

ACUERDO No. 10/2019

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

CONSIDERANDO:

Que es interés del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, ampliar la cobertura y mejorar la calidad de la atención médica a los trabajadores afiliados al Seguro Social, razón por la cual, mediante Acuerdo 1268 de la Junta Directiva, emitió el Reglamento del Sistema de Atención Médica en Clínicas de Empresa, aprobado a través de Acuerdo Gubernativo 318-2011 del 28 de septiembre de 2011, cuya finalidad es la prestación coordinada de atención médica entre el Instituto y los patronos que cuenten con clínicas de empresa.

Que la Gerencia del Instituto, emitió el Manual de Normas y Procedimientos del Sistema de Atención Médica en Clínicas de Empresa, aprobado por Acuerdo 4/2012, de fecha 9 de febrero de 2012, el cual durante su implementación ha evidenciado limitaciones en la administración del Sistema, por lo que se determinó la necesidad de actualizarlo con la finalidad de agilizar el trámite para su aplicación y consecuentemente aumentar la capacidad resolutive.

POR TANTO,

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

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. Aprobar el **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA**, el cual consta de 64 páginas, impresas en su lado anverso y reverso, numeradas, rubricadas y selladas por el Secretario de la Gerencia y que forman parte de este Acuerdo.

ARTÍCULO 2. El Manual de Normas y Procedimientos del Sistema de Atención Médica en Clínicas de Empresa, que se aprueba por medio de este Acuerdo, aplica exclusivamente para otorgar asistencia médica a los trabajadores afiliados al Régimen de Seguridad Social en sus centros de trabajo, toda vez que éstos tengan relación laboral vigente y los patronos se encuentren adscritos al Sistema de Atención Médica en Clínicas de Empresa.

ARTÍCULO 3. La atención médica en las clínicas de empresa será responsabilidad del personal médico y de enfermería que labore en la misma.



INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
GERENTE



ACUERDO No. 10/2019

ARTÍCULO 4. Cualquier situación no prevista o dificultad de interpretación que se presente en la aplicación del Manual, será resuelta por el Director Médico de la Unidad del Instituto donde se encuentre adscrita la Clínica de Empresa, el Subgerente de Prestaciones en Salud y en última instancia por el Gerente, en su orden.

ARTÍCULO 5. Las modificaciones que sean necesarias efectuar al Manual, deberán ser propuestas a la Subgerencia de Prestaciones en Salud, quien, a través del procedimiento administrativo correspondiente, determinará la procedencia y realizará las modificaciones y actualizaciones pertinentes.

ARTÍCULO 6. El Listado de Medicamentos del Sistema de Atención Médica en Clínicas de Empresa, será emitido de forma independiente a este Manual, para facilitar las revisiones y actualizaciones del mismo.

ARTÍCULO 7. Se instruye al Departamento de Informática y a la Subgerencia de Prestaciones en Salud, que en forma coordinada implementen los sistemas informáticos desarrollados bajo la responsabilidad de cada uno, que sean necesarios para la atención médica en las clínicas de empresa adscritas al Sistema.

ARTÍCULO 8. Las solicitudes de las entidades por adherirse al Sistema de Atención Médica de Clínica de Empresa, que se encuentren en trámite, deberán adecuarse a las disposiciones del presente Acuerdo.

ARTÍCULO 9. Trasládese copia del presente Acuerdo y del Manual de Normas y Procedimientos a la Subgerencia de Prestaciones en Salud, al Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas para su publicación por los medios necesarios y al Departamento Legal, para su guarda y custodia en el área de recopilación de leyes.

ARTÍCULO 10. Delegar en el Subgerente de Prestaciones en Salud del Instituto, de ser necesario, la aprobación mediante Resolución, de un nuevo Manual de Normas y Procedimientos del Sistema de Atención Médica en Clínicas de Empresa, agotando el estricto cumplimiento del procedimiento establecido para tal efecto de conformidad con el Acuerdo del Gerente número 1/2014 y procurando que la aprobación de dicho instrumento se realice de forma inmediata.

ARTÍCULO 11. Con el propósito de no duplicar o transgredir ordenamientos legales emanados por esta Autoridad, al darse la situación prevista en el Artículo 10, el Manual aprobado a través del presente Acuerdo quedará sin efecto, así como cualquier disposición que contravenga la nueva normativa, debiendo cumplirse ésta disposición, al momento de entrar en vigencia la Resolución de la Subgerencia de Prestaciones en Salud que apruebe el nuevo Manual.



Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Gerencia

ACUERDO No. 10/2019

ARTÍCULO 12. El presente Acuerdo entra en vigencia el día siguiente de la fecha de su emisión y deroga el Acuerdo 4/2012 del Gerente, que contiene el Manual de Normas y Procedimientos del Sistema de Atención Médica en Clínicas de Empresa y sus modificaciones.

Dado en la Ciudad de Guatemala, a los veintiún días del mes de febrero del dos mil diecinueve.



**DR. ARTURO ERNESTO GARCÍA AQUINO
GERENTE EN FUNCIONES**



INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL



Instituto Guatemalteco
de Seguridad Social

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



Guatemala, febrero de 2019

Neayn
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
SECRETARÍA DE SEGURIDAD SOCIAL
SECRETARÍA DE GESTIÓN



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

ÍNDICE

| | | |
|------|---|----|
| I. | Introducción..... | 04 |
| II. | Objetivos del Manual..... | 04 |
| III. | Campo de Aplicación..... | 04 |
| IV. | Normas Generales de Aplicación al Sistema de Atención Médica en Clínicas de Empresa | 05 |
| | A. Requisitos para Adscribir la Clínica de Empresa al Sistema..... | 05 |
| | B. Responsabilidades de las Dependencias del Instituto..... | 09 |
| | C. Responsabilidades del Patrono Adscrito al Sistema..... | 13 |
| | D. Calificación y Acreditación de Derechos..... | 15 |
| | E. Acreditación de Derechos..... | 16 |
| | F. Atención Médica..... | 16 |
| | G. Exámenes de Diagnóstico..... | 19 |
| | H. Formularios..... | 21 |
| | I. Medicamentos..... | 22 |
| V. | Descripción de los Procedimientos..... | 24 |
| | Procedimiento No. 1 | |
| | Suscripción de Convenio | |
| | Descripción del Procedimiento..... | 25 |
| | Flujograma..... | 28 |
| | Procedimiento No. 2 | |
| | Implementación | |
| | Descripción del Procedimiento..... | 30 |
| | Flujograma..... | 31 |
| | Procedimiento No. 3 | |
| | Atención Médica | |
| | Descripción del Procedimiento..... | 32 |
| | Flujograma..... | 35 |
| | Procedimiento No. 4 | |
| | Solicitud y Entrega de Medicamentos | |
| | Descripción del Procedimiento..... | 38 |
| | Flujograma..... | 40 |
| | Procedimiento No. 5 | |
| | Solicitud de Exámenes de Laboratorio Clínico | |
| | Descripción del Procedimiento..... | 41 |
| | Flujograma..... | 44 |
| | Procedimiento No. 6 | |
| | Solicitud de Examen de Rayos "X" | |
| | Descripción del Procedimiento..... | 47 |
| | Flujograma..... | 49 |





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

| | |
|--|----|
| Procedimiento No. 7 | |
| Referencia a Unidad Médica del Instituto | |
| Descripción del Procedimiento..... | 51 |
| Flujograma..... | 54 |
| Procedimiento No. 8 | |
| Solicitud de Formularios e Insumos de Laboratorio | |
| Descripción del Procedimiento..... | 56 |
| Flujograma..... | 58 |
| Procedimiento No. 9 | |
| Supervisión a Clínica de Empresa | |
| Descripción de Procedimiento..... | 59 |
| Flujograma..... | 61 |
| Procedimiento No. 10 | |
| Solicitud de Prórroga de Convenio | |
| Descripción de Procedimiento..... | 63 |
| Flujograma..... | 64 |





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

I. INTRODUCCIÓN

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

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

II. OBJETIVOS DEL MANUAL

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

III. CAMPO DE APLICACIÓN

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





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

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

A. REQUISITOS PARA ADSCRIBIR LA CLÍNICA DE EMPRESA AL SISTEMA

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

1.1 Fotocopia legalizada de los documentos siguientes:

- a. Documento Personal de Identificación del representante legal si es persona jurídica y/o propietario de la empresa;
- b. Testimonio de la escritura pública de constitución de sociedad si es persona jurídica;
- c. Documento que acredita la calidad con que actúa el representante legal;
- d. Licencia Sanitaria de la clínica vigente, otorgada por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social;

1.2 Original de los siguientes documentos:

- a. Documento de verificación que se cuenta con el servicio de Manejo de Desechos Sólidos;
- b. Constancia de inscripción patronal extendida por la Dirección de Recaudación;
- c. Solvencia de pagos actualizados en su cuota patronal y laboral extendida por el Departamento de Cobro Administrativo de la Dirección de Recaudación;
- d. Planilla de Seguridad Social con los datos que ésta requiere de todos sus trabajadores;
- e. Listado de personal que atenderá la Clínica con sus datos generales (Hoja de Vida, Certificación de colegiado activo del médico quien deberá mantener esa calidad mientras brinde los servicios a la Clínica de Empresa).





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

1.3 Fotocopia simple de los siguientes documentos:

- a. Tarjeta de Salud, constancia de vacunación de Hepatitis B del personal que atenderá la clínica.

La documentación descrita deberá ser presentada en folder y cada hoja estar debidamente foliada.

2. La Clínica de Empresa, para atender a los trabajadores afiliados contratados en su respectivo centro de trabajo, debe contar con los recursos mínimos siguientes:

2.1 Mobiliario y Equipo

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

2.2 Equipo Médico

- a. Esfigmomanómetro.
- b. Estetoscopio.
- c. Termómetros orales.
- d. Otorrinolaringoscopio.
- e. Balanza de pie.
- f. Equipo de cirugía menor.



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

- g. Lámpara de cuello de ganso.
- h. Equipo para examen ginecológico.
- i. Fetoscopio o doppler obstétrico.
- j. Negatoscopio – opcional-.
- k. Cinta métrica.
- l. Cartel de Snellen.
- m. Guantes descartables.
- n. Espéculos descartables de distintos tamaños.

2.3 Recurso Humano

El cual debe estar presente en la Clínica prestando sus servicios de lunes a viernes en horario de 8:00 a 16:00 horas y debe estar conformado por:

- a. Médico y Cirujano General.
 - b. Enfermera(o) Profesional o Auxiliar de Enfermería.
 - c. Secretaria.
 - d. Mensajero.
3. La Gerencia por medio de la oficina de recepción de documentos establecerá que la documentación establecida en los incisos 1.1) y 1.2) del numeral 1, esté completa y trasladará a la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa para el trámite respectivo, caso contrario notificará al patrono de lo que proceda.
4. La Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa, por medio del Departamento de Supervisión, deberá efectuar visita técnica para verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el numeral 2; así como los aspectos siguientes:
- 4.1 Cumplimiento de los requisitos de infraestructura y equipamiento de la Clínica de Empresa que exige el Instituto y el "Departamento de Regulación, Acreditación y Control de Establecimientos de Salud" del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.



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

- 4.2 Que la Clínica de Empresa tenga licencia sanitaria y certificación vigente de manejo de desechos sólidos hospitalarios, ubicados en un lugar visible.
 - 4.3 El número de personal contratado para atención en la clínica, deberá ser acorde a las necesidades para atender en forma oportuna la demanda con base en el tipo de organización y cantidad de empleados.
 - 4.4 Revisar la planilla con los datos de identificación y número de afiliación de todos los trabajadores que prestan servicio en la empresa.
 - 4.5 Notificar al patrono las deficiencias encontradas si no cumple con los requerimientos establecidos, otorgando un plazo prudencial para que se resuelvan, presente pruebas documentales de su corrección y programar la visita de verificación.
5. La Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa elaborará informe correspondiente y lo trasladará junto con el expediente a la Subgerencia de Prestaciones en Salud para hacer saber que la empresa cumple con los requisitos de adscripción para el Sistema de Atención Médica en Clínicas de Empresa.
- En caso contrario, se solicitará hasta por tres oportunidades, que la empresa subsane las deficiencias por incumplimiento de los requisitos establecidos, luego de lo cual, se notificará a la Gerencia que las deficiencias no fueron solventadas, para que emita la resolución de no adhesión al sistema.
6. La Subgerencia de Prestaciones en Salud luego de recibir el informe, determinará la Unidad Médica del Instituto de conformidad con la circunscripción geográfica a la que estará adscrita la Clínica de Empresa y verificará que la solvencia del pago de cuota patronal y laboral esté actualizada, caso contrario, solicitará al Departamento de Cobro Administrativo de la Dirección de Recaudación, su actualización; lo anterior lo realizará dentro del plazo de siete días y lo elevará a la Gerencia para la emisión de la resolución correspondiente.
 7. El Gerente dentro del plazo de quince días de recibido el expediente, emitirá la resolución de admisión del patrono al Sistema de Atención Médica de Clínicas de Empresa; notificará al patrono el contenido de la resolución; lo trasladará al Departamento de Servicios Contratados a través de la Subgerencia Administrativa para la elaboración del convenio respectivo, el cual se suscribirá por un plazo de dos (02) años.
 8. El Departamento de Servicios Contratados, dentro del plazo de diez días hábiles de recibidas las actuaciones, faciona el convenio correspondiente





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

cita al patrono y/o representante legal para que comparezca a suscribirlo. Firmado el convenio se traslada al Gerente para firma respectiva.

9. De ocurrir la incomparecencia del patrono para la firma del convenio, trasladará el expediente a Gerencia para lo que estime conveniente.
10. Gerencia trasladará el expediente al Departamento de Servicios Contratados luego de firmado el convenio para su notificación, adjuntando fotocopia del mismo al patrono y procediendo a resguardar el expediente. Asimismo, trasladará fotocopia del convenio suscrito a la Unidad médica de adscripción y a todas las Subgerencias del Instituto, para su socialización e implementación en el ámbito de su competencia.
11. El Director de la Unidad Médica coordinará con personal de la Clínica de Empresa la logística para la implementación del Sistema de Atención Médica en Clínicas de Empresa.
12. El patrono y autoridades del Instituto procederán a la inauguración de la Clínica de Empresa.
13. El convenio suscrito podrá ser prorrogado por un periodo igual o menor al plazo original, el cual se realizará por medio de cruce de cartas, a solicitud del patrono dirigida al Gerente del Instituto, con dos (02) meses de anticipación a la fecha de finalización del mismo.
14. La clínica de empresa se podrá utilizar por varios patronos siempre y cuando suscriban los convenios respectivos con cada empresa, sea accesible a los afiliados, que cuente con la capacidad instalada y recursos para la atención en forma oportuna acorde a la demanda.

B. RESPONSABILIDADES DE LAS DEPENDENCIAS DEL INSTITUTO

15. La Subgerencia de Prestaciones en Salud, se constituye en el ente rector del Sistema, con el apoyo conjunto de la Gerencia y de los Departamentos: Médico de Servicios Centrales, Médico de Servicios Técnicos y Medicina Preventiva; las Direcciones Departamentales en tanto se implementen las Direcciones Regionales; y, las unidades médicas del Instituto que brindarán asesoría, soporte técnico administrativo y de suministros a las Clínicas de Empresa, para facilitar todo lo relativo a la asistencia médica, promoción de la salud y acciones de medicina preventiva.
16. La Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa, por medio del Departamento de Supervisión, estará a cargo de la supervisión, control





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

y evaluación trimestral del funcionamiento de las clínicas de empresa; y rendirá el informe correspondiente a la Subgerencia de Prestaciones en Salud. En caso de reincidencia de incumplimiento de las recomendaciones por parte de la Clínica de Empresa se emitirá el informe correspondiente a la Subgerencia de Prestaciones en Salud para su revisión y análisis, de considerarlo procedente recomendará a la Gerencia evaluar la aplicación de lo establecido en el Reglamento del Sistema de Atención Médica en Clínicas de Empresa.

17. La Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa, por medio del Departamento de Supervisión semestralmente presentará informe general a la Gerencia, sobre las supervisiones realizadas a las Clínicas de Empresa, para su conocimiento.
18. La Contraloría General del Instituto, por medio del Departamento de Auditoría de Servicios de Salud, auditará los expedientes médicos de forma periódica conforme los lineamientos que para el efecto posea.
19. La Subgerencia de Planificación y Desarrollo, por medio del Departamento Actuarial y Estadístico, generará reportes con relación a la producción de servicios (consultas, exámenes de Rayos X y Laboratorio Clínico, recetas de medicamentos despachadas y otros), estimación de costos y morbilidad por edad y sexo por cada unidad médica del Instituto con relación a las clínicas de empresa adscritas a la misma; rendirá informes mensuales a las Subgerencias de Prestaciones en Salud y de Integridad y Transparencia Administrativa para la toma de decisiones e informes semestrales a la Gerencia.
20. Los Directores de las unidades médicas del Instituto, deben considerar dentro del plan operativo anual, el presupuesto y los gastos que implican para el Instituto, el aporte de los formularios, insumos y servicios para el funcionamiento de las clínicas de empresa. También deben gestionar ante la autoridad correspondiente del Instituto, la ampliación presupuestaria, para atender los requerimientos de las nuevas empresas que pudieran adherirse al Sistema, en el período anual correspondiente; así como para el recurso humano, infraestructura y equipo necesario que la unidad médica de adscripción necesite para la atención de las clínicas de empresa adheridas al Sistema de Atención Médica en Clínicas de Empresa.
21. Las Unidades Médicas del Instituto por medio del personal médico, técnico y administrativo con respecto a las Clínicas de Empresa, realizarán las actividades siguientes:
 - Llevar registro de las Clínicas de Empresa que le correspondan a la Unidad, con los datos siguientes: nombre, razón o denominación social del patrono; número patronal, dirección, apartado postal, número de teléfono y correo electrónico; nombre del médico de la clínica, número de colegiado



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

colegiación activa; nombre y número de código único de Identificación del personal de enfermería, secretaría y mensajería de la clínica, horario y días de atención de la clínica; número de trabajadores de la empresa con el movimiento de personal.

- Previo al inicio de funciones de la Clínica de empresa, se debe realizar:
 - Reunión de coordinación entre responsable de la clínica y el Director de la Unidad Médica de Adscripción para desarrollar el programa de implementación.
 - Inducción y capacitación a los patronos y personal de la Clínica sobre la normativa y procedimientos que regulan el funcionamiento de la Clínica de Empresa, considerando como mínimo los aspectos siguientes:
 - Capacitaciones
 - Registro de personal de la Clínica de Empresa
 - Gestión Interinstitucional
- Atender con sus servicios de apoyo de Rayos X, Laboratorio Clínico, Farmacia y Bodega, Registros Médicos y Admisión, a las Clínicas de Empresa, aplicando los procedimientos administrativos regulares de la Unidad Médica de Adscripción, así como la utilización de servicios contratados.
- Administrar el sistema de referencia y contrarreferencia de pacientes hacia y desde las Clínicas de Empresa.
- Controlar los medicamentos del listado de medicamentos, prescritos por los Médicos Especialistas del Instituto y autorizados para los pacientes con enfermedades crónicas y/o embarazadas que reciben atención en las Clínicas de Empresa y verificar que la información remitida mensualmente por dichas Clínicas, coincida con los registros del Servicio de Farmacia y Bodega de la Unidad.
- Autorizar los pedidos de formularios (en tanto se implementa el sistema automatizado de información del SII-IGSS) e insumos de laboratorio solicitados por las clínicas de empresa, para lo cual se tomará en cuenta el registro estadístico de la atención de pacientes, la relación entre el número de trabajadores del patrono y horas médico.
- Supervisar la dotación y el uso adecuado de formularios necesarios para la integración del expediente médico y las solicitudes de exámenes radiológicos y de laboratorio clínico, en tanto se implementa el sistema automatizado de información del SII-IGSS.





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

- Solicitar mensualmente al patrono y/o representante legal de la entidad con la que el Instituto suscribió el convenio de la Clínica de Empresa, el registro estadístico de la producción de servicios médicos (consultas, morbilidad, laboratorios, rayos X y recetas) y actividades de medicina preventiva.
- Facilitar y utilizar el sistema informático relacionado con la atención en salud en las Clínicas de Empresa y la planilla de seguridad social electrónica, como medios de apoyo para mejorar las actividades inherentes.
- Los encargados de los servicios de Farmacia y Bodega, Laboratorio Clínico y Rayos "X" previo a prestar el servicio respectivo al afiliado, podrán verificar la condición de activo del afiliado en el Sistema de Planilla Electrónica.
- Realizar reuniones mensuales de coordinación y visitas cuatrimestralmente a las Clínicas de Empresa, para supervisar el funcionamiento, registro y la calidad de la información que proporcionan.
- Apoyar las actividades de control y evaluación del funcionamiento de las clínicas de empresa por el Departamento de Supervisión de la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa.
- Llevar registro estadístico de la producción mensual proporcionada por los servicios de Farmacia y Bodega, Laboratorio Clínico y Rayos X, de la Unidad Médica, que tenga como mínimo:
 - Total de exámenes de laboratorio y estudios radiológicos realizados a los pacientes durante el mes;
 - Total de recetas despachadas durante el mes, códigos, médico que prescribe, número de recetas por paciente, cantidades y costos de medicamentos;
 - Insumos proporcionados a las Clínicas de Empresa.
- Llevar registro estadístico mensual del número de consultas y referencias por emergencia a la Unidad de adscripción del Instituto, otorgadas por el médico de la Clínica de Empresa; así como de las actividades preventivas y de promoción de la salud, realizadas por la misma.
- Presentar registros estadísticos por Clínica de Empresa individual e integrada, cuando hubiese más de una en su jurisdicción.
- Tener la información estadística de manera escrita y electrónica en la Dirección de la Unidad Médica, misma que deberá ser enviada



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

mensualmente a la Dirección Departamental y al Departamento de Actuarial y Estadístico.

- Recibir los expedientes médicos de los trabajadores que dejaron de laborar en las empresas adscritas al Sistema o cuando se dé por terminado el convenio entre el Instituto y la empresa; la Unidad Médica revisará los expedientes y el documento que describa de manera detallada los formularios que lo conforman, firmarán de entregado y recibido ambas partes.

C. RESPONSABILIDADES DEL PATRONO ADSCRITO AL SISTEMA

22. Nombrar a una persona responsable de los procesos relacionados a la atención en la Clínica de Empresa, quien será la responsable de cumplir con el cronograma de implementación establecido con la Unidad de Adscripción y asegurar la puesta en funcionamiento de la clínica en un periodo no mayor a 30 días calendario de haberse notificado la suscripción del Convenio.
23. Cumplir y respetar las disposiciones emitidas en el Acuerdo 1268 de la Junta Directiva, estar adherido al Sistema de Pago de Planilla Electrónica según el Acuerdo de Gerencia 02/2014, lo descrito en el presente Manual, lo que se establezca en el convenio suscrito para el efecto, el listado de medicamentos autorizado para las clínicas de empresa, los sistemas informáticos establecidos para la atención médica y todas las disposiciones legales inherentes que regulan los servicios médico administrativos que presta el Instituto.
24. Informar a la Unidad de adscripción sobre el cese laboral del personal de la Clínica de Empresa, así como, de gestionar de forma inmediata la acreditación del nuevo personal. En el caso de no realizar la acreditación, no se atenderá ningún trámite que sea solicitado.
25. Las clínicas de empresa deberán utilizar la modalidad automatizada del Sistema Integral de Información del IGSS –SII-IGSS- al estar implementado, para control de la atención médica y operar lo siguiente:
 - a. Citas de pacientes
 - b. Verificación de acreditación de derechos de pacientes
 - c. Atención médica
 - d. Apoyo diagnóstico
 - e. Prescripción de medicamentos





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

- f. Referencia y respuesta (contra-referencia)
- g. Formularios relacionados a entrega y despacho de medicamentos
- h. Reportes
- i. Otros

Mientras no se haya implementado la modalidad automatizada del Sistema Integral de Información del Instituto -SII-IGSS-, deben utilizarse los formularios de "Registro Diario de Consulta Externa de Enfermedad Común y Accidentes (SII-IGSS-1)" y "Registro Diario de Consultas por Maternidad (SII-IGSS-6)", de la modalidad manual del Sistema Integral de Información del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -SII-IGSS-.

26. Las Clínicas de Empresa, por medio de su personal atenderán las actividades siguientes:
- a. Proporcionar servicios de promoción, prevención y atención en salud, a los trabajadores afiliados que laboran para la empresa adscrita al Sistema.
 - b. Otorgar las prescripciones de medicamentos y los estudios diagnósticos establecidos en este manual.
 - c. Coordinar con la Unidad Médica del Instituto que le corresponda, aquellas actividades administrativas relacionadas con los servicios de apoyo, para el buen funcionamiento de los servicios de salud en la Clínica de Empresa.
 - d. Llevar registro estadístico de la producción de servicios médicos (número de consultas otorgadas, número referencias por emergencia y consulta a su unidad de adscripción, número de exámenes de laboratorio clínico y de rayos X solicitados, total de recetas emitidas) y preventivos (número actividades o acciones preventivas y de promoción de la salud efectuadas) por empresa a la que le brinda sus servicios.
 - e. Presentar informes estadísticos escritos y electrónicos de manera mensual, del período comprendido del veintiséis al veinticinco del siguiente mes y remitirlo a la Unidad Médica del Instituto que le corresponda en los siguientes tres días hábiles.
 - f. Archivar y custodiar adecuadamente los expedientes médicos, conforme lo establecido en la normativa institucional vigente. Los expedientes deberán mantenerse en buen estado y proporcionarse cuando sean requeridos por las autoridades del Instituto.

Neay



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

- g. Depurar del archivo los expedientes médicos de los trabajadores que dejaron de laborar en la empresa y enviarlos tan pronto como esta situación suceda incluyendo las placas radiográficas, a la Unidad Médica del Instituto que corresponda.
- h. Asistir a las actividades de capacitación y actualización programadas por el Director de la Unidad Médica del Instituto, que le corresponda.
- i. Enviar la solicitud con el formulario provisional, en tanto se implementa la modalidad automatizada del Sistema Integral de Información del IGSS (SII-IGSS-) de los medicamentos prescritos por el Médico, vía electrónica o fax, al servicio de Farmacia y Bodega de la Unidad Médica correspondiente del Instituto para que ésta los prepare previo a que sean retirados por el mensajero.
- j. Trasladar mensualmente al Servicio de Farmacia y Bodega de la Unidad Médica correspondiente del Instituto, el informe del listado de los pacientes y los medicamentos autorizados por el especialista para el seguimiento de enfermedades crónicas y embarazo.
- k. Cumplir con lo dispuesto en toda la normativa vigente del Instituto que rige la asistencia médica de los afiliados y con las responsabilidades inherentes al cargo que ocupan en la Clínica de Empresa, el personal siguiente: Médico y Cirujano, Enfermera(o) Profesional o Auxiliar de Enfermería, Secretaria y Mensajero.
- l. Cuando se dé por terminado el convenio entre el Instituto y la empresa se devolverán los expedientes médicos y placas radiográficas a la Unidad de Adscripción de la Clínica de Empresa, quien distribuirá a las Unidades Médicas del Instituto que corresponda según domicilio del trabajador; el patrono entregará los expedientes por medio de un documento que describa de manera detallada las hojas que lo conforman, firmarán de entregado y recibido ambas partes.

D. CALIFICACIÓN Y ACREDITACIÓN DE DERECHOS

27. Los trabajadores que tienen derecho a la calificación y acreditación de derecho son:
- a. Afiliados inscritos en el Instituto antes del 5 de agosto del 2005, pueden acreditar sólo con vigencia laboral.
 - b. Afiliados inscritos en el Instituto, después del 5 de agosto del 2005, acreditarán al tener 4 contribuciones en los últimos 6 meses, antes del mes en que solicita la atención.





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

- c. Trabajadores temporales acreditarán al tener 4 contribuciones en los últimos 6 meses, antes del mes en que solicita la atención.
- d. Afiliados que ya reciben atención en una Unidad Médica del Instituto (diferente a la Unidad de Adscripción de la Empresa); deben decidir si continuaran siendo atendidos en dicha Unidad o prefieren ser atendidos en la Unidad de Adscripción correspondiente de la Clínica de Empresa. Para lo cual el afiliado debe solicitar a la Unidad Médica correspondiente, el traslado de su expediente a la Unidad de Adscripción asignada a la Clínica de Empresa.

E. ACREDITACIÓN DE DERECHOS

- 28. La Clínica de Empresa, debe requerir a quienes acudan a solicitar atención médica por cada nueva enfermedad, la presentación del Documento Personal de Identificación –DPI- y certificado de trabajo.
- 29. El certificado de trabajo es el documento que requiere el Instituto para acreditar el derecho de los afiliados para recibir las prestaciones que establecen los programas de seguridad social sobre protección relativa a accidentes en general, enfermedad y maternidad. La emisión del certificado de trabajo electrónico se registrará por la normativa correspondiente.
- 30. Para la apertura del expediente médico, inicialmente en lo que se implementan los sistemas electrónicos, será la Secretaria de Admisión de la Unidad de Adscripción, quien acreditará derechos a los empleados de la empresa. Para su validación, se cotejará con la planilla electrónica del personal de la empresa.

F. ATENCIÓN MÉDICA

- 31. La naturaleza de los servicios en la Clínica de Empresa estará establecida por:
 - a. Los servicios preventivos incluirán educación, prevención y promoción de la salud en: nutrición, salud bucal, salud reproductiva (planificación familiar y VIH/SIDA), de riesgos laborales, enfermedades crónicas degenerativas y de salud mental de conformidad con la norma institucional.
 - b. Los servicios de atención médica comprenderán: primeros auxilios, consulta de medicina general, seguimiento de casos de enfermedades crónicas, control de embarazo de bajo riesgo, hipodermia, prescripción y entrega de medicamentos, exámenes de laboratorio y radiodiagnóstico.
- 32. El personal médico y de enfermería de la Clínica de Empresa, en coordinación con el Departamento de Medicina Preventiva del Instituto, deberán programar





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

desarrollar actividades educativas relativas a temas de promoción de la salud y prevención de enfermedades de forma semestral, dirigida a los trabajadores de la empresa.

33. El Médico de la Clínica de Empresa, brindará sólo dos consultas por la misma enfermedad a cada afiliado, en caso la enfermedad amerite más de dos consultas para su atención, deberá referir al afiliado a la unidad de adscripción para su evaluación. Se consideran casos de excepción a esta norma, los pacientes con enfermedades crónicas estables y embarazadas de bajo riesgo referidos por las unidades médicas del Instituto a la Unidad de Adscripción que corresponda. La Unidad de Adscripción realizará el traslado correspondiente para su seguimiento a la Clínica de Empresa, si el caso lo amerita; en el formulario correspondiente.

34. Para las referencias de pacientes en los casos establecidos en el "Reglamento del Sistema de Atención Médica en Clínicas de Empresa" y sus modificaciones, se dispone lo siguiente:
 - a. Cuando el estado clínico de un afiliado constituya una emergencia médica que exceda la capacidad de resolución de la Clínica de Empresa y no pueda brindarle el cuidado y tratamiento necesario, será referido a la Unidad Médica del Instituto que corresponda según el riesgo, con el formulario "Hoja de Atención de Emergencia". Previo a referir al paciente, deberá proporcionar los primeros auxilios que permitan estabilizarlo.

 - b. Cuando la patología del afiliado no es compleja a consideración del Médico de la Clínica de Empresa y necesite suspensión hasta por 48 horas, el médico de dicha clínica queda autorizado para efectuar la suspensión.

 - c. Cuando la patología del afiliado es compleja y a consideración del Médico de la Clínica de Empresa necesite suspensión por más de 48 horas, el médico de dicha clínica deberá realizar el traslado a la Unidad a través del formulario SPS-12A "Hoja de Traslado de Pacientes" solicitando sea evaluado por la Unidad de Adscripción para continuar con la incapacidad temporal de trabajo.

 - d. Si a consideración del Médico tratante de la Unidad de Adscripción, el paciente no amerita continuar con la incapacidad temporal de trabajo, deberá referir al paciente a la Clínica de Empresa a través del formulario SPS-12A "Hoja de Traslado de Pacientes".

 - e. Cuando un afiliado presente patología más compleja que no pueda ser resuelta en la Clínica de Empresa y que necesite más de dos atenciones por una misma enfermedad, deberá ser referido por el médico de la Clínica de Empresa, a la Unidad de Adscripción. Para esta referencia, el Médico de la Clínica de Empresa llenará el formulario SPS-12 "Hoja de Consulta" o SPS-





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

12A "Hoja de Traslado" dependiendo del caso, con un resumen de la historia clínica y examen físico, firmada y con los sellos del profesional y el de la clínica respectiva, adjuntando fotocopia de resultados de los exámenes de diagnóstico realizados al afiliado, para el manejo del caso. El paciente al ser referido deberá presentarse a la Unidad de Adscripción con el documento personal de identificación correspondiente.

- f. El Médico de la Clínica de Empresa podrá dar seguimiento a la enfermedad y continuar con el tratamiento de los pacientes con enfermedades crónicas en condición estable y controlada, siempre que tenga la autorización por escrito del Médico Especialista del Instituto a través del formulario SPS-12A "Hoja de Traslado de Pacientes" por cada patología crónica referida; con el cuidado de verificar la condición de "estable y controlada" por lo menos una vez cada seis meses, para lo cual deberá referir con el Médico Especialista de la Unidad de Adscripción correspondiente. En estos casos el Médico de la Clínica de Empresa, tendrá autorización para prescribir los medicamentos indicados de nivel I y II del Listado de Medicamentos Institucional, debiendo adjuntar fotocopia de dicho formulario SPS-12A que contenga la indicación de medicamentos cada vez que prescriba una receta de esta naturaleza. Al ser implementada la modalidad automatizada del Sistema Integral de Información del IGSS –SII-IGSS- sólo deberá anotar en el apartado "NOTA" de la receta electrónica el nombre, número de colegiado, clínica, la unidad en que fue atendido por el Médico Especialista y fecha.

CASOS ESPECIALES:

- a. En el caso que el paciente con enfermedad crónica estable que se encuentre siendo atendido en Clínica de Empresa y deje de laborar en la misma, el Médico de la Clínica de Empresa deberá trasladarlo en forma inmediata con el formulario SPS-12A "Hoja de Traslado de Pacientes" a la Unidad de Adscripción, para que se proceda conforme a la normativa vigente.
- b. El Médico de la Clínica de Empresa podrá dar el seguimiento y control del embarazo a aquellas pacientes que sean referidas desde la Unidad de Adscripción, cuyo embarazo sea de bajo riesgo. Si se detectan complicaciones deberá proceder a trasladarla con el formulario SPS-12A "Hoja de Traslado de Pacientes" a la Unidad de Adscripción.
- c. Las pacientes embarazadas de bajo riesgo que sean referidas por la Unidad de Adscripción para seguimiento del control de embarazo en Clínica de Empresa, podrán recibir los medicamentos recomendados para el Nivel I y II del Listado de Medicamentos atendiendo lo descrito en la literal f del numeral 33 de Atención Médica.





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

35. Para la gestión de insumos, trámites administrativos, servicios de laboratorio, rayos X, solicitud y entrega de medicamentos, referencias de pacientes, las clínicas de empresa deben adecuar estos requerimientos a la jornada ordinaria de las unidades médicas del Instituto, salvo referencia de emergencias.
36. El Patrono y los Médicos contratados por éste, serán solidariamente responsables por el tratamiento, las complicaciones o problemas derivados de la consulta médica que brinden a sus trabajadores en las clínicas de empresa, y por consiguiente el Instituto queda exento de toda responsabilidad o implicación médico legal.
37. El Médico de la Clínica de Empresa y demás personal asignado, se abstendrán de hacer comentarios que deterioren la imagen del Instituto o de proporcionar información a terceros sobre el paciente, que sea de su conocimiento y conste en el historial clínico. Es prohibido proporcionar copia de los informes de los estudios realizados al paciente. El expediente se considera confidencial y el médico de la clínica será el responsable de su manejo.
38. Cuando el afiliado o autoridad competente solicite certificación médica o información relacionada con el expediente médico del afiliado, el Médico de la Clínica de Empresa, deberá enviar el expediente médico completo a la Unidad Médica de Adscripción de la clínica, para que el Director Médico actúe conforme a la legislación que regula la materia y la normativa vigente del Instituto.
39. El Instituto es el propietario del expediente médico, que se genere por la atención médica de cada paciente, en la Clínica de Empresa adscrita al Sistema.

G. EXÁMENES DE DIAGNÓSTICO

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





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

- c. Heces Completa
 - d. Prueba de embarazo
 - e. Grupo y Rh (sólo en embarazadas)
 - f. RPR -Rapid Plasma Reagin- (sífilis)
 - g. Glicemia y,
 - h. Análisis de esputo (Ziehl-Neelsen).0.
42. El Instituto por medio de la Unidad Médica de Adscripción que corresponda, estimará la cantidad de insumos a entregar inicialmente, acorde a la estadística de los servicios de laboratorio solicitados por la empresa en los últimos 6 meses, de no contar con estos datos se le proporcionará un kit inicial consistente en 10 unidades de cada insumo. De acuerdo a esta estimación, los insumos se solicitarán a través del formulario DAB-75 según cantidades estimadas, especificando que serán para utilización de Clínica de Empresa, ésta sellará y firmará la copia del DAB-75 como constancia de recepción de los insumos, este procedimiento se realizará cuantas veces sea necesario. Los insumos a proporcionar por la Unidad de Adscripción serán:
- a. Aguja estéril múltiple para tubo al vacío No. 21, por 1.5"
 - b. Tubos al vacío para extracción sanguínea con EDTA 13 x 75 mm
 - c. Tubos al vacío para extracción sanguínea de 13 x 75 mm
 - d. Capuchones de agujas (se entregarán eventualmente)
 - e. Instructivos de dieta para examen de glicemia
 - f. Recipientes recolectores de orina
 - g. Recipientes recolectores de esputo
 - h. Recipientes recolectores de heces
 - i. Espátulas de Aire
 - j. Laminillas
 - k. 1 Fijador de muestra de Papanicolaou en spray y,





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

I. Recipientes para el transporte de laminillas.

- 43. Cuando se requieran exámenes de Papanicolaou, el personal de salud de la Clínica de Empresa, tomará la muestra que será enviada a la Unidad de Adscripción, quien lo remitirá a la unidad más cercana que tiene la capacidad para procesar dicho examen.
- 44. El encargado del Servicio de Laboratorio Clínico, Patología y Rayos X de cada Unidad de Adscripción, deberá entregar los horarios de recepción de muestras para el análisis de las mismas y entrega de resultados a las Clínicas de Empresa.

H. FORMULARIOS

45. En tanto se implementa el Sistema Integral de Información del IGSS en su modalidad automatizada para Clínicas de Empresa, se seguirán utilizando los formularios básicos vigentes propios del expediente médico, recetas de medicamentos, requisiciones a bodega y control de estadística; los formularios que se autorizan para uso en la Clínica de Empresa, son los siguientes:

NOMBRE DEL FORMULARIO

- a. Registro Diario de Consulta Externa de Enfermedad Común y Accidentes SII-IGSS-1
- b. Registro Diario de Consultas por Maternidad SII-IGSS-6
- c. Hoja frontal consulta externa SPS-1
- d. Hoja de historia clínica y examen físico SPS-3
- e. Hoja de evolución y órdenes médicas en consulta externa SPS-4
- f. Exámenes de laboratorio SPS-7
- g. Estudio radiológico SPS-8
- h. Hoja de atención de emergencia SPS-11
- i. Hoja de consulta a otras Unidades y Especialistas SPS-12
- j. Hoja de Traslado de Pacientes SPS-12 A
- k. Orden e informe radiológico SPS-23
- l. Citología (Papanicolaou) SPS-26





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

- m. Carátula (fólder) de expediente médico SPS-29
 - n. Recetas SPS-46
 - o. Solicitud/Informe de Laboratorio Clínico
 - Hematología completa SPS-32.
 - Orina completa SPS-33
 - Heces completa SPS-34
 - Química SPS-35
 - Microbiología SPS-36
 - Inmunología SPS-37
 - a) Informe de Alta al Patrono SPS-59
 - b) Aviso de Suspensión de Trabajo SPS-60
46. Los talonarios de recetas serán entregados personalmente al Médico de la Clínica de Empresa en la Unidad de Adscripción atendiendo la normativa institucional vigente.
47. Al ser implementado el expediente médico electrónico para el Sistema SII-IGSS de Atención Médica en Clínicas de Empresa, se hará uso del Sistema informático correspondiente bajo la normativa que rija el mismo.

I. MEDICAMENTOS

48. Los Médicos de las Clínicas de Empresa manejarán y controlarán bajo su responsabilidad las recetas que extiendan o generen de conformidad con lo establecido en la normativa institucional vigente. Deberán recetar exclusivamente los medicamentos contenidos en el Listado de Medicamentos autorizado para el Sistema de Atención Médica en Clínicas de Empresa. No deberán utilizar nombre comercial de los medicamentos. Si recetan medicamentos no incluidos en dicho Listado, el costo deberá pagarlo el Patrono de la empresa. Para el tratamiento de pacientes con enfermedades crónicas en condición estable y controlada y para las pacientes embarazadas, pueden prescribir los medicamentos autorizados por el médico especialista del Instituto, adjuntando el respaldo correspondiente, según literal f) del numeral 33, Atención Médica de este Manual.
49. El Médico de la Clínica de Empresa y el patrono serán solidariamente responsables del manejo, guarda y custodia de los formularios de recetas que le son entregados y responderán ante el Instituto de su uso. En caso de extravío o anulación de la receta deberá informarlo inmediatamente a la Unidad





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

Médica del Instituto que le corresponde y proceder conforme a la norma vigente. El formulario de receta manual deberá permanecer en las instalaciones de la Clínica de Empresa con las medidas de seguridad correspondientes, para que no pueda ser utilizado por ninguna otra persona ni para otro fin.

- 50. El Listado de Medicamentos para el Sistema de Atención Médica en Clínicas de Empresa, será revisado y actualizado por la Sección de Asistencia Farmacéutica del Departamento Médico de Servicios Técnicos de forma periódica con base al Listado de Medicamentos del Instituto.
- 51. El Servicio de Farmacia y Bodega de la Unidad Médica del Instituto, deberá proporcionar a la Clínica de Empresa los horarios para la recepción y el despacho de recetas prescritas por el Médico de la Clínica de Empresa.

[Handwritten signature]



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

V. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

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

1. Suscripción de convenio
2. Implementación
3. Atención médica
4. Solicitud y entrega de medicamentos
5. Solicitud de exámenes de Laboratorio Clínico
6. Solicitud de examen de Rayos "X"
7. Referencia a Unidad Médica del Instituto
8. Solicitud de formularios e Insumos de Laboratorio
9. Supervisión a Clínica de Empresa
10. Solicitud de prórroga de convenio





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

Procedimiento:

No. 1 Suscripción de Convenio

Pasos 17

Formas 00

| RESPONSABLE | PASO | ACTIVIDAD |
|---|------|---|
| Patrono | 01 | <p>Inicio</p> <p>Presenta solicitud por escrito y documentación completa a la Gerencia del Instituto, para ingresar al sistema de atención médica en clínicas de empresa.</p> |
| Gerencia | 02 | <p>Recibe solicitud y documentación completa y la traslada a la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa para el trámite respectivo.</p> |
| SITA | 03 | <p>Recibe expediente, lo traslada al Jefe del Departamento de Supervisión para que realice visita técnica correspondiente.</p> |
| Depto. de Supervisión Jefe | 04 | <p>Recibe expediente, conoce caso e instruye a Supervisor cumplir con la visita técnica.</p> |
| Supervisor | 05 | <p>Recibe expediente, realiza visita y efectúa revisión de las instalaciones donde funcionará la Clínica de Empresa.</p> |
| | 06 | <p>¿Las instalaciones de la Clínica de Empresa cumplen con los requisitos establecidos?</p> <p>6.1 Si, elabora informe correspondiente con visto bueno del Jefe del Departamento de Supervisión y traslada al Subgerente de Integridad y Transparencia Administrativa.</p> <p>6.2 No, notifica al patrono las deficiencias encontradas en las instalaciones e indica un plazo para que se resuelvan. Regresa al paso 5.</p> |
| SITA | 07 | <p>Recibe expediente y revisa</p> |





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

Procedimiento:

No. 1 Suscripción de Convenio

Pasos

17

Formas

00

| RESPONSABLE | PASO | ACTIVIDAD |
|---|------|--|
| SITA..... | 08 | <p>¿Patrón cumple con los requisitos?</p> <p>8.1 Si, traslada el expediente a la Subgerencia de Prestaciones en Salud. Continúa en paso siguiente.</p> <p>8.2 No, notifica a la Gerencia las deficiencias encontradas que no fueron solventadas. Continúa en paso 10.</p> |
| Subgerencia de Prestaciones en Salud... | 09 | <p>Recibe expediente y determina la Unidad Médica del Instituto a la que estará adscrita la Clínica de Empresa y lo eleva a la Gerencia para la emisión de la resolución correspondiente.</p> <p>Recibe expediente.</p> |
| Gerencia..... | 10 | <p>¿Cumple con lo requerido?</p> |
| | 11 | <p>11.1 Si, emite la resolución de ingreso al Sistema de Atención Médica en Clínicas de Empresa y la notifica al patrono, traslada el expediente a la Subgerencia Administrativa y le instruye para que a través del Departamento de Servicios Contratados elabore el convenio. Continúa paso siguiente.</p> <p>11.2 No, emite la resolución desfavorable, notifica al patrono y archiva expediente.</p> |
| Subgerencia Administrativa..... | 12 | <p>Recibe y traslada al Departamento de Servicios Contratados para elaboración del convenio respectivo.</p> |
| Departamento del Servicios Contratados... | 13 | <p>Solicita al Departamento de Cobro Administrativo la Solvencia del Patrono, elabora el convenio y realiza los trámites procedentes.</p> |





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

Procedimiento:

No. 1 Suscripción de Convenio

Pasos

17

Formas

00

| RESPONSABLE | PASO | ACTIVIDAD |
|---|------|--|
| Departamento de Servicios Contratados.... | 14 | Cita al Patrono para la firma del Convenio y traslada a Gerencia para la firma respectiva. |
| Gerencia..... | 15 | Firma el convenio y lo devuelve al Departamento de Servicios Contratados. |
| Departamento de Servicios Contratados.... | 16 | Traslada copia de convenio al patrono, a la Unidad Médica a la que está adscrita y a todas las Subgerencias del Instituto para su socialización e implementación en el ámbito que corresponda. |
| | 17 | Archiva expediente para su resguardo. Fin |

Uca



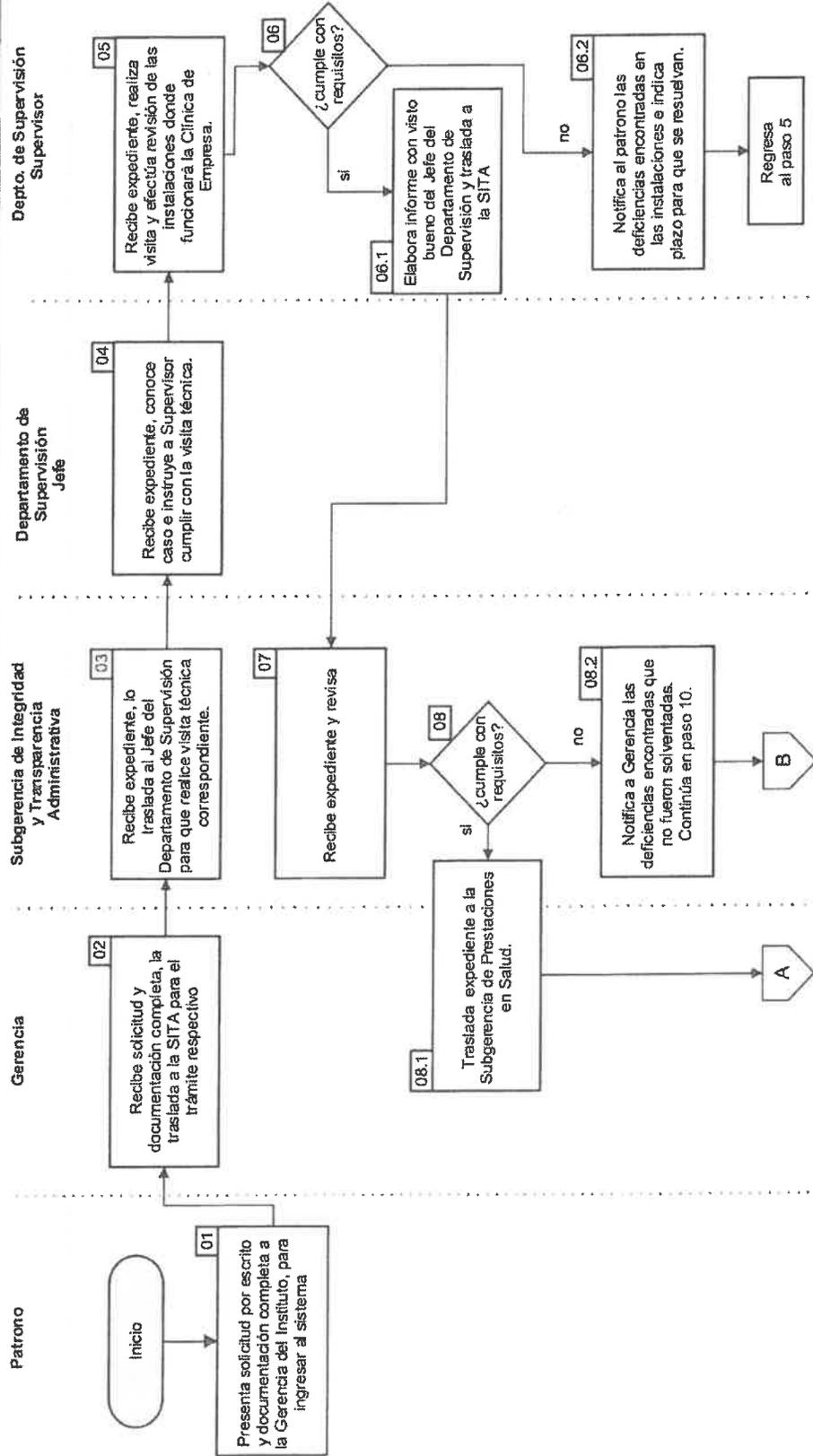


MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

Procedimiento:

No. 1 Suscripción de Convenio

Pasos 17 Formas 00



INSTITUTO GUATEMALTECO DE RECURSOS HUMANOS
SECRETARÍA DE GESTIÓN DEL RECURSO DE HUMANOS
PROCESO 00000000

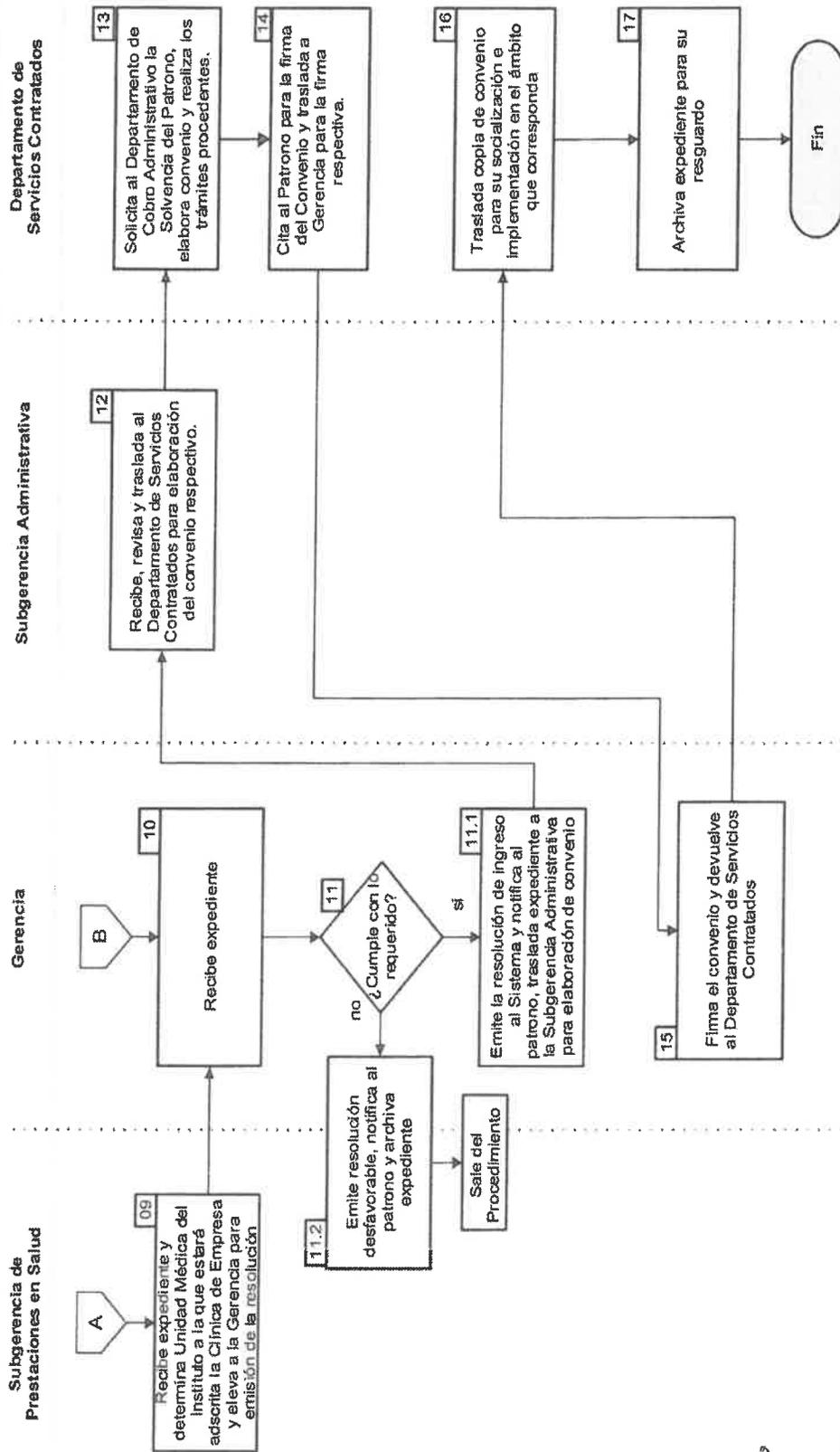


MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

Procedimiento:

No. 1 Suscripción de Convenio

Pasos 17 Formas 00





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

Procedimiento: No. 2 Implementación

Pasos 05 Formas 00

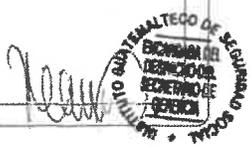
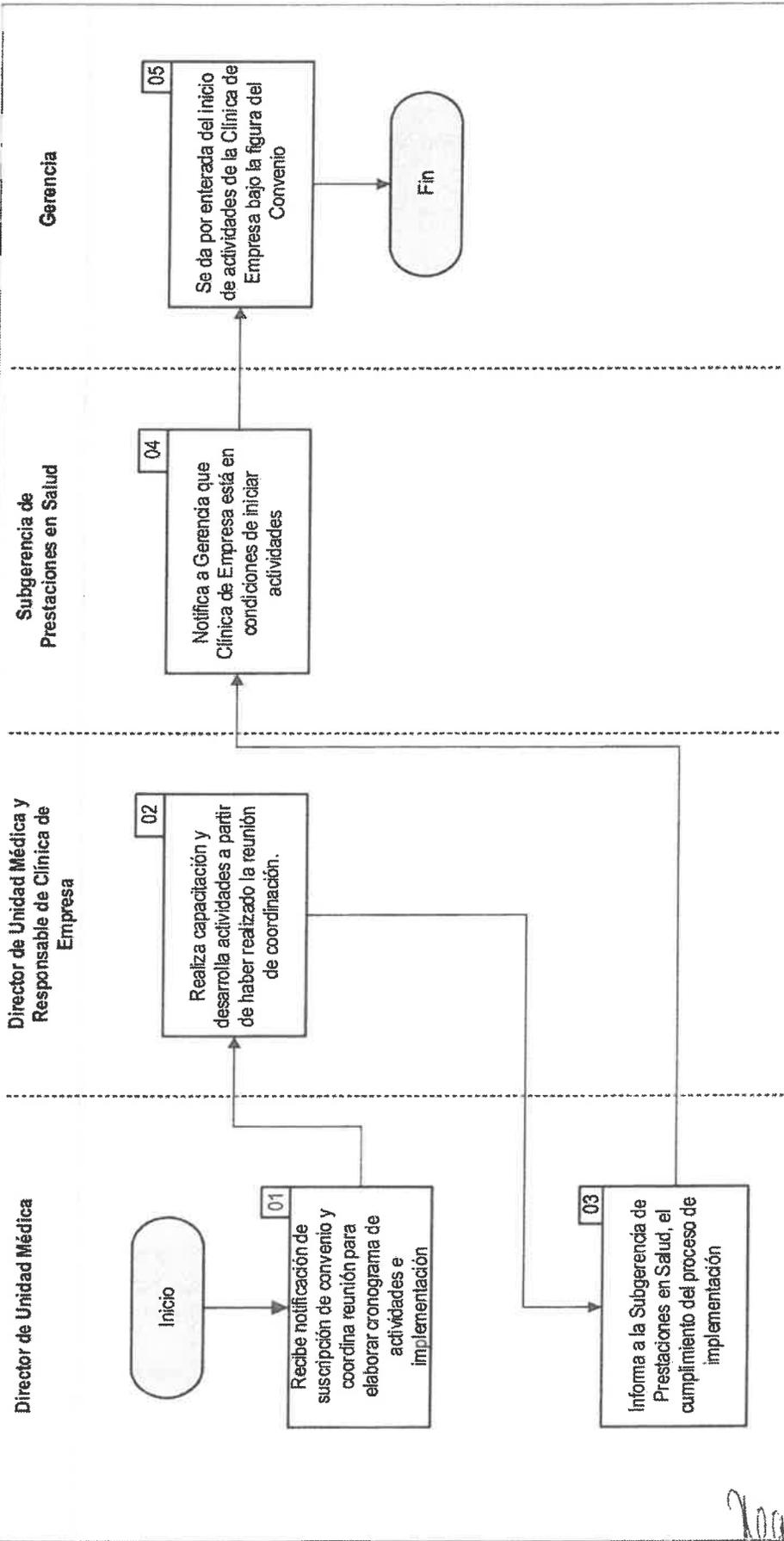
| RESPONSABLE | PASO | ACTIVIDAD |
|---|------|---|
| | | INICIO |
| Director de la unidad médica..... | 01 | Recibe notificación de suscripción del convenio y coordina con responsable de la Clínica reunión para elaborar el cronograma de actividades e implementación. |
| Director de la Unidad Médica y responsable de Clínica de Empresa..... | 02 | Realiza capacitación y desarrolla actividades a partir de haber realizado la reunión de coordinación. |
| Director de la Unidad Médica..... | 03 | Informa a la Subgerencia de Prestaciones en Salud, el cumplimiento del proceso de implementación. |
| Subgerencia de Prestaciones en Salud... | 04 | Notifica a la Gerencia que la Clínica de Empresa está en condiciones de iniciar actividades, luego de recibido el informe de la Unidad Médica. |
| Gerencia..... | 05 | Se da por enterada del inicio de actividades de la Clínica de Empresa bajo la figura del Convenio. |
| | | FIN |



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

Procedimiento: No. 2 Implementación

Pasos 05 Formas 00





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

Procedimiento: No. 3 Atención Médica

Pasos 16 Formas 00

| RESPONSABLE | PASO | ACTIVIDAD |
|--|------|--|
| Secretaria de la Clínica de Empresa..... | 01 | INICIO Recibe el Documento Personal de Identificación -DPI- y Certificado de Trabajo, verifica que el paciente esté acreditado. |
| | 02 | ¿Paciente está acreditado? 2.1 Sí, continúa paso No. 03. 2.2 No, lo refiere a la Unidad de Adscripción para calificación de derechos y acreditación en sistema. Sale del procedimiento. |
| | 03 | ¿Paciente tiene expediente médico? 3.1 Sí, localiza expediente médico en el archivo. Continúa en paso 04. 3.2 No, conforma expediente médico. Continúa paso 04. |
| Enfermera de la Clínica de Empresa..... | 04 | Controla signos vitales, peso y talla al paciente y registra datos en el expediente médico. |
| Médico de la Clínica de Empresa..... | 05 | Traslada expediente médico a la clínica y pasa al paciente a consulta con el médico, conforme orden de llegada o prioridad de atención. |
| | 06 | ¿Paciente es primera consulta? 6.1 Si, procede a llenar expediente médico utilizando el método de Lawrence Weed en la historia clínica. 6.2 No, revisa expediente médico y anexos. Continúa paso 10. |





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

Procedimiento: No. 3 Atención Médica

Pasos 16

Formas 00

| RESPONSABLE | PASO | ACTIVIDAD |
|---|------|---|
| Médico de la Clínica de Empresa..... | 07 | <p>¿El paciente amerita suspensión de labores?</p> <p>07.1 Si, continúa en paso siguiente.</p> <p>07.2 No, continúa en paso 09.</p> |
| Enfermera de la Clínica de Empresa..... | 14 | <p>Cumple órdenes médicas, orienta al paciente y traslada expediente a Secretaria de Clínica de Empresa.</p> |
| | 08 | <p>¿Paciente necesita suspensión por menos de cuarenta y ocho horas?</p> <p>08.1 Si, lo registra en el expediente y continúa en paso No. 10.</p> <p>08.2 No, paciente necesita más de cuarenta y ocho horas (48) lo registra en el expediente y continúa en paso No. 12</p> |
| | 09 | Programa segunda consulta dependiendo criterio médico. |
| | 10 | En la segunda consulta evalúa la condición por la que se inició la atención. |
| | 11 | <p>¿Persiste patología?</p> <p>11.1 Si, continúa con paso No. 12.</p> <p>11.2 No, da caso concluido. Continúa en paso No. 13.</p> |
| | 12 | Elabora hoja de traslado de paciente (Form. SPS-12A) o de Atención de Emergencia dependiendo del caso. Continúa en Procedimiento No. 07. |
| | 13 | Refiere al paciente con el personal de Enfermería. |





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

Procedimiento: No. 3 Atención Médica

Pasos

16

Formas

00

| RESPONSABLE | PASO | ACTIVIDAD |
|--|------|---|
| Secretaria de la Clínica de Empresa..... | 15 | Verifica el adecuado llenado de los formularios y coordina lo correspondiente con la Unidad Médica. |
| | 16 | Archiva expediente médico. |
| | | FIN. |

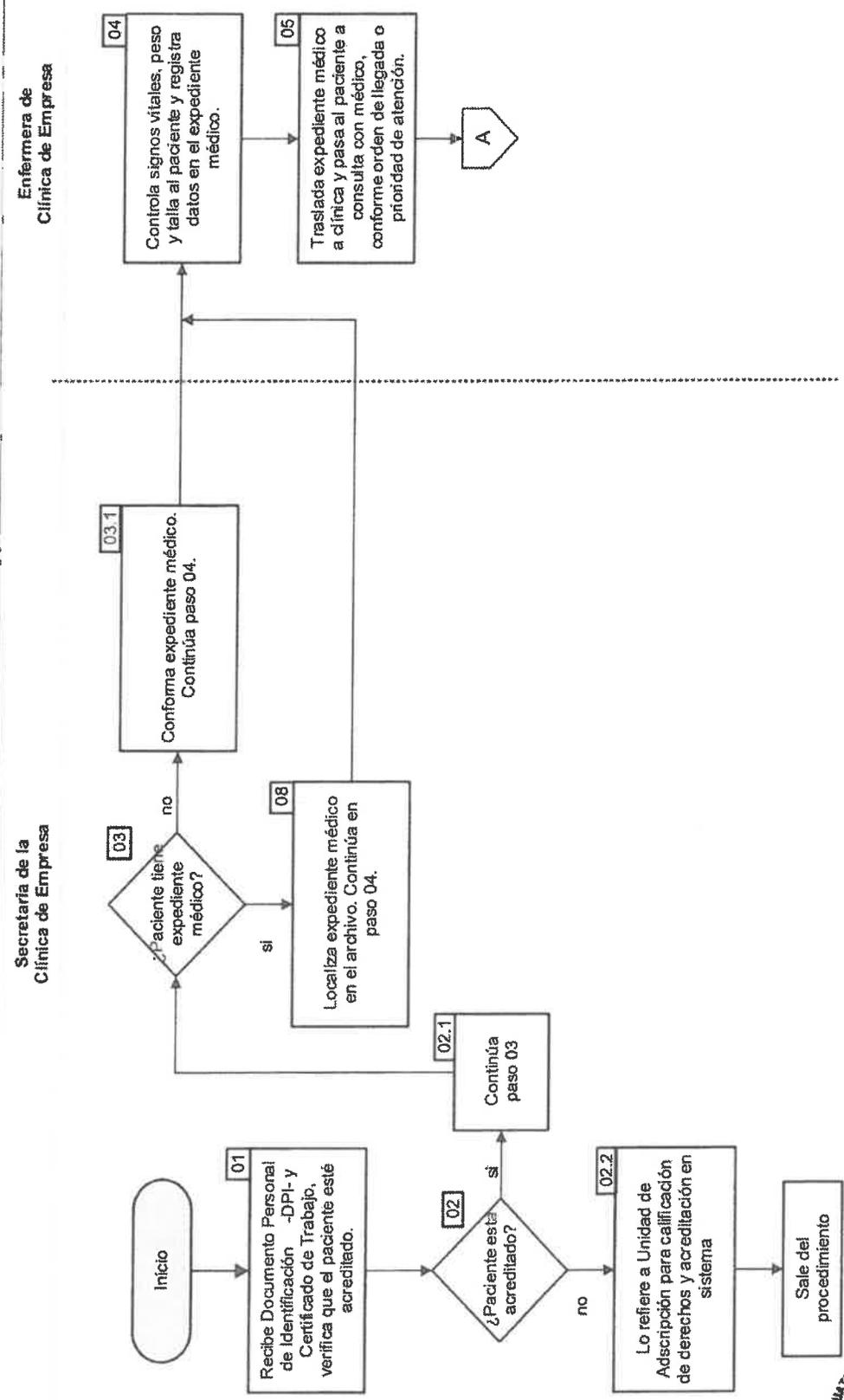




MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

Procedimiento: No. 3 Atención Médica

Pasos 16 Formas 00



Secretaría de la Clínica de Empresa

Enfermera de Clínica de Empresa



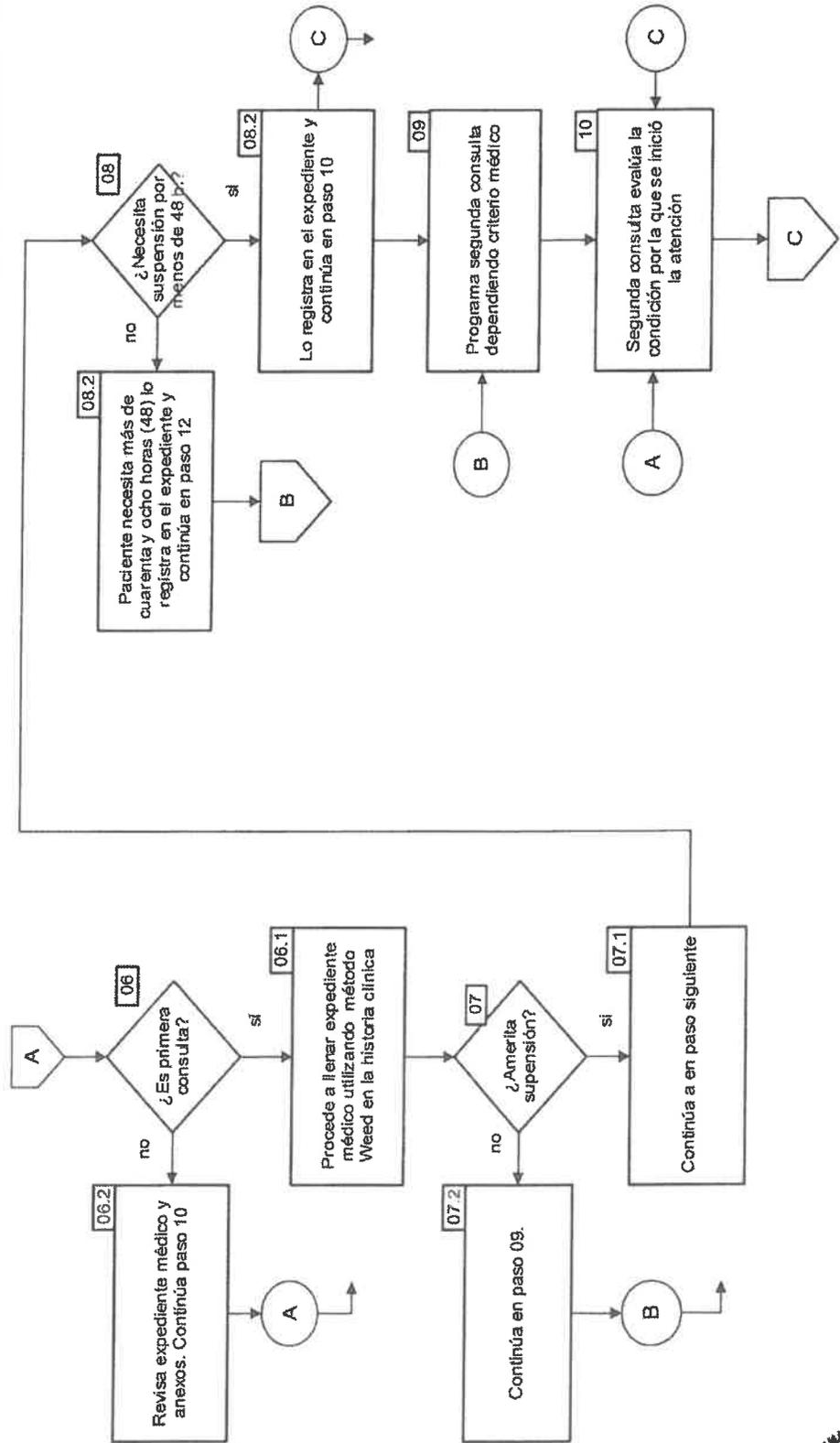


MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

Procedimiento: No. 3 Atención Médica

Pasos 16 Formas 00

Médico de la Clínica de Empresa



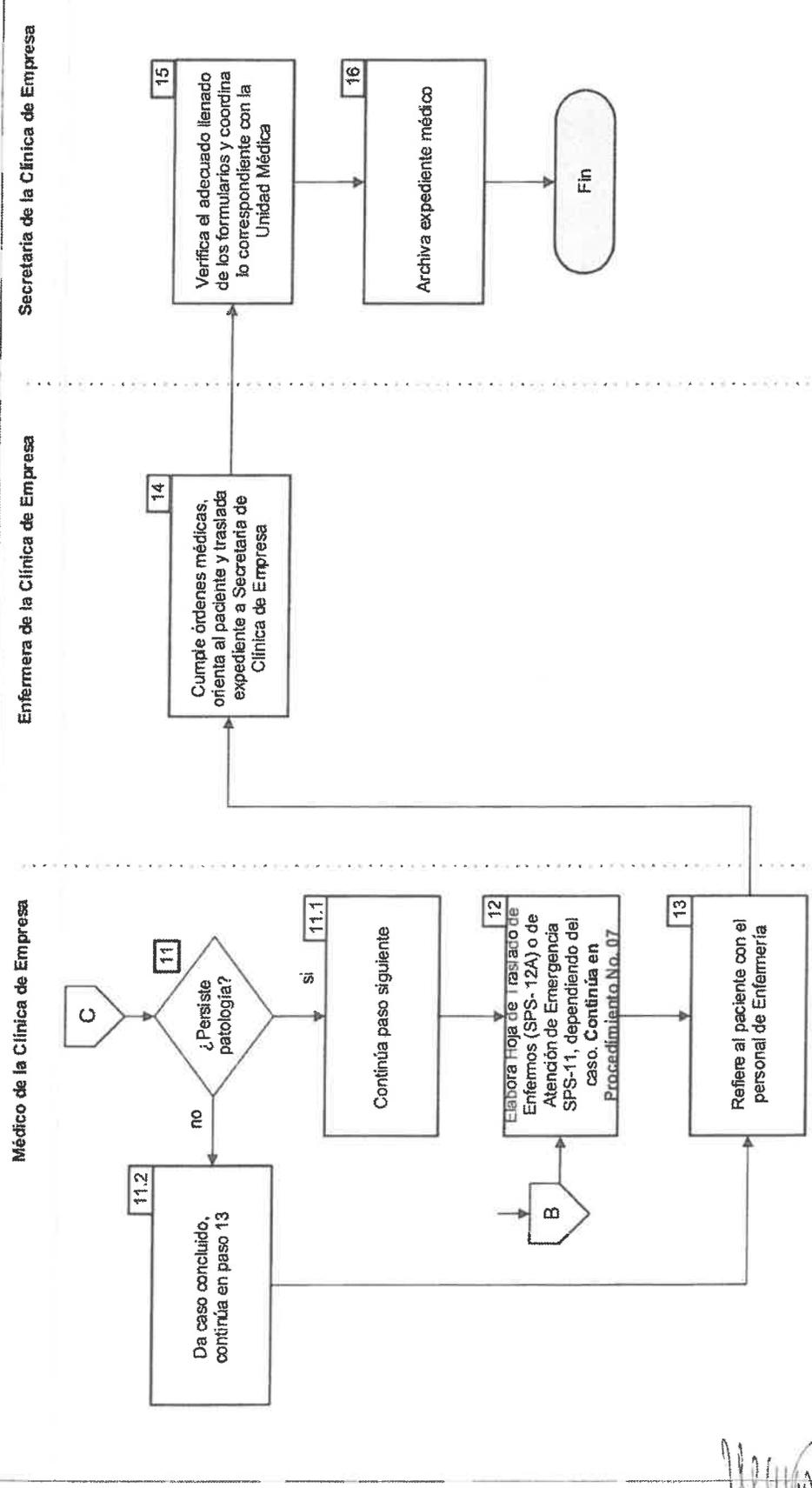
SECRETARÍA DE SALUD
HOSPITAL GENERAL DE MÉXICO
SECRETARÍA DE SALUD
SECRETARÍA DE SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

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



Procedimiento: No. 3 Atención Médica

Pasos 16 Formas 00





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

Procedimiento: No. 4 Solicitud y Entrega de Medicamentos

Pasos

11

Formas

00

| RESPONSABLE | PASO | ACTIVIDAD |
|---|---------------|--|
| Secretaria de la Clínica de Empresa..... | INICIO | |
| | 01 | Solicita a paciente el Documento Personal de Identificación -DPI-, que firme la receta e informa la hora en que puede volver por sus medicamentos. |
| | 02 | Llena listado para control de entrega de recetas y medicamentos en original y copia. |
| | 03 | Entrega recetas de medicamentos, listado de recetas en original y copia, DPI de los pacientes al Mensajero. |
| Mensajero de la Clínica de Empresa..... | 04 | Informa vía electrónica o fax, nombre genérico del medicamento, número de receta, código y cantidad prescrita para su preparación previa en Servicio de Farmacia y Bodega de la Unidad Médica de adscripción. |
| | 05 | Recibe documentos y se traslada al Servicio de Farmacia y Bodega de la Unidad Médica de adscripción. |
| Bodeguero Despachador de la Unidad Médica del Instituto..... | 06 | Entrega documentos al Bodeguero Despachador. |
| | 07 | Recibe documentos, verifica en el sistema el estado activo o inactivo del paciente, revisa recetas de medicamentos con base a listado electrónico o físico enviado por Clínica de Empresa, y Documento Personal de Identificación -DPI-. |
| | 08 | Despacha medicamentos según recetas, las firma y sella, entrega productos despachados, Documento Personal de Identificación -DPI- y copia de listado de recetas, archiva los originales. |





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

Procedimiento: No. 4 Solicitud y Entrega de Medicamentos

Pasos 11

Formas 00

| RESPONSABLE | PASO | ACTIVIDAD |
|---|------|--|
| Mensajero de la Clínica de Empresa..... | 09 | Recibe y revisa medicamentos conforme listado de recetas y Documento Personal de Identificación, firma listado de conformidad y entrega a la Enfermera de la Clínica de Empresa. |
| Enfermera de la Clínica de Empresa..... | 10 | Recibe y revisa medicamentos contra copia del listado de recetas y Documento Personal de Identificación -DPI-, firma de conformidad. |
| | 11 | Entrega a los pacientes, medicamentos, Documento Personal de Identificación -DPI-. |
| | | FIN |



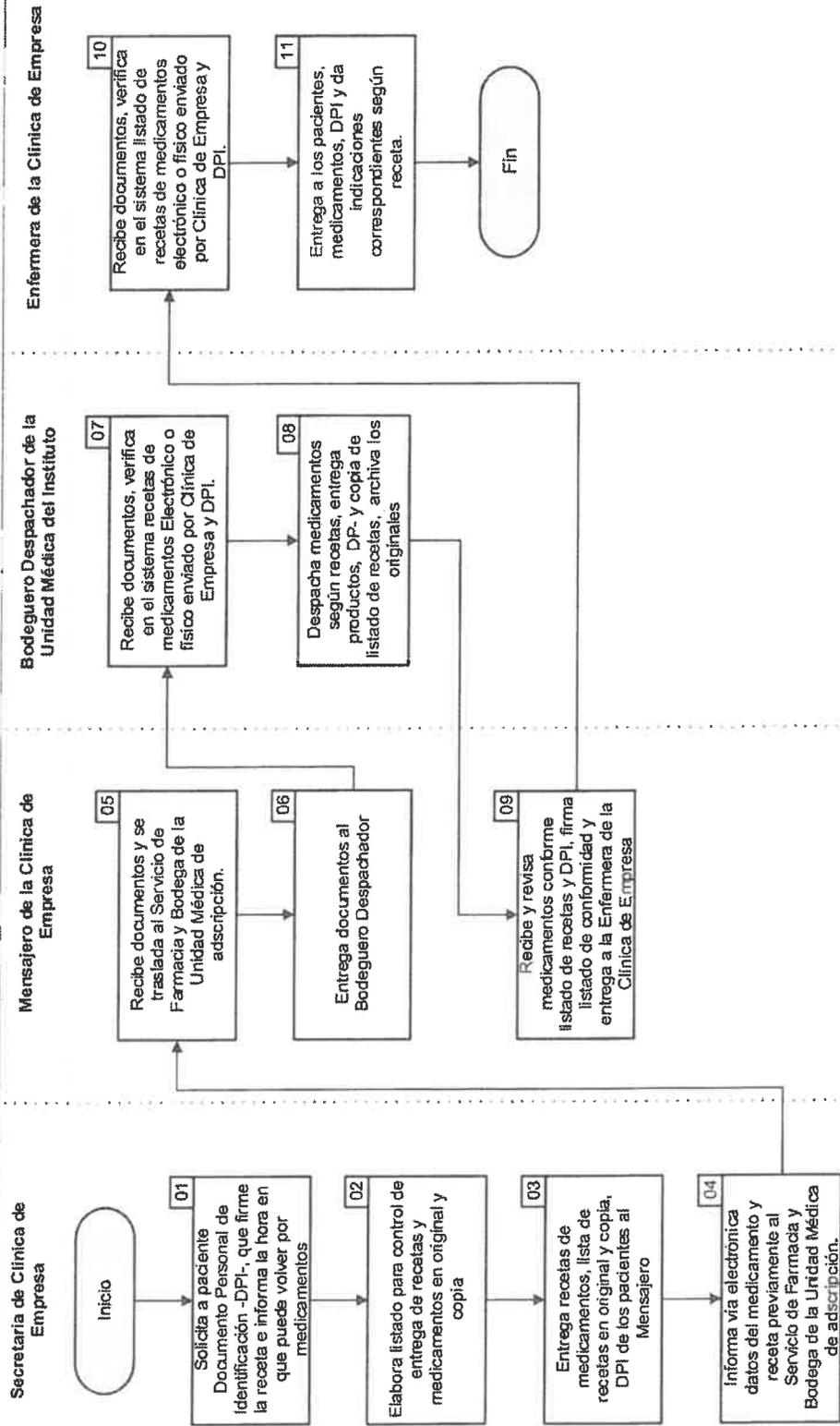


MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

Procedimiento:

No. 4 Solicitud y Entrega de Medicamentos

Pasos 11 Formas 00

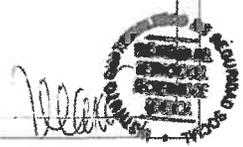




MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

Procedimiento: **No. 5 Solicitud de Exámenes de Laboratorio Clínico** Pasos **18** Formas **00**

| RESPONSABLE | PASO | ACTIVIDAD |
|--|------|---|
| Enfermera de Clínica de Empresa..... | 01 | INICIO Orienta al paciente según el examen de laboratorio ordenado por el médico y si es necesario entrega recipiente para recolectar muestra. |
| | 02 | Prepara equipo y toma muestra de sangre y/o recibe muestra de orina y/o heces, en recipientes específicos. |
| | 03 | Identifica la muestra con los datos siguientes: fecha, nombres y apellidos completos del paciente, número de afiliación, nombre de la muestra y nombre de la empresa a la que pertenece la Clínica de Empresa. |
| | 04 | Elabora listado con el nombre del paciente y tipo de muestra y la entrega al Mensajero en original y copia, conjuntamente con la muestra y el Formulario de Solicitud/Informe de Laboratorio Clínico correspondiente. |
| Mensajero de la Clínica de Empresa..... | 05 | Recibe muestra, Formulario de Solicitud/Informe de Laboratorio Clínico y listado en original y copia con el nombre de la muestra. |
| | 06 | Entrega muestra, Formulario de Solicitud/Informe de laboratorio clínico y listado en original y copia al Servicio de Laboratorio Clínico de la Unidad Médica del Instituto. |
| Secretaría Recepcionista de Laboratorio Clínico de la Unidad Médica del Instituto..... | 07 | Verifica solicitud y recibe muestra, Formulario Solicitud/Informe de Laboratorio Clínico y listado en original y copia. |
| | 08 | ¿Verifica si la muestra y datos son correctos? 8.1 Sí, firma listado y entrega la copia al Mensajero. Continúa paso siguiente. |





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

Procedimiento: **No. 5 Solicitud de Exámenes de Laboratorio Clínico** Pasos **18** Formas **00**

| RESPONSABLE | PASO | ACTIVIDAD |
|--|------|--|
| | | 8.2 No, devuelve muestra, Formulario de solicitud/informe de Laboratorio Clínico y listado con anotación de rechazado al Mensajero. Continúa paso siguiente. |
| Mensajero de la Clínica de Empresa..... | 09 | Recibe y entrega copia del listado debidamente firmado de recibido o rechazado, a la Enfermera de la Clínica de Empresa. |
| Enfermera de la Clínica de Empresa..... | 10 | Recibe copia del listado firmado y sellado por el servicio de Laboratorio Clínico. |
| | 11 | ¿Muestra fue aceptada? |
| | 11.1 | Sí, espera fecha y hora de entrega de resultados. Continúa paso 12. |
| | 11.2 | No, recibe muestra rechazada, Formulario de Solicitud/Informe de Laboratorio Clínico. Sale del proceso. |
| | 12 | Solicita al Mensajero requerir los informes de Laboratorio Clínico en la dependencia médica del Instituto. |
| Mensajero de la Clínica de Empresa..... | 13 | Requiere informes, según copia del listado, en la fecha y horario establecido al servicio de Laboratorio Clínico. |
| Secretaria Recepcionista de Laboratorio Clínico de la Unidad Médica del Instituto..... | 14 | Entrega informes por conocimiento al Mensajero. |
| Mensajero de la Clínica de Empresa..... | 15 | Recibe informes de Laboratorio Clínico y los entrega a la Enfermera de la Clínica de Empresa. |
| Enfermera de la Clínica de Empresa..... | 16 | Recibe informes de Laboratorio Clínico y los coteja con la copia del listado. |





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

Procedimiento: No. 5 Solicitud de Exámenes de Laboratorio Clínico

Pasos

18

Formas

00

| RESPONSABLE | PASO | ACTIVIDAD |
|---|------|---|
| Enfermera de la Clínica de Empresa..... | 17 | Localiza expediente médico del paciente que corresponde y anexa informes. |
| | 18 | Archiva expediente médico hasta próxima cita. |
| | | FIN |

[Handwritten Signature]

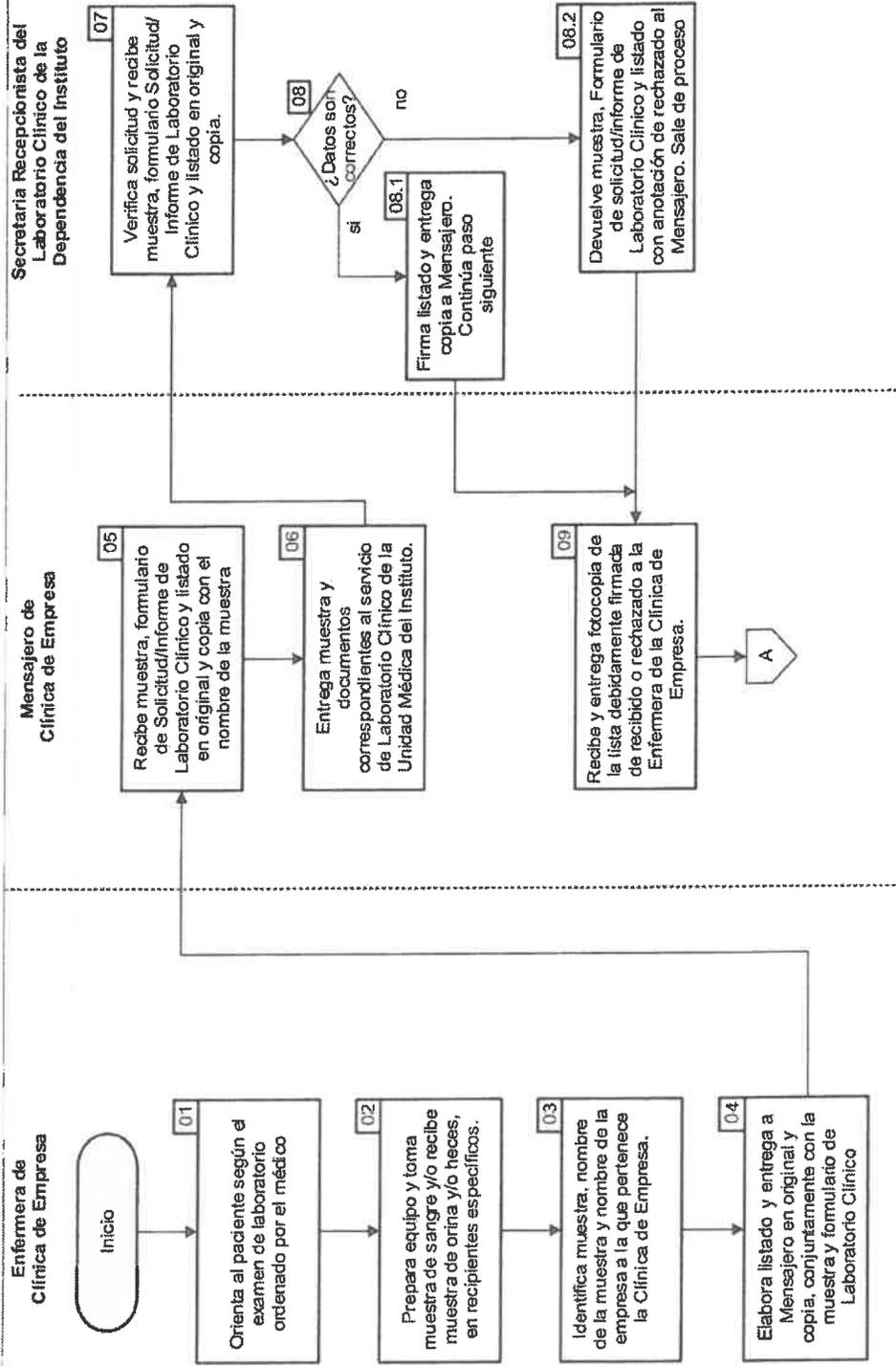




MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

Procedimiento: No. 5 Solicitud de Exámenes de Laboratorio Clínico

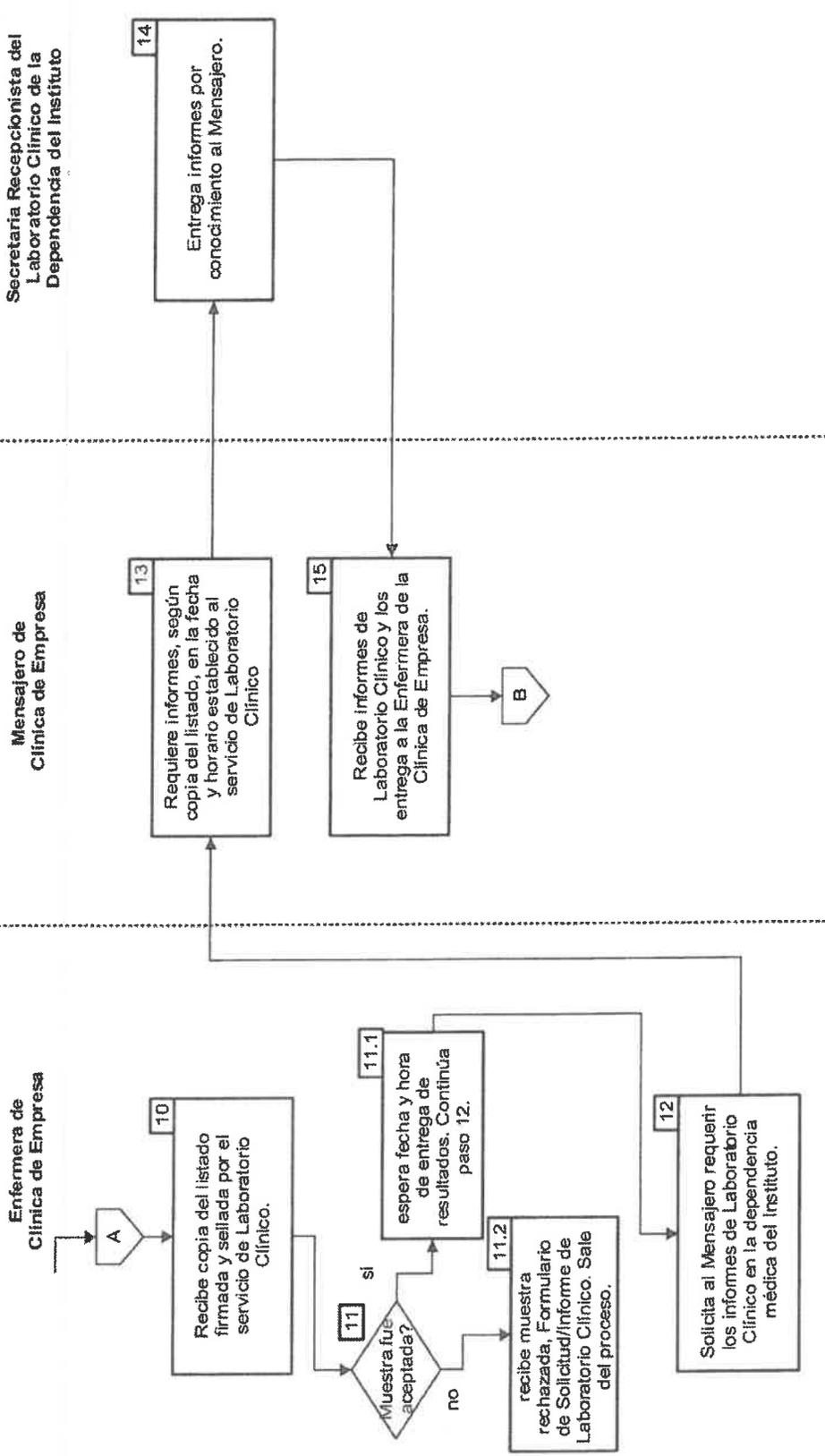
Pasos 18 Formas 00



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

Procedimiento: No. 5 Solicitud de Exámenes de Laboratorio Clínico

Pasos 18 Formas 00





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

Procedimiento: **No. 5 Solicitud de Exámenes de Laboratorio Clínico**

Pasos **18** Formas **00**

Enfermera de Clínica de Empresa

B

16
Recibe informes de Laboratorio Clínico y los coteja con la copia del listado

17
Localiza expediente médico del paciente que corresponde y anexa informes

18
Archiva expediente médico hasta próxima cita

Fin

Mensajero de Clínica de Empresa

Secretaría Receptionista del Laboratorio Clínico de la Dependencia del Instituto

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
DIRECCIÓN DEL SERVICIO DE REQUERIMIENTOS GENERALES



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

Procedimiento: No. 6 Solicitud de Examen de Rayos X Pasos 14 Formas 02

| RESPONSABLE | PASO | ACTIVIDAD |
|---|------|--|
| | | INICIO |
| Médico tratante de la Clínica de Empresa..... | 01 | Llena el Formulario SPS-23 "Orden e Informe Radiológico" con los datos del paciente, fecha, y examen solicitado de Rayos X y la indicación clínica para realizar el estudio. |
| Secretaria de la Clínica de Empresa..... | 02 | Solicita al paciente Documento Personal de Identificación -DPI- y le indica cuando puede volver por la Orden e Informe Radiológico. |
| | 03 | Solicita la cita para el estudio radiográfico, vía telefónica o por correo electrónico al Servicio de Rayos X de la Unidad de Adscripción para la gestión correspondiente. |
| Secretaria Recepcionista del servicio de Rayos "X" de la Unidad Médica del Instituto..... | 04 | Informa fecha de realización de estudio radiográfico a la Secretaria de la Clínica de Empresa y anota en Libro de Registro de Solicitudes SPS-439. |
| Secretaria de la Clínica de Empresa..... | 05 | Entrega Formulario SPS-23 "Orden e Informe Radiológico" al paciente anotando fecha y hora de cita. |
| Paciente..... | 06 | Se presenta al Servicio de Rayos X de la Unidad correspondiente, con su Orden e Informe Radiológico, en la fecha y hora asignada. |
| Secretaria Recepcionista del servicio de rayos "X" de la Unidad Médica del Instituto..... | 07 | Entrega constancia de asistencia al paciente. |
| Paciente..... | 08 | Entrega a Secretaria de la Clínica de Empresa la constancia de asistencia al estudio e indica la fecha de entrega de Informe. |
| Secretaria de la Clínica de Empresa..... | 09 | Solicita a mensajero requerir a la Unidad Médica los Informes Radiológicos. |





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

Procedimiento: No. 6 Solicitud de Examen de Rayos X

Pasos

14

Formas

02

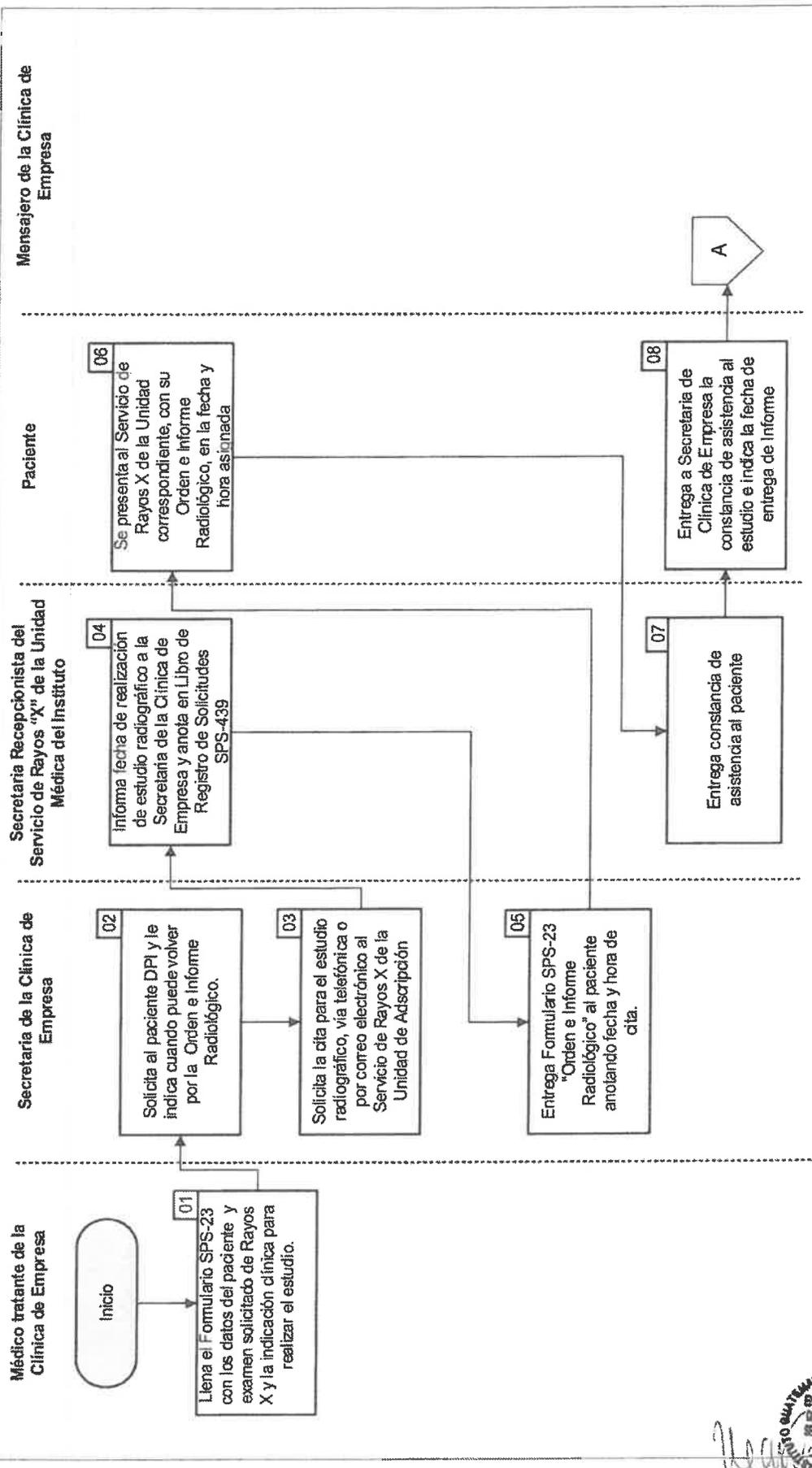
| RESPONSABLE | PASO | ACTIVIDAD |
|---|------|--|
| Mensajero de la Clínica de Empresa..... | 10 | Se presenta al Servicio de Rayos X de la Unidad Médica para solicitar la entrega de los Informes Radiológicos. |
| Secretaria Recepcionista del servicio de rayos "X" de la Unidad Médica del Instituto..... | 11 | Entrega Informe de Rayos X por conocimiento al mensajero. |
| Mensajero..... | 12 | Recibe informes de Rayos X y traslada a Secretaria de la Clínica de Empresa. |
| Secretaria de la Clínica de Empresa..... | 13 | Recibe el Informe Radiológico, localiza expediente médico del paciente que corresponde y anexa Informe. |
| | 14 | Archiva expediente médico con Informe hasta próxima cita. |
| | | Continúa en Procedimiento No. 3 Atención Médica. |
| | | FIN |



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

Procedimiento: No. 6 Solicitud de Examen de Rayos X

Pasos 14 Formas 02

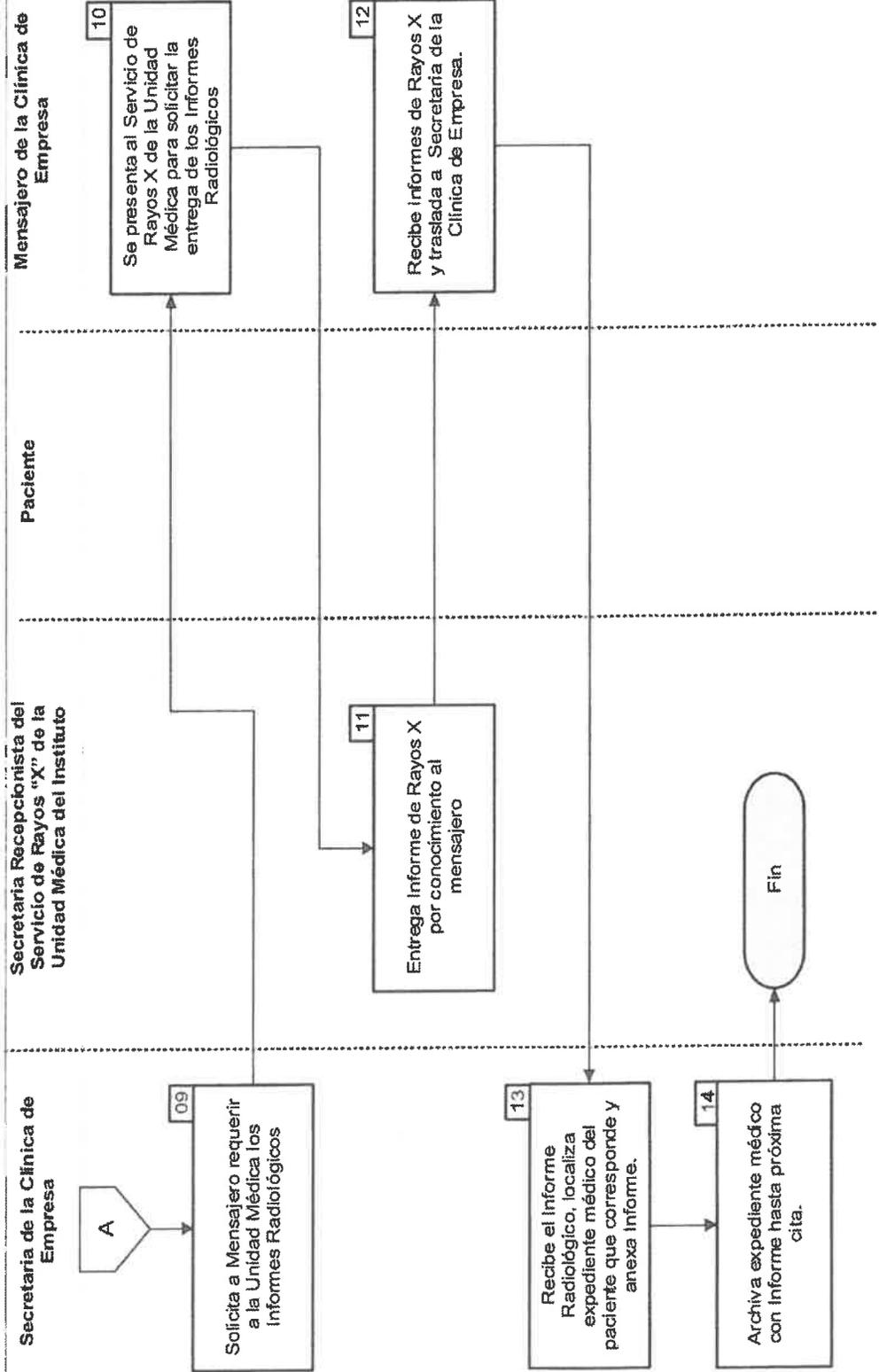




MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

Procedimiento: No. 6 Solicitud de Examen de Rayos X

Pasos 14 Formas 02





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

Procedimiento: No. 7 Referencia a Unidad Médica

Pasos 15 Formas 00

| RESPONSABLE | PASO | ACTIVIDAD |
|--|------|--|
| Médico de Clínica de Empresa..... | 01 | INICIO Viene de Procedimiento No. 3, Paso 12. |
| | 02 | Determina el tipo de referencia. ¿Es consulta? |
| | | 02.1 Si, lo refiere a la Unidad de Adscripción de la Clínica de Empresa, llenando Formulario SPS-12 "Hoja de Consulta a otras Unidades y Especialidades". Continúa en Paso 03. 02.2 No, es emergencia, lo refiere a la Unidad Médica que considere conveniente, llenando Formulario SPS-11 "Hoja de Atención de Emergencia", previa coordinación con la Unidad de Adscripción de la Clínica de Empresa e informa de la patología que el paciente presenta. Continúa en Paso 06. |
| Secretaria de la Clínica de Empresa..... | 03 | Revisa el Formulario SPS-12 "Hoja de Consulta a otras Unidades y Especialidades" prescrito por el médico de la Clínica de Empresa, para referir al paciente a la Unidad de Adscripción del Instituto para Consulta. |
| | 04 | Se comunica vía telefónica con la Secretaria de Admisión de la Unidad de Adscripción de la Clínica de Empresa para solicitar fecha y hora de atención del paciente, y anota en el Formulario SPS-12 "Hoja de Consulta a otras Unidades y Especialidades". |
| Secretaria de Admisión de la Unidad de Adscripción de la Clínica de Empresa..... | 05 | ¿Es consulta? |
| | | 05.1 Si, asigna cita e indica número de clínica para la atención médica. Continúa en paso siguiente. |
| | | 05.2 No. es contrarreferencia, utiliza Formulario 12-A "Hoja de Traslado de Enfermos" por atención de emergencia en otra unidad médica, asigna cita. Continúa en Paso 09. |





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

Procedimiento: No. 7 Referencia a Unidad Médica

Pasos 15

Formas 00

| RESPONSABLE | PASO | ACTIVIDAD |
|---|------|--|
| Secretaria de la Clínica de Empresa..... | 06 | Entrega Formulario 12 "Hoja de Consulta a otras Unidades y Especialidades" al paciente indicando la fecha y hora que debe presentarse a la consulta en la Unidad de Adscripción. Continúa en Paso 09. |
| | 07 | Revisa el Formulario SPS-11 "Hoja de Atención de Emergencia" prescrito por el médico de la Clínica de Empresa, para referir al paciente a la Unidad Médica asignada. |
| | 08 | Informa a la Secretaria de la Unidad Médica del Instituto asignada y le solicita ambulancia, asegurando acompañamiento al paciente. Continúa en Paso 14. |
| Médico de la Unidad Médica del Instituto..... | 09 | Atiende al paciente, interroga y realiza examen físico. |
| | 10 | ¿Paciente continúa en tratamiento en la Unidad Médica del Instituto? 10.1 Sí, ordena fecha de re consulta y prescribe medicamentos y exámenes pertinentes; y hasta que se establezca la condición del paciente, lo contra refiere a la Clínica de Empresa. 10.2 No, prescribe medicamentos necesarios y lo contra refiere a la Clínica de Empresa para continuar tratamiento. Continúa paso siguiente. |
| | 11 | Visita la Clínica de Empresa y entrega Formulario SPS-12 "Hoja de Consulta a otras Unidades y Especialidades", a la Secretaria de la Clínica de Empresa. |
| Secretaria de la Clínica de Empresa..... | 12 | Recibe Formulario 12 "Hoja de Consulta a otras Unidades y Especialidades" y asigna reconsulta indicándole a paciente fecha y hora en que debe presentarse a la Clínica de Empresa para evaluación médica. |

[Handwritten Signature]



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

Procedimiento: No. 7 Referencia a Unidad Médica

Pasos

15

Formas

00

| RESPONSABLE | PASO | ACTIVIDAD |
|---|------|---|
| Secretaria de la Clínica de Empresa..... | 13 | Localiza expediente médico del paciente, anexa Formulario SPS-12 "Hoja de Consulta a otras Unidades y Especialidades" y archiva hasta próxima cita. Continúa en procedimiento No. 3, Atención Médica, Paso 7, numeral 7.2. |
| Unidad Médica del Instituto asignada para atención de emergencia..... | 14 | Recibe y atiende a paciente. |
| | 15 | Da egreso al estabilizar la condición del paciente y contra refiere con Formulario 12-A "Hoja de Traslado de Enfermos" a la Unidad Médica de Adscripción de la Clínica de Empresa. Continúa en Paso 4, numeral 4.2. FIN |

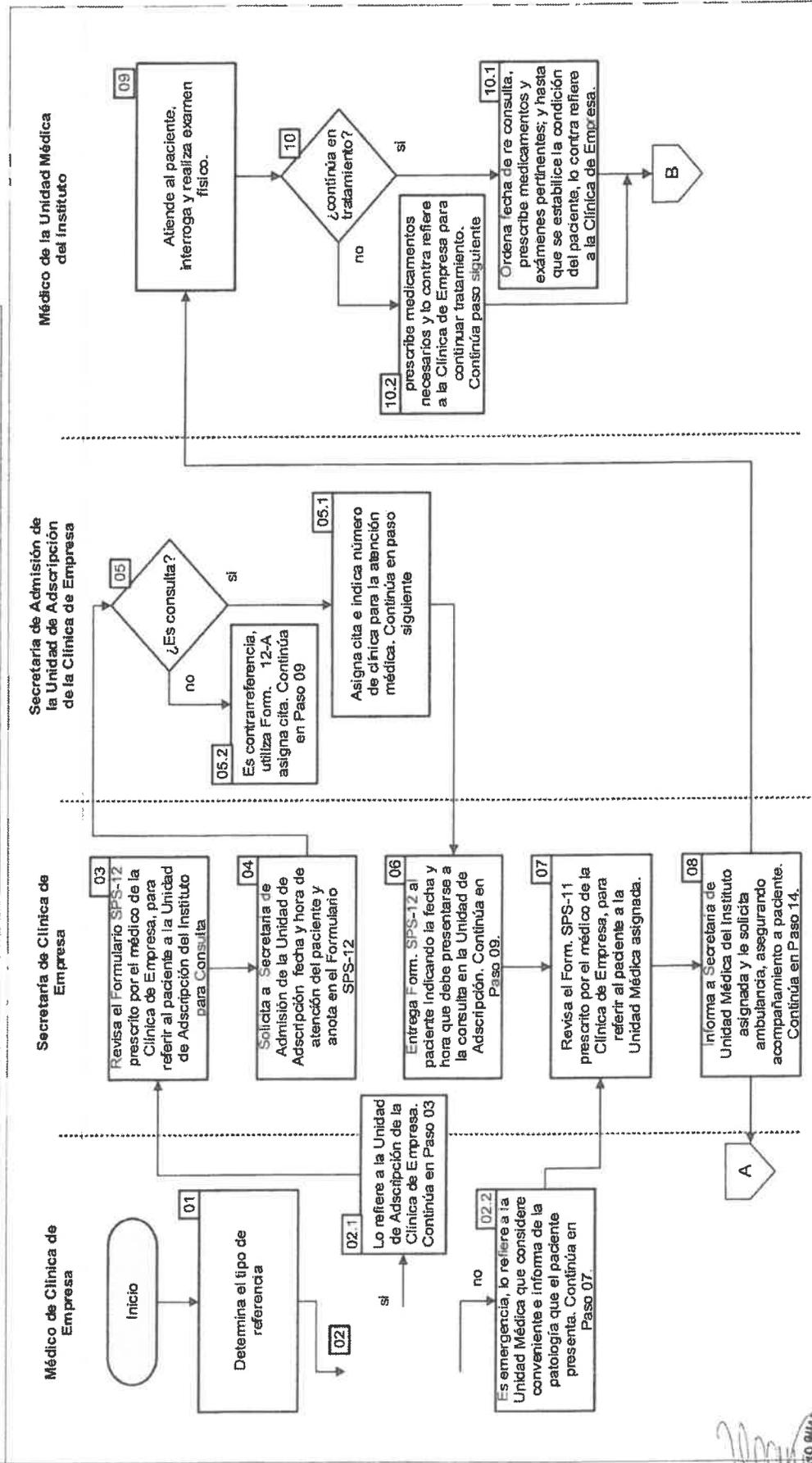
Handwritten signature



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

Procedimiento: No. 7 Referencia a Unidad Médica

Pasos 15 Formas 00



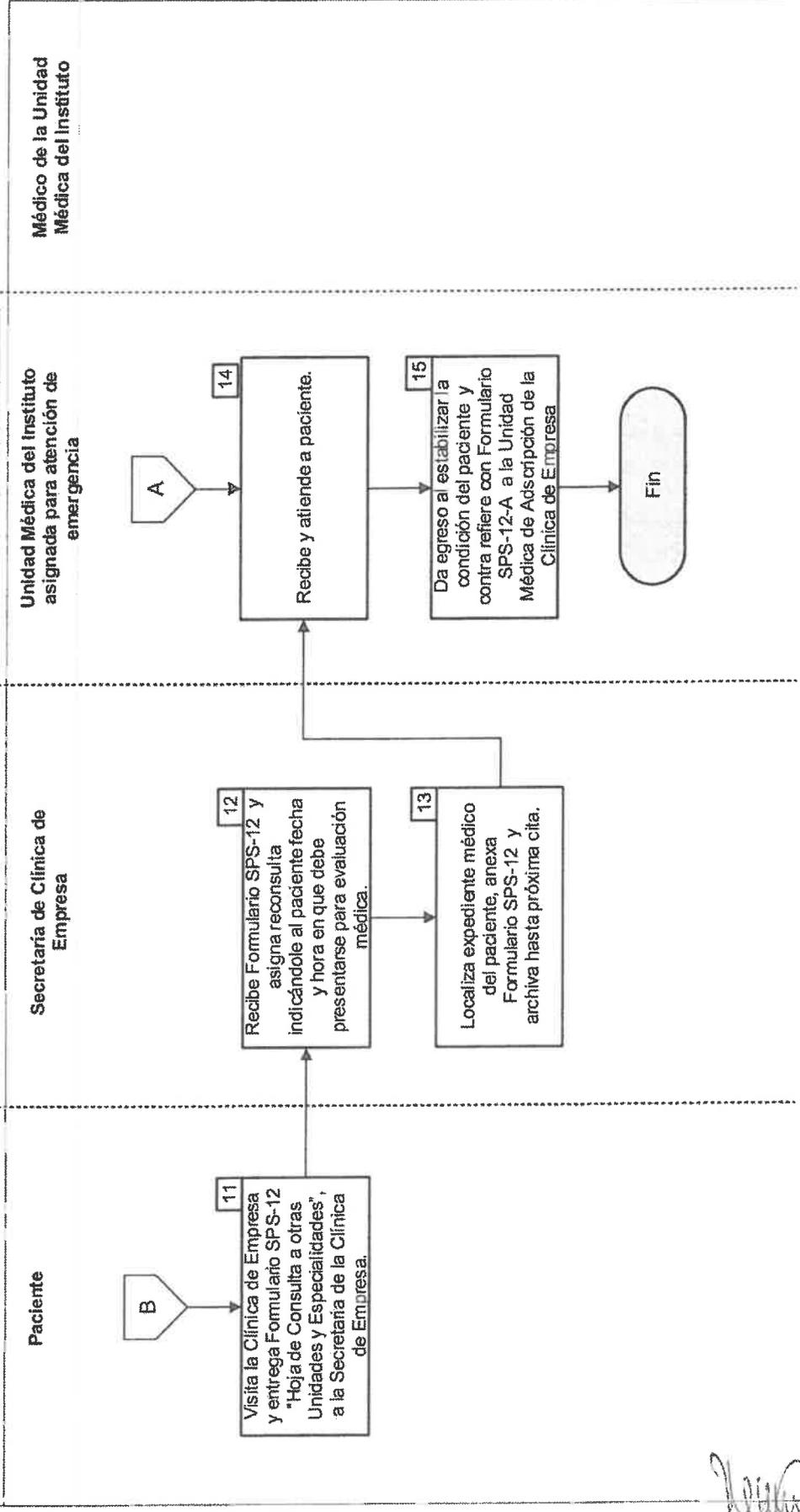
SECRETARÍA MEXICALTECO DE SALUD
 DIRECCIÓN DE REGISTRO DE SECRETARÍA DE SALUD



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

Procedimiento: No. 7 Referencia a Unidad Médica

Pasos 15 Formas 00

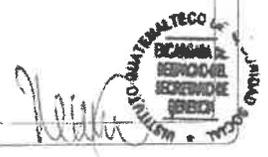


Paciente

Secretaría de Clínica de Empresa

Unidad Médica del Instituto asignada para atención de emergencia

Médico de la Unidad Médica del Instituto





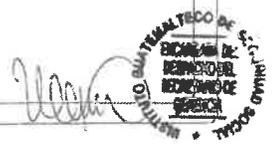
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

Procedimiento: No.8 Solicitud de Formularios e Insumos de Laboratorio

Pasos 11

Formas 00

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





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

Procedimiento: No.8 Solicitud de Formularios e Insumos de Laboratorio

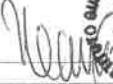
Pasos

11

Formas

00

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

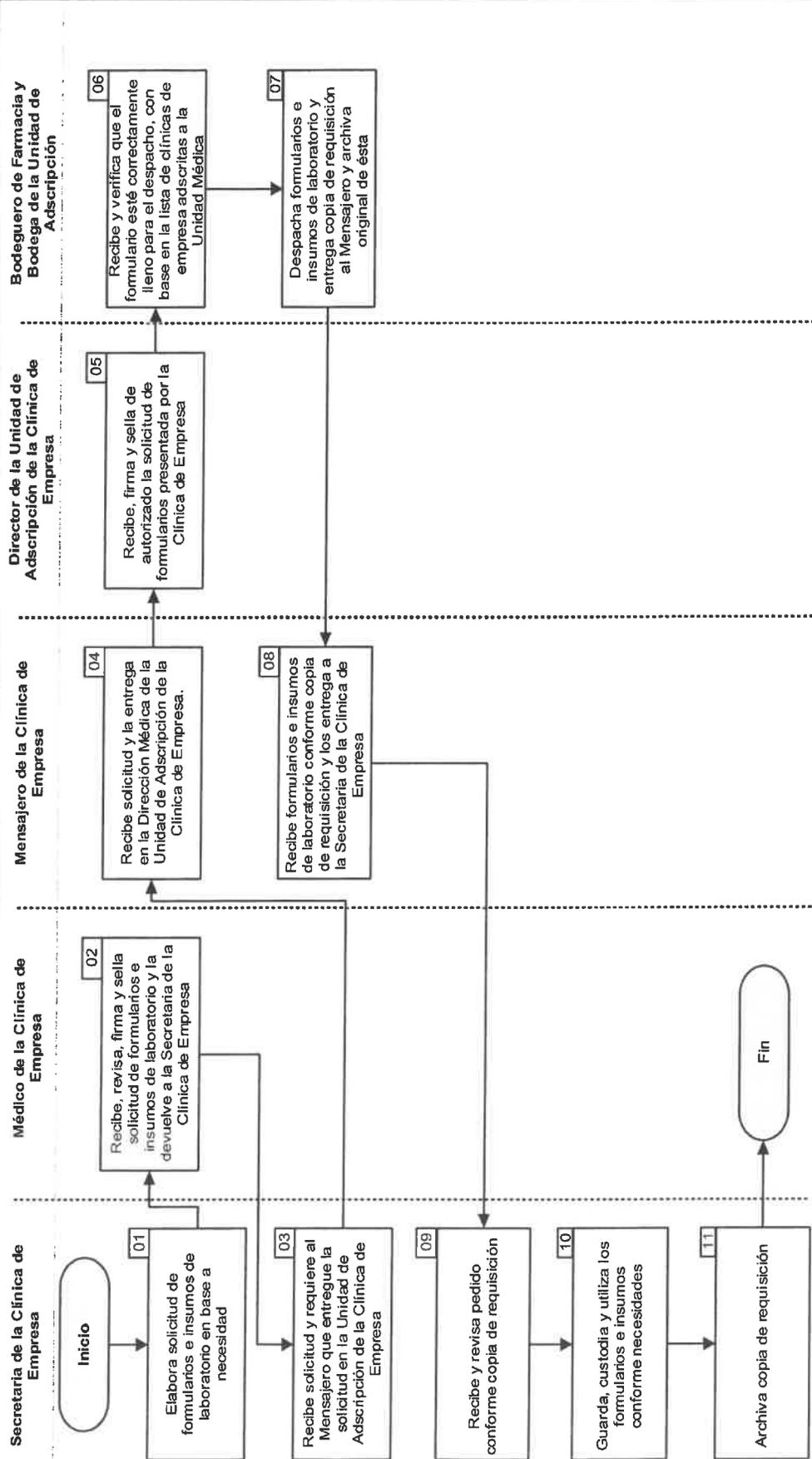

 INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
 DIRECCIÓN DEL SERVICIO DEL SECRETARIO DE GERENCIA



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

Procedimiento: No.8 Solicitud de Formularios e Insumos de Laboratorio

Pasos 11 Formas 00





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

Procedimiento: No. 9 Supervisión a la Clínica de Empresa

Pasos 14

Formas 00

| RESPONSABLE | PASO | ACTIVIDAD |
|--|--|---|
| <p>Departamento de Supervisión de la SITA...</p> <p>SITA.....</p> <p>Subgerencia de Prestaciones en Salud...</p> <p>Unidad de Adscripción de la Clínica de Empresa</p> | <p>INICIO</p> <p>01</p> <p>02</p> <p>03</p> <p>04</p> <p>05</p> <p>06</p> <p>07</p> | <p>Realiza visita de supervisión a la Clínica de Empresa.</p> <p>¿Cumple con normativa y convenio?</p> <p>02.1 Sí, continúa en paso siguiente.</p> <p>02.2 No, identifica y selecciona los factores causales que se deben mejorar y comunica al Médico de la Clínica de Empresa las medidas correctivas inmediatas a ejecutar con copia a la Unidad de Adscripción.</p> <p>Elabora informe de supervisión y lo presenta a la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa.</p> <p>Recibe, conoce y traslada informe a la Subgerencia de Prestaciones en Salud en un período máximo de 15 días hábiles de realizada la supervisión.</p> <p>Recibe, revisa informe e instruye al Director Médico de la Unidad de Adscripción de la Clínica de Empresa a través del Departamento de Medicina Preventiva, brinde seguimiento a la atención de las recomendaciones.</p> <p>Recibe notificación y traslada recomendación de medidas correctivas sugeridas a quien corresponda, en un tiempo estipulado para mejorar la atención médica en la Clínica de Empresa.</p> <p>Verifica cumplimiento de las recomendaciones vertidas en el informe de supervisión e informa a la Subgerencia de Prestaciones en Salud.</p> |



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

Procedimiento:

No. 9 Supervisión a la Clínica de Empresa

Pasos

14

Formas

00

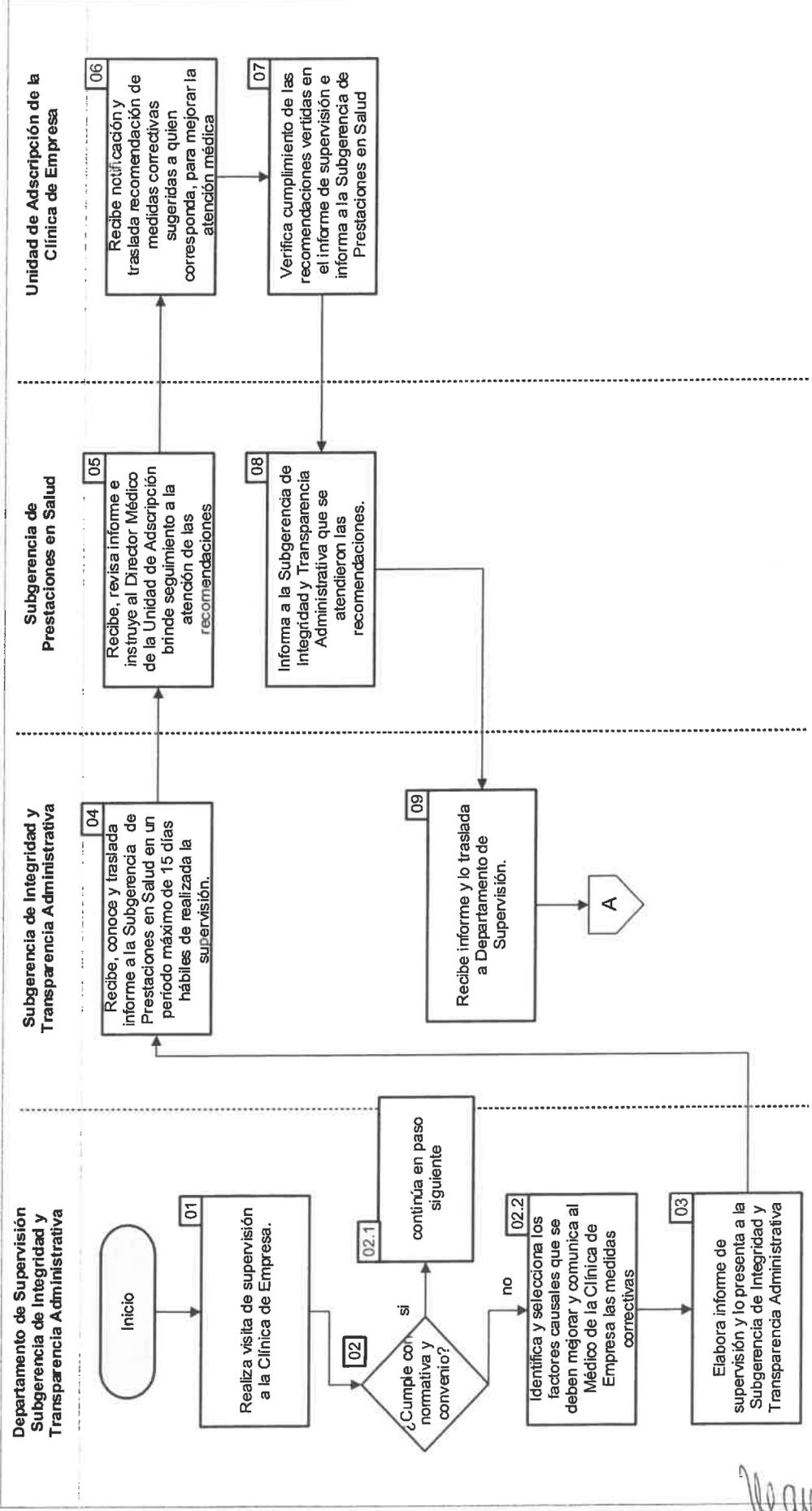
| RESPONSABLE | PASO | ACTIVIDAD |
|--|------|--|
| Subgerencia de Prestaciones en Salud.... | 08 | Informa a la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa que se atendieron las recomendaciones. |
| SITA..... | 09 | Recibe informe y lo traslada a Departamento de Supervisión. |
| Departamento de Supervisión..... | 10 | Revisa informe presentado por la Subgerencia de Prestaciones en Salud. |
| | 11 | ¿Cumple con las medidas correctivas sugeridas? 11.1 Sí, archiva en expediente correspondiente. 11.2 No, informa el incumplimiento de las recomendaciones realizadas a la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa. |
| SITA..... | 12 | Recibe, conoce y traslada informe a la Subgerencia de Prestaciones en Salud. |
| Subgerencia de Prestaciones en Salud.... | 13 | Recibe, conoce informe de incumplimiento y emite opinión. |
| | 14 | Informa a la Gerencia la situación de la Clínica de Empresa para lo que considere pertinente. |
| | | FIN |



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

Pasos 14 Formas 00

Procedimiento: No. 9 Supervisión a la Clínica de Empresa

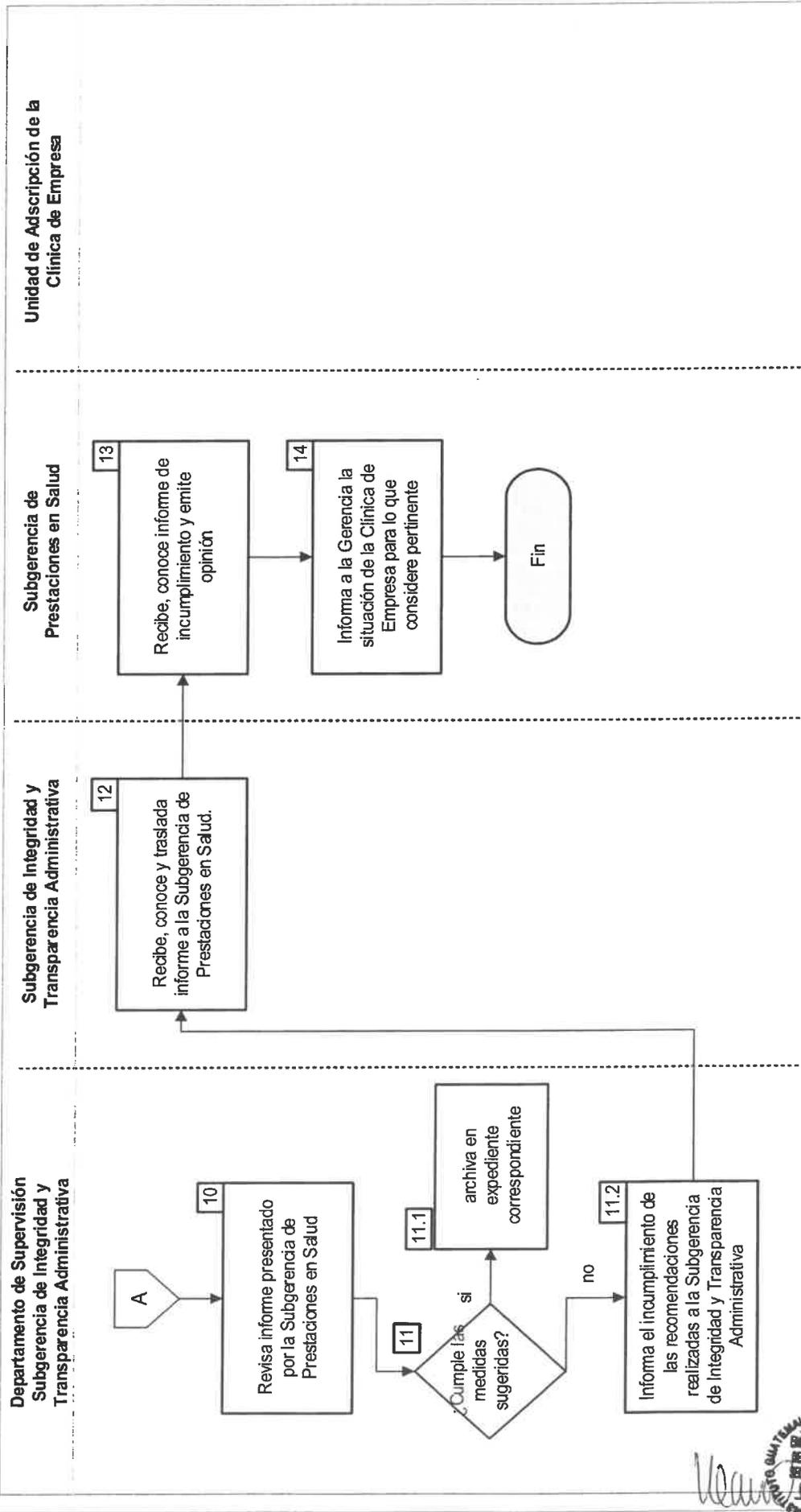




MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN CLÍNICAS DE EMPRESA

Procedimiento: No. 9 Supervisión a la Clínica de Empresa

Pasos 14 **Formas** 00





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

Procedimiento: No. 10 Solicitud de Prórroga de Convenio

Pasos 10

Formas 00

| RESPONSABLE | PASO | ACTIVIDAD |
|--|------|--|
| | | Inicio |
| Patrono..... | 01 | Solicita al Gerente la prórroga del Convenio. |
| Gerencia..... | 02 | Recibe la solicitud y la traslada a la Subgerencia de Prestaciones en Salud para que emita opinión correspondiente. |
| Subgerencia de Prestaciones en Salud... | 03 | Verifica el funcionamiento de la Clínica de Empresa a través del cumplimiento de la Normativa de Clínicas de Empresa, Convenio y los informes de supervisión del último año. |
| | 04 | Emite opinión en cuanto a la procedencia de la solicitud presentada y traslada a la Gerencia. |
| Gerencia..... | 05 | Revisa informe y opinión de la Subgerencia de Prestaciones en Salud y determina la pertinencia de prorrogar el Convenio o darlo por finalizado. |
| | 06 | Emite resolución y elabora respuesta a lo solicitado por el Patrono. |
| | 07 | Traslada expediente a la Subgerencia Administrativa para que el Departamento de Servicios Contratados notifique al Patrono y resguarde el expediente. |
| Departamento de Servicios Contratados... | 08 | Notifica trasladando fotocopia de carta de prórroga al Patrono, Unidad Médica a la que está adscrita y a todas las Subgerencias del Instituto para su conocimiento y lo que consideren pertinente. |
| | 09 | Informa a Gerencia de la diligencia de notificación realizada al Patrono. |
| | 10 | Archiva expediente para su resguardo. |
| | | FIN |

Handwritten signature



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

Procedimiento: No. 10 Solicitud de Prórroga de Convenio

Pasos 10 **Formas** 00

