



HOSPITAL GENERAL  
"DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE  
APOYO LOGÍSTICO A LA DIRECCIÓN GENERAL**

**JUNIO, 2008**



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1

DEPARTAMENTO DE APOYO LOGÍSTICO A LA DIRECCIÓN GENERAL

FECHA AUT.

DÍA	MES	AÑO

## ÍNDICE

	HOJA
PRESENTACIÓN	2
I.- OBJETIVO DEL MANUAL	3
II.- MARCO JURÍDICO	4
III.- PROCEDIMIENTOS:	
1.- PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA AGENDA DE CITAS PARA AUDIENCIAS CON EL DIRECTOR GENERAL	8
2.- PARA LA ATENCIÓN DE ASUNTOS QUE NO REQUIERAN PARA SU SOLUCIÓN ATENCIÓN PERSONAL DEL DIRECTOR GENERAL DEL HOSPITAL	12
3.- PARA EL ADECUADO MANEJO DE LA CORRESPONDENCIA INHERENTE A LA DIRECCIÓN GENERAL	16
4.- PARA APOYAR EL DESARROLLO DE REUNIONES DE TRABAJO DE LOS ÓRGANOS COLEGIADOS	20
5.- PARA EL SEGUIMIENTO DE PACIENTES ENVIADAS POR EL CENTRO DE TERAPIA DE APOYO	24
6.- PARA GESTIONAR APOYOS ANTE EL PATRIMONIO DE LA BENEFICIENCIA PÚBLICA.	28
7.- PARA LA ATENCIÓN DE PACIENTES RECOMENDADOS POR DIVERSAS INSTANCIAS	32
8.- PARA REPORTAR LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE ABASTO DE MEDICAMENTOS	37
9.- PARA REPORTAR LOS RESULTADOS DEL SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA DE PACIENTES	41



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA  
2

FECHA AUT.

DÍA	MES	AÑO

DEPARTAMENTO DE APOYO LOGÍSTICO A LA DIRECCIÓN GENERAL

### PRESENTACIÓN

La inminente necesidad de fortalecer a la Dirección General del Hospital con un área de apoyo que le facilite la correcta y oportuna atención cotidiana de todos aquellos asuntos, que por su propia naturaleza, no requieran para su solución necesariamente de la intervención directa del director general, fue la razón principal que justificó, la creación del Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General, que inició sus actividades en marzo de 2004.

El presente documento, integra los procedimientos por medio de los cuales, se guiará el adecuado cumplimiento de las funciones que son responsabilidad del Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General

Para facilitar su aplicación, cada procedimiento señala claramente su objetivo, las políticas de operación y la descripción de la secuencia de actividades que los conforman.

Como todo documento normativo, deberá ser revisado periódicamente para llevar a cabo las actualizaciones a que haya lugar.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA  
3

DEPARTAMENTO DE APOYO LOGÍSTICO A LA DIRECCIÓN GENERAL

FECHA AUT.

DÍA	MES	AÑO

### I.- OBJETIVO DEL MANUAL

Describir con claridad y sencillez, los procedimientos que guíen y faciliten al desarrollo de las actividades encomendadas al Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA  
4

DEPARTAMENTO DE APOYO LOGÍSTICO A LA DIRECCIÓN GENERAL

FECHA AUT.

DÍA	MES	AÑO

### II.- MARCO JURÍDICO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, D.O.F. 5-II-1917, Reformas D.O.F 3-II-1983, 17-II-1987, 10-I-1993, 20-VIII-1993, 3-IX-1993, 25-X-1993.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; D.O.F. 29-II-1976. F. Erratas D.O.F. 2-II-1977, Reformas D.O.F. 8-XII-1978, 31-XII-1980, 4-I-1982, 29-XII-1982, 30-XII-1983, F.E.D.O.F. 18-IV-1984, Reformas D.O.F. 25-I-1985, 26-XII-1985, 14-V-1986, 24-XII-1986, 4-I-1989, 22-VIII-1991-, 21-II-1992, 25-V-1992, 23-XII,1993, 10-I-1994, 28-XII-1994, 19-XII-1995, 15-V-1996, 24-XII-1996.
- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos, D.O.F. 31-XII-1982, Criterios para la Aplicación D.O.F. 11-II-1983, F.E.D.O.F. 10-III-1983, Reformas: D.O.F. 11-I-1991, 21-VII-1992, 10-I-1994, 12-XII-1995.
- Ley General de Salud; D.O.F. 7-II-1984, D.O.F. 6-IX-1984, F.E.D.O.F. 23-VII-1986, D.O.F. 18-II-1988, Reformas D.O.F. 27-V-1987, D.O.F. 23-XII-1987. F. Erratas 6-IX-1984, D.O.F. 14-VI-1991, D.O.F. 12-VII-1991, D.O.F. 7-V-1997, Adiciones D.O.F. 21-X-1988, 24-X-1994, 26-VII-1995, 9-VII-1996.
- Ley Federal de las Entidades Paraestatales, D.O.F. 14-V-1986, Reformas; D.O.F. 24-VII-1992.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo. D.O.F 4-VIII-1994, Reformas D.O.F. 24-XII-1996.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA  
5

FECHA AUT.

DÍA	MES	AÑO

DEPARTAMENTO DE APOYO LOGÍSTICO A LA DIRECCIÓN GENERAL

### Reglamentos:

- Reglamento de la Ley General de Salud en materia de prestación de servicios de atención médica, D.O.F. 14-V-1986.
- Reglamento de la Ley Federal de Entidades Paraestatales, D.O.F. 6-I-1990, Reformas D.O.F. 7-IV-1995.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Salud, D.O.F. 5-VII-2001.

### Decretos:

- Decreto del Hospital General "Dr. Manuel Gea González", D.O.F. 22-VIII-1988.
- Decreto por el que se crea la Comisión Nacional de Arbitraje Médico; D.O.F. 3-VI-1997.

### Programas:

- Programa Nacional de Salud 2001-2006.

### Acuerdos Presidenciales:

- Acuerdo a los Organismos Descentralizados y Empresas de Participación Estatal, por el que deberán rendir por lo menos bimestralmente, un informe de actividades a su respectivo Órgano de Gobierno; D.O.F. 7-VI-1975.
- Acuerdo por el que las entidades de la administración pública paraestatal se agruparán por sectores a efecto de que sus relaciones con el Ejecutivo Federal, se relacionen a través de las Secretarías de Estado o Departamento Administrativo, D.O.F. 3-IX-1982.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA  
6

FECHA AUT.

DÍA	MES	AÑO

DEPARTAMENTO DE APOYO LOGÍSTICO A LA DIRECCIÓN GENERAL

### Acuerdos Secretaríales:

- Acuerdo número 86, por el que se crea la Comisión Coordinadora de los Institutos Nacionales de Salud. D.O.F. 25-VIII-1991.
- Acuerdo número 109, por el que se reestructura el sistema de documentación y de archivo de la Secretaría de Salud y el Centro que Coordina, así como el Comité Técnico Interno de Administración de Documentos, D.O.F. 19-IV-1993.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**HOJA**  
7

**DEPARTAMENTO DE APOYO LOGÍSTICO A LA DIRECCIÓN GENERAL**

<b>FECHA AUT.</b>		
<b>DÍA</b>	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>

**III.- PROCEDIMIENTOS**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**HOJA**  
**8**

**DEPARTAMENTO DE APOYO LOGÍSTICO A LA DIRECCIÓN GENERAL**

<b>FECHA AUT.</b>		
<b>DÍA</b>	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>

**1.- PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA AGENDA DE CITAS PARA AUDIENCIAS CON EL DIRECTOR GENERAL.**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**HOJA**  
9

**DEPARTAMENTO DE APOYO LOGÍSTICO A LA DIRECCIÓN GENERAL**

FECHA AUT.		
DÍA	MES	AÑO

**OBJETIVO ESPECÍFICO**

Facilitar eficaz y eficientemente la oportuna atención de audiencias solicitadas al director general del hospital.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA  
10

FECHA AUT.

DÍA	MES	AÑO

DEPARTAMENTO DE APOYO LOGÍSTICO A LA DIRECCIÓN GENERAL

### POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

- Toda solicitud de audiencia con el Director General, deberá ser previa cita, programada por el Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General.
- La programación de citas, se realizará diariamente de conformidad con las fechas y horarios disponibles que le indique el Director General a su Departamento de Apoyo Logístico.
- El Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General, informará, con la oportunidad requerida, el día y hora en que serán recibidas por el Director General, las personas que solicitaron audiencia.
- En los casos de que sean personas externas a la institución, las que requieran cita para audiencia con el Director General, el Departamento de Apoyo Logístico deberá solicitarles sus datos de identificación, asunto y número telefónico para que sean fácilmente localizables para informarles oportunamente de la hora y día la cita.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**HOJA**  
11

**ÁREA RESPONSABLE: Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General.**

**PROCEDIMIENTO No. 1: Para el control de la agenda de citas para audiencias con el Director General.**

FECHA AUT.		
DÍA	MES	AÑO

UNIDAD QUE INTERVIENE	ACT. No.	DESCRIPCIÓN
Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General	1	Recibe y atiende personas que solicitan audiencia con el Director General.
	2	Toma nota de nombres y asuntos a tratar y les indica que posteriormente les informará de la hora y fecha de la audiencia solicitada.
	3	Informa al Director General de las audiencias solicitadas.
Dirección General	4	Recibe y revisa solicitudes y da instrucciones a su Departamento de Apoyo Logístico para programar la atención oportuna de las audiencias solicitadas.
Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General	5	Realiza programación de citas de conformidad con las fechas y horas indicadas por el Director General.
	6	Integra agenda de citas programadas y con base en ella, informa de hora y fecha a las personas correspondientes.
Director General	7	Verifica diariamente que el desahogo de la agenda se realice de acuerdo a las citas programadas.
	8	Recibe y atiende a las personas de acuerdo con su cita programada.
		Término.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**HOJA**  
12

**DEPARTAMENTO DE APOYO LOGÍSTICO A LA DIRECCIÓN GENERAL**

<b>FECHA AUT.</b>		
<b>DÍA</b>	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>

**2.- PARA LA ATENCIÓN DE ASUNTOS QUE NO REQUIERAN PARA SU SOLUCIÓN ATENCIÓN PERSONAL DEL DIRECTOR GENERAL DEL HOSPITAL.**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**HOJA**  
13

**DEPARTAMENTO DE APOYO LOGÍSTICO A LA DIRECCIÓN GENERAL**

<b>FECHA AUT.</b>		
<b>DÍA</b>	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>

**OBJETIVO ESPECÍFICO**

Atender eficaz y oportunamente, los asuntos inherentes al Director General, cuya solución no requiera su intervención directa.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA  
14

FECHA AUT.

DÍA	MES	AÑO

DEPARTAMENTO DE APOYO LOGÍSTICO A LA DIRECCIÓN GENERAL

### POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

- El Director General del Hospital, instruirá a su Departamento de Apoyo Logístico, sobre los asuntos en los que le delega la facultad de solucionarlos directamente.
- El Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General diariamente atenderá con oportunidad a toda persona que solicite audiencia con el Director General del Hospital.
- El Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General valorará y decidirá si en el asunto expuesto, tiene la atribución para resolverlo directamente.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**HOJA**  
15

**ÁREA RESPONSABLE: Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General**

**PROCEDIMIENTO No. 2: Para la atención de asuntos que no requieran para su solución atención personal del Director General.**

FECHA AUT.		
DÍA	MES	AÑO

UNIDAD QUE INTERVIENE	ACT. No.	DESCRIPCIÓN
Dirección General  Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General	1	Delega al Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General, facultad de decisión para la atención de determinados asuntos.
	2	Recibe y atiende a toda persona que solicita exponer un asunto a la consideración del Director General.
	3	Estudia y valora el asunto; y determina si requiere atención directa del Director General del Hospital.
		Procede
	4	Si, Programa cita y la indica al interesado.(Término del procedimiento).
	5	No, Atiende de inmediato el requerimiento planteado y realiza las acciones necesarias para su solución.
	6	Informa al Director General de los asuntos rutinarios que atendió directamente.  Término



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**HOJA**  
16

**DEPARTAMENTO DE APOYO LOGÍSTICO A LA DIRECCIÓN GENERAL**

<b>FECHA AUT.</b>		
<b>DÍA</b>	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>

**3.- PARA EL ADECUADO MANEJO DE LA CORRESPONDENCIA INHERENTE A LA DIRECCIÓN GENERAL.**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**HOJA**  
17

**DEPARTAMENTO DE APOYO LOGÍSTICO A LA DIRECCIÓN GENERAL**

<b>FECHA AUT.</b>		
<b>DÍA</b>	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>

**OBJETIVO ESPECÍFICO**

Coordinar de manera eficiente, el registro, control y despacho de la correspondencia recibida y/o generada en la Dirección General.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA  
18

FECHA AUT.

DÍA	MES	AÑO

DEPARTAMENTO DE APOYO LOGÍSTICO A LA DIRECCIÓN GENERAL

### POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

- Toda correspondencia turnada a la dirección general deberá ser diariamente registrada correctamente por el área secretarial, en los formatos establecidos..
- Será responsabilidad del Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General, revisar diariamente la correspondencia recibida por el área secretarial.
- Todo requerimiento de información a las áreas internas del hospital, deberá hacerse por medio de un volante de control, correctamente foliado y registrado para su posterior seguimiento, elaborado por el Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General.
- En las respuestas a los requerimientos de información solicitados por la Dirección General, se deberán incluir además del oficio de contestación correspondiente, el antecedente con el volante de control.
- El Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General, será responsable de que las demandas externas de información, se atiendan en tiempo y forma.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**HOJA**  
19

**ÁREA RESPONSABLE: Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General**

**PROCEDIMIENTO No. 3: Para el adecuado manejo de la correspondencia inherente a la Dirección General.**

FECHA AUT.		
DÍA	MES	AÑO

UNIDAD QUE INTERVIENE	ACT. No.	DESCRIPCIÓN
Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General.	1	Recibe del área secretarial, la correspondencia recibida durante el día.
	2	Revisa e integra correspondencia y la turna al Director General para su conocimiento.
Dirección General.	3	Recibe y analiza correspondencia e instruye al Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General para su trámite y atención correspondiente.
	4	Recibe instrucciones y prepara volante de requerimiento de información a la correspondiente dirección de área del hospital
Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General. Dirección de Área.	5	Recibe volante de requerimiento y prepara información solicitada.
	6	Elabora oficio de contestación y lo envía junto con la información solicitada a firma del Director General
Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General.	7	Recibe documentación, verifica contra volante de control, y la turna a firma del Director General.
	8	Firma oficio de envío y lo turna al Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General para su registro y trámite correspondiente.
Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General.	9	Prepara envío y lo registra en formato de control de seguimiento de correspondencia.
	10	Envía información solicitada a la instancia correspondiente.
		Término



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**HOJA**  
20

**DEPARTAMENTO DE APOYO LOGÍSTICO A LA DIRECCIÓN GENERAL**

<b>FECHA AUT.</b>		
<b>DÍA</b>	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>

**4.- PARA APOYAR EL DESARROLLO DE REUNIONES DE TRABAJO DE LOS  
ÓRGANOS COLEGIADOS.**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**HOJA**  
21

**DEPARTAMENTO DE APOYO LOGÍSTICO A LA DIRECCIÓN GENERAL**

FECHA AUT.		
DÍA	MES	AÑO

**OBJETIVO ESPECÍFICO**

Coordinar y supervisar que se brinde eficientemente, el apoyo administrativo requerido, para el buen desarrollo de las sesiones de trabajo programadas en el hospital por diferentes Órganos Colegiados.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA  
22

DEPARTAMENTO DE APOYO LOGÍSTICO A LA DIRECCIÓN GENERAL

FECHA AUT.

DÍA	MES	AÑO

### POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

- El Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General, verificará con la debida anticipación, el horario y fechas programadas en que se realizarán las sesiones ordinarias y extraordinarias de la H. Junta de Gobierno, el Comité de Control Auditoría (COCOA) y las del H. Consejo Técnico Consultivo del Hospital. En el caso, de las sesiones del H. Consejo Técnico Consultivo, será responsable de recabar las firmas de los asistentes en las actas de las correspondientes sesiones.
- Será responsabilidad del Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General, supervisar los siguientes aspectos.
  - a) Que la sala de juntas de la Dirección General, esté perfectamente limpia y en óptimas condiciones de funcionamiento.
  - b) Que se cuente con el equipo de cómputo necesario, en caso de proyección de diapositivas.
  - c) Que se permita el acceso al hospital de los asistentes a las sesiones; así como, que cuenten con un lugar en el estacionamiento.
  - d) Que se proporcione servicio de cafetería a los asistentes a las sesiones.
  - e) Brindar todo tipo de apoyo administrativo que se requiera para el buen desarrollo de las sesiones. (fotocopias, lápices, hojas, etc.).



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**HOJA**  
23

**ÁREA RESPONSABLE: Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General.**

FECHA AUT.		
DÍA	MES	AÑO

**PROCEDIMIENTO No. 4: Para apoyar el desarrollo de reuniones de trabajo de los Órganos Colegiados.**

UNIDAD QUE INTERVIENE	ACT. No.	DESCRIPCIÓN
Subdirección de Planeación o Secretario del Consejo Técnico Consultivo.  Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General.	1	Envía al Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General, acuse de recibo de los oficios de invitación a las sesiones de trabajo de los diferentes Órganos Colegiados.
	2	Recibe oficios y confirma vía telefónica a las personas que asistirán a las sesiones.
	3	Elabora listas de asistencia y en su caso, personificadores que hagan falta.
	4	Coloca personificadores de los participantes y al inicio de la sesión, recaba firmas de los asistentes.
	5	Envía original de lista de asistencia firmadas a la Subdirección de Planeación.
		Término



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**HOJA**  
24

**DEPARTAMENTO DE APOYO LOGÍSTICO A LA DIRECCIÓN GENERAL**

<b>FECHA AUT.</b>		
<b>DÍA</b>	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>

**5.- PARA EL SEGUIMIENTO DE PACIENTES ENVIADAS POR EL CENTRO DE TERAPIA DE APOYO.**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**HOJA**  
25

**DEPARTAMENTO DE APOYO LOGÍSTICO A LA DIRECCIÓN GENERAL**

FECHA AUT.		
DÍA	MES	AÑO

**OBJETIVO ESPECÍFICO**

Coordinar el adecuado seguimiento de la atención prestada por el hospital a las pacientes referidas por el Centro de Terapia de Apoyo.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA  
26

FECHA AUT.

DÍA	MES	AÑO

DEPARTAMENTO DE APOYO LOGÍSTICO A LA DIRECCIÓN GENERAL

### POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

- La atención de pacientes referidas por el Centro de Terapia de Apoyo se Llevará a cabo los días martes y jueves, previa cita.
- El Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General será el encargado de la programación de citas, de las solicitudes de atención que realicen vía telefónica las pacientes del Centro de Terapia de Apoyo.
- Únicamente serán atendidas en el hospital, las pacientes programadas que tengan su respectiva hoja de referencia del Centro de Terapia de Apoyo.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**HOJA**  
27

**ÁREA RESPONSABLE: Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General.**

**PROCEDIMIENTO No. 5: Para el seguimiento de pacientes enviadas por el Centro de Terapia de Apoyo.**

FECHA AUT.		
DÍA	MES	AÑO

UNIDAD QUE INTERVIENE	ACT. No.	DESCRIPCIÓN
Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General.	1	Recibe vía telefónica, solicitud de atención médica para pacientes del Centro de Terapia de Apoyo.
	2	Programa e informa de horario y fecha de cita programada, a la paciente solicitante.
	3	Recibe a la paciente programada y verifica que tenga su respectiva hoja de referencia del Centro de Terapia de Apoyo.
	4	Turna a la paciente al servicio de Planificación Familiar y recibe la atención médica solicitada.
	5	Recibe del servicio de Planificación Familiar diagnóstico del paciente.
	6	Envía originales de los diagnósticos al Centro de Terapia de Apoyo para el seguimiento de la paciente.
		Término



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**HOJA**  
28

**DEPARTAMENTO DE APOYO LOGÍSTICO A LA DIRECCIÓN GENERAL**

<b>FECHA AUT.</b>		
<b>DÍA</b>	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>

**6.- PARA GESTIONAR APOYOS ANTE EL PATRIMONIO DE LA BENEFICIENCIA PÚBLICA.**



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**HOJA**  
29

**FECHA AUT.**

DÍA	MES	AÑO

**DEPARTAMENTO DE APOYO LOGÍSTICO A LA DIRECCIÓN GENERAL**

### OBJETIVO ESPECÍFICO

Tramitar oportuna y adecuadamente la autorización del Director General para gestionar ante la Administración del Patrimonio de la Beneficiencia Pública, apoyos que requieran los pacientes atendidos en el hospital.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**HOJA**  
30

**FECHA AUT.**

DÍA	MES	AÑO

**DEPARTAMENTO DE APOYO LOGÍSTICO A LA DIRECCIÓN GENERAL**

### **POLÍTICAS YO NORMAS DE OPERACIÓN**

- Todo apoyo solicitado a la Administración del Patrimonio de la Beneficiencia Pública, únicamente será autorizado por el Director General del Hospital, si y solo sí, está ampliamente justificado por el médico tratante.
- El Departamento de Trabajo Social, deberá verificar que todo paciente que solicite este tipo de apoyo, realmente lo necesite en función de sus características socioeconómicas.
- El Departamento de Trabajo Social, será el encargado de dar seguimiento a esta solicitud ante la instancia correspondiente de la Administración del Patrimonio de la Beneficiencia Pública.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**HOJA**  
31

**ÁREA RESPONSABLE:** Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General.

**PROCEDIMIENTO No. 6:** Para gestionar apoyos ante el Patrimonio de la Beneficiencia Pública.

FECHA AUT.		
DÍA	MES	AÑO

UNIDAD QUE INTERVIENE	ACT. No.	DESCRIPCIÓN
Departamento de Trabajo Social.          Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General.          Dirección General.          Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General	1	Recibe del paciente, diagnóstico elaborado por el médico tratante, donde se indica el tipo de apoyo que requiere para su tratamiento médico.
	2	Verifica información socioeconómica del paciente y otorga visto bueno para que se gestione el apoyo solicitado.
	3	Turna al Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General, diagnóstico médico con el visto bueno de Trabajo Social.
	4	Recibe y revisa documentación soporte y elabora oficio dirigido a la Administración del Patrimonio de la Beneficiencia Pública solicitando el apoyo requerido para la atención médica del paciente.
	5	Turna oficio al Director General del Hospital para su autorización.
	6	Recibe y revisa oficio con documentación soporte, y firma la autorización correspondiente
	7	Turna oficio autorizado al Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General.
	8	Envía a la Administración del Patrimonio de la Beneficiencia Pública y archiva acuse de recibido.
	9	Entrega copia del oficio tramitado al paciente, al médico tratante y al Departamento de Trabajo Social. Término



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**HOJA**  
32

**DEPARTAMENTO DE APOYO LOGÍSTICO A LA DIRECCIÓN GENERAL**

<b>FECHA AUT.</b>		
<b>DÍA</b>	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>

**7.- PARA LA ATENCIÓN DE PACIENTES RECOMENDADOS POR DIVERSAS INSTANCIAS.**



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**HOJA**  
33

**DEPARTAMENTO DE APOYO LOGÍSTICO A LA DIRECCIÓN GENERAL**

**FECHA AUT.**

DÍA	MES	AÑO

### OBJETIVO ESPECÍFICO

Facilitar de manera eficaz y eficiente, la atención médica a los pacientes referidos al hospital, por recomendación de organismos no gubernamentales y diferentes dependencias oficiales.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**HOJA**  
34

**FECHA AUT.**

DÍA	MES	AÑO

**DEPARTAMENTO DE APOYO LOGÍSTICO A LA DIRECCIÓN GENERAL**

### **POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN**

- El Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General, será el responsable de supervisar directamente, el otorgamiento de los apoyos de atención médica solicitados al Director General del Hospital, vía telefónica, verbal o mediante oficio, por diversas dependencias de la administración pública federal y por organismos no gubernamentales.
- En los casos que así se requiera, el Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General, enviará a la instancia solicitante correspondiente, resumen clínico del paciente atendido, mediante oficio firmado por el Director General del Hospital.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**HOJA**  
35

**ÁREA RESPONSABLE: Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General.**

**PROCEDIMIENTO No. 7: Para la atención de pacientes recomendados por diversas instancias.**

FECHA AUT.		
DÍA	MES	AÑO

UNIDAD QUE INTERVIENE	ACT. No.	DESCRIPCIÓN
Dirección General	1	Recibe solicitud de apoyo de atención médica para pacientes recomendados por diversas instancias y las turna para su atención al Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General.
Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General.	2	Recibe y revisa solicitudes y programa citas de pacientes.
	3	Comunica a la instancia correspondiente, hora y día en que el paciente será recibido en las oficinas de la dirección general.
	4	Recibe al paciente en la fecha programada y lo turna al área de consulta externa.
División de Consulta Externa	5	Recibe al paciente, le otorga la atención médica solicitada y lo turna al área de trabajo social.
Departamento de Trabajo Social.	6	Recibe al paciente y aplica estudio socioeconómico.
	7	Orienta al paciente sobre trámites a cubrir y le entrega carnet institucional con clasificación socioeconómica.
	8	Turna al paciente al área de consulta externa para programación de consulta especializada.
	9	Indica al paciente, informe al Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General sobre la atención recibida.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**HOJA**  
36

**ÁREA RESPONSABLE: Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General.**

**PROCEDIMIENTO No. 7: Para la atención de pacientes recomendados por diversas instancias.**

FECHA AUT.		
DÍA	MES	AÑO

UNIDAD QUE INTERVIENE	ACT. No.	DESCRIPCIÓN
Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General.	10	Recibe al paciente y se informa sobre la atención recibida.
	11	Orienta al paciente para su atención subsecuente.
	12	Informa a la instancia correspondiente, sobre la atención médica proporcionada al paciente.  Término



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**HOJA**  
37

**DEPARTAMENTO DE APOYO LOGÍSTICO A LA DIRECCIÓN GENERAL**

FECHA AUT.		
DÍA	MES	AÑO

**8.- PARA REPORTAR LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE ABASTO DE MEDICAMENTOS.**



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**HOJA**  
38

**DEPARTAMENTO DE APOYO LOGÍSTICO A LA DIRECCIÓN GENERAL**

**FECHA AUT.**

DÍA	MES	AÑO

### OBJETIVO ESPECÍFICO

Enviar en tiempo y forma a la instancia correspondiente, el informe de resultados de la encuesta sobre el abasto de medicamentos en el hospital.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**HOJA**  
39

**DEPARTAMENTO DE APOYO LOGÍSTICO A LA DIRECCIÓN GENERAL**

FECHA AUT.		
DÍA	MES	AÑO

**POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN**

- La encuesta de abasto de medicamentos se aplicará mensualmente en el hospital de conformidad con los lineamientos establecidos por la Subdirección de Extensión Logística de la Dirección de Procesos Logísticos de la Secretaría de Salud.
- El Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General, será la responsable de enviar mensualmente a la Dirección de Procesos Logísticos de la Secretaría de Salud el resultado de la encuesta sobre el abasto de medicamentos en el hospital.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**HOJA**  
40

**ÁREA RESPONSABLE: Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General.**

**PROCEDIMIENTO No. 8: Para reportar los resultados de la encuesta de abasto de medicamentos.**

FECHA AUT.		
DÍA	MES	AÑO

UNIDAD QUE INTERVIENE	ACT. No.	DESCRIPCIÓN
Dirección General.	1	Recibe instrucción de que se aplique la encuesta de abasto de medicamentos y la turna al Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General para su atención procedente.
Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General.	2	Recibe y revisa encuesta, y la turna a la Dirección de Administración para su aplicación.
Dirección de Administración.	3	Indica a la Subdirección de Recursos Materiales que aplique la encuesta.
Subdirección de Recursos Materiales.	4	Recibe instrucciones y aplica la encuesta de acuerdo a los lineamientos establecidos.
	5	Obtiene resultados y los envía al Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General.
Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General.	6	Recibe resultados de la encuesta y prepara oficio de envío.
	7	Recaba firma del Director General y envía resultados de la encuesta a la instancia correspondiente.
		Término.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**HOJA**  
41

**DEPARTAMENTO DE APOYO LOGÍSTICO A LA DIRECCIÓN GENERAL**

<b>FECHA AUT.</b>		
<b>DÍA</b>	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>

**9.- PARA REPORTAR LOS RESULTADOS DEL SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA DE PACIENTES.**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**HOJA**  
42

**DEPARTAMENTO DE APOYO LOGÍSTICO A LA DIRECCIÓN GENERAL**

<b>FECHA AUT.</b>		
<b>DÍA</b>	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>

**OBJETIVO ESPECÍFICO**

Enviar en tiempo y forma a la instancia correspondiente, el informe de movimiento de referencia y contrarreferencia de pacientes.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**HOJA**

43

**FECHA AUT.**

DÍA	MES	AÑO

**DEPARTAMENTO DE APOYO LOGÍSTICO A LA DIRECCIÓN GENERAL**

### **POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN**

- El movimiento de referencia y contrarreferencia de pacientes, se sujetará a los lineamientos establecidos en el “Programa Red de Apoyo Médico Eje Norte-Centro-Sur de la Ciudad de México”, coordinado por la Dirección General de Coordinación y Desarrollo de Hospitales de Referencia de la Secretaría de Salud.
- El Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General, será la responsable de enviar mensualmente el informe del movimiento de referencia y contrarreferencia de pacientes registrada en el hospital a la Dirección General de Coordinación y Desarrollo de Hospitales Federales de Referencia de la Secretaría de Salud.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**HOJA**  
44

**ÁREA RESPONSABLE: Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General.**

**PROCEDIMIENTO No. 9: Para reportar los resultados del sistema de referencia y contrarreferencia de pacientes.**

FECHA AUT.		
DÍA	MES	AÑO

UNIDAD QUE INTERVIENE	ACT. No.	DESCRIPCIÓN
Subdirección de Servicios Ambulatorios.  Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General.	1	Realiza el registro y control del movimiento de la referencia y contrarreferencia de pacientes que se realizó en el área de consulta externa del hospital.
	2	Elabora informe mensual de los movimientos registrados y lo turna al Departamento de Apoyo Logístico a la Dirección General.
	3	Recibe y revisa informe mensual y prepara oficio de envío.
	4	Recaba firma del Director General y envía informe mensual de movimiento de referencia y contrarreferencia de pacientes a la instancia correspondiente.  Término.