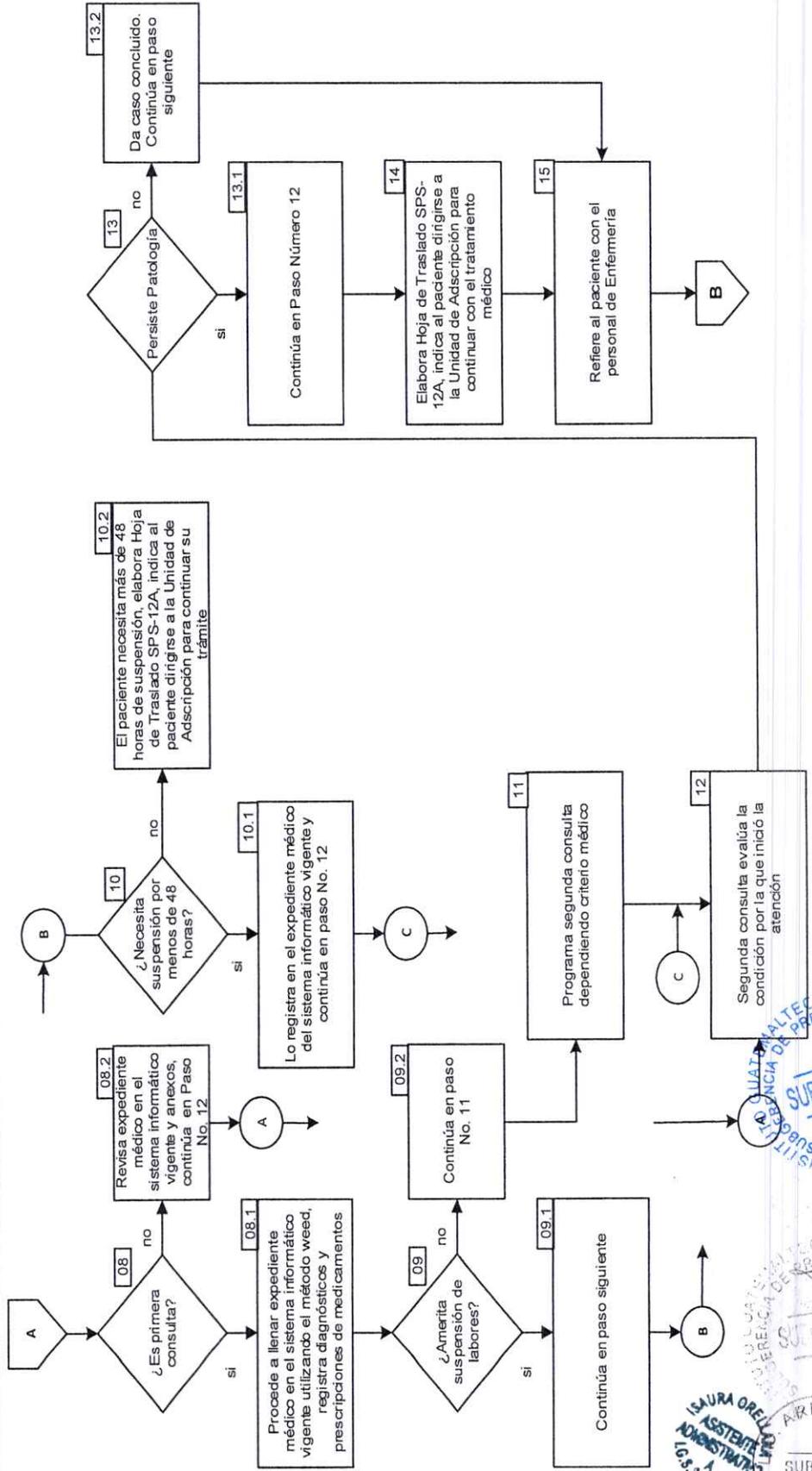
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD EN SALUD  
SUBGERENTE DE PRESTACIONES  
LIC. CAROL MORALES  
SUBJE

# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

Procedimiento: No. 3 ATENCIÓN MÉDICA (MEDICINA GENERAL)

Pasos 19 Formas 00

Médico de la Clínica de Empresa





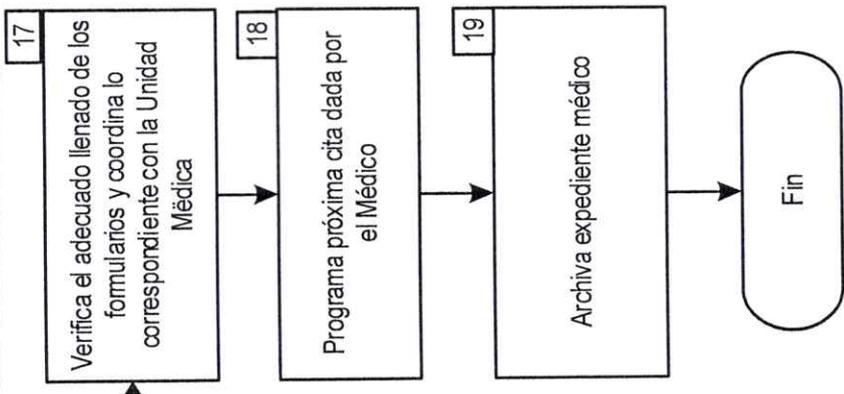
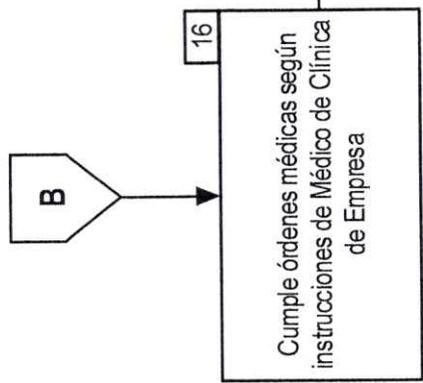
# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

Procedimiento: No. 3 ATENCIÓN MÉDICA (MEDICINA GENERAL)

Pasos 19 Formas 00

Enfermera de la Clínica de Empresa

Secretaria de la Clínica de Empresa





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

**Procedimiento:** No. 4 SOLICITUD Y ENTREGA DE MEDICAMENTOS

**Pasos** 24 **Formas** 01

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
<b>Médico de la Clínica de Empresa.....</b>	01	<b>INICIO</b> Realiza atención Médica de paciente, registra evolución según método de Lawrence Weed, diagnósticos y prescripciones de medicamentos en el sistema informático vigente.
	02	Agenda paciente para segunda cita de control o da caso concluido y realiza firma de recetas electrónicas.
<b>Secretaria de la Clínica de Empresa...</b>	03	Indica a paciente fecha de próxima cita, así como día y horario para entrega de su medicamento.
	04	Indica a Mensajero que debe presentarse a Unidad de Adscripción a solicitar entrega de medicamentos prescrito por Médico de Clínica de Empresa.
<b>Mensajero de la Clínica de Empresa.....</b>	05	Se presenta a la Unidad de Adscripción a solicitar entrega de medicamentos prescrito por Médico de Clínica de Empresa.
<b>Bodeguero Unidad de Adscripción.....</b>	06	Consulta sistema informático vigente si existen recetas electrónicas pendientes de despacho por la Unidad de Adscripción.
	07	¿Existen recetas pendientes?  7.1 Si, continúa en Paso número 08.  7.2 No, indica a Mensajero que no hay recetas pendientes de entrega por parte de la Unidad de Adscripción.
	08	Realiza impresión de Ticket de Preparado e inicia recolección de medicamentos según código y cantidades prescritas por Médico de Clínica de Empresa.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
 SUBGERENCIA DE INVESTIGACIONES EN SALUD  
 SUBGERENTE

MARIA DOUGLAS URSUA  
 ASISTENTE DE DIRECCIÓN  
 IGSSS-08M

ISAUORA ORELLANA  
 ASISTENTE ADMINISTRATIVO  
 IGSSS - S.P.S.  
 SUBJEFF

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

41



# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

**Procedimiento:** No. 4 SOLICITUD Y ENTREGA DE MEDICAMENTOS

**Pasos** 24 **Formas** 01

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Bodeguero Unidad de Adscripción.....	09	Procede a realizar el despacho de medicamentos en el sistema informático correspondiente, luego de concluir recolección de medicamentos según lo indicado en el Ticket.
	10	Genera Formulario SPS-1006 a través del sistema vigente, solicita a Mensajero registrar datos en dicho formulario y firma del mismo.
	11	Completa información de la persona que entrega y recibe los medicamentos.
	12	Hace entrega de medicamentos según lo indicado, entrega copia Formulario SPS-1006 al Mensajero y archiva copia para control.
Mensajero de la Clínica de Empresa.....	13	Recibe medicamentos, realiza control de lo recibido según Formulario SPS-1006 y se dirige a Clínica de Empresa.
	14	Realiza entrega de medicamentos a Enfermera o quien designe la Clínica de Empresa con la factura sombra.
Enfermera o quien designe la Clínica de Empresa.....	15	Recibe medicamento de parte del Mensajero.
	16	Realiza verificación de medicamentos según Formulario SPS-1006.
	17	Registra recepción de medicamentos en el sistema informático vigente, indicando cualquier inconformidad del mismo.
	18	¿Está conforme?  18.1 Si, continúa en Paso número 20.  18.2 No, continúa en el procedimiento 14 Devolución o Cambio de Medicamentos de Clínica de Empresa.



*[Handwritten signature]*





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

**Procedimiento:** No. 4 SOLICITUD Y ENTREGA DE MEDICAMENTOS

**Pasos** 24 **Formas** 01

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Enfermera o quien designe la Clínica de Empresa.....	19	Solicita presencia del paciente para entrega de medicamento.
Paciente/Afiliado.....	20	Entrega medicamentos, imprime factura sombra y proporciona indicaciones para la administración de los mismos.
	21	Recibe y revisa medicamentos contra ticket factura sombra (al momento de ser implementado el biométrico registrará su huella de manera automática).
Enfermera o quien designe la Clínica de Empresa.....	22	Firma de recibido factura sombra.
	23	Registra en el sistema informático vigente la entrega de medicamentos al paciente y archiva copia de factura sombra firmada.
	24	Presenta el informe y copia de factura sombra de los medicamentos entregados a los afiliados (al momento de ser implementado el biométrico se hará de manera automática), cuando la Unidad de Adscripción o el Departamento de Supervisión lo solicite.
		<b>FIN</b>

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES EN CLÍNICAS  
**SUBGERENTE**

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES EN CLÍNICAS  
**SUBGERENTE**

M.A. ING. DOUGLAS VILLALBA  
ASISTENTE DE DIRECCIÓN  
IGSS-O&M

ING. DOUGLAS VILLALBA

ISAURA ORELLANA  
ASISTENTE ADMINISTRATIVO  
IGSS - S.P.S.

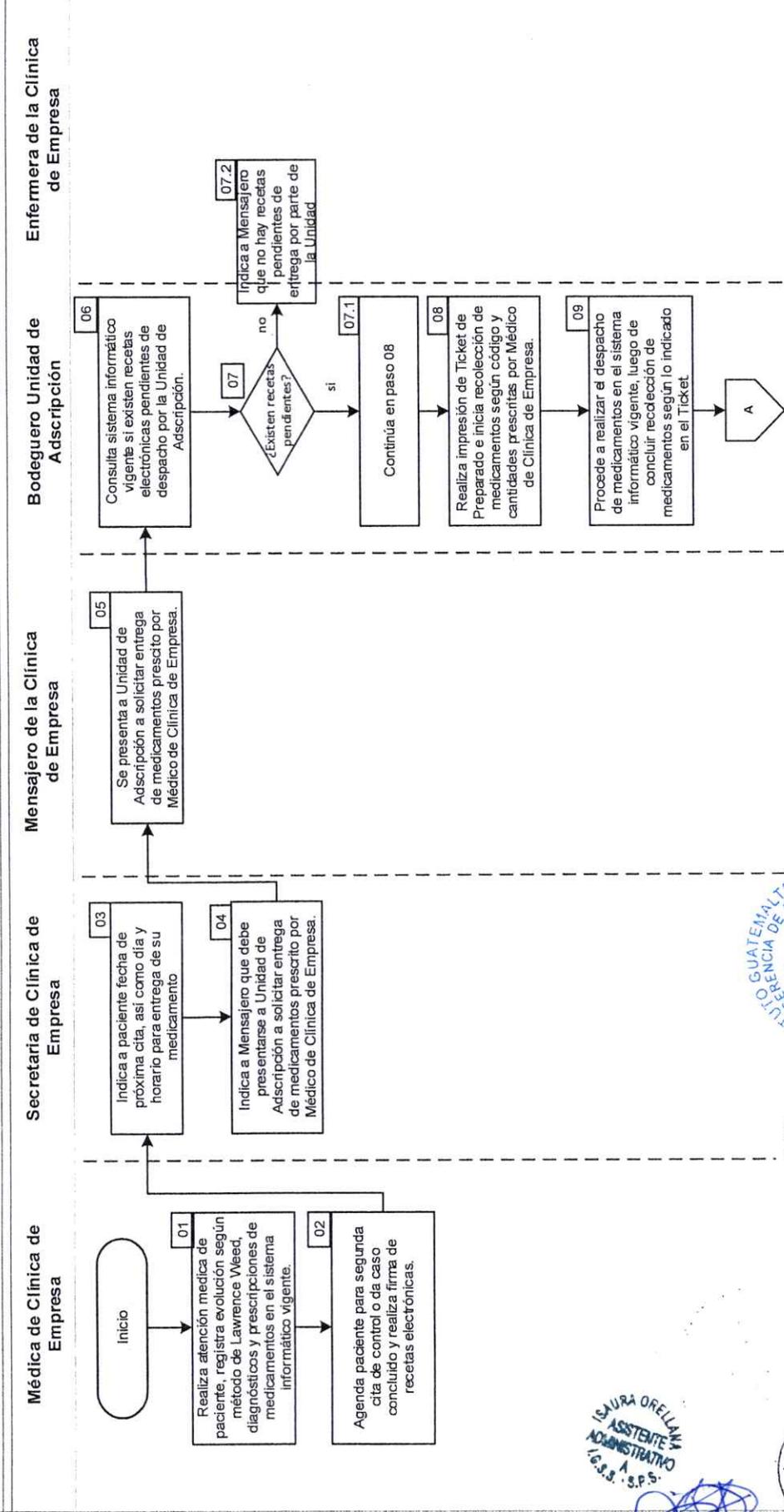
ING. ARIEL MORALES  
SUBJEFE  
IGSS - O&M

# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

## No. 4 SOLICITUD Y ENTREGA DE MEDICAMENTOS

Pasos **24** Formas **00**

**Procedimiento:**



ISAUORA ORELLANA  
ASISTENTE ADMINISTRATIVO  
Y.G.S.S. A.S.P.S.

LIC. ARIEL MOYA  
SUBJEFE  
Y.G.S.S. 02M

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
 SUBGERENTE DE PRESTACIONES EN SALUD  
 INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
 SUBGERENTE DE PRESTACIONES EN SALUD

# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

## No. 4 SOLICITUD Y ENTREGA DE MEDICAMENTOS

Pasos 24 Formas 00

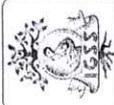
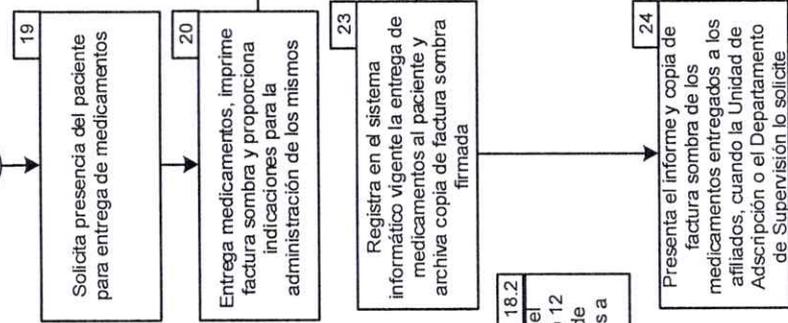
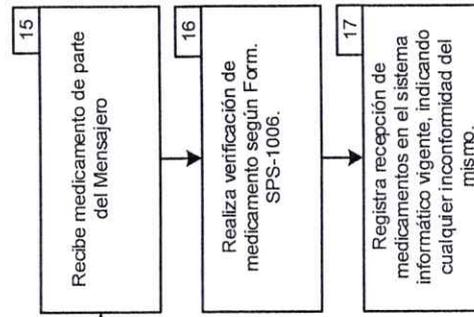
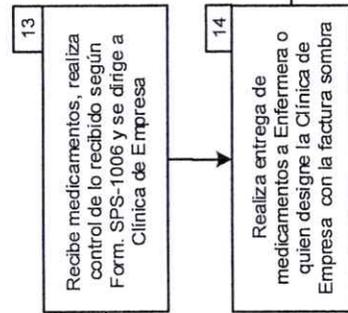
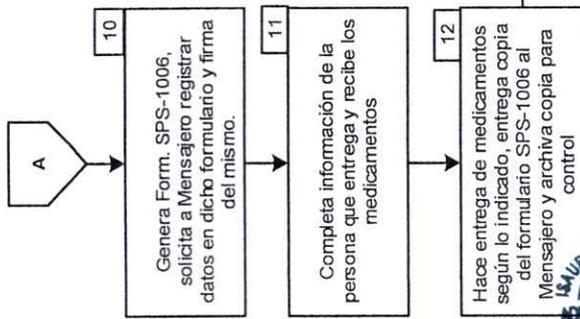
Procedimiento:

**Bodeguero Unidad de Adscripción**

**Mensajero de la Clínica de Empresa**

**Enfermera de la Clínica de Empresa**

**Paciente/Afiliado**



ISIDORA ORELLANA ASISTENTE ADMINISTRATIVO YGSS-SPS

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SUBGERENTE  
SUBGERENTE

LIC. ARIEL MOTA  
SUBJEFE  
YGSS-ORM



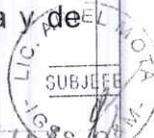
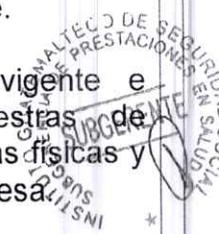
## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

**Procedimiento:** No. 5 SOLICITUD DE EXÁMENES DE LABORATORIO CLÍNICO

**Pasos** 17 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		<b>VIENE PROCEDIMIENTO 3 PASO 07</b>
		<b>INICIO</b>
Médico de la Clínica de la Empresa.....	01	Verifica si la Unidad de Adscripción cuenta con laboratorio Clínico.
	02	¿Cuenta con Laboratorio Clínico?  2.1 Si, continúa Paso número 03.  2.2 No, elabora y traslada formulario SPS-465 según normativa vigente.
	03	Genera el formulario SPS-7 Exámenes de laboratorio a través del sistema informático vigente identificando con los datos siguientes: fecha, nombre, apellidos completos del paciente, edad, número de afiliación, nombre de la muestra y nombre de la empresa a la que pertenece la Clínica de Empresa y el numero de la solicitud de laboratorio.
Enfermera o médico de Clínica de Empresa...	04	Orienta al paciente según el examen de laboratorio y si es necesario entrega recipiente para recolectar muestra.
	05	Prepara equipo y toma muestra de sangre recibe muestra de orina, heces, en recipientes específicos según corresponda.
	06	Identifica la muestra con los datos siguientes: nombre, apellidos completos del paciente.
Mensajero de la Clínica de Empresa.....	07	Registra en el sistema informático vigente e imprime hoja de traslado de muestras de laboratorio, hace entrega de las muestras físicas y hoja de traslado al mensajero de la empresa.
	08	Recibe muestra, hoja de traslado de muestra y de Solicitud/Informe de Laboratorio Clínico.

*[Handwritten signature]*



*[Handwritten signature]*  
ASISTENTE DE DIRECCIÓN  
IGSSS-ORM

*[Handwritten signature]*  
SUBJEFE  
IGSSS-ORM



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

**Procedimiento:** No. 5 SOLICITUD DE EXÁMENES DE LABORATORIO CLÍNICO

**Pasos** 17 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Mensajero de la Clínica de Empresa.....	09	Entrega muestra, hoja de traslado de muestra y Formulario de Solicitud/Informe de laboratorio clínico al Servicio de Laboratorio Clínico de la Unidad Médica de Adscripción del Instituto.
Secretaria Recepcionista de Laboratorio Clínico de la Unidad Médica del Instituto.....	10	Recibe muestras de laboratorio.
	11	¿Cumplen con requisitos?  11.1 Si, continúa en Paso número 12.  11.2 No, descarta las muestras y solicita nuevas a la Clínica de Empresa, (regresa a Paso número 04).
	12	Registra en el sistema informático vigente y recibe muestra, Formulario Solicitud/Informe de Laboratorio Clínico y hoja de traslado de muestras.
Mensajero de la Clínica de Empresa.....	13	Recibe y entrega copia del listado debidamente firmado de recibido o rechazado, a la Enfermera de la Clínica de Empresa.
	14	Procesa muestras y envía resultados por medio del sistema informático vigente.
Servicio de Laboratorio Clínico de Unidad de Adscripción .....	15	Recibe informes de Laboratorio Clínico a través del sistema informático vigente.
Médico de la Clínica de Empresa.....	16	Diagnostica con base a los resultados.
	17	Imprime y archiva expediente médico hasta próxima cita.

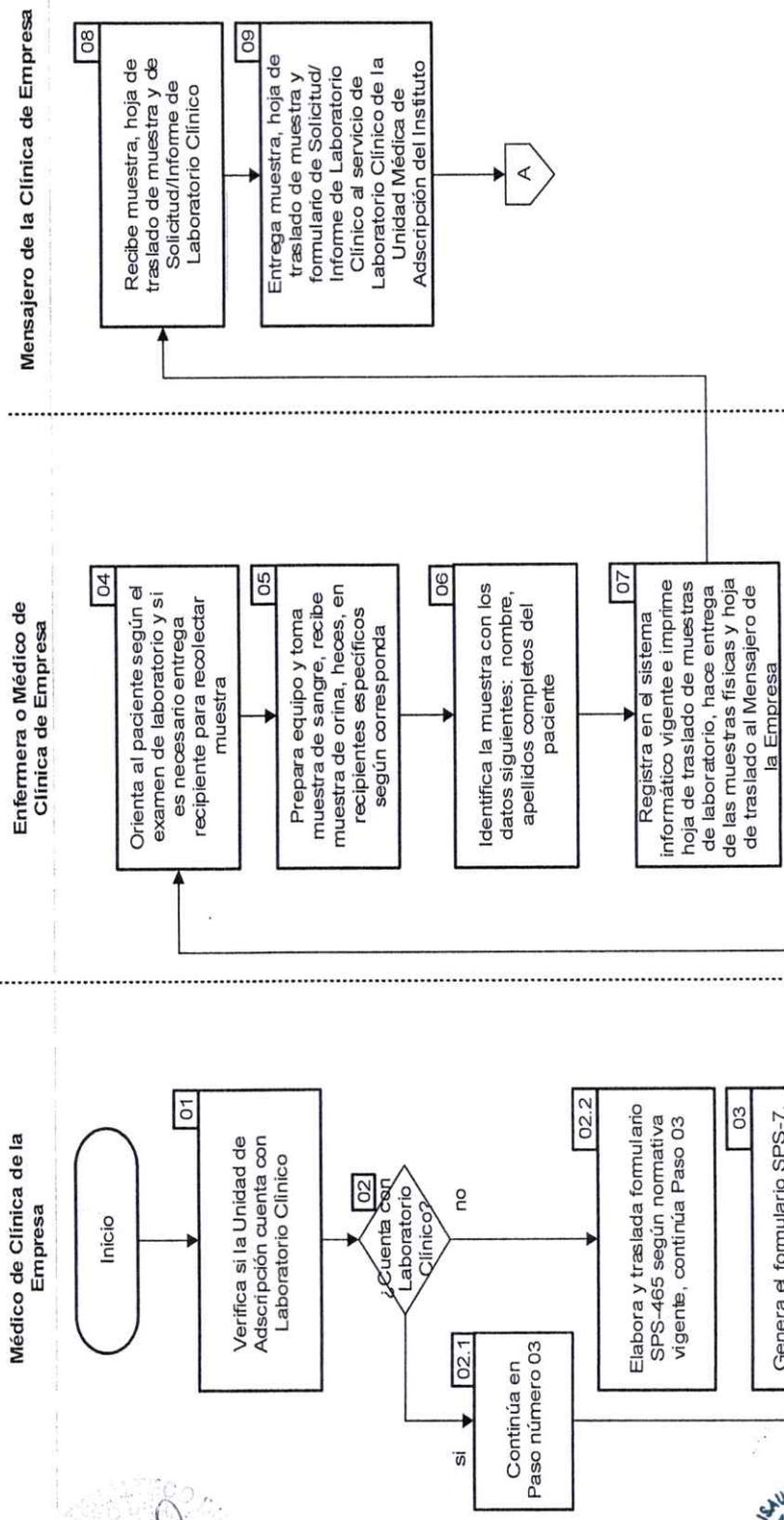
**FIN**



# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

**Procedimiento: No. 5 SOLICITUD DE EXÁMENES DE LABORATORIO CLÍNICO**

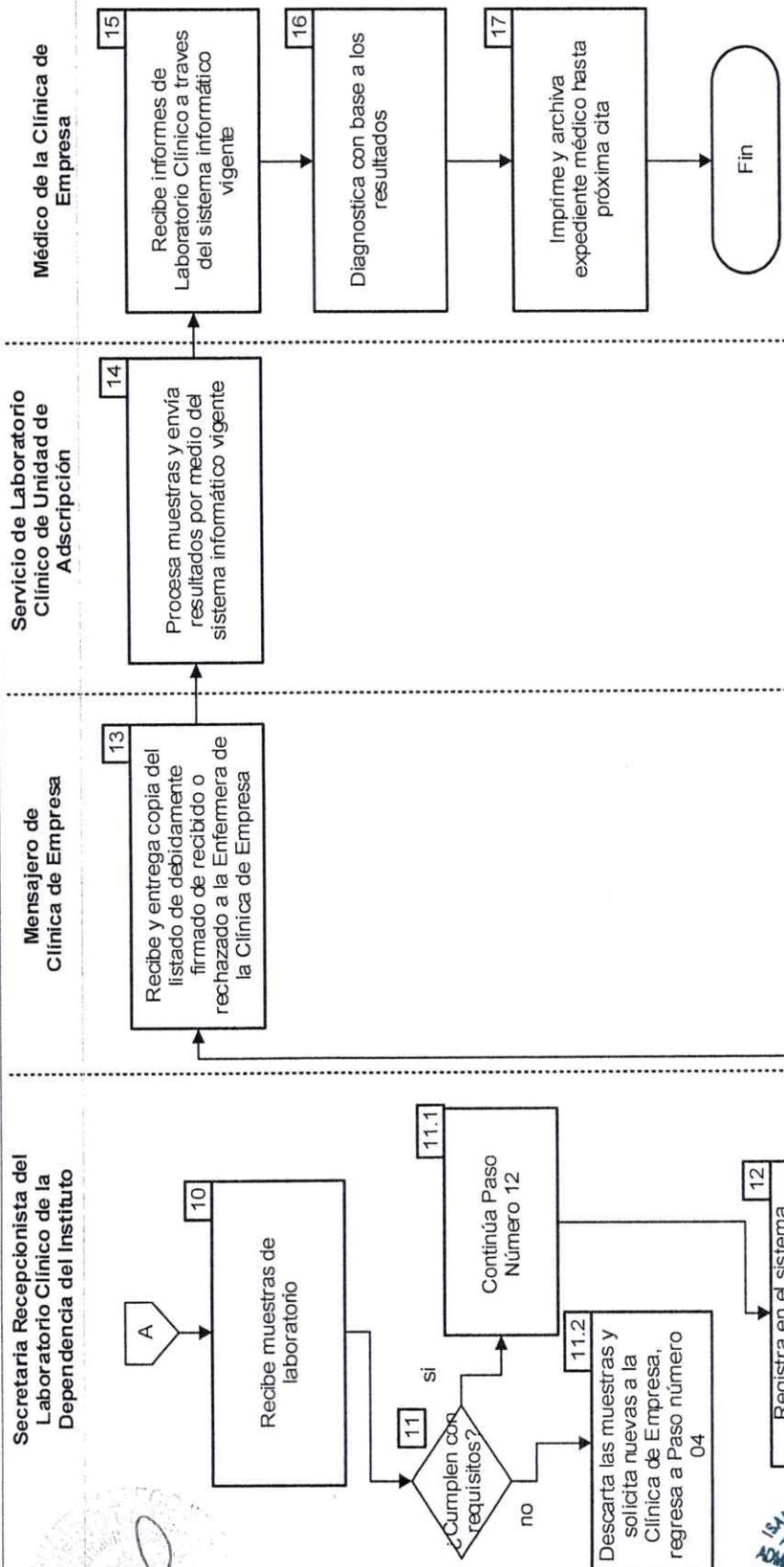
Pasos 17 Formas 01



# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

## Procedimiento: No. 5 SOLICITUD DE EXÁMENES DE LABORATORIO CLÍNICO

Pasos 17 Formas 01

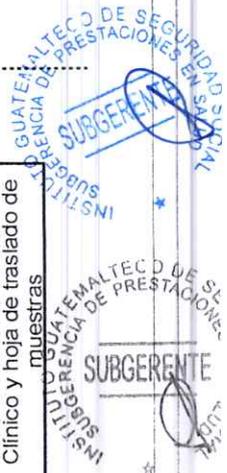


**Secretaria Recepcionista del Laboratorio Clínico de la Dependencia del Instituto**

**Mensajero de Clínica de Empresa**

**Servicio de Laboratorio Clínico de Unidad de Adscripción**

**Médico de la Clínica de Empresa**





# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

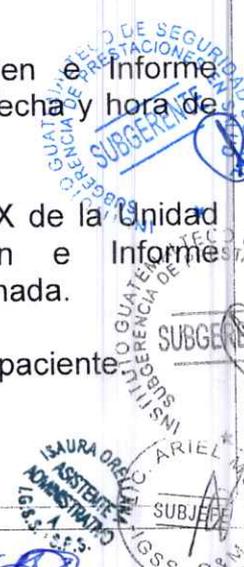
Procedimiento: No. 6 SOLICITUD DE EXAMEN DE RAYOS X

Pasos 15 Formas 02

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		<b>VIENE PROCEDIMIENTO 3 PASO 07</b>
		<b>INICIO</b>
<b>Médico tratante de la Clínica de Empresa.....</b>	01	Verifica si la Unidad de Adscripción cuenta con Servicio de Rayos X.
	02	¿Cuenta con Servicio de Rayos X?  2.1 Si, continúa en Paso número 03.  2.2 No, elabora y traslada formulario SPS-465 según normativa vigente.
<b>Secretaria de la Clínica de Empresa.....</b>	03	Llena el Formulario SPS-23 "Orden e Informe Radiológico" en el sistema informático vigente con los datos del paciente, fecha, y examen solicitado de Rayos X y la indicación clínica para realizar el estudio.
	04	Solicita la cita para el estudio radiográfico, vía telefónica o por correo electrónico a la Unidad de Adscripción para la gestión correspondiente.
	05	Informa fecha de realización de estudio radiográfico a la secretaria de la Clínica de Empresa y anota en Libro de Registro de Solicitudes SPS-439.
<b>Secretaria Recepcionista del servicio de Rayos "X" de la Unidad Médica del Instituto.....</b>	06	Entrega Formulario SPS-23 "Orden e Informe Radiológico" al paciente anotando fecha y hora de cita.
	07	Se presenta al Servicio de Rayos X de la Unidad correspondiente, con su Orden e Informe Radiológico, en la fecha y hora asignada.
<b>Paciente.....</b>		
<b>Secretaria de la Clínica de Empresa.....</b>	08	Entrega constancia de asistencia al paciente



*[Handwritten signature]*





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

**Procedimiento:** No. 6 SOLICITUD DE EXAMEN DE RAYOS X

**Pasos** 15 **Formas** 02

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Paciente.....	09	Entrega a secretaria de la Clínica de Empresa la constancia de asistencia al estudio e indica la fecha de entrega de Informe.
Secretaria Recepcionista del servicio de rayos "X" de la Unidad Médica del Instituto.....	10	Solicita a Mensajero requerir a la Unidad Médica los Informes Radiológicos.
Mensajero de la Clínica de Empresa.....	11	Se presenta al Servicio de Rayos X de la Unidad Médica para solicitar la entrega de los Informes Radiológicos.
Secretaria Recepcionista del servicio de rayos "X" de la Unidad Médica del Instituto.....	12	Entrega Informe de Rayos X por conocimiento a Mensajero.
Mensajero de la Clínica de Empresa.....	13	Recibe informes de Rayos X y traslada a secretaria de la Clínica de Empresa.
Secretaria de la Clínica de Empresa.....	14	Recibe el Informe Radiológico, localiza expediente médico del paciente que corresponde y anexa Informe.
	15	Archiva expediente médico con Informe hasta próxima cita.
		<b>Continúa en Procedimiento No. 3 Atención Médica.</b>
		<b>FIN</b>



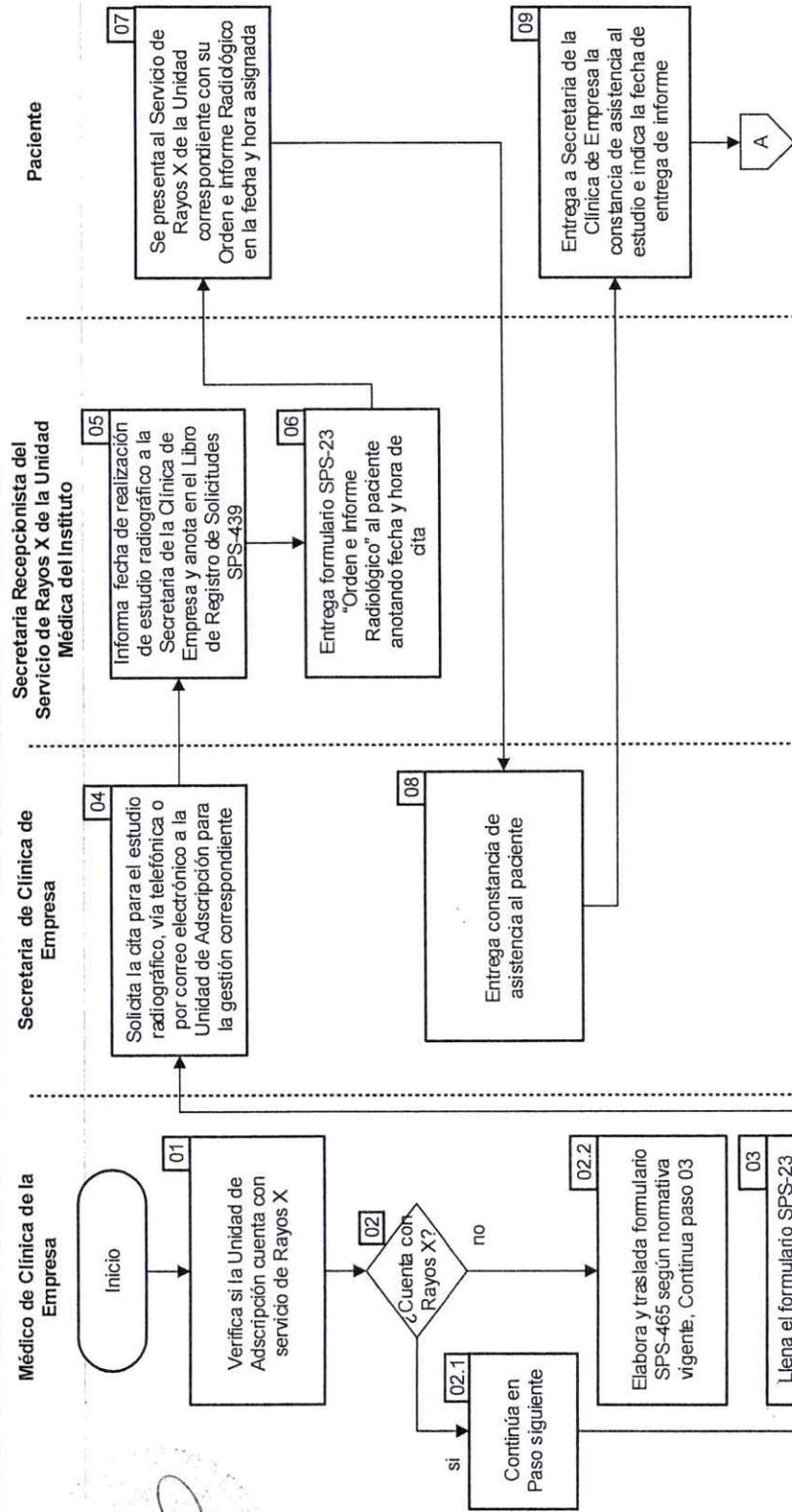
*[Handwritten signature]*



# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

Procedimiento: No. 6 SOLICITUD DE EXAMEN DE RAYOS X

Pasos 15 Formas 02



*[Handwritten signature]*

LAURA ORELLANA ASISTENTE ADMINISTRATIVO I.G.S.S. CO. S.P.S.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL SUBGERENTE DE PRESTACIONES EN SALUD SUBGERENTE DE PRESTACIONES EN SALUD

LIC. ARIEL MOYA SUBJEFE I.G.S.S. CO. S.P.S.

# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

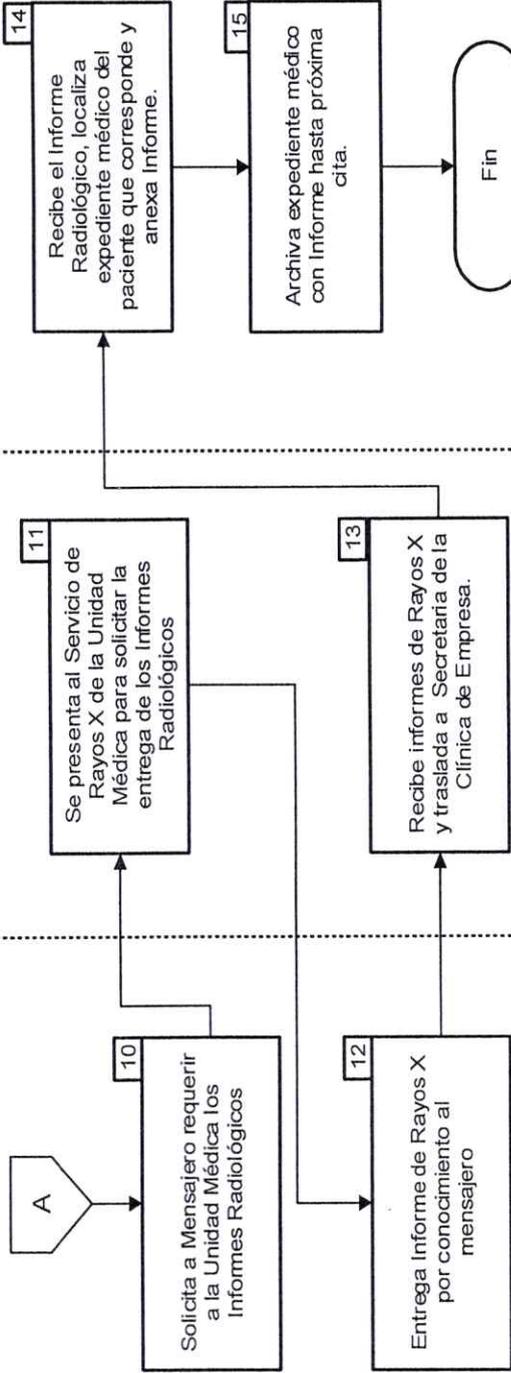
Procedimiento: No. 6 SOLICITUD DE EXAMEN DE RAYOS X

Pasos 15 Formas 02

Secretaría Receptorista del Servicio de Rayos "X" de la Unidad Médica del Instituto

Mensajero de la Clínica de Empresa

Secretaría de la Clínica de Empresa





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

**Procedimiento:** No. 7 REFERENCIA A UNIDAD MÉDICA DEL INSTITUTO

**Pasos** 15 **Formas** 03

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Médico de Clínica de Empresa.....	01	<b>INICIO</b> <b>Viene de Procedimiento No. 3, Paso 14.</b>  Determina el tipo de referencia.
	02	¿Es consulta?  02.1 Si, lo refiere a la Unidad de Adscripción de la Clínica de Empresa, llenando Formulario SPS-12 "Hoja de Consulta a otras Unidades y Especialidades" (continúa en Paso número 03).  02.2 No, es emergencia, lo refiere a la Unidad Médica que considere conveniente, llenando Formulario SPS-11 "Hoja de Atención de Emergencia" en el sistema informático vigente, previa coordinación con la Unidad de Adscripción de la Clínica de Empresa e informa de la patología que el paciente presenta, (Continúa en Paso número 07).
Secretaria de la Clínica de Empresa.....	03	Revisa el Formulario SPS-12 "Hoja de Consulta a otras Unidades y Especialidades" prescrito por el médico de la Clínica de Empresa, para referir al paciente a la Unidad de Adscripción del Instituto para Consulta.
Secretaria de Admisión de la Unidad de Adscripción de la Clínica de Empresa.....	04	Se comunica vía telefónica con la Secretaria de Admisión de la Unidad de Adscripción de la Clínica de Empresa para solicitar fecha y hora de atención del paciente, y anota en el Formulario SPS-12 "Hoja de Consulta a otras Unidades y Especialidades".
	05	¿Es consulta?  05.1 Si, asigna cita e indica número de clínica para la atención médica. Continúa en paso siguiente.



SAIRA ORELLANA  
ASISTENTE ADMINISTRATIVO  
IGSS-O&M







## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

**Procedimiento:** No. 7 REFERENCIA A UNIDAD MÉDICA DEL INSTITUTO Empresa.

**Pasos** 15 **Formas** 03

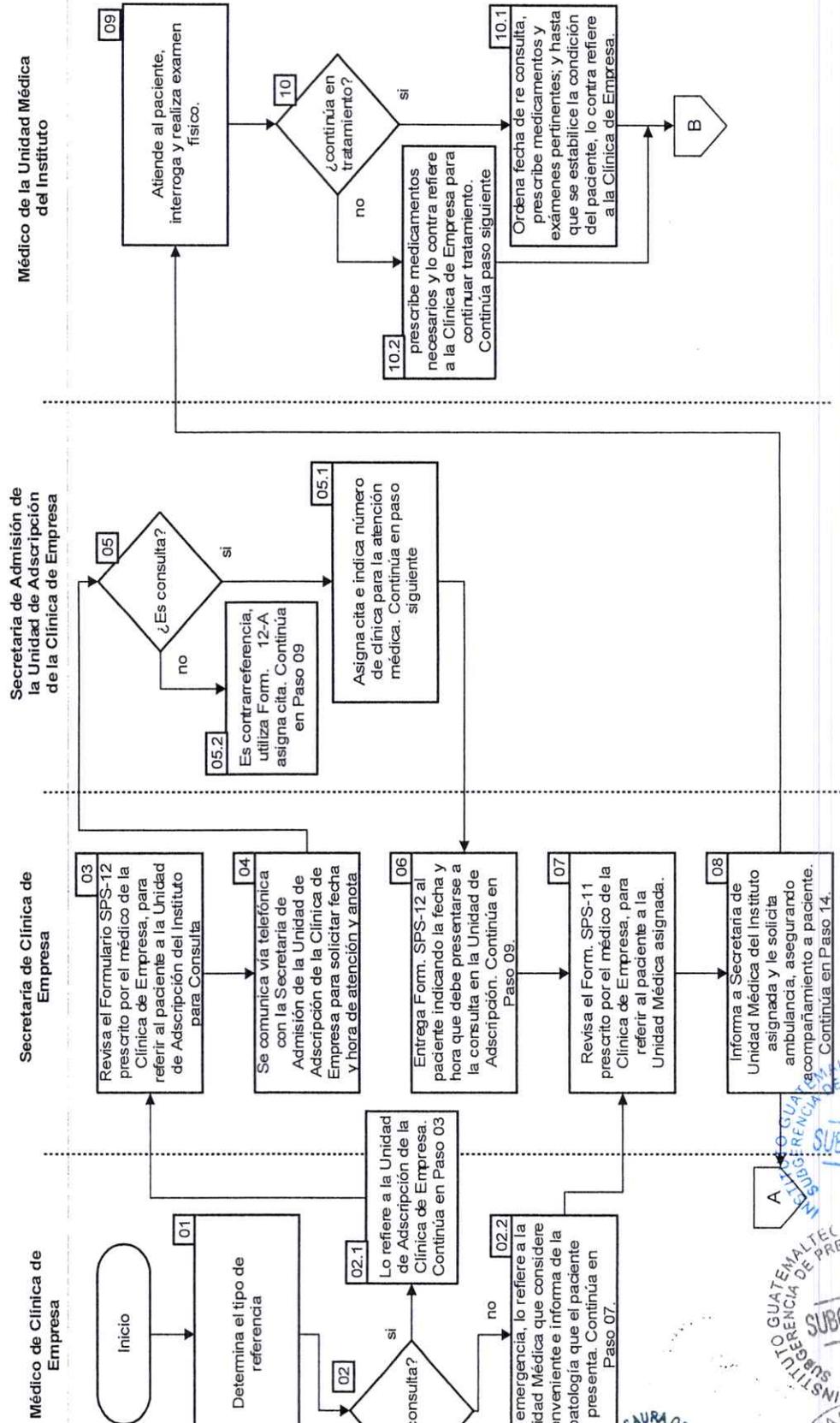
RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Secretaria de la Clínica de Empresa.....	12	Recibe Formulario 12 "Hoja de Consulta a otras Unidades y Especialidades" y asigna reconsulta indicándole a paciente fecha y hora en que debe presentarse a la Clínica de Empresa para evaluación médica.
	13	Localiza expediente médico del paciente, anexa Formulario SPS-12 "Hoja de Consulta a otras Unidades y Especialidades" y archiva hasta próxima cita.  Continúa en procedimiento No. 3, Atención Médica, Paso 7, numeral 7.2.
Unidad Médica del Instituto asignada para atención de emergencia.....	14	Recibe y atiende a paciente.
	15	Da egreso al estabilizar la condición del paciente y contrarrefiere con Formulario 12-A "Hoja de Traslado de Enfermos" a la Unidad Médica de Adscripción de la Clínica de Empresa.
		<b>FIN</b>



# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

## Procedimiento: No. 7 REFERENCIA A UNIDAD MÉDICA

Pasos 15 Formas 03



ISAURA ORELLANA  
ASISTENTE ADMINISTRATIVO  
1965-0044

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES DE SALUD  
SUBGERENTE

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES DE SALUD  
SUBGERENTE

LIC. ARIEL MOTA  
SUBJEFO  
1965-0044

# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

**Procedimiento:** No. 7 REFERENCIA A UNIDAD MÉDICA

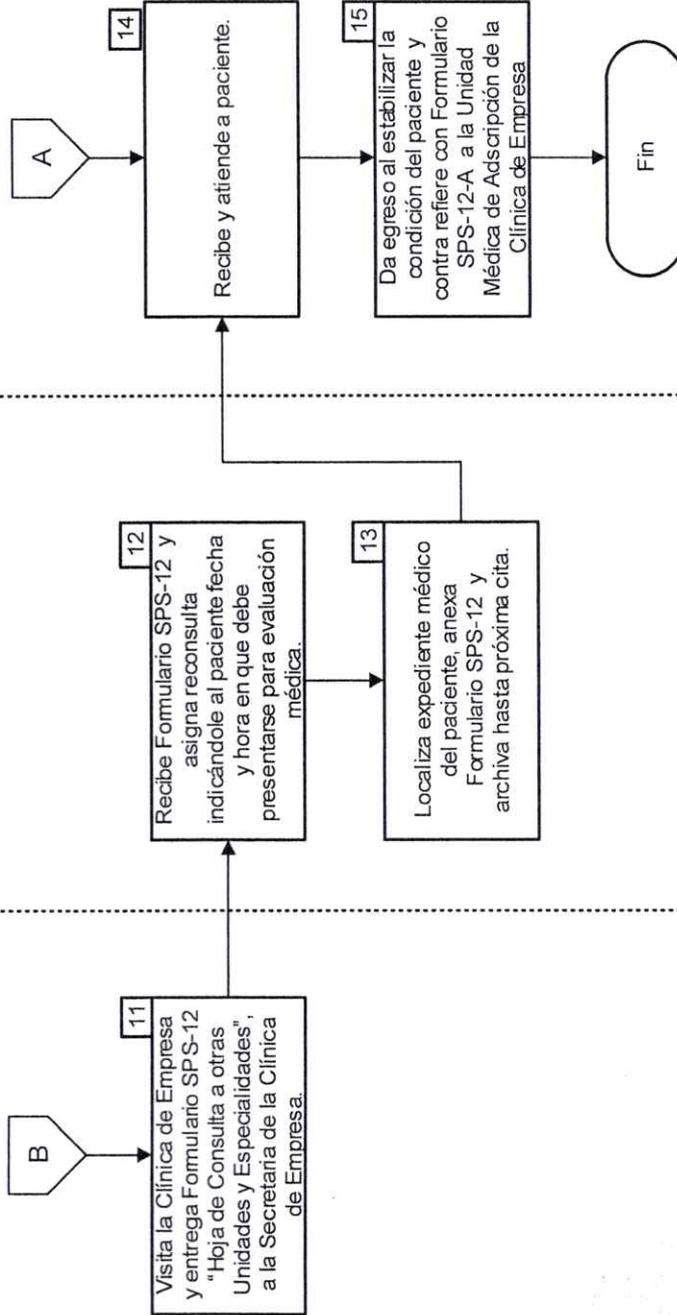
Pasos 15 Formas 03

Médico de la Unidad Médica del Instituto

Unidad Médica del Instituto asignada para atención de emergencia

Secretaría de Clínica de Empresa

Paciente



*[Handwritten signature]*



58

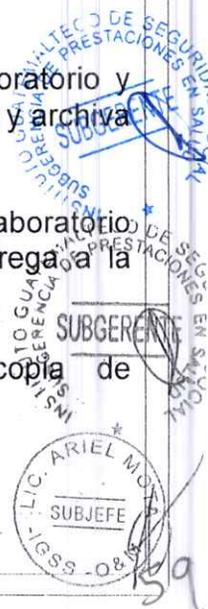


## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

**Procedimiento:** No.8 SOLICITUD DE FORMULARIOS E INSUMOS DE LABORATORIO

**Pasos** 11 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		<b>INICIO</b>
Secretaria de la Clínica de Empresa.....	01	Elabora solicitud de formularios e insumos de laboratorio en base a necesidad.
Médico de la Clínica de Empresa.....	02	Recibe, revisa, firma y sella solicitud de formularios e insumos de laboratorio y la devuelve a la secretaria de la Clínica de Empresa.
Secretaria de la Clínica de Empresa.....	03	Recibe solicitud y requiere al Mensajero que entregue la solicitud en la Unidad de Adscripción de la Clínica de Empresa.
Mensajero de la Clínica de Empresa.....	04	Recibe solicitud y la entrega en la Dirección Médica de la Unidad de Adscripción de la Clínica de Empresa.
Director de la Unidad de Adscripción de la Clínica de Empresa.....	05	Recibe, firma y sella de autorizado la solicitud de formularios presentada por la Clínica de Empresa y gestiona la requisición a Farmacia y Bodega de la Unidad Médica.
Bodeguero de Farmacia y Bodega de la Unidad de Adscripción.....	06	Recibe y verifica que el formulario esté correctamente lleno para el despacho, con base en la lista de clínicas de empresa adscritas a la Unidad Médica.
	07	Despacha formularios e insumos de laboratorio y entrega copia de requisición al Mensajero y archiva original de ésta.
Mensajero de la Clínica de Empresa.....	08	Recibe formularios e insumos de laboratorio conforme copia de requisición y los entrega a la secretaria de la Clínica de Empresa.
Secretaria de la Clínica de Empresa.....	09	Recibe y revisa pedido conforme copia de requisición.



39



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

**Procedimiento:** No.8 SOLICITUD DE FORMULARIOS E INSUMOS DE LABORATORIO

**Pasos** 11 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Secretaria de la Clínica de Empresa.....	10	Guarda, custodia y utiliza los formularios e insumos conforme necesidades.
	11	Archiva copia de requisición.
		<b>FIN</b>

M. ING. DOUGLAS URRUTIA  
ASISTENTE DE DIRECCIÓN  
IGSS-OBEM

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
DEPARTAMENTO DE MEDICINA PREVENTIVA  
SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA CLÍNICA DE EMPRESAS

ISAURA ORELLANA  
ASISTENTE ADMINISTRATIVO  
IGSS-OBEM

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES EN SALUD  
SUBGERENTE

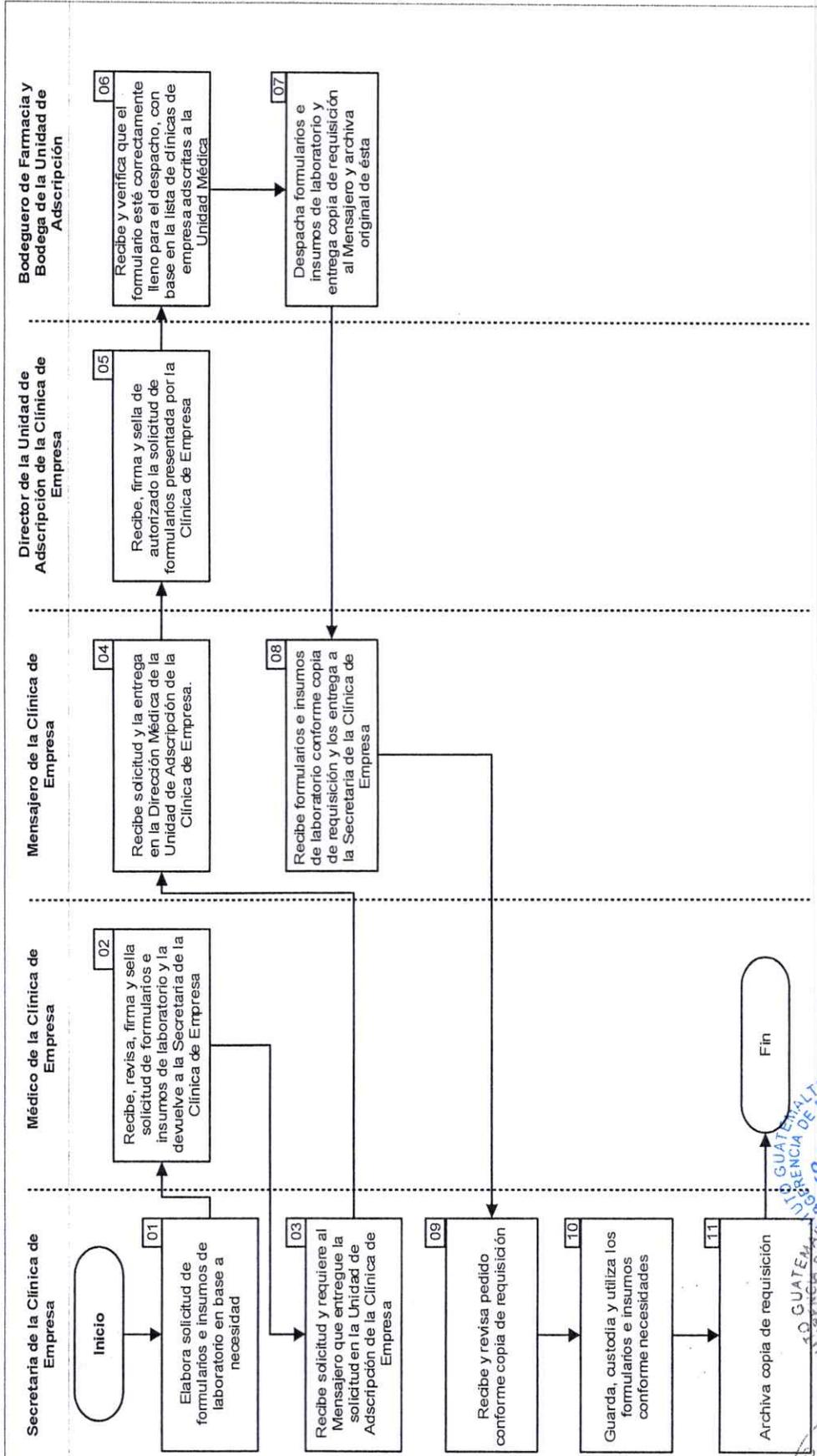
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES EN SALUD  
SUBGERENTE

LIC. ARIEL MO  
SUBJEFE  
IGSS-OBEM

# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

**Procedimiento: No.8 SOLICITUD DE FORMULARIOS E INSUMOS DE LABORATORIO**

Pasos 11 Formas 00



LAURA ORELLANA  
ASISTENTE ADMINISTRATIVO  
I.G.S.S.-08M

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SUBGERENTE  
SUBGERENTE

ARIEL MOTA  
SUBJEFE  
I.G.S.S.-08M



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

**Procedimiento:**

No. 9 SUPERVISIÓN A CLÍNICA DE EMPRESA

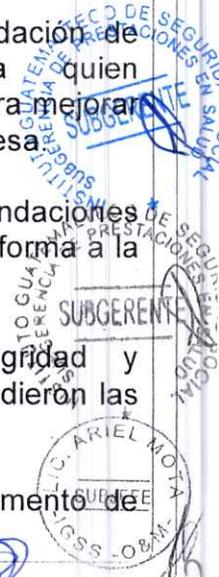
**Pasos**

14

**Formas**

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Departamento de Supervisión de la SITA...	01	<b>INICIO</b> Realiza visita de supervisión a la Clínica de Empresa.
	02	¿Cumple con normativa y convenio?  02.1 Sí, continúa en paso siguiente.  02.2 No, identifica y selecciona los factores causales que se deben mejorar y comunica al Médico de la Clínica de Empresa, continúa Paso número 03
	03	Elabora informe de supervisión y lo presenta a la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa.
	04	Recibe, conoce y traslada informe a la Subgerencia de Prestaciones en Salud
SITA.....	05	Recibe, revisa informe e instruye al Director Médico de la Unidad de Adscripción de la Clínica de Empresa, brinda seguimiento a la atención de las recomendaciones.
Subgerencia de Prestaciones en Salud...	06	Recibe notificación y traslada recomendación de medidas correctivas sugeridas a quien corresponda, en un tiempo estipulado para mejorar la atención médica en la Clínica de Empresa
Unidad de Adscripción de la Clínica de Empresa	07	Verifica cumplimiento de las recomendaciones vertidas en el informe de supervisión e informa a la Subgerencia de Prestaciones en Salud.
Subgerencia de Prestaciones en Salud....	08	Informa a la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa que se atendieron las recomendaciones.
SITA.....	09	Recibe informe y lo traslada al Departamento de Supervisión.





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

**Procedimiento:**

No. 9 SUPERVISIÓN A CLÍNICA DE EMPRESA

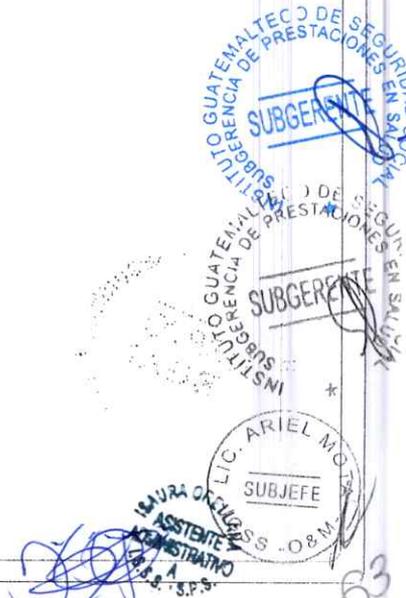
**Pasos**

14

**Formas**

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Departamento de Supervisión.....	10	Revisa informe presentado por la Subgerencia de Prestaciones en Salud.
	11	¿Cumple con las medidas correctivas sugeridas?  11.1 Sí, archiva en expediente correspondiente e informa a Subgerencia de Prestaciones en Salud, continua en Paso número 14.  11.2 No, informa el incumplimiento de las recomendaciones realizadas a la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa, continua Paso número 12
SITA.....	12	Recibe, conoce y traslada informe a la Subgerencia de Prestaciones en Salud.
Subgerencia de Prestaciones en Salud....	13	Recibe, conoce informe de incumplimiento y emite opinión, continua en Paso número 05.
	14	Recibe informe de cumplimiento, archiva e informa a Unidad de Adscripción
		<b>FIN</b>

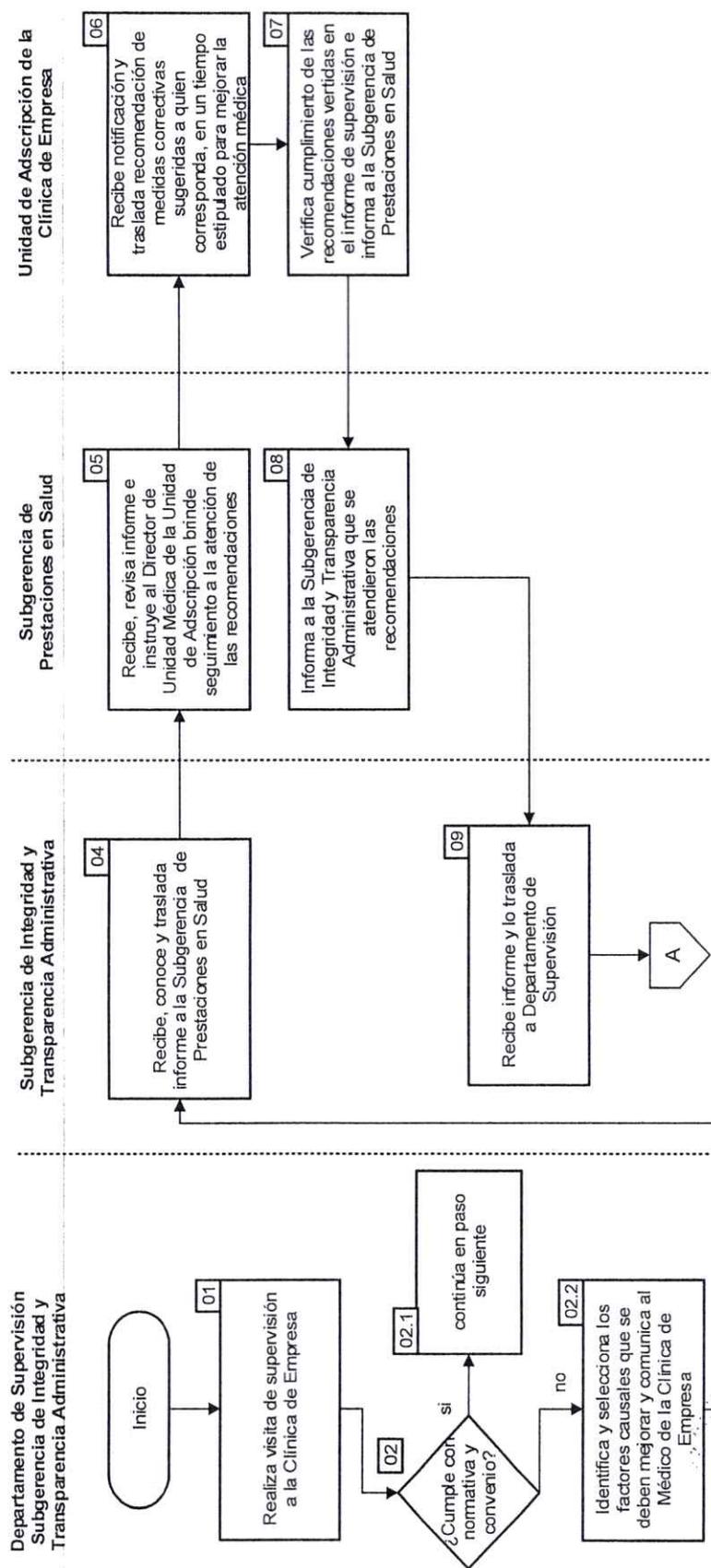




# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

Procedimiento: No. 9 SUPERVISIÓN A CLÍNICA DE EMPRESA

Pasos 14 Formas 00



INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
 DEPARTAMENTO DE MEDICINA PREVENTIVA  
 SISTEMA DE MEDICINA CLÍNICA DE EMPRESAS  
 SUBGERENTE DE PRESTACIONES EN SALUD  
 LIC. ARIEL MOTA  
 ASISTENTE ADMINISTRATIVO  
 IGSS-08M  
 04



# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

**Procedimiento:**

No. 9 SUPERVISIÓN A CLÍNICA DE EMPRESA

**Pasos** 14

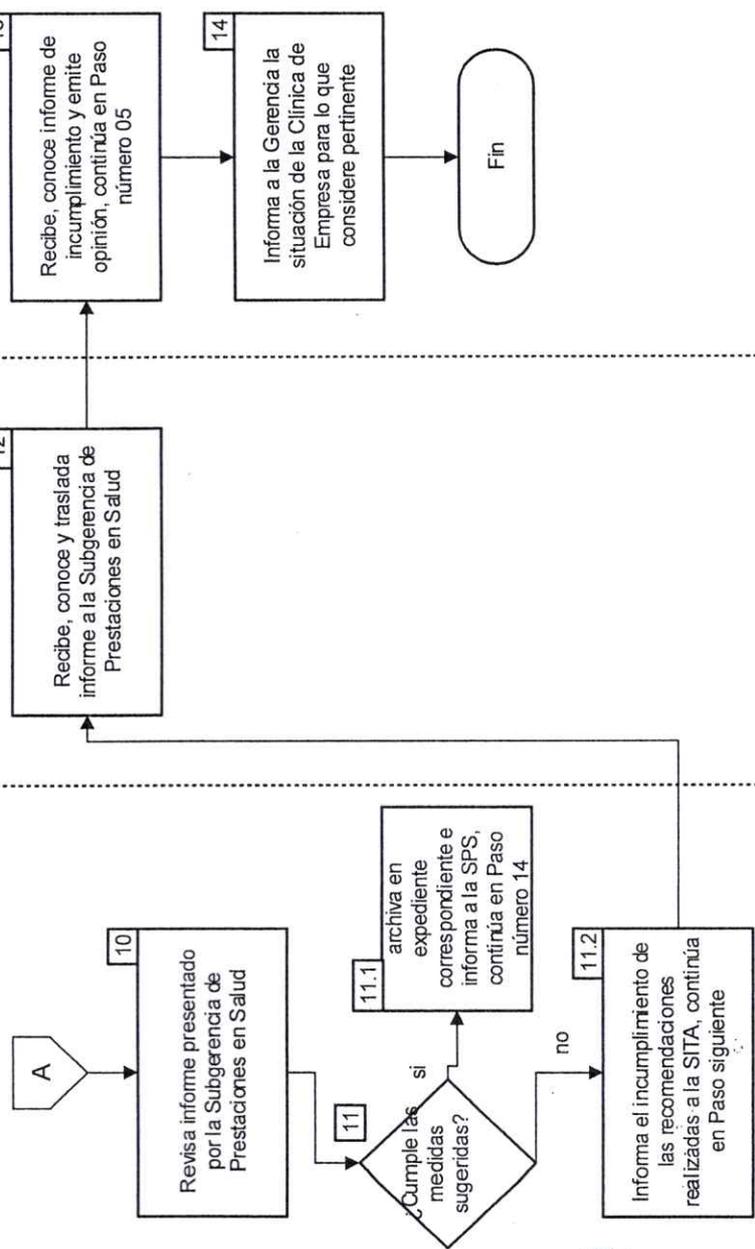
**Formas** 00

Departamento de Supervisión  
Subgerencia de Integridad y  
Transparencia Administrativa

Subgerencia de Integridad y  
Transparencia Administrativa

Subgerencia de  
Prestaciones en Salud

Unidad de Adscripción de la  
Clínica de Empresa





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

Procedimiento: No. 10 LABORATORIO CLÍNICO DE SERVICIO CONTRATADO Pasos 18 Formas 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD	
Médico de la Clínica de la Empresa.....	<b>INICIO</b>		
	01	Verifica si la Unidad de Adscripción cuenta con Servicio de Laboratorio Clínico.	
	02	¿Cuenta con Servicio de Laboratorio Clínico?  02.1 Si, continúa Paso número 03.  02.2 No, elabora, imprime, firma y sella formulario SPS-465 según normativa vigente (Continúa en Paso número 03).	
	03	Orienta al paciente según el examen de laboratorio y si es necesario entrega recipiente para recolectar muestra.	
	Enfermera o Médico de Clínica de Empresa.....	04	Registra e imprime Formulario SPS-465, hace entrega del listado de estudios y Formulario al Mensajero de la Clínica de Empresa.
		05	Recibe formulario SPS-465 y listado.
	Mensajero de la Clínica de Empresa.....	06	Entrega Formulario SPS-465 a la persona encargada de arancelar boletas SPS-465 de la Unidad.
		07	Recibe, arancela y demás procesos según normativa vigente.
	Secretaria encargada de arancelamiento de Formulario SPS-465 Unidad Médica.....	08	Traslada al Director de la Unidad para autorización del Formulario SPS-465.
		09	Orienta al Mensajero sobre el proveedor que brindara los servicios y entrega Formularios SPS-465 ya aranceladas.
Mensajero de la Clínica de Empresa.....	10	Recibe y entrega formulario SPS-465.	





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

**Procedimiento:** No. 10 LABORATORIO CLÍNICO DE SERVICIO CONTRATADO

**Pasos** 18

**Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Secretaria de Clínica de Empresa....	11	Recibe formularios SPS-465.
	12	Solicita la cita para el laboratorio clínico, vía telefónica o por correo electrónico al proveedor que brindara el servicio.
	13	Informa al paciente fecha de realización de laboratorio y anota en Libro de Registro de Citas.
	14	Entrega Formulario SPS-465 al paciente anotando fecha y hora de cita.
Paciente.....	15	Recibe formulario SPS-465 y se presenta al Laboratorio Clínico del proveedor, con su boleta SPS-465, en la fecha y hora asignada.
Secretaria Recepcionista del Laboratorio Clínico del proveedor quien prestará el servicio...	16	Recibe boleta SPS-465 y entrega constancia de asistencia al paciente.
Paciente.....	17	Entrega a secretaria de la Clínica de Empresa la constancia de asistencia del laboratorio e indica la fecha de entrega de Informe.
Médico de la Clínica de Empresa.....	18	Recibe informes de Laboratorio Clínico.

**Continúa en Procedimiento No. 3 Atención Médica.**

**FIN**



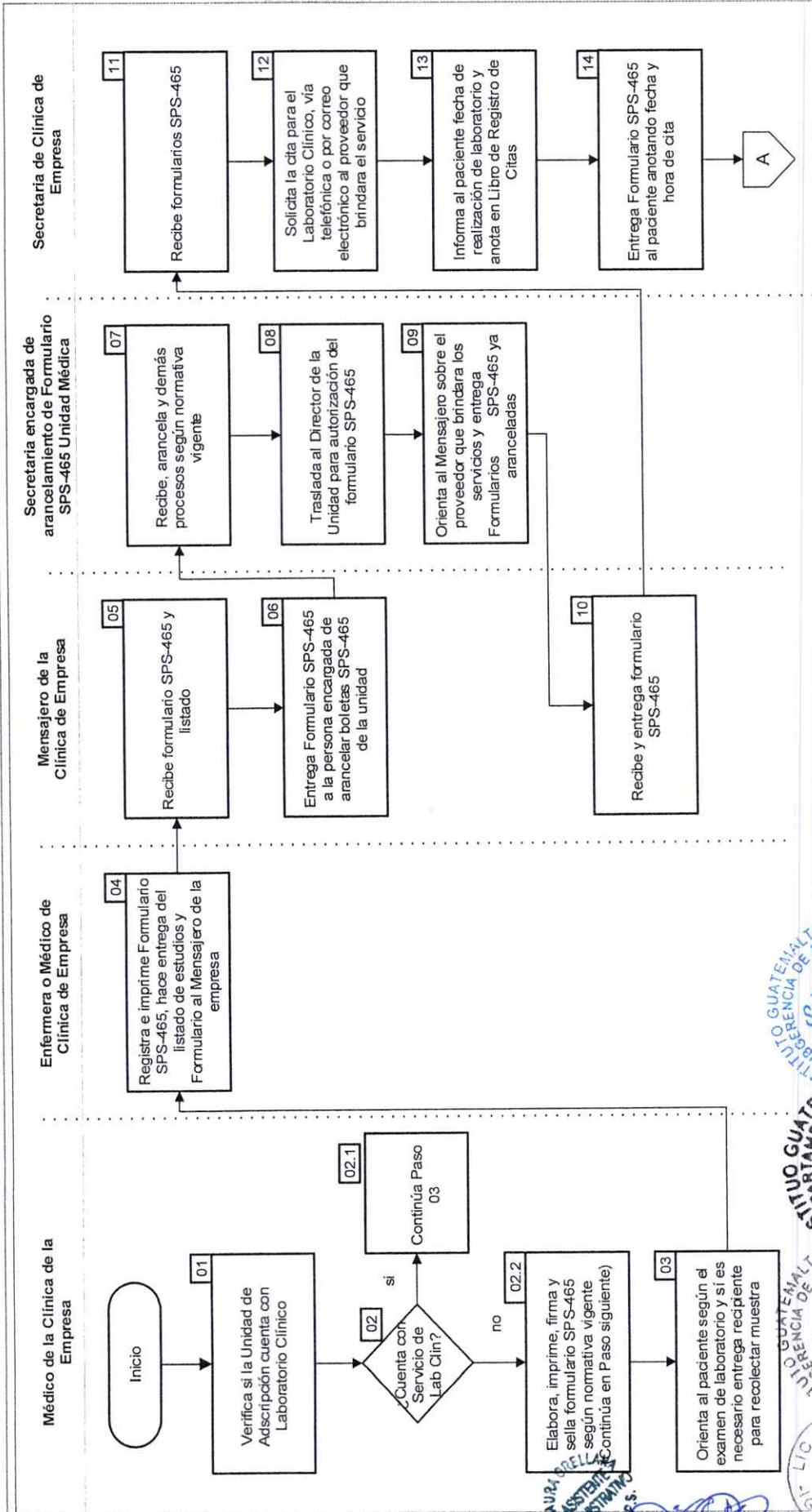
67



# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

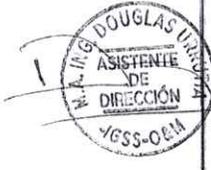
## Procedimiento: No. 10 LABORATORIO CLÍNICO DE SERVICIO CONTRATADO

Pasos 18 Formas 01



ISAURA ARELLANO ASISTENTE ADMINISTRATIVO I.G.S.S. - P.S.

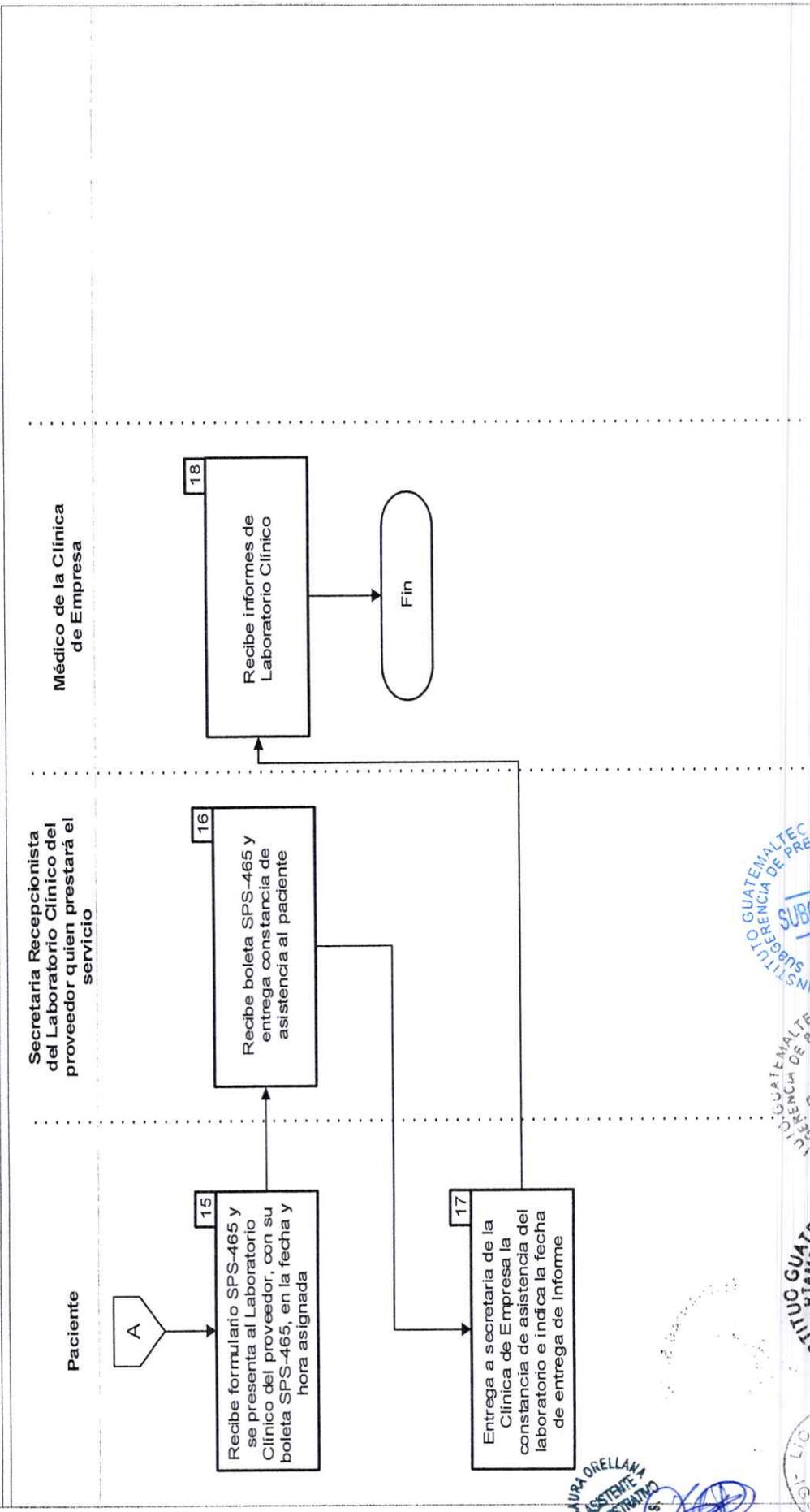




# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

Pasos 18 Formas 01

Procedimiento: No. 10 LABORATORIO CLÍNICO DE SERVICIO CONTRATADO



ISAURA ORELLANA ASISTENTE ADMINISTRATIVO IGSS-O&M

INSTITUCIÓN GUATEMALTECA DE SEGURIDAD SOCIAL SUBGERENTE

INSTITUCIÓN GUATEMALTECA DE SEGURIDAD SOCIAL SUBGERENTE

INSTITUCIÓN GUATEMALTECA DE SEGURIDAD SOCIAL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

LIC. ARIEL MOTA SUBJEFE IGSS-O&M



# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

Procedimiento: No. 11 RAYOS X POR SERVICIOS CONTRATADOS

Pasos 23

Formas 01

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
		<b>INICIO</b>
Médico de la Clínica de la Empresa.....	01	Verifica si la Unidad de Adscripción cuenta con Rayos X.
	02	¿Cuenta con Rayos X?  2.1 Si, continúa Paso según normativa.  2.2 No, elabora, imprime firma y sella y traslada formulario SPS-465 según normativa vigente.
Enfermera o médico de Clínica de Empresa.....	03	Orienta al paciente según el examen de radiografía ordenado por el médico.
	04	Registra e Imprime listado de estudios, Formulario SPS-465, hace entrega del listado de estudios y Formulario indicado al mensajero de la empresa.
Mensajero de la Clínica de Empresa.....	05	Recibe listado de estudios y boleta SPS-465.
	06	Entrega Formulario SPS-465 a la persona encargada de arancelar boletas SPS-465 de la Unidad.
Secretaria encargada de arancelamiento de Formulario SPS-465 Unidad Médica.....	07	Recibe, arancela y demás procesos para el llenado completo de Formulario SPS-465.
	08	Orienta al mensajero sobre el proveedor que brindara los servicios y entrega Formularios SPS-465 ya aranceladas.
Mensajero de la Clínica de Empresa.....	09	Recibe y verifica formulario SPS-465.
	10	Entrega listado de estudios y Formulario SPS-465 a la enfermera de Clínica de empresa.
Secretaria o Enfermera de Clínica de Empresa...	11	Recibe el listado y formularios SPS-465.





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

Procedimiento: No. 11 RAYOS X POR SERVICIOS CONTRATADOS

Pasos 23

Formas 01

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Paciente.....	12	Solicita la cita para el estudio radiográfico, vía telefónica o por correo electrónico al proveedor que brindara el servicio.
Secretaria Recepcionista del servicio de Rayos "X" del proveedor quien prestará el servicio.....	13	Informa al paciente fecha de realización de estudio radiográfico y anota en Libro de Registro.
	14	Entrega Formulario SPS-465 al paciente anotando fecha y hora de cita.
Paciente.....	15	Recibe boleta SPS-465 y se presenta al Servicio de Rayos X del proveedor, con su boleta SPS-465, en la fecha y hora asignada.
Secretaria o Enfermera de Clínica de Empresa.....	16	Recibe boleta SPS-465 y entrega constancia de asistencia al paciente.
Mensajero de la Clínica de Empresa.....	17	Entrega a Secretaria de la Clínica de Empresa la constancia de asistencia al estudio e indica la fecha de entrega de Informe.
Secretaria o Enfermera de Clínica de Empresa.....	18	Solicita a mensajero requerir al proveedor quien presto los servicios los Informes Radiológicos.
Mensajero de la Clínica de Empresa.....	19	Se presenta al Servicio Contratado de Rayos X para solicitar la entrega de los Informes Radiológicos.
Secretaria Recepcionista del servicio de Rayos "X" del proveedor quien prestará el servicio.....	20	Entrega Informe de Rayos X por conocimiento al mensajero.
Mensajero de la Clínica de Empresa.....	21	Recibe informes de Rayos X y traslada a Secretaria de la Clínica de Empresa.





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

**Procedimiento:** No. 11 RAYOS X POR SERVICIOS CONTRATADOS

**Pasos** 23

**Formas** 01

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
<p>Secretaria o Enfermera de Clínica de Empresa.....</p>	22	<p>Recibe el Informe Radiológico, localiza expediente médico del paciente que corresponde y anexa Informe.</p>
	23	<p>Archiva expediente médico con Informe hasta próxima cita.</p>
		<p><b>FIN</b></p> <p>Continúa en Procedimiento No. 3 Atención Médica.</p>

M.A. ING. DOUGLAS UNIVALE  
ASISTENTE DE DIRECCIÓN  
IGSS-OCIA

ISAURA ORELLANA  
ASISTENTE ADMINISTRATIVO  
IGSS-A.S.P.S.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
DEPARTAMENTO DE MEDICINA PREVENTIVA  
SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA CLÍNICA EMPRESARIAL

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES DE SERVICIOS  
SUBGERENTE

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES DE SERVICIOS  
SUBGERENTE

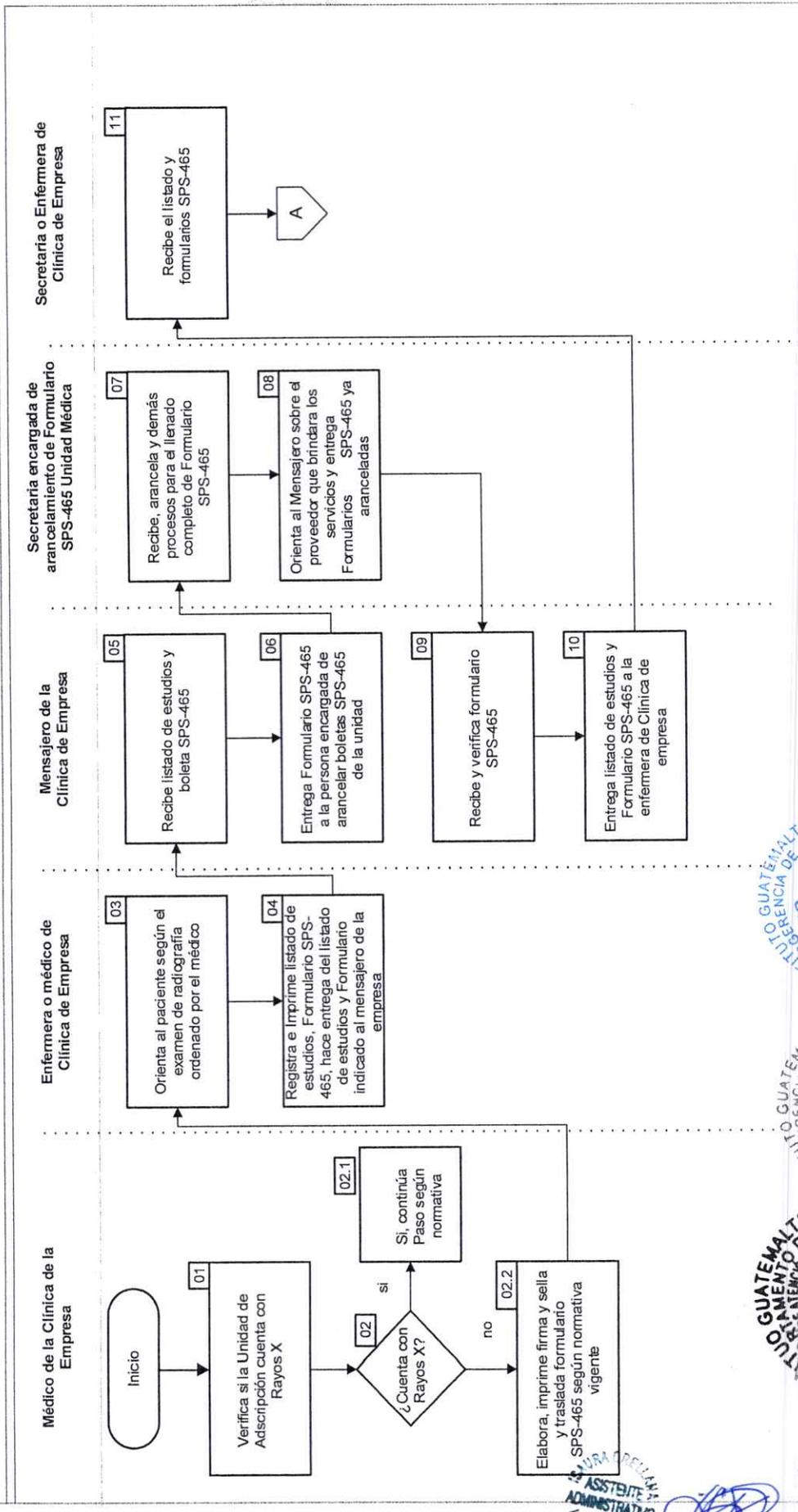
LUCIANO ANIEL MORA  
SUBJEFE  
IGSS-OCIA



# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

Procedimiento: No. 11 RAYOS X POR SERVICIOS CONTRATADOS

Pasos 23 Formas 01



ASISTENTE ADMINISTRATIVO, I.G.S.S. S.P.S.

# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

Procedimiento:

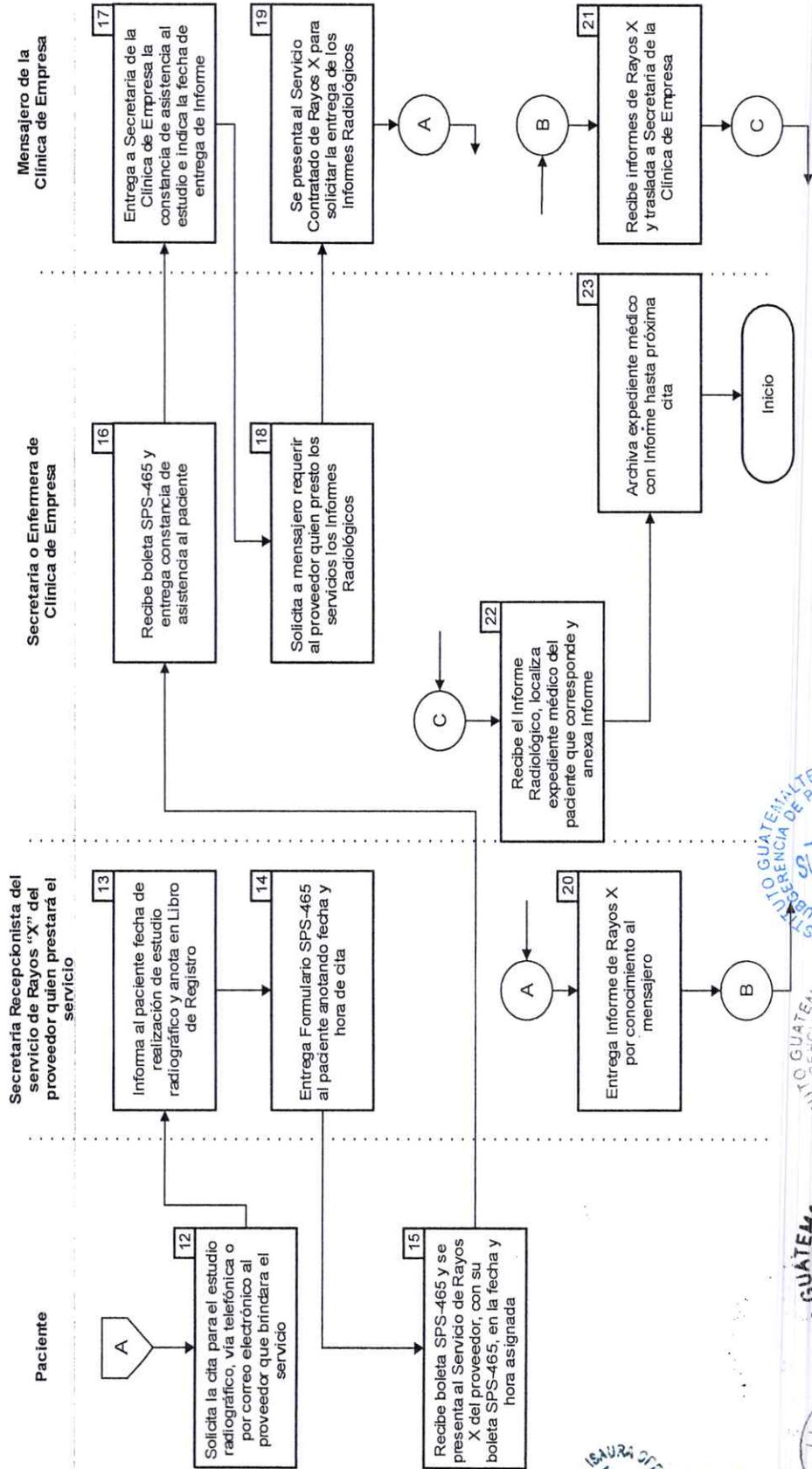
No. 11 RAYOS X POR SERVICIOS CONTRATADOS

Pasos

23

Formas

01



**Paciente**

**Secretaria o Enfermera de Clínica de Empresa**

**Mensajero de la Clínica de Empresa**

Secretaria Recepcionista del servicio de Rayos "X" del proveedor quien prestará el servicio

Recibe boleta SPS-465 y entrega constancia de asistencia al paciente

Entrega a Secretaria de la Clínica de Empresa la constancia de asistencia al estudio e indica la fecha de entrega de Informe

Informa al paciente fecha de realización de estudio radiográfico y anota en Libro de Registro

Solicita a mensajero requerir al proveedor quien preste los servicios los Informes Radiológicos

Se presenta al Servicio Contratado de Rayos X para solicitar la entrega de los Informes Radiológicos

Entrega Formulario SPS-465 al paciente anotando fecha y hora de cita

Recibe el Informe Radiológico, localiza expediente médico del paciente que corresponde y anexa informe

Archiva expediente médico con Informe hasta próxima cita

Recibe boleta SPS-465 y se presenta al Servicio de Rayos X del proveedor, con su boleta SPS-465, en la fecha y hora asignada

Entrega informe de Rayos X por conocimiento al mensajero

Recibe informes de Rayos X y traslada a Secretaria de la Clínica de Empresa

Solicita la cita para el estudio radiográfico, vía telefónica o por correo electrónico al proveedor que brindara el servicio

Inicio

Inicio





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

**Procedimiento:** No. 12 DEVOLUCIÓN DE MEDICAMENTOS A BODEGA

**Pasos** 09

**Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
<p>Enfermera o quien designe la clínica de Empresa.....</p>	<p>01</p>	<p><b>INICIO</b></p> <p>Revisa el medicamento, observa inconveniente relacionado con el medicamento o establece causa de devolución.</p>
<p>Mensajero o Courier...</p>	<p>02</p>	<p>¿Procede la devolución del medicamento a Bodega?</p> <p>2.1. SÍ, elabora formulario SPS-925 Devolución de medicamentos a Farmacia y Bodega y registra la devolución en el sistema correspondiente, (Continúa en Paso número 3).</p> <p>2.2. NO, Sale del procedimiento.</p>
<p>Farmacia Y Bodega Responsable de la Unidad de Adscripción</p>	<p>03</p>	<p>Entrega el medicamento rechazado al Mensajero con Formulario SPS-925.</p>
<p>Farmacia Y Bodega Responsable de la Unidad de Adscripción</p>	<p>04</p>	<p>Recibe medicamento y formulario SPS-925, traslada al responsable de Bodega.</p>
<p>Farmacia Y Bodega Responsable de la Unidad de Adscripción</p>	<p>05</p>	<p>Revisa que el número de lote y el vencimiento del medicamento se encuentren registrados como ingreso en las tarjetas de Kardex.</p>
<p>Farmacia Y Bodega Responsable de la Unidad de Adscripción</p>	<p>06</p>	<p>¿Procede la recepción del medicamento?</p> <p>6.1 SÍ, traslada el formulario SPS-925 para visto bueno del Jefe o Encargado de Farmacia y Bodega y entrega el medicamento correcto según procedimiento No.4. como correspondiente, (Continúa en el Paso número 7).</p> <p>6.2 NO, rechaza formulario SPS-925 y medicamento (Sale del Procedimiento).</p>





# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

Procedimiento: No. 12 DEVOLUCIÓN DE MEDICAMENTOS A BODEGA

Pasos 09

Formas 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Farmacia Y Bodega Responsable de la Unidad de Adscripción	07	Ingresa al sistema la información del formulario SPS-925, para generar el ingreso a bodega en sistema vigente, entrega una copia del formulario al mensajero o Courier para que sea archivado donde corresponda y una copia al Encargado de Kardex con Recibo de Almacén.
Encargado de Kardex...	08	Opera el ingreso del medicamento con la copia del formulario SPS-925 en la tarjeta de Kardex.
	09	Elabora reporte mensual de ingresos y egresos enviado al Departamento de Contabilidad con las devoluciones que se realizaron en la Unidad.
		<b>FIN</b>





# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

**Procedimiento:**

No. DEVOLUCIÓN DE MEDICAMENTOS A BODEGA

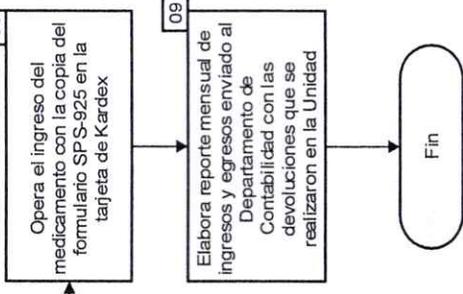
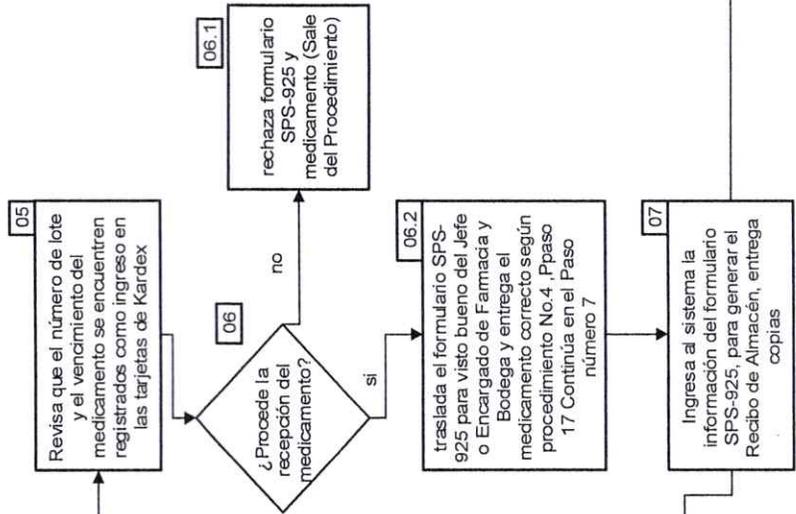
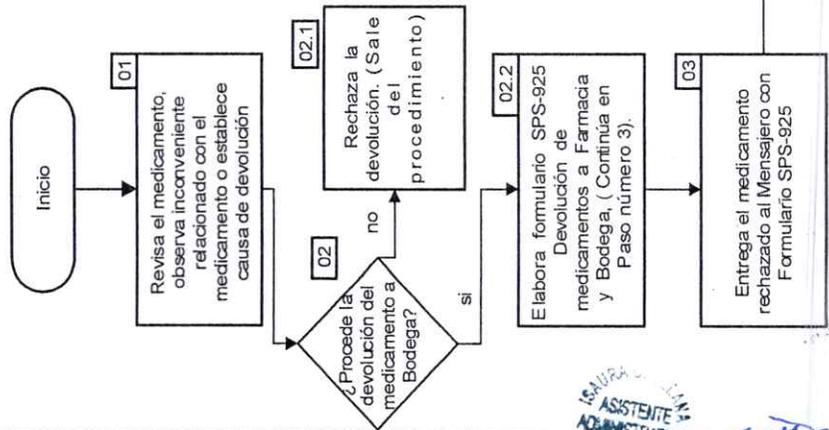
**Pasos** 09 **Formas** 00

Enfermera o quien designe la clínica de Empresa

Mensajero o Courier

Farmacia y Bodega Responsable de la Unidad de Adscripción

Encargado de Kardex



ASISTENTE ADMINISTRATIVO  
1655-0811



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

**Procedimiento:** No. 13 SOLICITUD Y ENTREGA DE MEDICAMENTOS ODEMPA

**Pasos** 30

**Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD	
Médico de la Clínica de Empresa.....		<b>INICIO</b>	
	01	Realiza atención Médica de paciente, registra evolución según método de Lawrence Weed, diagnósticos y prescripciones de medicamentos en el sistema informático vigente.	
	02	Agenda paciente para segunda cita de control o da caso concluido y realiza firma de recetas electrónicas.	
	03	Indica a paciente fecha de próxima cita, así como día y horario para entrega de su medicamento.	
	Bodeguero preparador Unidad de Adscripción	04	Consulta sistema informático vigente si existen recetas electrónicas pendientes de despacho por la Unidad de Adscripción.
		05	¿Existen recetas pendientes?
			5.1 Si, continúa paso número 06.
			5.2 No, finaliza procedimiento.
		06	Recolecta, cuenta y coloca en bandeja medicamentos, conforme indicación en el ticket de preparación.
	Bodeguero despachador Unidad de Adscripción	07	Adjunta ticket de preparación y traslada bandeja de medicamentos al Bodeguero Despachador.
08		Revisa medicamento preparado.	
09		Descarga medicamento despachado en sistema informático vigente e imprime ticket de despacho.	
10		Traslada medicamentos, al responsable de entrega de paquetes de medicamentos, (almacenaje temporal previo a entregar al "Courier")	





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

**Procedimiento:** No. 13 SOLICITUD Y ENTREGA DE MEDICAMENTOS ODEMPA

**Pasos** 30 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD	
Responsable de entrega de paquetes de medicamentos a domicilio de la Unidad de la Adscripción.....	11	Recibe, cuenta y empaca medicamentos conforme indicación en el ticket de despacho.	
	12	Adjunta ticket de preparación de medicamentos al paquete.	
	13	Procede a realizar el despacho de medicamentos en el sistema informático correspondiente, luego de concluir la recolección de medicamentos según lo indicado en el Ticket preparación.	
	14	Resguarda y coloca paquete en anaquel indicado. [almacenaje temporal previo a entregar el "courier"]	
	15	Genera reporte consolidado de pacientes que se les preparó paquetes de medicamentos. [Esto puede ser cíclico durante el día].	
	16	Imprime original y copias de guías de Empresa Contratada y coloca guía de envío en paquete según corresponda.	
	17	Retira de anaquel paquete de medicamento y lo entrega a empresa contratada, para el envío de éstos a la clínica de empresa según corresponda.	
	Empresa Contratada.....	18	Recibe paquete de medicamentos con guía de envío a domicilio.
		19	Firma y sella copia de guía de envío y lo entrega a responsable de entrega de paquetes de medicamentos a domicilio.
		20	Recibe copia de guía de envío firmada, sellada y lo archiva.





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

**Procedimiento:** No. 13 SOLICITUD Y ENTREGA DE MEDICAMENTOS ODEMPA

**Pasos** 30 **Formas** 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Enfermera o a quien designe la clínica de empresa.....	21	Localiza domicilio de la clínica de empresa, se identifica, solicita DPI del médico o enfermera de la clínica de empresa y entrega paquete de medicamentos.
	22	Realiza verificación de medicamentos según el consolidado.
	23	Registra recepción de medicamentos en el sistema informático vigente, indicando cualquier inconformidad del mismo.
	24	¿Está conforme?  24.1 Si, continúa en Paso número 25.  24.2 No, continúa procedimiento 14 Devolución o Cambio de Medicamentos de Clínica de Empresa.
Paciente/Afiliado.....	25	Solicita presencia del paciente para entrega de medicamento.
	26	Entrega medicamentos, genera Factura Sombra y proporciona indicaciones para la administración de los mismos.
	27	Recibe y revisa medicamentos contra Ticket Factura Sombra (al momento de ser implementado el biométrico registrará su huella de manera automática).
Enfermera o quien designe la Clínica de Empresa.....	28	Firma de recibido Factura Sombra.
	29	Registra en el sistema informático vigente la entrega de medicamentos al paciente.





# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

Procedimiento: No. 13 SOLICITUD Y ENTREGA DE MEDICAMENTOS ODEMPA

Pasos 30 Formas 00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
<p>Enfermera o quien designe la Clínica de Empresa.....</p>	<p>30</p>	<p>Presenta el informe y copias factura sombra de los medicamentos entregados a los afiliados (al momento de ser implementado el biométrico se hará de manera automática), cuando la Unidad de Adscripción o el Departamento de Supervisión lo solicite.</p> <p>FIN</p>



# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

**Procedimiento:**

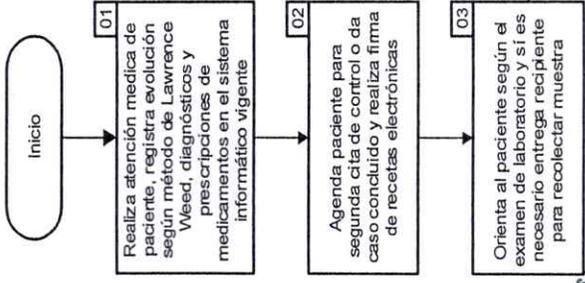
No. 13

SOLICITUD Y ENTREGA DE MEDICAMENTOS ODEMPA

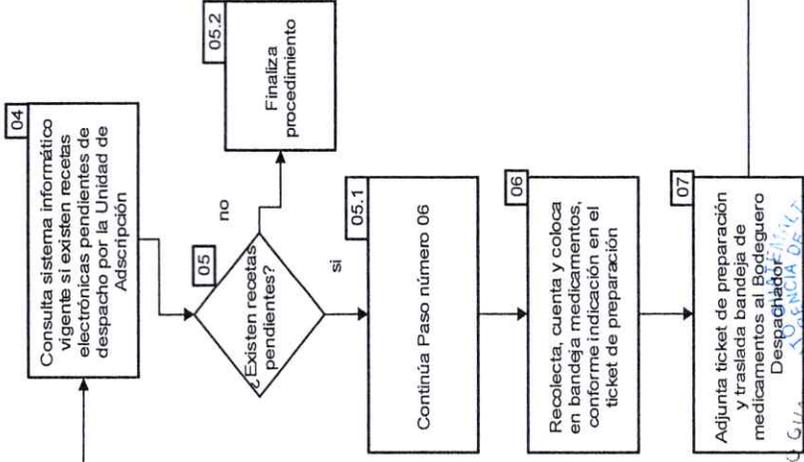
Pasos 30

Formas 00

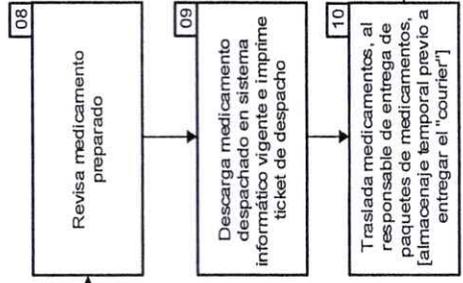
**Médico de la Clínica de la Empresa**



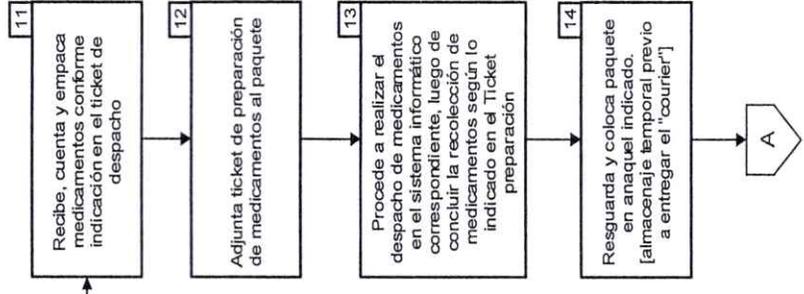
**Bodeguero preparador Unidad de Adscripción**



**Bodeguero despachador Unidad de Adscripción**



**Responsable de entrega de paquetes de medicamentos a domicilio de la Unidad de la Adscripción**



  
**INSTITUTO GUATEMALTECO DE MEDICINA PREVENTIVA Y CURATIVA**  
**SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA DE EMPRESAS**  
**SECRETARÍA DE SEGURIDAD SOCIAL**  
**JEFATURA DE SERVICIOS DE PRESTACIONES EN SALUD**  
**SUBGERENTE**  
**GUILLERMO ORELLANA**  
**ASISTENTE ADMINISTRATIVO**  
**10.8.2014**



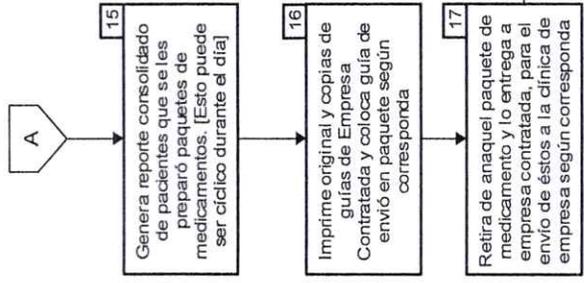
# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

Procedimiento: No. 13

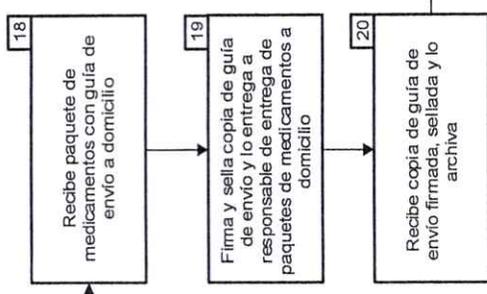
## SOLICITUD Y ENTREGA DE MEDICAMENTOS ODEMPA

Pasos 30 Formas 00

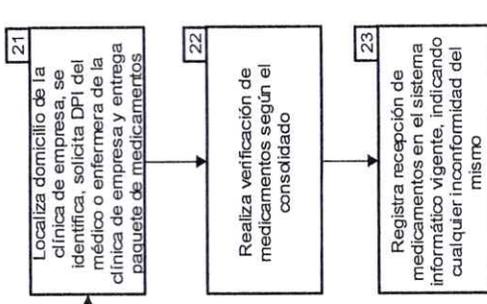
Responsable de entrega de paquetes de medicamentos a domicilio de la Unidad de la Adscripción



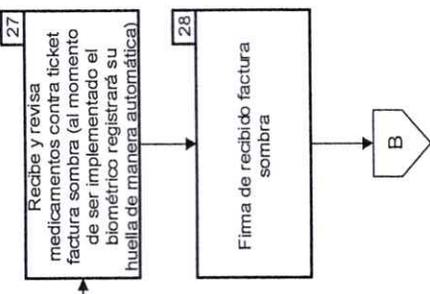
Empresa Contratada



Enfermera o a quien designe la clínica de empresa



Paciente/Afiliado



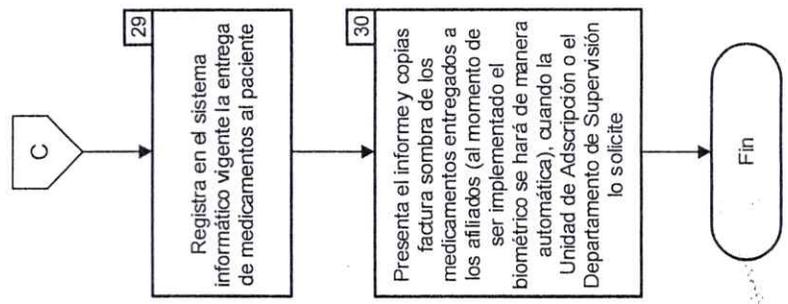


# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

Procedimiento: No. 13 SOLICITUD Y ENTREGA DE MEDICAMENTOS ODEMPA

Pasos 30 Formas 00

Enfermera o quien designe la Clínica de Empresa



Handwritten signature in blue ink.

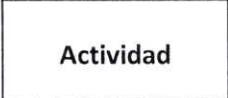
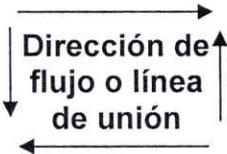
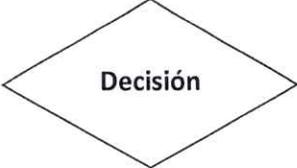
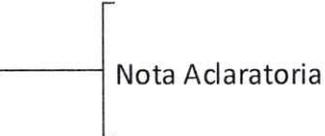
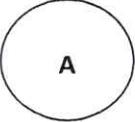
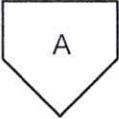
Handwritten number '94' in blue ink.



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SUBGERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

### VI. ANEXOS

#### Glosario de la simbología utilizada en Diagramas de Flujo

 <p>Actividad</p>	<b>Actividad:</b> Describe las operaciones o actividades que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
 <p>Dirección de flujo o línea de unión</p>	<b>Dirección de flujo o línea de unión:</b> Conecta los símbolos, señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
 <p>Decisión</p>	<b>Decisión o alternativa:</b> Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
 <p>Archivo Definitivo</p>	<b>Archivo definitivo:</b> Indica que se guarde un documento en forma permanente.
 <p>Nota Aclaratoria</p>	<b>Nota aclaratoria:</b> No forma parte del diagrama de flujo, es un elemento que se le adiciona a una operación o actividad para dar una explicación de ella.
 <p>A</p>	<b>Conector:</b> Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo, dentro de la misma hoja.
 <p>A</p>	<b>Conector de página:</b> Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.





## Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Subgerencia de Prestaciones en Salud

La Infrascrita Asistente Administrativo "A" de la Subgerencia de Prestaciones en Salud del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social,

### CERTIFICA:

La autenticidad de las fotocopias que anteceden, mismas que reproducen copia fiel de la **Resolución número setecientos guion SPS diagonal dos mil veintitrés (700-SPS/2023) de fecha tres de febrero de dos mil veintitrés**, la cual consta de tres hojas y del **"MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA"** contenido en ochenta y dos hojas, ambos documentos impresos únicamente en su lado anverso. En tal virtud, extendiendo, número, sello y firma la presente certificación para remitir a la **Subgerencia de Tecnología** para su publicación dentro del portal del Instituto, con base en el Artículo diez (10) del Acuerdo dieciocho diagonal dos mil siete (18/2007) del Gerente del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. La presente certificación está exenta del pago de timbres fiscales de conformidad con lo preceptuado en el Artículos cien (100) de la Constitución Política de la República de Guatemala y del Artículo diez (10), numeral uno (1) del Decreto treinta y siete guion noventa y dos (37-92) del Congreso de la República de Guatemala. En la ciudad de Guatemala, el día veinte de febrero de dos mil veintitrés.



**Isaura Beatriz Orellana Rivera**  
**Asistente Administrativo "A"**  
**Subgerencia de Prestaciones en Salud**

Vo.Bo.

**DR. FRANCISCO JAVIER GÓDINEZ JEREZ**  
**Subgerente**  
**Subgerencia de Prestaciones en Salud**



36