

ACUERDO No. 23/2013

**EL GERENTE DEL
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL,**

CONSIDERANDO:

Que el Instituto ha definido políticas institucionales de modernización administrativa, que permiten fortalecer la calidad de los servicios especializados que presta a los afiliados, pensionados, beneficiarios y jubilados, por lo que a través del Acuerdo No. 1212 de Junta Directiva de fecha 23 de octubre de 2007, se creó la Unidad de Consulta Externa de Enfermedades.

Que mediante el Acuerdo de Gerencia 34/2007 del 02 de noviembre de 2007, se asigna clave administrativa a la Unidad de Consulta Externa de Enfermedades y se dictan las acciones que debe realizar para su funcionamiento.

Que es necesario emitir un instrumento técnico administrativo que facilite la gestión y atención médica especializada que se brinda en la Unidad de Consulta Externa de Enfermedades.

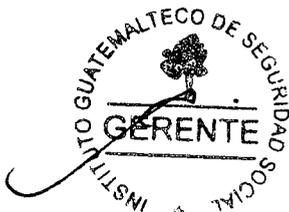
POR TANTO:

En el uso de las facultades que le confiere el Artículo 15 de la Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Decreto 295 del Congreso de la República de Guatemala.

ACUERDA:

ARTÍCULO 1. Aprobar el **MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD DE CONSULTA EXTERNA DE ENFERMEDADES**, el cual consta de carátula, índice y veintisiete (27) hojas impresas en el anverso y reverso, numeradas, firmadas y selladas por el secretario de la Gerencia, que forman parte de este Acuerdo.

ARTÍCULO 2. El cumplimiento y aplicación del Acuerdo y Manual es responsabilidad de la Dirección Médica y del personal asignado a la Unidad de Consulta Externa de Enfermedades.



ACUERDO No. 23/2013

ARTÍCULO 3. Las modificaciones o actualizaciones que se introduzcan al Manual, las efectuará el Gerente mediante la emisión de un Acuerdo y la sustitución total del contenido del mismo, a solicitud del Subgerente de Prestaciones en Salud, con las justificaciones que amerite y respalden los cambios.

ARTÍCULO 4. Cualquier situación no prevista expresamente o problema de interpretación que se presente en la aplicación del Manual, será resuelto conforme los lineamientos institucionales y en su orden, por la Dirección Médica de la Unidad de Consulta Externa de Enfermedades, Subgerente de Prestaciones en Salud y en última instancia por el Gerente del Instituto.

ARTÍCULO 5. El presente Acuerdo entra en vigencia el día siguiente de su emisión y complementa las disposiciones internas del Instituto.

Dado en la Ciudad de Guatemala, el doce de febrero de dos mil trece.



LIC. ARNOLDO ADÁN AVAL ZAMORA
GERENTE





MANUAL DE ORGANIZACIÓN UNIDAD DE CONSULTA EXTERNA DE ENFERMEDADES

Aprobado por Acuerdo del Gerente No. 23/2013 del 12 de febrero de 2013

GUATEMALA, FEBRERO 2013





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD DE CONSULTA EXTERNA DE ENFERMEDADES

ÍNDICE

	PÁGINA
I. INTRODUCCIÓN	3
II. ESTRUCTURA ORGÁNICA	3
III. ESTRUCTURA FUNCIONAL	3
IV. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA.....	6
V. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES	8
A. DIRECCIÓN.....	8
B. ÁREA MÉDICA.....	14
C. SERVICIOS TÉCNICOS.....	18
D. ADMINISTRACIÓN.....	38
VI. ORGANIGRAMAS.....	53
A. Organigrama Estructural.....	53
B. Organigrama Nominal	54



I. INTRODUCCIÓN

El Manual de Organización de la Unidad de Consulta Externa de Enfermedades, que en adelante, se denominará solamente "El Manual", describe la estructura orgánica, funcional y administrativa de la referida unidad; también establece las atribuciones y responsabilidades de los puestos de trabajo que la integran, para lograr eficiente y eficazmente el cumplimiento de los servicios que el Instituto brinda a afiliados, pensionados, beneficiarios y jubilados.

II. ESTRUCTURA ORGÁNICA

La Unidad de Consulta Externa de Enfermedades, tiene la estructura orgánica siguiente:

- A. DIRECCIÓN
- B. ÁREA MÉDICA
- C. SERVICIOS TÉCNICOS
- D. ADMINISTRACIÓN

III. ESTRUCTURA FUNCIONAL

La Unidad de Consulta Externa de Enfermedades, tiene las funciones siguientes:

GENERALES

- a. Promoción de la salud y prevención de riesgos de enfermedad.
- b. Atención en consulta externa relacionada con el Programa de Enfermedad y sus especialidades.
- c. Administración de terapias ambulatorias del Hospital General de Enfermedades y Gineco Oncológicas.
- d. Entrega en forma oportuna y transparente de las prestaciones en dinero contempladas en la Reglamentación vigente, a afiliados y derechohabientes.

ESPECÍFICAS

A. DIRECCIÓN

- 1. Planificar, organizar, dirigir, supervisar y evaluar el buen funcionamiento y operación de la Unidad de Consulta Externa de Enfermedades.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD DE CONSULTA EXTERNA DE ENFERMEDADES

2. Cooperar con los servicios administrativos de la Unidad.
3. Supervisar las actividades que desarrolla el personal médico asignado a la Unidad.
4. Supervisar que las áreas de trabajo mantengan existencia de medicamentos e insumos necesarios, para brindar atención médica eficiente.
5. Ejecutar Programas de Medicina Preventiva que estén dentro de su campo de acción.
6. Velar por la continuidad de actividades académicas y de docencia, relacionadas con las especialidades que atiende la consulta externa.
7. Aplicar en forma efectiva los reglamentos y disposiciones tanto de la Junta Directiva como de la Gerencia, relativos a su competencia.
8. Proponer reformas a los reglamentos y disposiciones tanto de la Junta Directiva como de la Gerencia, derivadas por su implementación, con la finalidad de mejorar la prestación de la atención médica y asistencial.

B. ÁREA MÉDICA

Depende de la Dirección de la Unidad de Consulta Externa de Enfermedades, está conformada por las clínicas de enfermedades, especialidades y de atención de terapias especiales; tiene asignadas las funciones siguientes:

1. Planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar las actividades de los servicios médicos, en la atención que se brinda a los pacientes.
2. Brindar atención médica por enfermedad y otras especialidades o subespecialidades de acuerdo con lo prescrito en los reglamentos de asistencia médica.
3. Prestar servicios de atención en caso de emergencia.
4. Evaluar clínicamente cada caso y ordenar el tratamiento correspondiente.
5. Establecer fechas para consulta y reconsulta de los pacientes.
6. Procurar el seguimiento a los tratamientos médicos prescritos.
7. Cooperar con los servicios de la consulta externa.
8. Promover actividades de docencia e investigación.
9. Aplicar en forma efectiva los reglamentos y disposiciones tanto de la Junta Directiva como de la Gerencia, relativas a la atención médica y asistencial.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD DE CONSULTA EXTERNA DE ENFERMEDADES

10. Atender inconformidades o sugerencias de los pacientes por la atención médica recibida.

C. SERVICIOS TÉCNICOS

Depende de la Dirección de la Unidad de Consulta Externa de Enfermedades y tiene asignadas las funciones siguientes:

1. Organizar los servicios adecuadamente para atender a los pacientes que acuden a la consulta externa de enfermedades.
2. Fomentar y colaborar en estudios de investigación relacionados con la atención de los pacientes.
3. Evaluar la necesidad de dotación de nuevo equipo para el óptimo desenvolvimiento de los servicios.
4. Supervisar y evaluar el desempeño del personal de los servicios respecto al trato que debe darse a los pacientes.
5. Procurar la existencia de medicamentos e insumos en cada servicio.
6. Verificar que el equipo de atención médica se encuentre en buen estado y preparado para cualquier emergencia.
7. Instruir periódicamente al personal técnico sobre el buen uso de los aparatos asignados a los servicios.
8. Promover y participar en actividades tendientes a ampliar la capacitación científica del personal en los diferentes servicios, que permita brindar cuidado seguro y libre de riesgo a los pacientes.
9. Procurar que las instalaciones de los servicios se encuentren con las condiciones higiénicas apropiadas, así como que el personal tenga una buena presentación.
10. Orientar a los afiliados, pensionados, beneficiarios y jubilados en los derechos y obligaciones que tienen ante el régimen de seguridad social.

D. ADMINISTRACIÓN

Depende de la Dirección de la Unidad de Consulta Externa de Enfermedades y tiene asignadas las funciones siguientes:

1. Planificar, organizar, dirigir, supervisar y evaluar las actividades de los servicios administrativos de la Unidad.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD DE CONSULTA EXTERNA DE ENFERMEDADES

2. Guardar, custodiar, controlar y mantener en buen estado los recursos institucionales asignados a la Unidad.
3. Supervisar el adecuado funcionamiento de la Unidad de Consulta Externa de Enfermedades y procurar por el mantenimiento y presentación de las mismas.
4. Supervisar el abastecimiento oportuno de insumos.
5. Supervisar la transparencia en el proceso de compras de acuerdo a las leyes y reglamentación vigente.
6. Procurar que la ejecución presupuestaria se realice conforme las metas establecidas en el plan operativo anual.
7. Procurar que se brinde atención, orientación e información a afiliados, pensionados, beneficiarios y jubilados; de manera oportuna, eficiente y cordial.
8. Aplicar en forma efectiva los reglamentos y disposiciones vigentes, tanto de la Junta Directiva como de la Gerencia, relativos a su competencia.

IV. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

Para el cumplimiento de sus funciones la Unidad de Consulta Externa de Enfermedades, está conformada con la estructura administrativa siguiente:

A. DIRECCIÓN

1. Director Médico
2. Subdirector Médico
3. Asistente Administrativo
4. Secretaria de Dirección Médica
5. Estadístico
6. Encargado de Relaciones Públicas

B. ÁREA MÉDICA

1. Jefe de Consulta Externa
2. Secretaria de Jefatura de Consulta Externa
3. Médico Especialista
4. Médico Residente

C. SERVICIOS TÉCNICOS

1. Registros Médicos
 - 1.1 Encargado de Registros Médicos
 - 1.2 Secretaria de Registros Médicos

- 1.3 Analista de Registros Médicos
- 1.4 Secretaria de Clínica de Consulta Externa de Especialidades
- 1.5 Secretaria de Admisión
- 1.6 Archivista

2. Farmacia y Bodega
 - 2.1 Jefe de Farmacia y Bodega
 - 2.2 Encargado de Bodega
 - 2.3 Responsable de Kardex
 - 2.4 Bodeguero Despachador de Medicamentos
 - 2.5 Secretaria

3. Sistema de Unidosis y Laboratorio de Mezclas
 - 3.1 Coordinador de Unidosis y Laboratorio de Mezclas
 - 3.2 Técnico en Farmacia
 - 3.3 Técnico en Laboratorio

4. Enfermería
 - 4.1 Superintendente de Enfermería
 - 4.2 Supervisora de Enfermería
 - 4.3 Jefe de Servicio de Enfermería
 - 4.4 Enfermera Graduada
 - 4.5 Auxiliar de Enfermería
 - 4.6 Ayudante de Enfermería
 - 4.7 Técnico en Hemodiálisis

5. Psicología
 - 5.1 Psicólogo

6. Trabajo Social
 - 6.1 Trabajador Social

D. ADMINISTRACIÓN

1. Administración
 - 1.1 Administrador
 - 1.2 Subadministrador
 - 1.3 Secretaria de Administración
 - 1.4 Encargado de Inventario
 - 1.5 Secretaria de Información y Orientación
 - 1.6 Piloto
 - 1.7 Agente de Seguridad
 - 1.8 Encargado de Mantenimiento

 - 1.9 Servicios Financieros
 - 1.9.1 Responsable de Fondo Rotativo
 - 1.9.2 Responsable de Presupuesto
 - 1.9.3 Responsable de Compras



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD DE CONSULTA EXTERNA DE ENFERMEDADES

- 1.9.4 Responsable de Elaboración de Exenciones de IVA
- 1.9.5 Responsable de Caja Chica

1.10 Servicios Contratados

- 1.10.1 Encargado de Servicios Contratados
- 1.10.2 Responsable de Pagos de Servicios Contratados

1.11 Soporte Local de Informática

- 1.11.1 Encargado de Informática
- 1.11.2 Técnico en Informática

1.12 Servicios Varios

- 1.12.1 Camarero
- 1.12.2 Mensajero

V. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

Las atribuciones y responsabilidades que se describen a continuación, no son limitativas, sino enunciativas que procuran orientar a los ocupantes de los diferentes puestos existentes en el Instituto.

A. DIRECCIÓN

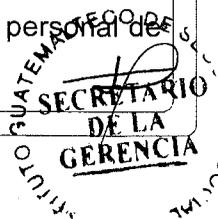
1. Director Médico

- a. Planifica, organiza, dirige, supervisa, controla y evalúa las actividades médicas, servicios técnicos y administrativas de la Unidad de Consulta Externa de Enfermedades.
- b. Promueve el buen funcionamiento de la Unidad de Consulta Externa de Enfermedades.
- c. Resuelve situaciones de emergencia.
- d. Atiende y procura la solución de distintos problemas que le presentan los pacientes y público en general.
- e. Informa a sus colaboradores de las disposiciones adoptadas en relación a traslados, promociones, permisos, permutas, ascensos y retiros de miembros del personal.
- f. Firma hojas de traslado de enfermos, trabajadores de la institución, informes, evaluaciones del personal en período de prueba, actas de toma de posesión del personal y constancias extendidas por trabajo social.
- g. Autoriza con su visto bueno las facturas por compras de materiales, medicamentos, equipo, consultas, exámenes médicos y procedimientos contratados.

- h. Coordina con la Administración y la División de Administración Financiera -DAF-, la elaboración, ejecución y control del presupuesto de egresos de la Unidad, conforme a la normativa vigente establecida por autoridad competente.
- i. Firma cheques de fondo rotativo interno y otros documentos de soporte que formen parte del expediente de compras.
- j. Supervisa el abastecimiento de insumos de la Unidad.
- k. Conoce, revisa y avala la correspondencia y otros documentos que ingresen a la Dirección.
- l. Solicita al encargado de Inventario de la Unidad de Consulta Externa de Enfermedades, información actualizada respecto al inventario de los servicios de la Unidad.
- m. Aplica y procura el cumplimiento de la normativa vigente del Instituto, y de ser necesario ejecuta sanciones disciplinarias al personal de la Unidad.
- n. Coordina la presentación y elaboración del proyecto de presupuesto de egresos de la Unidad de Consulta Externa de Enfermedades.
- o. Participa en la asignación de órdenes de compra a proveedores.
- p. Supervisa y evalúa el desempeño de los colaboradores.
- q. Coordina la realización de la sala situacional u otra metodología de análisis de la Unidad.
- r. Entrega informe mensual y anual de las actividades desarrolladas, cuando le sean requeridos.
- s. Preside el comité de nosocomiales y participa en otros Comités o Comisiones que existan o puedan llegar a establecerse en la Unidad.
- t. Coordina la elaboración del Plan Operativo Anual de la Unidad.
- u. Gestiona el trámite administrativo para dar baja, a bienes que ya no son de utilidad.
- v. Colabora con sus servicios, en caso de calamidad o emergencia nacional.
- w. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el jefe inmediato superior.

2. Subdirector Médico

- a. Planifica, organiza, dirige, controla y evalúa las actividades laborales del personal de la Unidad, en conjunto con el Director.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD DE CONSULTA EXTERNA DE ENFERMEDADES

- b. Coordina y supervisa la correcta ejecución de actividades asistenciales para garantizar la prestación de servicios médicos.
- c. Colabora en la elaboración y aplicación de procedimientos, normas, reglamentos, políticas y otras disposiciones internas.
- d. Revisa y autoriza con su firma: recetas, suspensiones, formularios y legalizaciones, entre otros documentos cuando corresponda.
- e. Firma cheques de fondo rotativo interno, por delegación o ausencia del Director Médico.
- f. Sustituye en funciones al Director Médico, en caso de ausencia.
- g. Presenta ante la Dirección Médica propuestas de proyectos y trabajos, así como soluciones a problemas que puedan suscitarse.
- h. Adjudica compras de medicamentos y material médico quirúrgico, por delegación del Director Médico conforme a la normativa vigente establecida por autoridad competente.
- i. Atiende y soluciona problemática presentada por pacientes y personal médico cuando la Jefatura de Consulta Externa, no logre solventar.
- j. Supervisa y elabora informes requeridos por el Departamento Legal, en relación a procesos de Amparos y otros documentos legales.
- k. Participa en la coordinación, elaboración e implementación del Plan Operativo Anual (POA), Memoria Anual de Labores, Plan Estratégico, así como otros planes y programas institucionales.
- l. Realiza evaluaciones e informes solicitados por autoridades superiores, cuando le sean requeridos.
- m. Supervisa y avala la producción y el registro de los datos estadísticos de la Unidad.
- n. Supervisa la calidad y existencia de medicamentos e insumos en la Unidad.
- o. Participa en comisiones o Comités que existan o puedan llegar a establecerse en la Unidad.
- p. Emite respuesta y da seguimiento a documentos como oficios y providencias, entre otros.
- q. Apoya en la realización de la sala situacional u otra metodología de análisis que se utilice en la Unidad.
- r. Colabora con sus servicios, en caso de calamidad o emergencia nacional.

- s. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo, que le asigne el jefe inmediato superior.

3. Asistente Administrativo

- a. Investiga y propone soluciones viables a las situaciones y/o problemas que puedan suscitarse en la Unidad de Consulta Externa de Enfermedades.
- b. Asigna y supervisa tareas del personal a su cargo.
- c. Asiste a su jefe inmediato en la planificación y ejecución de programas de trabajo, según el área de su competencia.
- d. Aplica y procura el cumplimiento de la normativa vigente del Instituto, y apoya en la ejecución de sanciones disciplinarias al personal de la Unidad.
- e. Revisa y analiza expedientes del personal de la Unidad, para tomar decisiones y emite opinión al respecto ante su jefe inmediato, de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- f. Participa en comisiones o Comités que existan o puedan llegar a establecerse en la Unidad.
- g. Detecta posibles necesidades de contratación de Recurso Humano y presenta propuestas viables.
- h. Elabora proyectos de contratación de personal ante la Subgerencia de Prestaciones en Salud, para los Renglones Presupuestarios 182 "Servicios Médicos Profesionales" y 022, para su aprobación.
- i. Elabora formulario RRHH-147 "Solicitud para Laborar Tiempo Extraordinario" de forma cuatrimestral, del personal que trabaja en la Unidad, ante la Subgerencia de Prestaciones en Salud.
- j. Lleva control de plazas autorizadas por Renglón 022, para ser distribuidas en los diferentes servicios de la Unidad.
- k. Elabora en Sistema de AS-400, Solicitud de Autorización para contratar personal transitorio/provisional.
- l. Envía a Subgerencia de Recursos Humanos solicitud de autorización para contratar personal transitorio/provisional. (Propuestas de Contratación)
- m. Graba tomas de posesión en el Sistema de AS-400, de Solicitudes de Autorización para contratar personal transitorio/provisional. (Propuestas de Contratación), enviadas previamente a la Subgerencia de Recursos Humanos.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD DE CONSULTA EXTERNA DE ENFERMEDADES

- n. Envía a Subgerencia de Recursos Humanos, constancias de participación o de bodas, por licencias otorgadas a personal de la Unidad.
- o. Elabora planilla de forma mensual, para pago de Tiempo Extraordinario autorizado, del personal que labora en la Unidad.
- p. Envía vía correo electrónico listado de Suspensiones Médicas del personal que labora en la Unidad.
- q. Elabora listado de permisos autorizados al personal que labora en la Unidad y lo remite a la Subgerencia de Recursos Humanos.
- r. Realiza Publicaciones de Compras sin Concurso en Sistema de Contrataciones y Adquisiciones del Estado de Guatemala, (Guatecompras), como requisito para expediente de pago de los profesionales médicos contratados bajo el Renglón Presupuestario 182.
- s. Autoriza órdenes de compra en el Sistema de Gestión (SIGES), para pago de los profesionales médicos contratados bajo el Renglón Presupuestario 182.
- t. Apoya en la realización de la Sala Situacional u otra metodología de análisis que se utilice en la Unidad.
- u. Participa en la coordinación, elaboración e implementación del POA, Memoria Anual de Labores, Plan Estratégico, así como otros planes y programas institucionales.
- v. Vela por el orden y limpieza del área de trabajo.
- w. Elabora informe de labores cuando el jefe inmediato así lo solicite.
- x. Colabora con sus servicios, en caso de calamidad o emergencia nacional.
- y. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo, que le asigne el jefe inmediato superior.

4. Secretaria de Dirección Médica

- a. Elabora y envía oficios, providencias, entre otros documentos.
- b. Recibe, controla, despacha y archiva la correspondencia.
- c. Transcribe documentos relacionados con proyectos, sanciones, trámites administrativos y otros.
- d. Controla, recibe y realiza llamadas telefónicas, envía y recibe vía fax documentos institucionales y otros inherentes al cargo que desempeña.
- e. Fotocopia documentos, toma y transcribe dictados.

- f. Facciona y certifica Actas de toma de posesión, así como de recepción de medicamentos y las envía a donde corresponda.
- g. Solicita por escrito a las diferentes dependencias médicas del Instituto expedientes médicos, informes de exámenes entre otros, cuando lo solicite el Director Médico.
- h. Solicita materiales y útiles de oficina, para la Dirección Médica.
- i. Ordena, archiva documentos, atiende a pacientes y público en general que asiste a la Dirección.
- j. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el jefe inmediato superior.

5. Estadístico

- a. Recopila información obtenida de los sistemas correspondientes a la Consulta Externa y a Farmacia y Bodega, para ingresarla al Sistema de Información Gerencial WINSIG, relacionada a la Unidad de Consulta Externa de Enfermedades.
- b. Proporciona asistencia de datos estadísticos a los médicos.
- c. Ingresa al sistema correspondiente a la Consulta Externa, la información contenida en el formulario SPS-465 "Solicitud de Atención Médica a Entidades Estatales, Privadas o Médicos Particulares" proporcionado al paciente, con los datos siguientes: nombre, número de afiliación, nombre del código, nombre del diagnóstico médico, precio y proveedor.
- d. Elabora respuestas a solicitudes de estadísticas cuando lo solicite el Director Médico.
- e. Procura que la información obtenida en los sistemas correspondientes a la Consulta Externa y a Farmacia y Bodega, coincida exactamente con la información proporcionada por los diferentes servicios.
- f. Elabora informe estadístico en los primeros cinco (5) días del mes y lo presenta a la Dirección, para su envío a donde corresponda.
- g. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el jefe inmediato superior.

6. Encargado de Relaciones Públicas

- a. Coordina el trabajo de los colaboradores a su cargo y de acuerdo a las actividades del día.
- b. Supervisa y procura la atención brindada a los pacientes.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD DE CONSULTA EXTERNA DE ENFERMEDADES

- c. Elabora informe y adjunta fotografías de actividades relacionadas a la Unidad de Consulta Externa de Enfermedades.
- d. Procura la atención de pacientes especiales.
- e. Colabora en la organización de actividades y discursos relacionados a la Unidad de Consulta Externa de Enfermedades.
- f. Interviene como maestro de ceremonias en actividades relacionadas con la Unidad de Consulta Externa de Enfermedades.
- g. Elabora propuestas de planes de trabajo para mejorar la atención a pacientes.
- h. Procura la comunicación constante con la autoridad superior y médicos para la solución de problemas relacionados a la Unidad de Consulta Externa de Enfermedades.
- i. Procura el monitoreo de información institucional y otros medios de información.
- j. Elabora material informativo tales como afiches, volantes y otros.
- k. Participa en la sala situacional de la Unidad de Consulta Externa de Enfermedades.
- l. Coordina programas para calificar el servicio que se brinda a los afiliados, pensionados, beneficiarios y jubilados que asisten a la Unidad de Consulta Externa de Enfermedades.
- m. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el jefe inmediato superior.

B. ÁREA MÉDICA

1. Jefe de Consulta Externa

- a. Supervisa el trabajo y administra efectivamente la atención médica que se le brinda al paciente por enfermedad y especialidad.
- b. Sustituye a médicos asignados a las clínicas, en casos justificados y por urgencia comprobada o cuando la cobertura de la atención lo demande.
- c. Autoriza las prórrogas de suspensiones de 26 a 39 semanas de incapacidad temporal, para efectos de pago de subsidio, con visto bueno de la Dirección.
- d. Supervisa que se cumpla con la normativa en la prescripción de medicamentos.
- e. Aprueba los datos estadísticos generados en las clínicas.

- f. Supervisa que los médicos tratantes realicen la consulta al Departamento de Medicina Legal y Evaluación de Incapacidades, para conocer si se declara la enfermedad como irreversible e incapacitante para el trabajo.
- g. Supervisa que los médicos tratantes, elaboren los certificados médicos y las evaluaciones de enfermedades de alto costo social y económico, que son incapacitantes e irreversibles, según el Departamento de Medicina legal y Evaluación de Incapacidades, para emitir respuesta a las solicitudes.
- h. Acude a reuniones clínicas, técnicas o administrativas establecidas por la Dirección.
- i. Conoce, aplica y cumple los reglamentos y normativos del Instituto, inherentes a su cargo.
- j. Controla el cumplimiento de horario de entradas y salidas, así como permisos del personal a su cargo.
- k. Controla la existencia de insumos y funcionamiento del equipo de las clínicas de consulta externa.
- l. Participa en la sala situacional de la Unidad de Consulta Externa de Enfermedades.
- m. Resuelve los problemas que se presenten en la Unidad como: recetas, citas, traslados, exámenes especiales, procedimientos y prestaciones.
- n. Participa en comisiones o Comités que existan o puedan llegar a establecerse en la Unidad.
- o. Participa en la elaboración del Plan Operativo Anual de la Unidad.
- p. Supervisa el trabajo y atención médica que brindan los médicos asignados a dicha Unidad.
- q. Colabora con sus servicios, en caso de calamidad o emergencia nacional.
- r. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el jefe inmediato superior.

2. Secretaria de Jefatura de Consulta Externa

- a. Orienta y ayuda a los pacientes en trámites administrativos que solicitan.
- b. Controla, recibe, envía, despacha y archiva la correspondencia interna y externa.
- c. Recibe solicitudes de prórrogas de semanas de suspensión.
- d. Transcribe documentos relacionados con certificados médicos, informes, trámites administrativos y otros.

- e. Controla los certificados médicos.
- f. Controla, recibe y realiza llamadas telefónicas, envía y recibe vía fax documentos institucionales y otros inherentes al cargo que desempeña.
- g. Solicita expedientes médicos al archivo.
- h. Controla los expedientes médicos que devuelve al archivo.
- i. Entrega formularios de recetas, cuando se interrumpe el sistema y realiza la gestión para renovación de recetas.
- j. Transcribe certificaciones de actas volantes.
- k. Solicita exámenes de pacientes a dependencias médicas.
- l. Solicita materiales y útiles de oficina.
- m. Analiza expedientes que ingresan, para trámites según corresponda.
- n. Procura por la realización de la limpieza del área de trabajo.
- o. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el jefe inmediato superior.

3. Médico Especialista

- a. Atiende pacientes en su especialidad en consulta externa y según referencias programadas.
- b. Determina la necesidad de hospitalización, en casos que así lo requieran.
- c. Atiende al personal de la Unidad, por el programa de enfermedad y determina la referencia que el caso amerite.
- d. Registra los datos de pacientes atendidos en los formularios correspondientes.
- e. Brinda asistencia de diagnóstico, abordaje terapéutico, seguimiento y finalización del caso.
- f. Revisa historial clínico, verifica los datos y avala con su firma los diagnósticos.
- g. Analiza, interpreta y emite diagnóstico sobre análisis y exámenes que haya solicitado para el paciente, según la especialidad.
- h. Vigila la administración de medicamentos o tratamientos de su nivel de atención.

- i. Efectúa interconsultas con otros especialistas.
- j. Aplica técnicas actualizadas en la atención al paciente, para limitar costos en atención con diagnósticos y tratamientos clínicos acertados.
- k. Avala con su firma recetas, requisiciones, dictámenes médicos, exámenes y otros documentos.
- l. Asesora al personal médico a su cargo, según su especialidad.
- m. Participa en programas médico-científicos que estén dentro de su campo de acción.
- n. Notifica al jefe inmediato superior las inconveniencias, o irregularidades que sucedan, durante la jornada laboral.
- o. Conoce, aplica y cumple los reglamentos y normativas del Instituto, inherentes a su cargo.
- p. Colabora con el jefe inmediato superior y la Dirección Médica, en formular normas necesarias para el eficiente funcionamiento de la Unidad.
- q. Elabora y formula informes médicos solicitados por el jefe inmediato superior.
- r. Participa en comisiones o Comités que existan o puedan llegar a establecerse en la Unidad.
- s. Colabora con sus servicios, en caso de calamidad o emergencia nacional.
- t. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el jefe inmediato superior.

4. Médico Residente

- a. Cumple con las atribuciones delimitadas en el Programa Piramidal de Residentes en su especialidad.
- b. Cumple con el horario contratado y disposiciones internas de la Unidad.
- c. Atiende pacientes de consulta externa o emergencias, eventualmente y anota los datos requeridos que deben registrarse en libro de emergencias.
- d. Conoce, aplica y cumple los reglamentos y normativas del Instituto, en el cargo y responsabilidad asignado.
- e. Actúa como auxiliar de las actividades de los médicos especialistas al servicio de la Unidad.

- f. Refiere al médico especialista, los casos que considera sea conveniente por la especialidad en tratamiento y conforme las normas específicas dentro de la Unidad.
- g. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el jefe inmediato superior.

C. SERVICIOS TÉCNICOS

1. Registros Médicos

1.1 Encargado de Registros Médicos

- a. Planifica, controla, dirige y supervisa el buen funcionamiento y desempeño del personal de admisión, archivo y secretaría de clínicas de consulta externa de especialidades.
- b. Organiza y distribuye el trabajo en los diferentes puestos y planifica la rotación de personal periódicamente, según las necesidades del servicio.
- c. Emite respuesta a la correspondencia administrativa y analiza expedientes médicos de ingresos, egresos y ambulatorios.
- d. Solicita a las dependencias médicas hojas de traslado de pacientes, que ingresan con hoja de consulta y que según criterio del médico solicita que continúe en tratamiento en esa Unidad.
- e. Atiende a personal y comisiones de diferentes dependencias del Instituto, miembros de la Procuraduría de los Derechos Humanos y Ministerio Público, conjuntamente con la Dirección.
- f. Resuelve problemas de pacientes que se presenten referentes a los derechos que les asisten.
- g. Brinda asesoría relacionada a calificación de derechos y manejo del expediente médico a personal de las regiones metropolitana y departamental.
- h. Solicita informes de afiliación a la División de Inspección.
- i. Entrega papelería que se maneja en registros médicos, al personal a su cargo.
- j. Controla el registro de pacientes no afiliados al régimen de seguridad social.
- k. Reporta traslados que están mal elaborados, a las autoridades superiores.
- l. Autoriza permisos del personal a su cargo, firma requisiciones a bodega y solicita a la administración, personal supernumerario.

- m. Procura por el abastecimiento necesario de papelería e insumos en bodega.
- n. Acude a capacitaciones, talleres, seminarios, otros; inherentes al trabajo.
- o. Capacita y programa reuniones periódicas con el personal de registros médicos de la Unidad.
- p. Envía casos concluidos y faltistas a la Sección de Registros Médicos y Bioestadística.
- q. Analiza informes de la División de Inspección, en el que se informa que no llenan los requisitos para ser afiliados al Seguro Social, para iniciar el trámite de la Resolución respectiva.
- r. Elabora solicitudes de mantenimiento y reparación de mobiliario y equipo, de registros médicos.
- s. Asiste a reuniones y capacitaciones convocadas por las autoridades superiores.
- t. Solicita expedientes depurados a la Sección de Registros Médicos y Bioestadística, por medio de vale respectivo.
- u. Controla y entrega estadística de producción del personal de secretaría y admisión, la cual extrae del sistema correspondiente a la Consulta Externa.
- v. Participa en comisiones o Comités que existan o puedan llegar a establecerse en la Unidad.
- w. Participa en el comité de auditoría médica de la Unidad y en la elaboración del POA.
- x. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el jefe inmediato superior.

1.2 Secretaria de Registros Médicos

- a. Recibe diariamente correspondencia de las diferentes oficinas subsidiarias de prestaciones en dinero.
- b. Controla diariamente en el sistema el registro de la correspondencia recibida.
- c. Revisa, corrige y envía diariamente formularios a la Oficina Subsidiaria de Prestaciones en Dinero.
- d. Solicita semanalmente los expedientes depurados del archivo, a la Sección de Registros Médicos y Bioestadística, por medio de vale.
- e. Elabora hojas de consulta y gestiona las firmas correspondientes, para enviar pacientes a evaluación, al Departamento de Medicina Legal y Evaluación de Incapacidades.

- f. Fotocopia expedientes médicos en los casos que el original se traslada para consulta al Departamento de Medicina Legal y Evaluación de Incapacidades, para darle continuidad de tratamiento al paciente cuando solicita servicios médicos.
- g. Procura por el abastecimiento necesario de papelería e insumos en la bodega.
- h. Brinda asesoría al personal del área departamental y administrativa sobre calificación de derechos y manejo de formularios del expediente médico.
- i. Resuelve problemas administrativos que se presenten con el personal de consulta externa en coordinación con el Jefe de Consulta Externa.
- j. Resuelve problemas de afiliados y patronos que se presenten referentes a los derechos que les asisten.
- k. Envía solicitudes de afiliación a la División de Inspección y recibe informes.
- l. Procura por el control de la papelería administrativa de registros médicos.
- m. Transcribe actas, informes y otros documentos administrativos.
- n. Elabora vales de expedientes médicos solicitados por el Encargado de Registros Médicos.
- o. Coordina el envío de expedientes médicos y logística con el Encargado de Registros Médicos del Hospital General de Enfermedades, relacionados con ingresos, egresos y ambulatorios.
- p. Fotocopia el expediente médico de los casos en los cuales el Ministerio Público, por medio de orden de Juez competente, solicite el secuestro del mismo. Lo anterior, para continuar con la asistencia médica cuando el paciente lo solicite.
- q. Analiza los expedientes de solicitudes enviadas a Registros Médicos.
- r. Recibe y revisa expedientes egresados del Hospital General de Enfermedades, para entregar al archivo diariamente.
- s. Otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el jefe inmediato superior.

1.3 Analista de Registros Médicos

- a. Solicita diariamente expedientes al archivo por medio de listado.
- b. Analiza expedientes, para emitir respuesta a consultas que efectúan las diferentes dependencias médicas del Instituto y de la propia Unidad de Consulta Externa de Enfermedades.

- c. Elabora diariamente, respuesta a solicitudes de las oficinas subsidiarias de prestaciones en dinero.
- d. Elabora oficios por cambio de número de afiliación y notifica a la oficina subsidiaria de prestaciones en dinero.
- e. Controla las carpetas de expedientes, para cambiarlas cuando pasan a pensionados.
- f. Revisa las incidencias por conteo de 26 semanas por desempleo y en el caso que amerite 45 días postparto de las pacientes que ingresan con No. de Afiliación, nombre y fecha de finalización del desempleo.
- g. Elabora oficios de solicitud de prórroga, de las 13 semanas más de suspensión, por cumplir 26 semanas de tratamiento para pago de subsidio al Jefe de Consulta Externa.
- h. Realiza llamadas telefónicas a las dependencias médicas, para verificar el número de afiliación o cuando se presente algún problema con el expediente médico.
- i. Controla, recibe y realiza llamadas telefónicas, institucionales y otras inherentes al cargo que desempeña.
- j. Procura por el control de la correspondencia y papelería que recibe y envía.
- k. Entrega diariamente expedientes médicos o vales al archivo por medio de conocimiento.
- l. Controla los registros de estadística de producción de su competencia.
- m. Controla el registro de pacientes con enfermedad irreversible e incapacitante, que cumplan 39 semanas de suspensión de labores, para informar al Jefe de Consulta Externa.
- n. Fotocopia expedientes médicos en los casos que el original se traslada para consulta al Departamento de Medicina Legal y Evaluación de Incapacidades, para darle continuidad de tratamiento al paciente cuando solicite los servicios.
- o. Traslada a la Dirección, expedientes médicos de pacientes, para ser evaluados en el Departamento de Medicina Legal y Evaluación de Incapacidades.
- p. Controla el registro de expedientes médicos de pacientes, que el Departamento de Medicina Legal y Evaluación de Incapacidades devuelve, e informa que la enfermedad es irreversible no incapacitante, para unificarlos con los provisionales que se encuentran en el archivo.
- q. Realiza gestión al Departamento de Trabajo Social, para que oriente a los pacientes que su enfermedad es declarada irreversible e incapacitante, por el Departamento de Medicina Legal y Evaluación de Incapacidades.

- r. Brinda orientación a pacientes acerca del conteo de semanas.
- s. Resuelve consultas del personal de registros médicos.
- t. Revisa diariamente las incidencias en el archivo, para solicitud de expedientes por el vencimiento de semanas.
- u. Sustituye en funciones, al Encargado de Registros Médicos en caso de ausencia.
- v. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el jefe inmediato superior.

1.4 Secretaria de Clínica de Consulta Externa de Especialidades

- a. Orienta y atiende a pacientes que solicitan información y atención médica.
- b. Controla, recibe y realiza llamadas telefónicas, envía y recibe vía fax documentos institucionales y otros inherentes al cargo que desempeña.
- c. Suministra en el sistema correspondiente, asistencia a pacientes y controla el registro de pacientes faltistas donde corresponda.
- d. Controla el registro de pacientes que ingresarán por consulta externa, al Hospital General de Enfermedades.
- e. Revisa expedientes de los pacientes que pasan a consulta diariamente, según especialidad.
- f. Realiza llamadas telefónicas para dar seguimiento a los pacientes que no se han presentado a citas, previo a elaborar caso concluido.
- g. Revisa órdenes médicas y anota la fecha de la próxima cita, en el carné del paciente.
- h. Elabora incidencias de pacientes que se encuentran suspensos de labores.
- i. Elabora formulario SPS-147 Control de Asistencia, cuando corresponda y lo envía a la Oficina Subsidiaria de Prestaciones en Dinero.
- j. Elabora y suministra diariamente papelería y formularios que correspondan, a pacientes que asisten a sus citas según su especialidad.
- k. Envía papelería para el pago de prestaciones en dinero, entre otros.
- l. Registra y controla los expedientes médicos utilizados, para enviarlos al archivo que corresponda.
- m. Realiza y traslada al Jefe de Consulta Externa, informe de pacientes que no asisten a la cita programada, en las clínicas de Nefrología y Neumología.

- n. Solicita a la División de Inspección, informes de pacientes con enfermedades de alto costo social y económico.
- o. Registra, controla, extrae y archiva expedientes médicos e informes de laboratorio (clínica de Infectología).
- p. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el jefe inmediato superior.

1.5 Secretaria de Admisión

- a. Recibe y califica certificados de trabajo, hojas de traslado y de consulta de todas las Dependencias Médicas.
- b. Solicita al paciente tarjeta de afiliación y documento de identificación, para elaborar expediente médico respectivo.
- c. Controla y registra los expedientes médicos nuevos.
- d. Solicita al archivo, expedientes médicos.
- e. Prepara e ingresa expedientes médicos de pacientes sin cita programada.
- f. Reporta papelería que no está bien elaborada.
- g. Controla, recibe y realiza llamadas telefónicas, envía y recibe vía fax documentos institucionales y otros inherentes al cargo que desempeña.
- h. Controla estadística de producción de hojas de traslado recibidas.
- i. Traslada expedientes médicos a las clínicas y al archivo, según corresponda.
- j. Solicita a la División de Inspección, informe de pacientes con enfermedades de alto costo social y económico.
- k. Recibe ingresos ambulatorios y elabora suspensión de los mismos.
- l. Controla el envío de certificados de incapacidad, facilita información a los pacientes, elabora carné de primer ingreso y reposiciones de éste.
- m. Entrega certificados de incapacidad a pacientes de egresos ambulatorios.
- n. Asigna cita a pacientes de cirugías ambulatorias.
- o. Elabora incidencias de pacientes que se encuentran suspensos de labores.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD DE CONSULTA EXTERNA DE ENFERMEDADES

- p. Envía papelería para el pago de prestaciones en dinero, entre otros.
- q. Lleva el control de suspensiones y altas de pacientes que son miembros del personal del Instituto y del Ministerio de Educación.
- r. Controla diariamente el registro de Certificados de trabajo en el sistema que corresponda.
- s. Envía suspensiones y altas de miembros del personal a la Subgerencia de Recursos Humanos.
- t. Entrega a los miembros del personal, la papelería de suspensiones que fue rechazada por la Subgerencia de Recursos Humanos.
- u. Entrega diariamente hojas de traslado a secretaría de clínicas de Consulta Externa de especialidades.
- v. Requiere apoyo al médico tratante por diagnóstico mal referido.
- w. Lleva control de clasificación de hojas de traslado de la especialidad de Urología.
- x. Envía al Departamento de Patronos los Certificados de Trabajo, visados por Infectología.
- y. Registra información de esposas beneficiarias en el sistema que corresponda.
- z. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el jefe inmediato superior.

1.6 Archivista

- a. Localiza y entrega expedientes, según listados de pacientes citados en las diferentes clínicas de especialidades.
- b. Entrega en días específicos de la semana, expedientes médicos a las clínicas de nefrología, neumología, oncología y urología, para la atención de recetas de esas especialidades.
- c. Entrega de expedientes para Quimioterapia.
- d. Archiva expedientes médicos conforme normativa vigente.
- e. Resguarda y lleva control de los expedientes médicos a su cargo.
- f. Procura por el ordenamiento de los expedientes en el archivo clínico, así como cada uno de ellos con su respectivo sujetador.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD DE CONSULTA EXTERNA DE ENFERMEDADES

- g. Retira expedientes que se encuentran en las diferentes áreas y servicios de la Unidad, llenando el respectivo vale.
- h. Coordina la solicitud de expedientes al Hospital General de Enfermedades.
- i. Elabora listado de expedientes médicos que solicitan los diferentes Departamentos, Servicios, comisiones de médicos y personal de la Unidad, para estudio y otros.
- j. Elabora listado de ingresos ambulatorios.
- k. Entrega de expedientes médicos solicitados por Auditoría Interna, Auditoría Médica, Servicio de Exámenes Especiales, Servicio de Nefrología, Prestaciones en Dinero, Infectología, Trabajo Social, Estadística, Analistas, listados de ingresos ambulatorios, Comisiones de médicos para estudios y otros.
- l. Entrega de expedientes con vale para Dirección Médica, Jefatura de especialidades y/o diferentes servicios de la Unidad.
- m. Busca expedientes cuando los pacientes ingresan por emergencia.
- n. Recibe por conocimiento los expedientes de las diferentes clínicas y servicios de la Unidad, si todo está correcto.
- o. Controla, archiva y resguarda informes de laboratorio, patología, Rayos X, ultrasonidos, exámenes especiales y otros.
- p. Elabora listado de estudios recibidos, los ingresa al sistema respectivo y los entrega al archivo clínico para ser agregados al expediente correspondiente.
- q. Sustituye y colabora en los diferentes puestos de registros médicos en caso de emergencia.
- r. Controla, recibe y realiza llamadas telefónicas, envía y recibe vía fax documentos institucionales y otros inherentes al cargo que desempeña.
- s. Cubre en otras áreas cuando sea requerido por la Encargada de Registros Médicos.
- t. Atiende al personal de la Unidad de Consulta Externa de Enfermedades y público en general.
- u. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo, que le asigne el jefe inmediato superior.

2. Farmacia y Bodega

La estructura funcional y administrativa, así como las atribuciones y responsabilidades del personal de Farmacia y Bodega, no se detallan en este Manual, ya que han sido contemplados en normativa vigente y aprobada por Gerencia, la cual contiene el Manual de





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD DE CONSULTA EXTERNA DE ENFERMEDADES

Organización de Farmacias y Bodegas; razón por la que debe circunscribirse a lo establecido en tal normativa.

3. Sistema de Unidosis y Laboratorio de Mezclas

3.1 Coordinador de Unidosis y Laboratorio de Mezclas

- a. Planifica, organiza, asigna, dirige y controla las actividades del personal de Unidosis y Laboratorio de Mezclas.
- b. Asesora al personal médico o paramédico sobre medicamentos, así como técnicas de reconstitución o dilución de medicamentos en general que se preparan en el área de Laboratorio de Mezclas.
- c. Atiende y procura la resolución de dudas o problemas que tenga el personal de Unidosis, así como de Laboratorio de Mezclas.
- d. Planifica, organiza y dirige las actividades correspondientes a la entrega y almacenamiento de medicamentos, tomando en cuenta el método de rotación PEPS (Primero en entrar, primero en salir).
- e. Supervisa fechas de vencimiento de los medicamentos que forman parte del inventario, con el objeto de tomar medidas y evitar pérdidas de los mismos.
- f. Elabora pedidos a farmacia y bodega conforme listado de medicamentos e inventario mensual.
- g. Procura por la correcta distribución y entrega de medicamentos al personal de enfermería.
- h. Coordina la elaboración del consolidado diario de medicamentos.
- i. Procura por el seguimiento farmacoterapéutico a pacientes seleccionados de acuerdo con el diagnóstico, estado crítico y tratamiento.
- j. Supervisa la elaboración y actualización de los niveles mínimos y máximos de medicamentos, de acuerdo con el historial de consumo.
- k. Supervisa elaboración de diversos informes mensuales o cuando ser requerido por autoridades competentes, así como las requisiciones a Bodega Local (DAB -75).
- l. Avala con su firma oficios, providencias e informes.
- m. Participa en la elaboración del POA, así como del informe anual de actividades del sistema de Unidosis.
- n. Participa en el comité terapéutico local.

- o. Colabora con sus servicios, en caso de calamidad o emergencia nacional.
- p. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el jefe inmediato superior.

3.2 Técnico en Farmacia.

- a. Elabora diariamente recuento físico de existencias de medicamentos.
- b. Calcula unidades por dosificación y anota las cantidades en la copia de órdenes de medicamentos.
- c. Fracciona, empaca, etiqueta y reenvasa medicamentos.
- d. Traslada requisiciones a farmacia y bodega.
- e. Almacena medicamentos y demás suministros en cajetines debidamente identificados (código, descripción) con base en consolidado diario del servicio, además realiza su respectiva limpieza y desinfección.
- f. Registra temperatura de refrigeración, congelación y porcentaje de humedad, y verifica que se encuentre dentro del rango aceptable, cualquier diferencia informar a coordinación de Unidosis y Laboratorio de Mezclas.
- g. Elabora las estadísticas de consumo de medicamentos de los servicios a su cargo.
- h. Lleva control de medicamentos considerados de cuidado especial, alto costo, de poco uso u otra razón que justifique su monitoreo específico.
- i. Provee de diversos medicamentos y demás suministros, con base a requisición a Bodega Local (Dab-75)
- j. Clasifica medicamentos y demás suministros que por su naturaleza requieran almacenaje a temperatura ambiente, refrigeración o congelación (según especificaciones del fabricante) así como bajo el sistema PEPS (primero en entrar, primero en salir).
- k. Lleva control de fechas de vencimiento, de todos aquellos suministros que tienen una fecha de vencimiento menor o igual a seis meses.
- l. Lleva registro de devoluciones de medicamentos.
- m. Fotocopia recetas, y entrega a personal de Laboratorio, para respectiva firma y sello médico, así como de clínica respectiva, para aquellos pacientes que tienen programadas sus terapias durante la semana.
- n. Mantiene actualizado el registro de tarjetas para control de suministros Formulario de SPS-922, registrando en el mismo los ingresos, egresos, saldos, precios, fechas de

vencimiento, lotes y demás información. Así también toma en cuenta al registrar la información no tenga manchones, borrones ni ningún tipo de alteración en las tarjetas.

- o. Realiza limpieza constantemente a los cajetines, estanterías, mesas y áreas de trabajo.
- p. Efectúa recuento de despachos, órdenes de medicamentos y elabora el consolidado.
- q. Realiza el inventario de las existencias del sistema correspondiente.
- r. Guarda y custodia los medicamentos ingresados a través del sistema correspondiente.
- s. Guarda y custodia las tarjetas de suministro, formularios, requisiciones, devoluciones, así como cualquier información relacionada con las mismas.
- t. Guarda y custodia de todos los insumos y documentación de manera física como electrónica.
- u. Apoya al Laboratorio de Mezclas en los casos que sean necesarios.
- v. Colabora con sus servicios, en caso de calamidad o emergencia nacional.
- w. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el jefe inmediato superior.

3.3 Técnico en Laboratorio.

- a. Prepara y entrega diversos tipos de mezcla, con base a orden de Unidosis y a normas y procedimientos establecidos, previa confirmación de presencia de pacientes.
- b. Provee semanalmente de diversos suministros, con base en los registros de niveles máximos y mínimos.
- c. Clasifica suministros que por su naturaleza requieran almacenaje a temperatura ambiente, refrigeración o congelación (según especificaciones del fabricante), utilizando el sistema PEPS (Primero en entrar, primero en salir)
- d. Lleva control de fechas de vencimiento en libro respectivo, registrando todos aquellos suministros que tiene una fecha de vencimiento menor o igual a seis meses, e informar a Coordinadora de Unidosis- Laboratorio de Mezclas al respecto.
- e. Guarda y custodia todos los insumos y equipos, así como documentación relacionada.

- f. Solicita órdenes de medicamentos SPS-701 "Orden de Medicamentos" o SPS-729 "Orden de Medicamentos y Preparación de Mezclas".
- g. Registra diariamente información relacionada con la preparación de mezclas, en el libro respectivo.
- h. Mantiene el área en general bajo condiciones de limpieza y desinfección periódica, evitando cualquier fuente de contaminación.
- i. Elabora reportes estadísticos diarios, mensuales y cuando sean requeridos.
- j. Toma y registra temperatura de refrigeración y verifica que se encuentre dentro del rango aceptable, cualquier diferencia, informa a Coordinadora de Unidosis-Laboratorio de Mezclas.
- k. Mantiene suministros en cajetines debidamente identificados (código y descripción).
- l. Clasifica y elimina los desechos, de acuerdo con las normativas internas.
- m. Apoya al Servicio de Unidosis cuando sea requerido.
- n. Revisa que los aparatos eléctricos queden desconectados al finalizar la jornada laboral, para evitar que puedan sobrecalentarse.
- o. Colabora con sus servicios, en caso de calamidad o emergencia nacional.
- p. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el jefe inmediato superior.

4. Enfermería

4.1 Superintendente de Enfermería

- a. Planifica, organiza, dirige, controla y evalúa la atención de los servicios de enfermería que se proporcionan a pacientes en la Unidad, en las áreas de enfermería, así como técnica y administrativa.
- b. Procura por que se brinde atención adecuada y buen servicio a los pacientes.
- c. Elabora, planifica, programa y asigna roles y turnos de trabajo conforme a la normativa vigente establecida por autoridad competente.
- d. Coordina los servicios técnicos y de enfermería con servicios médicos y administrativos.
- e. Gestiona la dotación de personal ante la Subgerencia de Recursos Humanos.
- f. Planifica y distribuye los recursos humanos, de acuerdo con necesidades existentes.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD DE CONSULTA EXTERNA DE ENFERMEDADES

- g. Planifica, organiza y dirige reuniones mensuales de trabajo con el personal a su cargo.
- h. Realiza rondas de enfermería cuando corresponda y conforme al área de su competencia.
- i. Aplica y procura el cumplimiento de la normativa vigente del Instituto, así como métodos de trabajo, y en caso de ser necesario, ejecuta sanciones disciplinarias al personal de la Unidad.
- j. Se entrevista con pacientes de primer ingreso y/o familiares para socializar plan educativo de enfermería, así como para atender quejas y sugerencias.
- k. Coordina con el equipo multidisciplinario la inducción de pacientes de primer ingreso.
- l. Identifica necesidades de capacitación y elabora programas para el personal a su cargo
- m. Procura por el mantenimiento preventivo y correctivo de la maquinaria y equipo, así como de las instalaciones, solicitando reparaciones e instalaciones a donde corresponda.
- n. Coordina y controla la prestación de servicios contratados.
- o. Planifica y gestiona la dotación de equipo y materiales, procurando su óptima utilización.
- p. Avala con su firma información estadística, oficios, providencias, informes y otros.
- q. Participa en la elaboración e implementación del POA, Memoria Anual de Labores, Plan Estratégico, así como otros planes y programas institucionales.
- r. Representa al Centro de Hemodiálisis en las reuniones de Sala Situacional u otra metodología de análisis que se utilice.
- s. Realiza investigaciones relacionadas con su competencia.
- t. Participa en comisiones o Comités que existan o puedan llegar a existir en la Unidad.
- u. Supervisa el orden, limpieza y mantenimiento de las instalaciones de la Unidad.
- v. Colabora con sus servicios, en caso de calamidad o emergencia nacional.
- w. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el jefe inmediato superior.

4.2 Supervisor de Enfermería

- a. Dirige, controla y evalúa las actividades que brinda el personal de enfermería a su cargo.
- b. Revisa y emite respuesta a la correspondencia e informa por escrito a la Dirección los problemas que se presenten en enfermería.
- c. Realiza rondas de supervisión en las clínicas de consulta externa de la Unidad.
- d. Elabora pedido mensual de materiales e insumos, para uso del servicio de enfermería y controla el registro de los mismos.
- e. Verifica que estén equipados los servicios y clínicas y la funcionalidad del equipo que está a cargo de enfermería.
- f. Revisa y autoriza cambios de roles de turno de enfermería, conforme normativa vigente establecida por autoridad competente.
- g. Elabora propuestas para personal de enfermería y orienta al de nuevo ingreso.
- h. Orienta al personal de enfermería en trámites administrativos.
- i. Realiza evaluaciones de desempeño y procura por la capacitación constante del personal de enfermería.
- j. Propone ante el ente técnico normativo central, la actualización de los instrumentos administrativos del servicio.
- k. Solicita ambulancias para el traslado de pacientes a otras dependencias médicas por diversas causas.
- l. Entrega a registros médicos, listados de pacientes que ingresarán a hospitalización.
- m. Supervisa el orden y limpieza en las clínicas.
- n. Solicita al encargado de inventarios la baja de equipo en mal estado.
- o. Conoce, aplica y cumple los reglamentos y normativos vigentes del Instituto, inherentes a su cargo.
- p. Participa en la elaboración del proyecto de presupuesto de egresos, POA, informe anual de labores y otros relacionados con enfermería.
- q. Coordina la sala situacional de enfermería, asiste a reuniones y coordina actividades docentes relacionadas con el personal de enfermería.
- r. Mantiene comunicación con otras Supervisoras, para integrar criterios respecto a la función de enfermería.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD DE CONSULTA EXTERNA DE ENFERMEDADES

- s. Supervisa la clasificación de desechos sólidos hospitalarios.
- t. Participa en comisiones o Comités que existan o puedan llegar a establecerse en la Unidad.
- u. Colabora con sus servicios, en caso de calamidad o emergencia nacional.
- v. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el jefe inmediato superior.

4.3 Jefe de Servicio de Enfermería

- a. Programa, dirige y controla las actividades que se deben realizar en el servicio, según tipo de paciente y tratamiento.
- b. Recibe y entrega pacientes del servicio.
- c. Asiste al médico en procedimientos a pacientes.
- d. Tramita órdenes médicas y exámenes especiales, en los documentos institucionalizados para el efecto.
- e. Controla la existencia de medicamentos y otros insumos necesarios, para la atención de pacientes.
- f. Determina los casos de pacientes atendidos en el servicio y presenta a los médicos tratantes para su reevaluación.
- g. Coordina con otros jefes de servicio o enfermeras graduadas, la solución de problemas de atención detectados en el turno de trabajo.
- h. Elabora solicitudes de mantenimiento, de insumos y equipo para la atención de los pacientes, a donde corresponda.
- i. Elabora reporte diario de pacientes.
- j. Brinda inducción a personal de nuevo ingreso.
- k. Elabora y ejecuta programa educativo anual, desarrolla nuevas técnicas de tratamiento y sistemas de atención de enfermería.
- l. Coordina con su inmediato superior, la rotación de personal conforme necesidades del servicio.
- m. Elabora estadística de producción, mensualmente.

- n. Conoce, aplica y cumple los reglamentos y normativos del Instituto, inherentes a su cargo.
- o. Participa en la elaboración del POA.
- p. Colabora con sus servicios en caso de calamidad o emergencia nacional.
- q. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el jefe inmediato superior.

4.4 Enfermera Graduada

- a. Distribuye, coordina y supervisa las actividades del personal subalterno.
- b. Instruye y verifica el cumplimiento de planes, normas y disposiciones relacionadas al área de enfermería.
- c. Asiste a médico en procedimientos que realiza a pacientes.
- d. Atiende directamente a pacientes, con aplicación de procedimientos médicos especiales.
- e. Administra medicamentos a los pacientes y registra datos clínicos en el expediente médico.
- f. Controla y aplica medidas correctivas en el procedimiento de toma de signos vitales a pacientes.
- g. Participa en programas de inducción del personal auxiliar de enfermería.
- h. Sustituye en funciones a su inmediato superior en ausencia del mismo.
- i. Colabora con sus servicios en caso de calamidad o emergencia nacional.
- j. Participa en comisiones o Comités que existan o puedan llegar a establecerse en la Unidad.
- k. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el jefe inmediato superior.

4.5 Auxiliar de Enfermería

- a. Atiende a pacientes, conforme técnicas de enfermería.
- b. Aplica tratamientos indicados por los médicos tratantes.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD DE CONSULTA EXTERNA DE ENFERMEDADES

- c. Procura que en la clínica de consulta externa de especialidades se encuentre el equipamiento necesario, en condiciones óptimas de limpieza y de esterilización.
- d. Procura el orden e higiene de las salas de exámenes.
- e. Orienta al paciente, para la realización de exámenes especiales y de laboratorio.
- f. Revisa que los exámenes de laboratorio y especiales estén archivados en los expedientes.
- g. Retira y traslada expedientes de las clínicas, para entregarlos a la secretaria.
- h. Asiste a médico, en procedimientos que realiza a pacientes.
- i. Colabora con sus servicios en caso de calamidad o emergencia nacional.
- j. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el jefe inmediato superior.

4.6 Ayudante de Enfermería

- a. Traslada expedientes médicos con el respectivo carné a las diferentes clínicas de consulta externa de especialidades.
- b. Traslada a las diferentes clínicas, informes de patologías, exámenes especiales, placas de Rayos X y otros.
- c. Tramita la firma del médico especialista, en el formulario SPS-465 "Solicitud de Atención Médica a Entidades Estatales, Privadas o Médicos Particulares", para enviarlos al Jefe de la Unidad de Consulta Externa.
- d. Traslada al finalizar las consultas, los expedientes médicos al archivo.
- e. Tramita requisiciones, para material semanal de enfermería.
- f. Anota actividades realizadas en libro de conocimientos.
- g. Realiza trámites administrativos de enfermería.
- h. Limpia carros de curación, camillas, sofás de quimioterapias, atriles, refrigeradora y otros.
- i. Procura por el orden y limpieza de enfermería.
- j. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el jefe inmediato superior.

4.7 Técnico en Hemodiálisis

- a. Prepara máquinas, equipo y material médico quirúrgico para efectuar tratamiento de Hemodiálisis.
- b. Evalúa y realiza asepsia y antisepsia a los pacientes, previo a iniciar cada sesión.
- c. Conecta y controla el acceso vascular del paciente.
- d. Efectúa el procedimiento de Hemodiálisis a pacientes asignados en los diferentes servicios de Nefrología.
- e. Administra medicamentos al paciente durante el tratamiento, según prescripción médica.
- f. Evalúa y canaliza fístulas artero-venosas internas de difícil manejo.
- g. Recibe y cumple órdenes médicas, de acuerdo con protocolo de tratamiento de Hemodiálisis.
- h. Gestiona y controla datos de los pacientes en el Sistema TDMS (Sistema de Administración de Datos de Terapias), o sistema de uso vigente.
- i. Monitorea y controla al paciente durante el tiempo de tratamiento de Hemodiálisis e informa al médico de cambios de signos y síntomas que presente, así como acciones a tomar para solventar la emergencia a nivel técnico y médico.
- j. Apoya en atención a pacientes en estado delicado o en caso de emergencia.
- k. Gestiona la provisión de equipo y material médico quirúrgico a utilizar para efectuar el tratamiento de Hemodiálisis.
- l. Proporciona plan educacional al paciente.
- m. Equipa carros de curaciones con material médico quirúrgico.
- n. Toma muestras de laboratorio pre, trans y post Hemodiálisis a los pacientes asignados.
- o. Efectúa sanitización interna y externamente de las máquinas y limpieza terminal de la unidad de trabajo.
- p. Induce a estudiantes de técnico en Hemodiálisis y al personal de nuevo ingreso.
- q. Participa en capacitaciones, comisiones o Comités que existan o puedan llegar a existir en la Unidad.
- r. Asiste y participa en reuniones de trabajo.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD DE CONSULTA EXTERNA DE ENFERMEDADES

- s. Presenta y/o resultados sobre los servicios prestados a petición del jefe inmediato superior.
- t. Apoya en la planificación, ejecución y evaluación de actividades, así como en la investigación y elaboración de estudios científicos, a requerimiento del jefe inmediato superior.
- u. Limpia y ordena el área de trabajo, así como maneja y clasifica los desechos sólidos hospitalarios.
- v. Colabora con sus servicios, en caso de calamidad o emergencia nacional.
- w. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el jefe inmediato superior.

5 Psicología

5.1 Psicólogo

- a. Atiende individualmente a pacientes de la Unidad que lo requieren.
- b. Realiza evaluación, diagnóstico y tratamiento psicológico a los pacientes.
- c. Aplica escalas de evaluación de depresión, ansiedad y autoestima.
- d. Orienta a pacientes, antes y después de realizarles prueba del Virus de la Inmunodeficiencia Humana (VIH) y el Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA).
- e. Aplica escala de evaluación psicosocial, para conocer los factores emocionales que afectan su proceso de adherencia.
- f. Solicita expedientes médicos a través de vales a registros médicos.
- g. Elabora informes, sobre el estado de salud mental del paciente y adjunta al expediente médico.
- h. Programa citas a los pacientes.
- i. Elabora estadística de producción diariamente.
- j. Participa en las reuniones técnicas y administrativas con el equipo multidisciplinario.
- k. Imparte terapia de grupo educacional, dirigido a familiares cuando el caso lo amerita.
- l. Informa al médico especialista sobre evolución del paciente.

- m. Participa como facilitador en temas de salud mental, programas de educación y promoción de la salud dirigidos a pacientes con VIH/SIDA y otros.
- n. Participa conjuntamente con el equipo multidisciplinario en la planificación y ejecución de programas de atención integral a pacientes que viven con VIH/SIDA y otros.
- o. Brinda información sobre los riesgos de las infecciones de transmisión sexual, a usuarios referidos al servicio por diversos diagnósticos.
- p. Asiste a cursos de capacitación, programados por la Institución.
- q. Participa como conferencista en temas solicitados por otros servicios.
- r. Participa en capacitaciones, comisiones o Comités que existan o puedan llegar a existir en la Unidad.
- s. Colabora con sus servicios, en caso de calamidad o emergencia nacional.
- t. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el jefe inmediato superior.

6. Trabajo Social

6.1 Trabajador Social

- a. Orienta y atiende público en general que acude a consulta externa.
- b. Imparte pláticas de orientación a pacientes de consulta externa.
- c. Orienta a los afiliados, pensionados, beneficiarios y jubilados sobre programas, reglamentos vigentes y la mejor forma de cómo hacer uso de los recursos del Instituto.
- d. Asiste y participa en terapias grupales, expresivas, sesión clínica y evaluación de pacientes.
- e. Sirve de enlace entre médico, paciente, familia y patrono.
- f. Realiza gestiones específicas en casos especiales.
- g. Atiende a los afiliados, pensionados, beneficiarios y jubilados que presentan problemas familiares, laborales, socioeconómicos y de salud.
- h. Elabora investigaciones socioeconómicas y localiza a pacientes o familiares, en casos especiales.
- i. Participa en capacitaciones, comisiones o Comités que existan o puedan llegar a existir en la Unidad.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD DE CONSULTA EXTERNA DE ENFERMEDADES

- j. Prepara programas educativos de promoción de la salud y prevención de enfermedades.
- k. Brinda atención personalizada a pacientes con enfermedades de alto costo social y económico y con otros diagnósticos.
- l. Participa en actividades específicas del Departamento de Trabajo Social, cuando la jefatura lo designe.
- m. Programa y coordina con otras disciplinas actividades de sensibilización dirigidas al personal de la Unidad.
- n. Elabora diagnósticos periódicamente para detectar y prevenir otras necesidades que afecten la calidad de atención al usuario, facilita el seguimiento procesos.
- o. Realiza evaluación mensual de actividades.
- p. Elabora memoria anual de labores y planifica los programas a desarrollar cada año.
- q. Elabora informes solicitados por el jefe inmediato superior.
- r. Colabora con sus servicios, en caso de calamidad o emergencia nacional.
- s. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el jefe inmediato superior.

D. ADMINISTRACIÓN

1. Administración

1.1 Administrador

- a. Planifica, coordina, dirige, controla y evalúa las actividades administrativas de la Unidad.
- b. Cumple y hace cumplir la normativa vigente establecida por autoridad competente.
- c. Colabora con el Director Médico en mantener el buen funcionamiento de la Unidad.
- d. Supervisa el funcionamiento del equipo médico-hospitalario, para solicitar el mantenimiento constante y reparaciones oportunas, cuando corresponda.
- e. Supervisa el abastecimiento de medicina, instrumental, equipo médico quirúrgico menor y otros.

- f. Coordina con el Director Médico la elaboración, planificación, control y ejecución del presupuesto de egresos, conforme a la normativa vigente, establecida por autoridad competente.
- g. Supervisa que el personal resguarde en óptimas condiciones de funcionamiento los bienes institucionales.
- h. Efectúa evaluaciones preliminares de teoría y práctica a personas que solicitan trabajar en la Unidad, conforme a normativa vigente establecida por autoridad competente.
- i. Elabora cuadro de turnos del personal a su cargo.
- j. Supervisa el orden, limpieza y mantenimiento de la Unidad.
- k. Informa al Director Médico, respecto al proceso funcional y administrativo de la Unidad.
- l. Toma decisiones claras y precisas para resolver problemas.
- m. Supervisa los servicios contratados que suministran contratistas a la Unidad.
- n. Elabora informes solicitados por autoridades competentes.
- o. Emite respuesta a la correspondencia emanadas de las diferentes dependencias del Instituto.
- p. Participa en reuniones relacionadas con el cargo que desempeña, tanto en la Unidad como en otras dependencias del Instituto.
- q. Revisa, analiza y autoriza órdenes de compra.
- r. Participa y promueve la capacitación del personal a su cargo.
- s. Participa en la elaboración del POA.
- t. Participa en capacitaciones, comisiones o Comités que existan o puedan llegar a existir en la Unidad.
- u. Organiza sesiones periódicas con los grupos de trabajo.
- v. Colabora con sus servicios, en caso de calamidad o emergencia nacional.
- w. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el jefe inmediato superior.

1.2 Subadministrador

- a. Colabora con el Administrador para mantener el buen funcionamiento de la Unidad.
- b. Procura el mantenimiento de todas las instalaciones de la Unidad
- c. Supervisa el desempeño de los agentes de seguridad.
- d. Supervisa, controla y procura por el buen funcionamiento del estacionamiento de vehículos.
- e. Participa en la elaboración del Plan Operativo Anual de la Unidad.
- f. Supervisa de forma constante que los datos contenidos en las estadísticas de los diferentes sistemas estén correctamente ingresados.
- g. Elabora informes solicitados por autoridades competentes.
- h. Participa en reuniones relacionadas con el cargo que desempeña.
- i. Participa en la sala situacional de la Unidad.
- j. Colabora con sus servicios, en caso de calamidad o emergencia nacional.
- k. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el jefe inmediato superior.

1.3 Secretaria de Administración

- a. Elabora oficios, providencias, propuestas de personal, tarjetas de puntualidad y asistencia, informe anual de labores, entre otros.
- b. Recibe, controla, despacha y archiva la correspondencia de Administración.
- c. Recibe, desglosa y entrega las boletas de pago y vacaciones del personal.
- d. Gestiona actas de toma de posesión, valuaciones de períodos de prueba, hojas de valuación del desempeño y otros.
- e. Transcribe documentos relacionados con actas administrativas, llamadas de atención, sanciones, trámites administrativos, horas extras, otros.
- f. Controla, recibe y realiza llamadas telefónicas, envía y recibe vía fax documentos institucionales y otros inherentes al cargo que desempeña.
- g. Transcribe dictados del jefe inmediato superior.

- h. Elabora informe mensual del manejo de desechos sólidos hospitalarios.
- i. Verifica un manejo adecuado de la fotocopiadora y la reproducción de documentos.
- j. Elabora listado de exámenes que se realizan a pacientes de la Unidad, a través de servicios contratados.
- k. Controla el registro de hojas de permisos del personal administrativo, enfermería y de servicios varios.
- l. Controla el registro de órdenes de trabajo, útiles y papelería de oficina.
- m. Elabora pedidos de mobiliario, equipo, papelería, útiles de oficina y de limpieza.
- n. Atiende al público cuando se le requiera.
- o. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el jefe inmediato superior.

1.4 Encargado de Inventario

- a. Efectúa recuento físico de bienes de la Unidad y verifica el estado de los mismos, de manera semestral.
- b. Elabora listado de bienes fijos y fungibles ingresados durante el año para solicitar asignación de número de inventario a los mismos.
- c. Verifica los números de bien de activo fijo que salen a reparación y elabora pases de salida.
- d. Elabora listados de bienes fijos y fungibles para solicitar calificación de baja definitiva.
- e. Confronta las actas de baja para operar en el libro de inventarios y en tarjetas de responsabilidad.
- f. Interviene en la recepción, entrega y asignación de bienes en la Unidad.
- g. Concilia anualmente el inventario y envía reporte al Departamento de Contabilidad.
- h. Certifica documentos de inventarios conforme instrucciones específicas.
- i. Elabora tarjetas de responsabilidad y verifica los datos consignados en éstas con el inventario contable.
- j. Adjudica números de bien, según despachos internos.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD DE CONSULTA EXTERNA DE ENFERMEDADES

- k. Registra en tarjetas de responsabilidad operaciones por cargos, saldos y regularizaciones respectivas según movimientos realizados.
- l. Certifica los bienes de activos fijos y fungibles.
- m. Realiza gestiones de traslado de valores.
- n. Extiende solvencias definitivas cuando lo solicitan.
- o. Transcribe informes y otros documentos administrativos.
- p. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el jefe inmediato superior.

1.5 Secretaria de Información y Orientación

- a. Orienta a los afiliados, pensionados, beneficiarios, jubilados y público en general en la realización de las gestiones administrativas.
- b. Orienta a los pacientes sobre la ubicación de clínicas u oficinas de atención.
- c. Orienta a afiliados, pensionados, beneficiarios y jubilados sobre los beneficios y cobertura de los programas que cubre la Institución.
- d. Orienta al público sobre los servicios que presta la Unidad y los horarios de atención.
- e. Participa en los diferentes eventos que se coordinen en la dependencia médica.
- f. Recibe quejas y denuncias del público y las traslada al jefe inmediato superior.
- g. Elabora y presenta informe mensual sobre las actividades desarrolladas.
- h. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el jefe inmediato superior.

1.6 Piloto

- a. Traslada pacientes a las diferentes dependencias médicas de la región metropolitana.
- b. Traslada ropa y equipo médico al lugar que corresponda.
- c. Asiste en caso de emergencias de la Unidad de Consulta Externa de Enfermedades.
- d. Entrega y recoge medicamentos en bodega de zona 13.

- e. Traslada personal de la Unidad de Consulta Externa de Enfermedades a diferentes dependencias del Instituto en caso de emergencias.
- f. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el jefe inmediato superior.

1.7 Agente de Seguridad

- a. Controla el ingreso y salida de personal, visitantes y vehículos a las instalaciones de la Unidad.
- b. Anota en libro de reportes de incidencias los problemas que se presenten durante su turno.
- c. Controla el orden y disciplina dentro de las instalaciones de la Unidad.
- d. Orienta al afiliado y público en general para que sea atendido por los encargados de proporcionar información.
- e. Controla el resguardo de los bienes asignados a la dependencia médica y reporta de inmediato cualquier incidencia importante.
- f. Realiza recorridos periódicos por las distintas áreas de la Unidad.
- g. Registra en el reporte diario las actividades realizadas durante el turno.
- h. Revisa bolsas, maletines y otros utensilios del personal y de los visitantes de la Unidad.
- i. Controla y evita los ingresos de armas, explosivos, combustibles y similares a las instalaciones de la Unidad.
- j. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el jefe inmediato superior.

1.8 Encargado de Mantenimiento

- a. Supervisa el buen funcionamiento de las instalaciones eléctricas, agua potable, sanitarios, equipos, entre otros.
- b. Revisa y controla niveles de lubricantes de compresores, bombas de vacío y plantas eléctricas de emergencia.
- c. Supervisa que se encuentre en buen funcionamiento el equipo de los diferentes servicios de la Unidad.
- d. Lleva control del mantenimiento correctivo y preventivo de maquinaria, equipo y herramientas de trabajo.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
SECRETARÍA DE LA GERENCIA



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD DE CONSULTA EXTERNA DE ENFERMEDADES

- e. Supervisa los trabajos que se contratan.
- f. Recibe y controla las solicitudes de trabajos y elabora órdenes de trabajo y programación para ejecutarlas.
- g. Efectúa solicitud de materiales de acuerdo a normas establecidas.
- h. Realiza llamadas a proveedores, consulta precio y existencia de repuestos y artefactos para realizar reparaciones.
- i. Procura por el orden y limpieza de toda la Unidad y elabora informes de trabajo de acuerdo a solicitud del jefe inmediato.
- j. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el jefe inmediato superior.

1.9 Servicios Administrativos

1.9.1 Responsable de Fondo Rotativo

- a. Administra, registra y controla la ejecución presupuestaria del fondo rotativo interno.
- b. Registra firma mancomunada en la cuenta monetaria del fondo rotativo interno.
- c. Revisa los expedientes para pago de subsidios, pasajes de transporte, compras, servicios y otros.
- d. Integra los expedientes de compras, por medio de fondo rotativo interno y utiliza los formularios de conformidad con la normativa vigente establecida por autoridad competente.
- e. Controla el registro de vales, ordena, clasifica y archiva documentos del fondo rotativo interno.
- f. Realiza arqueo y liquidación de fondos, conciliaciones bancarias por cheques y pagos emitidos a través del fondo rotativo interno.
- g. Elabora cheques para pagos de facturas menores de mil quetzales (Q.1, 000.00).
- h. Registra y solicita formulario FR-03 "Documento de Rendición de Fondo Rotativo", para trasladarlo a donde corresponda.
- i. Elabora y archiva mensualmente la conciliación bancaria.
- j. Elabora anualmente la liquidación final de Fondo Rotativo Interno, conforme a la normativa vigente establecida por autoridad competente.
- k. Registra mensualmente las facturas pendientes de pago en el sistema que corresponda.

- l. Coordina la entrega de correspondencia inherente al cargo.
- m. Registra en libros correspondientes los movimientos de la cuenta monetaria del fondo rotativo interno, según la normativa vigente establecida por autoridad competente.
- n. Elabora informe mensual y anual de la ejecución del fondo rotativo interno.
- o. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el jefe inmediato superior.

1.9.2 Responsable de Presupuesto

- a. Planifica, organiza y controla la ejecución presupuestaria, según normativa vigente establecida por autoridad competente.
- b. Solicita a la División de Administración Financiera, programaciones y reprogramaciones financieras; transferencias, modificaciones y ampliaciones presupuestarias.
- c. Elabora informes de ejecución presupuestaria, reportes analíticos mensuales, cuatrimestrales y anuales de gastos y saldos disponibles por renglón presupuestario.
- d. Controla registra y opera en cada renglón presupuestario los créditos y débitos.
- e. Registra firma mancomunada en la cuenta monetaria del fondo rotativo interno.
- f. Elabora e integra el proyecto de presupuesto de egresos de la Unidad de Consulta Externa de Enfermedades, conforme a la normativa vigente establecida por autoridad competente.
- g. Concilia la ejecución presupuestaria de la Unidad con el Sistema de Contabilidad Integrada.
- h. Procura que las metas establecidas en el POA estén acordes con el presupuesto de la Unidad.
- i. Ingresas pedidos de compras y servicios contratados al sistema correspondiente.
- j. Verifica que los renglones presupuestarios se encuentren registrados correctamente en los formularios respectivos, según la normativa vigente establecida por autoridad competente.
- k. Recibe asesoría y capacitación de la División de Administración Financiera, en relación con las normas de ejecución presupuestaria.
- l. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el jefe inmediato superior.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
**SECRETARIO
DE LA
GERENCIA**



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD DE CONSULTA EXTERNA DE ENFERMEDADES

1.9.3 Responsable de Compras

- a. Cumple con la normativa vigente establecida por autoridad competente que regula el proceso de compras en el Instituto.
- b. Supervisa el trabajo de los Responsables de renglones de compras.
- c. Revisa documentos o comprobantes de gasto, previo a su pago.
- d. Verifica diariamente en el sistema correspondiente los pedidos que ingresan.
- e. Clasifica las solicitudes de compra bienes y/o servicios y gestiona la compra directa y de contrato abierto.
- f. Elabora y clasifica listado de productos para llamar a proveedores, consulta precio y existencia de los mismos.
- g. Revisa y firma los documentos que conforman el expediente de pago que avala la compra y los traslada para las firmas respectivas.
- h. Atiende a proveedores.
- i. Controla, recibe y realiza llamadas telefónicas, envía y recibe vía fax documentos institucionales y otros inherentes al cargo que desempeña.
- j. Controla el ingreso y egreso de la correspondencia de compras.
- k. Controla la estadística de pedidos recibidos en la bodega.
- l. Controla los casos en los que es necesario faccionar acta de incumplimiento.
- m. Elabora informes de notificaciones a farmacia y de actas de incumplimiento de proveedores.
- n. Controla el registro y custodia de las facturas pendientes de pago y pedidos.
- o. Elabora informe mensual y anual de compras realizadas.
- p. Atiende y proporciona información de procedimientos que solicita el Departamento de Auditoría Interna y la Contraloría General de Cuentas.
- q. Elabora pedidos de útiles de oficina.
- r. Revisa diariamente el correo electrónico, para verificar las circulares que envía el Departamento de Abastecimientos y otros inherentes al cargo que desempeña.
- s. Brinda capacitación al personal de compras.
- t. Asiste a reuniones convocadas por autoridades superiores.

- u. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el jefe inmediato superior.

1.9.4 Responsable de Elaboración de Exenciones de IVA

- a. Recibe, revisa factura y elabora Exención de Impuesto al Valor Agregado -IVA-.
- b. Prepara expedientes de pago y traslada a Administración y Compras.
- c. Procura, controla y registra donde corresponda las Exenciones de Impuesto al Valor Agregado -IVA- emitidas a proveedores y elabora informe trimestral conforme normativa vigente establecida por autoridad competente.
- d. Elabora y presenta informes requeridos por autoridad superior.
- e. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el jefe inmediato superior.

1.9.5 Responsable de Caja Chica

- a. Atiende a pacientes para pago de pasajes de transporte.
- b. Recibe y revisa documentos para pago de pasajes de transporte.
- c. Efectúa cuadro diario de caja chica.
- d. Efectúa pago de facturas.
- e. Elabora formulario FR03, "Documento de Rendición de Fondo Rotativo" para trasladar a donde corresponda.
- f. Presenta informes a la administración del total de pasajes de transporte pagados.
- g. Coordina la entrega de correspondencia a Oficinas Centrales y Hospital General de Enfermedades, relacionada con su cargo.
- h. Entrega expedientes a mesa de entrada y fondo rotativo.
- i. Apoya a la administración en tareas específicas.
- j. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el jefe inmediato superior.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD DE CONSULTA EXTERNA DE ENFERMEDADES

1.10 Servicios Contratados

1.10.1 Encargado de Servicios Contratados

- a. Interpreta y aplica leyes, reglamentos e instrumentos normativos de la Institución.
- b. Resuelve sobre casos concretos, relacionados con el área de servicios contratados.
- c. Revisa y analiza expedientes administrativos para la toma de decisiones.
- d. Atiende con prontitud las órdenes de exámenes especiales y servicios contratados que los médicos ordenan a los pacientes.
- e. Controla y revisa que los formularios SPS-465 "Solicitud de Atención Médica a Entidades Estatales, Privadas o Médicos Particulares", que los médicos ordenan a los pacientes, cumplan con la normativa vigente establecida por autoridad competente.
- f. Selecciona y asigna a las entidades o médicos particulares que se encuentren contratados por el Instituto, como proveedores de conformidad con los contratos o convenios para la prestación de servicios o exámenes requeridos para el paciente.
- g. Ingresar al sistema correspondiente, la información del formulario SPS-465 "Solicitud de Atención Médica a Entidades Estatales, Privadas o Médicos Particulares".
- h. Elabora informes que le requieren las autoridades superiores.
- i. Atiende y facilita información al público, relacionada con la papelería que deben entregar, en el lugar que realizará el examen o procedimiento médico.
- j. Recibe informes y resultados del diagnóstico médico realizado a cada paciente y verifica que cumplan con los requisitos administrativos conforme al contrato o convenio.
- k. Traslada resultados al archivo, para anexarlos al expediente médico respectivo.
- l. Asigna el proveedor del servicio médico especializado de hemodiálisis y diálisis peritoneal e indica al paciente el lugar donde debe presentarse y entrega el formulario SPS-12-A, "Hoja de Traslado de Enfermos" autorizada, para que reciba el servicio correspondiente.
- m. Refiere pacientes a los médicos contratados de oftalmología y subespecialidad de otorrinolaringología, a través de hojas de referencia o consulta a otras Unidades.
- n. Recibe las sugerencias o inconformidades de los pacientes, por el o los servicios prestados, en los distintos centros de diagnóstico o tratamiento y de médicos particulares.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD DE CONSULTA EXTERNA DE ENFERMEDADES

- o. Informa a las autoridades superiores de la dependencia médica, de cualquier incidente que se tenga, relacionado con la mala atención que presten los proveedores al paciente.
- p. Gestiona compra directa de diagnósticos o servicios médicos que no se encuentren en el listado de proveedores.
- q. Mantiene un archivo actualizado, con las direcciones y números telefónicos de los centros o médicos que prestan servicios.
- r. Elabora, ordena, guarda y custodia la correspondencia interna y externa.
- s. Controla, recibe y realiza llamadas telefónicas, envía y recibe vía fax documentos institucionales y otros inherentes al cargo que desempeña.
- t. Elabora estadísticas de pacientes, proveedores y exámenes que se realizan en clínicas privadas.
- u. Elabora informes que le requieren las autoridades superiores, de acuerdo al tiempo estipulado por las mismas.
- v. Elabora pedidos de papelería, útiles de oficina y otros.
- w. Cumple las disposiciones y reglamentos de la Institución.
- x. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el jefe inmediato superior.

1.10.2 Responsable de Pagos de Servicios Contratados

- a. Elabora formularios SPS-465 "Solicitud de Atención Médica a Entidades Estatales, Privadas o Médicos Particulares" y SPS-465-A "Solicitud de Atención Médica para Uso Exclusivo de Servicios de Nefrología a Entidades Estatales o Privadas", según el caso, por medio de la herramienta informática correspondiente.
- b. Envía documentos ya revisados conjuntamente con el formulario SPS-465-A- "Solicitud de Atención Médica para Uso Exclusivo de Servicios de Nefrología a Entidades Estatales o Privadas", al Hospital General de Enfermedades, para autorización del Jefe del Servicio de Nefrología.
- c. Recibe las facturas de servicios que se contratan, hemodiálisis, exámenes de diagnóstico, arrendamientos, otros.
- d. Analiza los documentos que respaldan la factura como: hoja de control de procedimientos y en la misma que los datos del paciente sean fidedignos como: número de afiliación, nombre del paciente, firmas completas y correspondientes a cada día del tratamiento realizado, cantidad de exámenes efectuados, nombre y firma del médico que realizó el tratamiento, nombre del contratista, número patronal, entre

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SERVICIOS
SECRETARÍA DE LA GERENCIA



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD DE CONSULTA EXTERNA DE ENFERMEDADES

otros. Lo anterior lo lleva a cabo con base en consolidado que presentan las empresas para descartar cualquier anomalía.

- e. Valida cada formulario SPS-465 "Solicitud de Atención Médica a Entidades Estatales, Privadas o Médicos Particulares" y SPS-465-A "Solicitud de Atención Médica para Uso Exclusivo de Servicios de Nefrología a Entidades Estatales o Privadas", por factura.
- f. Realiza llamadas telefónicas a proveedores, en los casos en que las facturas no estén bien elaboradas, para que verifiquen y presenten nuevo documento.
- g. Revisa expedientes médicos de pacientes a los cuales se les ha dado caso concluido por diferente causa, para descartarlos y que no sean cobrados en la factura recibida.
- h. Gestiona elaboración de Exenciones de Impuesto al Valor Agregado -IVA-.
- i. Elabora formularios SIAF-01 "Solicitud de Compra de Bienes y/o Servicios" y SIAF-02 "Orden de Compra".
- j. Elabora expedientes de pago de contratación y gestiona la autorización presupuestaria de los mismos.
- k. Traslada expedientes para autorización de la Administración y Dirección.
- l. Organiza y fotocopia expedientes autorizados, previo envío a mesa de entrada y/o fondo rotativo, según corresponda.
- m. Fotocopia formularios SPS-465 "Solicitud de Atención Médica a Entidades Estatales, Privadas o Médicos Particulares" y SPS-465-A "Solicitud de Atención Médica para Uso Exclusivo de Servicios de Nefrología a Entidades Estatales o Privadas", según corresponda por paciente y entrega al archivo para adjuntarlos expediente médico que corresponda.
- n. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el jefe inmediato superior.

1.11 Soporte Local de Informática

1.11.1 Encargado de Informática

- a. Supervisa el mantenimiento preventivo y actualizaciones que se realizan a los equipos de cómputo de la Unidad, así como otras actividades del técnico.
- b. Procura por el cumplimiento de la normativa que rige el uso de equipo de cómputo y telecomunicaciones.
- c. Diagrama la estructura de redes de la Unidad e indica los puntos de red necesarios y su ubicación respectiva.

- d. Determina las necesidades de equipo de cómputo y herramientas de informática en la Unidad, así mismo brinda asesoría y soporte en su adquisición e implementación.
- e. Determina las necesidades de capacitación de los usuarios actuales y potenciales de equipo de cómputo.
- f. Brinda apoyo técnico a los usuarios de equipo de cómputo, consistente en asesorías y sugerencias específicas del área de informática.
- g. Diagnostica problemas de software y de hardware en los equipos de la Unidad y propone la solución.
- h. Revisa el inventario de software y hardware del equipo de cómputo e identifica las características respectivas y el usuario.
- i. Asesora a la unidad de compras en la adquisición de equipo relacionado con el desarrollo de informática de la Unidad.
- j. Asiste a reuniones con el Departamento de Informática para informar sobre el avance de las tareas asignadas.
- k. Elabora el POA del área de informática.
- i. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el jefe inmediato superior.

1.11.2 Técnico en Informática

- a. Instala herramientas de software y sistema operativo.
- b. Realiza mantenimiento correctivo mayor y menor al equipo de cómputo y telecomunicaciones.
- c. Elabora diagnóstico preliminar para determinar si el equipo de cómputo debe ser enviado con proveedor especializado.
- d. Realiza periódicamente monitoreo y prevención de virus con la aplicación de las herramientas de antivirus actualizadas.
- e. Determina las necesidades de equipo de cómputo y herramientas de informática en la Unidad.
- f. Apoya técnicamente a los usuarios del equipo de informática.
- g. Determina las necesidades de capacitación de los usuarios actuales y potenciales de equipo de cómputo.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD DE CONSULTA EXTERNA DE ENFERMEDADES

- h. Realiza inventario de software y de hardware en la Unidad, identifica las características específicas de cada equipo y el usuario del mismo, de manera anual.
- i. Establece el enlace al servidor central para acceder información de interés para la dependencia hospitalaria.
- j. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el jefe inmediato superior.

1.12 Servicios Varios

1.12.1 Camarero

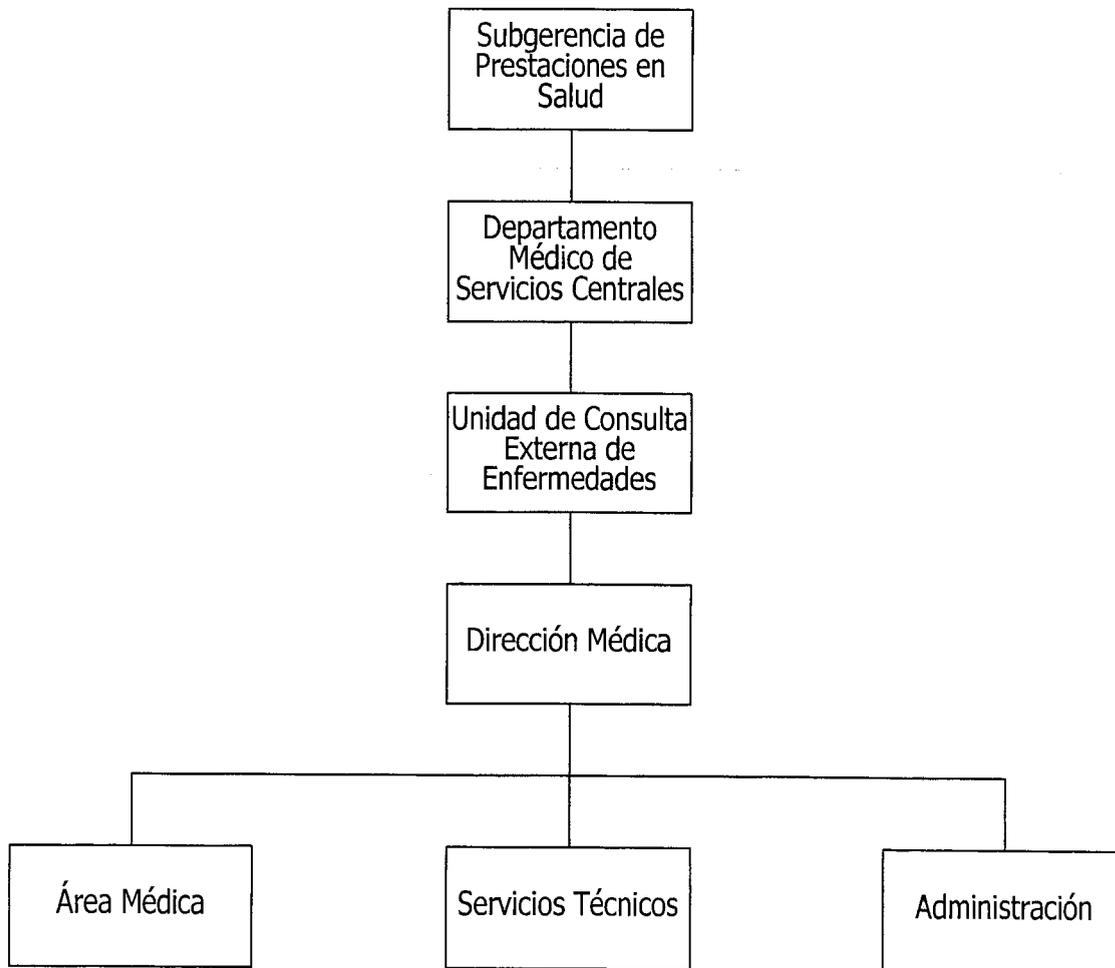
- a. Procura que las áreas, instalaciones, salas, mobiliario, equipo, utensilios y otros, se encuentren en óptimas condiciones de limpieza.
- b. Realiza limpieza en vidrios, ventanas, lámparas, estanterías, guarda sillas de ruedas, mobiliario, aparatos y otros, de acuerdo con el calendario asignado.
- c. Realiza traslado de mobiliario y equipo dentro de las diferentes áreas de la Unidad.
- d. Realiza actividades de mensajería interna y/o externa cuando sea necesario y a petición de jefe inmediato.
- e. Procura el uso y la existencia de materiales y enseres para hacer limpieza, elaborando pedidos a bodega cuando sea necesario.
- f. Procura por el uso correcto de cortinas, extracción de basura y limpieza del piso.
- g. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el jefe inmediato superior.

1.12.2 Mensajero

- a. Entrega correspondencia de la Unidad a las diferentes dependencias del Instituto o privadas.
- b. Guarda la confidencialidad de los documentos que transporta.
- c. Ayuda en tareas sencillas de oficina.
- d. Controla el registro de la correspondencia entregada y recibida.
- e. Realiza otras atribuciones inherentes al cargo que le asigne el jefe inmediato superior.

VI. ORGANIGRAMAS

A. Organigrama Estructural





MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD DE CONSULTA EXTERNA DE ENFERMEDADES

B. Organigrama Nominal

