



MANUAL OPERATIVO

ATENCIÓN MÉDICA DE PRIMER NIVEL





Manual Operativo Atención Médica de Primer Nivel



CONTENIDO

| | |
|--|----|
| 1. Reseña Histórica | 2 |
| 2. Marco Jurídico | 4 |
| 3. Justificación | 5 |
| 4. Organigrama | 5 |
| 5. Descripción de Funciones | 6 |
| 6. Objetivo General..... | 12 |
| 7. Objetivos Específicos | 12 |
| 8. Población Objetivo..... | 12 |
| 9. Políticas de Operación | 13 |
| 10. Tipos de Indicadores e Indicadores de Medición | 14 |
| 11. Flujograma del Programa..... | 15 |
| 12. Servicios..... | 16 |
| 13. Plan de emergencias..... | 17 |
| 14. Autorizaciones | 18 |
| 15. Sistema de Control..... | 19 |
| 16. Bitácora de revisiones..... | 20 |

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

1. Reseña Histórica

En la administración 1980-1982 se crea la Jefatura Médica, brindando servicios médicos en los Centros de Desarrollo Comunitario No. 22, 23 y 24.

En la administración 1983-1985 se inauguran dos consultorios con un médico por consultorio, ubicándose en el Centro de Desarrollo Infantil No. 1 y en el denominado Albergue Las Palmas.

En 1984 se inaugura el consultorio médico en el Centro de Desarrollo Comunitario Infantil No. 2 y el del Centro de Desarrollo Comunitario No. 3, así como dio inicio el servicio de consultas de especialidad.

Se fueron incorporando los Centros de Desarrollo Comunitario hasta completar todos los que tenían espacio para un área médica, siendo en total 24 consultorios.

1989-1991 se incorporan los Centros de Desarrollo Infantil No. 4 y 11

1992-1994 los Centros de Desarrollo Infantil No. 12 y 13, así como en el Centro de Desarrollo Comunitario No. 25.

En 1996, se inscribe a todo el personal del Sistema DIF Guadalajara al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) con el propósito de brindarles servicios de especialidad, por lo que se consideró eliminar el servicio de especialidad del CDC No. 22, durante esa administración se buscó tener solo médicos pediatras en los Centros de Desarrollo Infantil.

En el periodo de 1998-2000 se abre el Centro Escuela de Nutrición Infantil y el albergue Tu Casa Amiga con domicilio en Av. Patria 3116, colonia el Sauz, así mismo se incorpora el servicio médico al Departamento de Atención Integral al Adulto Mayor (DAIAM).

En el 2002 se inaugura la Casa Albergue Villas Miravalle actualmente Hogar de Transición para la Niñez Villas Miravalle, contando con servicio médico durante los turnos matutino, vespertino y fines de semana.



Manual Operativo Atención Médica de Primer Nivel



En el 2004 se integra el servicio médico al Centro de Calidad de Vida para Personas con Discapacidad Intelectual (CAVIDA), mismo que se traslada en el 2009 a lo que ahora es el Centro Metropolitano Integral por una Vida Digna con Discapacidad (CEAMIVIDA).

En el marzo de 2006 inicia funciones el Centro de Atención Integral a Personas con Discapacidad (CAIPED), en el que se brinda atención médica especializada de Ortopedia y Traumatología, así como Terapia de Rehabilitación.

En la actualidad se cuenta con consultorios médicos en 16 de los 27 Centros de Desarrollo Comunitario en el Centro Escuela de Nutrición Infantil (CENI), el Hogar de Transición para la Niñez Villas Miravalle, en el Centro de Educación Especial la Aurora, en el Centro de Atención y Desarrollo Integral para Personas en Situación de Indigencia o de Calle (CADIPSI), en el Departamento de Atención Integral al Adulto Mayor (DAIAM), en el Centro Atención a (CEAMIVIDA), un médico traumatólogo en el Centro de Atención Integral a Personas con Discapacidad (CAIPED) y 14 médicos pediatras en cada uno de los Centros de Desarrollo Infantil.

2. Marco Jurídico

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Constitución Política del Estado de Jalisco.

Ley General de Salud.

Ley Estatal en Salud.

Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco.

Norma Oficial Mexicana NOM-016-SSA3-2012, Que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de hospitales y consultorios de atención médica especializada.

Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico.

Norma Oficial Mexicana NOM-087-ECOL-SSA1-2002, Protección ambiental-Salud ambiental-Residuos Peligrosos Biológico-infecciosos-clasificación y especificaciones de manejo.

Norma Oficial Mexicana NOM-019-SSA3-2013. Para la práctica de enfermería en el sistema nacional de salud.

Norma Oficial Mexicana NOM-017-SSA2-2012. Para la vigilancia epidemiológica.

Norma Oficial Mexicana NOM-043-SSA2-2012. Servicios básicos de salud. Promoción y educación para la salud en materia alimentaria. Criterios para brindar orientación.

Norma Oficial Mexicana NOM-220-SSA1-2016. Instalación y operación de fármaco-vigilancia.

Norma Oficial Mexicana NOM-035-SSA3-2012. En materia de información en salud.

Norma Oficial Mexicana NOM-024-SSA3-2012. Sistemas de información de registro electrónico para la salud. Intercambio de información en salud.

Reglamento Interno del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Guadalajara.

Contrato Colectivo de Trabajo del Sistema DIF Guadalajara.

3. Justificación

Con el propósito de brindar servicios médicos en el 1er. Nivel de atención a la población vulnerable del Municipio de Guadalajara, se instalan los consultorios médicos, así como para respaldar el servicio que se brinda en los Centros de Desarrollo Infantil se ubican a 14 médicos pediatras, quienes valoran al ingreso de los menores su estado de salud y físico.

4. Organigrama



5. Descripción de Funciones

Titular del área médica.

1. Coordinar y dirigir las áreas de Medicina.
2. Coordinar y supervisar el trabajo del personal médico del Sistema DIF Guadalajara.
3. Gestionar recursos económicos para el equipamiento y funcionamiento de los programas de salud.
4. Gestionar apoyos y convenios interinstitucionales a favor de la promoción y difusión del cuidado de la salud.
5. Realizar eventos de promoción de los servicios de salud con los que cuenta el Sistema DIF Guadalajara.
6. Realizar eventos para fomentar el auto cuidado de la salud y la detección oportuna de enfermedades.
7. Coordinar la participación en eventos interinstitucionales.
8. Validar y aprobar el informe de cumplimiento de metas e indicadores del área médica.
9. Elaboración y control de entrega recepción de la administración.
10. Gestionar ponentes con temas de actualización para las capacitaciones del personal médico del Sistema DIF Guadalajara.
11. Coordinar las capacitaciones mensuales del personal médico del Sistema DIF Guadalajara.
12. Verifica que las áreas a su cargo estén capturando la atención de los usuarios y le den seguimiento en la plataforma electrónica.
13. Participar activamente en las actividades del Plan de emergencias de protección civil y el del plan de acción ante desastres.
14. Todas las demás actividades relacionadas con el puesto desempeñado y las que le demanden según programas prioritarios.
15. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato, en beneficio y atención de los usuarios.

Secretaria General

1. Realizar el trabajo administrativo, captura y archivo que surja en el desarrollo de sus funciones.
2. Recibir y resguardar documentos.
3. Recibir y elaborar memorandos y oficios.
4. Recibir y elaborar la estadística semanal SUIVE
5. Recibir y elaborar el informe mensual de cumplimiento de metas
6. Recibir y elaborar el informe trimestral de DIF Jalisco.
7. Recibir y elaborar el informe mensual de accidentes en guarderías y preescolares.
8. Atender y apoyar a los médicos del Sistema DIF Guadalajara.
9. Resguardar y distribuir medicamento e insumos de curación recibidos en donativo.
10. Elaborar quincenalmente el control de incidencias del personal y verificar su entrega oportuna al departamento de Capital Humano.
11. Resguardar y distribuir papelería necesaria para la atención médica y entrega de informes.
12. Dar seguimiento en la plataforma de atención electrónica así como la supervisión de la captura de los médicos y programas del departamento.
13. Verificar que las áreas a su cargo estén capturando la atención de los usuarios y le den seguimiento en la plataforma electrónica.
14. Participar activamente en las actividades del Plan de emergencias de protección civil y el del plan de acción ante desastres.
15. Todas las demás actividades relacionadas con el puesto desempeñado y las que le demanden según programas prioritarios.
16. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato, en beneficio y atención de los usuarios.

Médico General

1. Brindar consulta médica en el primer nivel de atención a usuarios(as) del Sistema DIF Guadalajara y público en general con calidad y calidez, previo registro del pago establecido en el Sistema o la exención del mismo; en caso de requerirse, apoyar a Trabajo social a la visita domiciliaria, para una mejor atención.
2. Participar en la recepción de los niños en caso de campañas, contingencia sanitaria (Filtro Sanitario) verificando las condiciones de salud establecidas en el reglamento de preescolar que tiene cada plantel con el apoyo de la directora y educadora y realizando la correspondiente atención médica post-filtro en caso necesario
3. Mantener actualizado el expediente médico de cada niño efectuando notas de seguimiento de su desarrollo físico y de salud, Realizar vigilancia de la cartilla de vacunación de los niños de preescolar de CDC.
4. Impartir pláticas de promoción de salud sobre la prevención y atención de padecimientos más frecuentes en nuestro municipio.
5. Apoyar en la toma de somatometría a la población beneficiada con despensa y programas de la Coordinación de Nutrición y a los niños inscritos en los programas escolares
6. Supervisar que las técnicas asistenciales y de salud que realizan las educadoras sea bajo las normas higiénicas adecuadas y de acuerdo al estándar de competencia ECO-435.
7. Llena todos los formatos establecidos por salubridad y DIF, así como los expedientes.
8. Extender certificados médicos de trabajo, escolar y prenupciales; siguiendo los lineamientos del departamento de Salud y Bienestar.
9. Elaborar y entregar informe mensual de cumplimientos de metas.
10. Elaborar y entregar informe semanal SUIVE.
11. Elaborar y entregar informe Trimestral.
12. Resguardar el equipo y mobiliario que le sea asignado para sus funciones.
13. Apoyar y participar en eventos de promoción de la salud y prevención de enfermedades.

14. Revisar agenda en la plataforma electrónica y dar seguimiento a la atención integral del usuario.
15. Participar activamente en las actividades del Plan de emergencias de protección civil y el del plan de acción ante desastres.
16. Todas las demás actividades relacionadas con el puesto desempeñado y las que le demanden según programas prioritarios.
17. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato, en beneficio y atención de los usuarios.

Médico Especialista

Pediatra

1. Promover, mejorar y mantener el estado óptimo de salud en los niños que asisten al CDI mediante acciones médico-preventivas.
2. Vigilar la salud y detectar enfermedades para su atención oportuna. Prevenir los padecimientos más frecuentes y contribuir a que los niños se mantengan en las mejores condiciones de salud mediante la aplicación de programas de medicina preventiva y actividades de formación en la higiene.
3. Participar del proceso de trámite de ingreso al CDI siendo el responsable de integrar el expediente médico con exámenes de laboratorio (Química sanguínea, Biometría Hemática, Examen General de Orina, Coproparasitoscópico por 3 ó Coprológico, Grupo sanguíneo y Cultivo de exudado Faríngeo) e historia clínica del niño.
4. Realizar diariamente al ingreso el filtro sanitario a los niños, en apego a los derechos de los niños, vigilando y reportando a los padres de familia, y en sus registros diarios las causas del no acceso a aquellos niños que presenten síntomas que pongan en riesgo la salud de la comunidad educativa.
5. Proporcionar atención médica a los niños durante su estancia en el CDI y brindar los primeros auxilios en caso de emergencia cuando sea posible.

6. En caso de emergencia y/o accidente que por su naturaleza ponga en riesgo la integridad física de un niña o niño que requieran ser atendidos en una institución de salud, la directora en compañía de la educadora y/o cualquier agente educativo presente trasladarán o solicitarán los servicios de atención de urgencia que deba recibir en el hospital señalado en el seguro escolar vigente, informando en todo momento a sus padres o tutores y al área administrativa correspondiente.
7. Mantener actualizado y resguardar el expediente médico de cada niño efectuando notas de seguimiento de su desarrollo físico y de salud.
8. Realizar la valoración de somatometría de los niños inscritos haciendo el registro oportuno en su expediente médico, siendo mensual para Lactantes, trimestral para Maternales y semestral para Preescolares.
9. Evaluar las condiciones higiénicas del CDI, informando a la Directora y proponiendo las medidas necesarias que deberán adoptarse.
10. Visitar diariamente las diferentes salas con objeto de detectar cualquier síntoma que refleje problemas de salud entre los miembros de la comunidad educativa (Niños, padres de familia, agentes educativos).
11. Mantener informado a dirección acerca del funcionamiento de su área, así como de cualquier situación que a su juicio represente un riesgo para la población infantil y para el personal del centro.
12. Supervisar que las técnicas asistenciales y de salud que realizan las auxiliares de sala y educadoras sean bajo las normas higiénicas adecuadas y de acuerdo a las normas oficiales vigentes.
13. Supervisar el manejo adecuado y elaboración de alimentos del personal de cocina.
14. Instruir sobre las excepciones de los menús en los casos de los niños que así lo ameriten, informando y orientando a las auxiliares de sala y personal de cocina.
15. Impartir pláticas de promoción de la salud a los padres de familia, personal y niños del CDI.
16. Asistir a las juntas que le son convocadas por la Directora del centro o por el área médica del Sistema, previa calendarización.
17. Ser responsable de la promoción y ejecución de las campañas de vacunación al interior del CDI.

18. Llevar un registro estadístico de los servicios proporcionados y hacer informe de las actividades realizadas a las autoridades competentes.
19. Captura información del usuario en plataforma electrónica y da seguimiento del expediente del historial clínico.
20. Participar activamente en las reuniones del equipo interdisciplinario y en los Consejos Técnicos Escolares del centro.
21. Participar en Juntas de Padres de familia de CDI a petición de la Directora.
22. Participar activamente como brigadista del Plan Interno de Protección Civil y Unidad Interna.
23. Realizar y supervisar el adecuado desecho, clasificación y ruta de desecho de los R.P.B.I
24. Ser responsable de la promoción y desarrollo del programa de exámenes de control del Laboratorio de Análisis Clínicos con toda la población del centro de acuerdo al calendario establecido.
25. Dar seguimiento hasta la recuperación de la salud a todos los niños que obtengan un resultado de sus exámenes de laboratorio fuera de los límites de referencia, y solicitar a estos niños un examen adicional, en caso necesario y anual a toda la población escolar y al personal de cocina, educadoras y auxiliares de sala anual.
26. Elaborar y entregar informe mensual de cumplimientos de metas.
27. Elaborar y entregar informe semanal SUIVE.
28. Elaborar y entregar informe Trimestral.
29. Resguardar el equipo y mobiliario que le sea asignado para sus funciones.
30. Todas las demás actividades relacionadas con el puesto desempeñado y las que le demanden según programas prioritarios.
31. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato, en beneficio y atención de los usuarios.



6. Objetivo General

Proporcionar asistencia médica integral en el primer nivel de atención a la población del municipio de Guadalajara, preferentemente aquella en situación vulnerable, así como a la población infantil cautiva y a la población abierta en general que acuda a los centros donde existe médico adscrito.

Realizar un diagnóstico oportuno, un tratamiento específico detectando y canalizando aquellos pacientes que por su enfermedad requieran de estudio en el segundo o tercer nivel de atención, mejorando su pronóstico a mediano y largo plazo y por ende su calidad de vida.

7. Objetivos Específicos

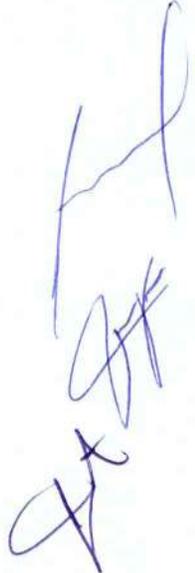
1. Proporcionar atención médica primaria a los menores que acuden a los Centros de Desarrollo Infantil a través de la realización de filtros diarios, el cual consiste en una revisión del niño antes de ingresar a su centro.
2. Otorgar servicios médicos en el primer nivel de atención en los Centros de Desarrollo Comunitario, programas operativos y a la población en general que requiera este servicio, así mismo promover el auto cuidado de la salud y prevención de enfermedades.

8. Población Objetivo

A toda población vulnerable del municipio de Guadalajara que solicite el servicio. Población cautiva en los Centros de Desarrollo Infantil, en el Centro Escuela de Nutrición Infantil (CENI), el Hogar de Transición para la Niñez Villas Miravalle, en el Centro de Educación Especial la Aurora, en el Centro de Atención y Desarrollo Integral para Personas en Situación de Indigencia o de Calle (CADIPSI), en el Departamento de Atención Integral al Adulto Mayor (DAIAM), en el Centro Atención a (CEAMIVIDA).

9. Políticas de Operación

1. La coordinación Salud y Bienestar deberá coordinar y dirigir las acciones encaminadas a la atención médica, servicios dentales, análisis clínicos, personas con discapacidad, asistencia nutricional y asistencia psicosocial.
2. La coordinación Salud y Bienestar deberá promover y difundir las medidas de salud que coadyuven a la prevención y atención oportuna de enfermedades.
3. La coordinación Salud y Bienestar deberá participar en los eventos encaminados al fomento y promoción de la salud.
4. La coordinación Salud y Bienestar deberá gestionar en las instancias correspondientes los recursos necesarios para la operación de los programas de salud.
5. La coordinación Salud y Bienestar deberá gestionar y organizar las capacitaciones mensuales para el personal médico a su cargo.
6. La secretaria de la coordinación Salud y Bienestar deberá recibir y atender las llamadas telefónicas, brindando la información de los servicios de salud.
7. Los médicos generales brindan al usuario consulta médica en el primer nivel de atención con calidad y calidez.



10. Tipos de Indicadores e Indicadores de Medición

EFICIENCIA: Atender a todos los usuarios carentes de salud con un resultado del 100% con el propósito de dar solución a su padecimiento para un óptima calidad de vida, brindar asesoría sobre temas de prevención de enfermedades y tratamiento oportuno.

EFICACIA: Realizar informes estadísticos, para alcanzar las metas propuestas, obteniendo como resultado los usuarios atendidos con un servicio de calidad y calidez.

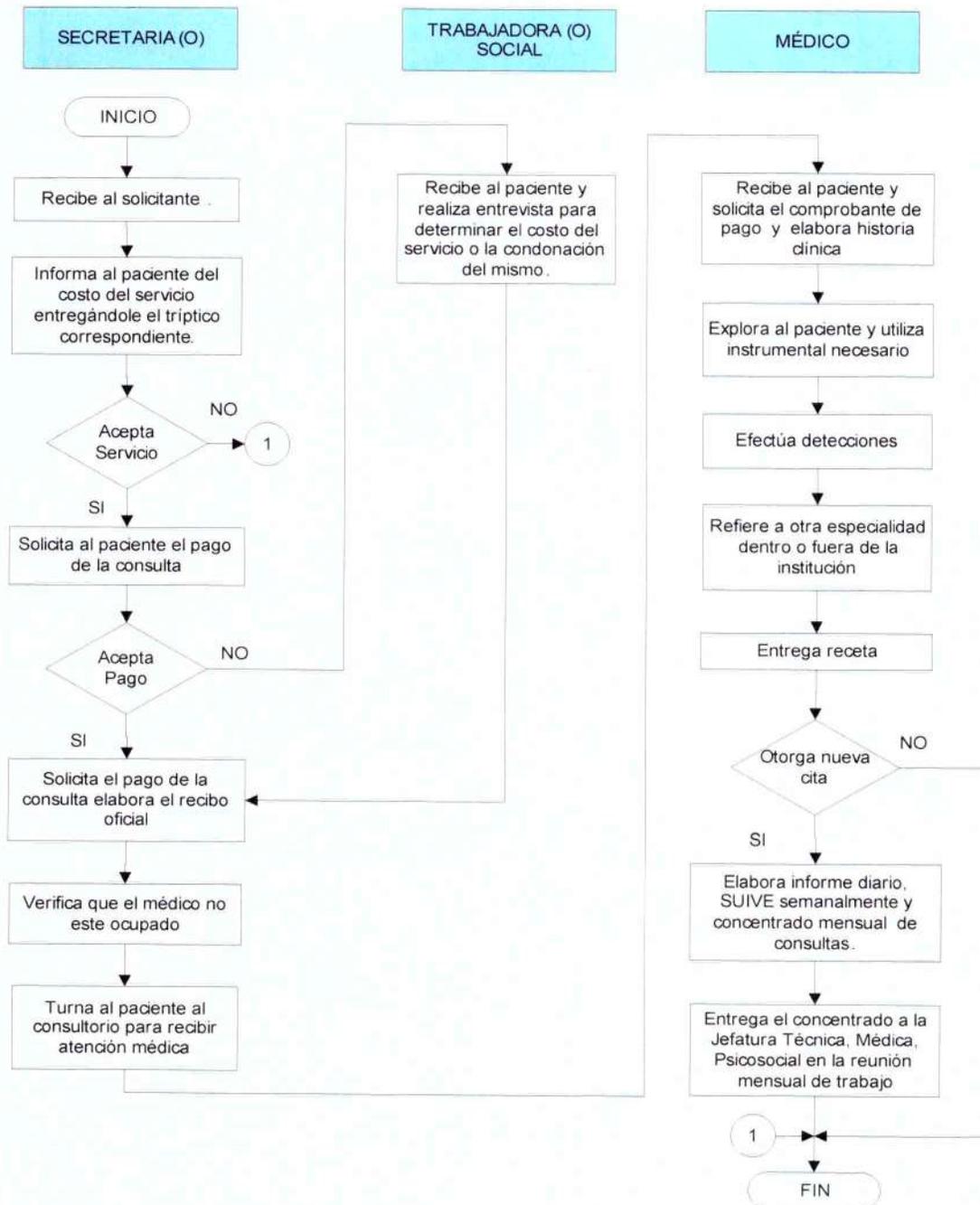
EFFECTIVIDAD: Obtener resultados favorables de recuperación de la salud de los niños y familias vulnerables a través de consultas médicas y si requiere el caso con su canalización.

LEGITIMIDAD: Brindar servicios satisfaciendo las necesidades de salud en el primer nivel de atención médica.

Indicadores de medición:

| Tipo de indicador | Descripción Indicador | Forma de Medición |
|-------------------|--|--|
| Eficiencia | Personas atendidas en los programas de DIF en situación vulnera atendida por DIF | <u>Total de personas atendidas de primera vez</u> Total de personas atendidas subsecuente <u>% de ahorro en el costo del servicio</u> , respecto al costo promedio del servicio en el mercado. |
| Eficacia | Personas que reciben consultas médicas y filtros en los centros y programas de DIF | <u>Total de consultas de medicina general</u> Total de población abierta <u>Número de filtros realizados</u> Total de niños de preescolar y guarderías en nuestros programas |
| Efectividad | Pláticas preventivas y campañas de salud | <u>Personas que acuden a pláticas de prevención de enfermedades y campañas de salud.</u> Total de personas atendidas |

11. Flujograma del Programa



[Handwritten signatures and initials in blue ink]

12. Servicios

| Descripción de los Servicios | Niveles de Intervención | | | | Objetivos |
|---|-------------------------|------------|--------------|---------------|--|
| | Promoción | Prevención | Intervención | Reintegración | |
| Consulta General en Centros de Desarrollo Comunitario | X | X | X | | Atender y prevenir las enfermedades de la población tapatía de nuestro municipio en consulta general. |
| Consulta Pediátrica en los Centros de Desarrollo Infantil | X | X | X | | Atender y prevenir las enfermedades de la población infantil cautiva, brindando especial atención en el desarrollo físico. |
| Consulta en Albergues | | X | X | X | Atender y prevenir las enfermedades de la población albergada en Villas Miravalle y CADIPSI |
| Inspección sanitaria de las instalaciones | | X | | | Verificar la limpieza e higiene de las instalaciones de los CDI, Albergues y demás espacios en los que se atienden menores edad y/o preparan alimentos |
| Semanas Nacionales de Salud | X | X | | | Complementar el esquema básico de vacunación de los menores en edad escolar que acuden a nuestros preescolares y guarderías. |
| Salud Preventiva | X | X | | | Fomentar el auto cuidado de la salud y la atención oportuna de padecimientos. |





Manual Operativo Atención Médica de Primer Nivel

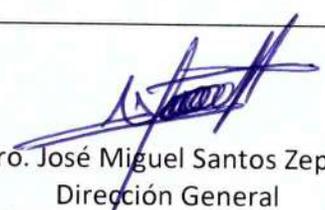
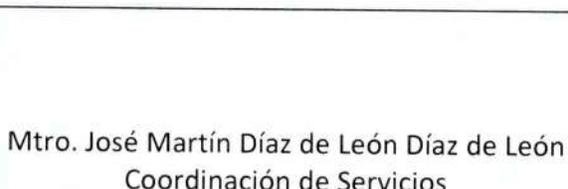
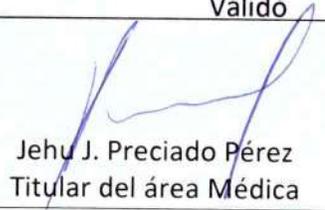
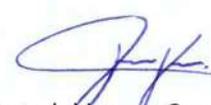
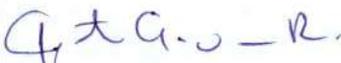


13. Plan de emergencias

2018- PROGRAMA INTERNO DE PROTECCIÓN CIVIL
“SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL MUNICIPIO DE
GUADALAJARA”.

Programa Interno de Protección Civil (en proceso)

14. Autorizaciones

| AUTORIZACIONES | | |
|---|--|---|
| Coordinación de Área: | Coordinación de Servicios | |
| Departamento de quien depende: | Coordinación de Servicios | |
| Entra en vigor a partir de: 01-09-2018 | Código: MOP-CS/SB.AMEDICA-3.2 | Versión: 01-2018 |
| Manual Operativo | | |
| VALIDACIONES | | |
|  Mtro. José Miguel Santos Zepeda Dirección General Validó | |  Mtro. José Martín Díaz de León Díaz de León Coordinación de Servicios Validó |
|  Jehu J. Preciado Pérez Titular del área Médica Realizó |  Cesar J. Vargas Carretero Titular de Salud y Bienestar Revisó |  Fausto A. Velasco Romero Titular de Planeación, Evaluación y Monitoreo Revisó |



15. Sistema de Control

1. Peso y talla de niños y niñas
2. IMC de niños y de niñas
3. Historia clínica
4. Suspensión médico
5. Lista de problemas
6. Actividades
7. Detección diabetes preescolares
8. Control del estado de nutrición niño y niñas
9. Consentimiento informado
10. Atención salud de niños y niñas menor de 5 años
11. Alimentos ricos en calcio
12. Alimentos migraña

16. Bitácora de revisiones

(Registre las modificaciones que va sufriendo el documento, debe coincidir la fecha de la última modificación con la fecha de actualización y la fecha de la firma del documento).

| No. | FECHA DE CAMBIO | REFERENCIA DEL PUNTO MODIFICADO | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO |
|-----|-----------------|---------------------------------|------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

