



**MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO
HOSPITAL GENERAL “DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ”**

**AUTORIZADO EN LA CUARTA SESIÓN ORDINARIA DE LA H. JUNTA DE GOBIERNO,
CELEBRADA EL 01 DE DICIEMBRE DE 2011.**

DICIEMBRE, 2011



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE:

HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"

AUTORIZACIÓN

HOJA
No.

DIA

MES

AÑO

1

ÍNDICE

HOJA

INTRODUCCIÓN.....2

I.- OBJETIVO DEL MANUAL.....3

II.- MARCO JURÍDICO.....4

III.- DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE O SERVICIO

III.-1.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

1. INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL SOBRE LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL HOSPITAL, ASÍ COMO DE LA UBICACIÓN DE PACIENTES QUE SE ENCUENTRAN HOSPITALIZADOS EN EL ÁREA DE OBSERVACIÓN DE URGENCIAS.....27
2. CONSULTA EXTERNA DE PRIMERA VEZ Y CITA SUBSECUENTE PARA RECIBIR ATENCIÓN MÉDICA.....30
3. INGRESO Y EGRESO DEL PACIENTE DEL ÁREA DE URGENCIAS Y TERAPIA INTENSIVA.....39
4. INTERNAMIENTO HOSPITALARIO PARA INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA.....45
5. VALORACIÓN Y TRATAMIENTO DE REHABILITACIÓN.....50
6. ATENCIÓN DE QUEJAS, COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DEL PÚBLICO EN GENERAL.....54

III.-2.- DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE

- 1.- CANCELACIÓN DE PAGO POR SERVICIOS.....56



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE:

HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"

AUTORIZACIÓN

HOJA
No.

DIA

MES

AÑO

2

INTRODUCCIÓN

El Hospital General “Dr. Manuel Gea González”, es una Institución que tiene como misión, “Contribuir con la oferta gubernamental de servicios de salud al mejorar la calidad de vida de la población, principalmente la de bajos recursos económicos y carentes de seguridad social, al brindar atención médica en un marco de la más alta calidad técnica, ética y humana; al desarrollar modelos de atención que respondan a las necesidades priorizadas de salud de la población, a través de la formación de recursos humanos altamente calificados, que generen conocimiento médico de vanguardia al realizar investigación científica.

El Programa Sectorial de Salud 2007-2012, se propone garantizar trato digno a los usuarios proporcionándoles información completa y atención oportuna, haciendo explícito en primer lugar, el derecho a la información sobre las características generales de las unidades en las que los usuarios reciben atención.

Para alcanzar este propósito, se hace necesario contar con un instrumento que permita orientar al usuario sobre los servicios que se proporcionan, requisitos y horarios de atención. En este sentido, se elaboró el presente Manual de Trámites y Servicios al Público del Hospital General “Dr. Manuel Gea González”

El manual incluye: Índice del contenido para facilitar la localización de la información del servicio que se deseé consultar, Introducción, en ésta se hace breve mención al contenido del manual, Marco jurídico, se refiere al fundamento legal que faculta al Hospital General para su operación y la Descripción de los Servicios o Trámites, donde se especifica el nombre, el objetivo específico, los requisitos, la descripción, los nombres y teléfonos de los responsables y glosario de los términos técnicos de aplicación en el trámite o servicio.

La presente versión del Manual de Trámites y Servicios al Público del Hospital General Dr. Manuel Gea González, se integra con 6 servicios y 1 trámite, toda vez que se instrumentó una fusión de los servicios con objetivos comunes, para dar cumplimiento a las consideraciones generales del Programa Especial de Mejora de la Gestión en la Administración Pública Federal. El anterior manual se autorizó por la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto de la Secretaría de Salud, con fecha 8 de octubre de 2002, el cual constaba de 14 servicios y 8 trámites.

Este manual será revisado de manera periódica, con la finalidad de actualizarlo y mejorarlo con las sugerencias tanto del público usuario, como del personal operativo de este hospital



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE:

HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"

AUTORIZACIÓN

HOJA
No.

DIA MES AÑO

3

I.- OBJETIVO DEL MANUAL

Describir en forma ordenada, sistemática e integral los servicios que actualmente se otorgan en este hospital, que permitan facilitar la consulta de la información, para orientar adecuadamente a los usuarios sobre los trámites a realizar para poder recibir dichos servicios con la oportunidad requerida.



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE:

HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"

AUTORIZACIÓN

HOJA
No.

DIA MES AÑO

4

II.- MARCO JURÍDICO

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

D.O.F. 05-II-1917.

Ultimas Reformas D.O.F. 17-VIII-2011.

LEYES

Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.

D.O.F. 27-VIII-1932.

Ultimas Reformas D.O.F. 20-VIII-2008.

Ley Sobre el Contrato de Seguro.

D.O.F. 31-VIII-1935.

Ultimas Reformas D.O.F. 06-V-2009.

Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros.

D.O.F. 31-VIII-1935.

Ultimas Reformas D.O.F. 20-VI-2008.

Ley de Amparo, Reglamentaria de los Artículos 103 y 107 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

D.O.F. 10-I-1936.

Ultimas Reformas D.O.F. 17-VI-2009.

Ley Reglamentaria del Artículo 5º Constitucional Relativo al Ejercicio de las Profesiones en el Distrito Federal.

D.O.F. 26-V-1945.

Ultimas Reformas D.O.F. 19-VIII-2010.

Ley Federal de Instituciones de Fianzas.

D.O.F. 29-XII-1950.

Ultimas Reformas D.O.F. 28-VI-2007.

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del apartado B del Artículo 123 Constitucional.

D.O.F. 28-XII-1963.

Ultimas Reformas D.O.F. 03-V-2006.

Ley Federal del Trabajo.

D.O.F. 01-IV-1970.

Ultimas Reformas D.O.F. 17-I-2006.

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO	 HOSPITAL GENERAL DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ
	UNIDAD RESPONSABLE: HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"	AUTORIZACIÓN
	DIA MES AÑO	HOJA No. 5

Ley General de Población.

D.O.F. 07-I-1974.

Ultimas Reformas D.O.F. 27- 2011.

Ley de Premios, Estímulos y Recompensas Civiles.

D.O.F. 31-XII-1975.

Ultimas Reformas D.O.F. 09-VI-2009.

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

D.O.F. 29-XII-1976.

Ultimas Reformas D.O.F. 17-VI-2009.

Ley de Coordinación Fiscal.

D.O.F. 27-XII-1978.

Ultimas Reformas D.O.F. 24-VI-2009.

Ley del Impuesto al Valor Agregado.

D.O.F. 29-XII-1978.

Últimas Reformas D.O.F. 07-XII-2009.

Ley Federal de Derechos.

D.O.F. 31-XII-1981.

Ultimas Reformas D.O.F. 31-XII-2010.

Ley de Planeación.

D.O.F. 05-I-1983.

Ultimas Reformas D.O.F. 13-VI-2003.

Ley General de Salud.

D.O.F. 7-II-1984.

Ultimas Reformas D.O.F. 27-IV-2010.

Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares de Crédito.

D.O.F. 14-I-1985.

Ultimas Reformas D.O.F. 20-VIII-2008.

Ley Reglamentaria del Artículo 27º Constitucional en Materia Nuclear.

D.O.F. 04-II-1985.

Ultimas Reformas D.O.F. 23-I-1998.

Ley del Servicio de Tesorería de la Federación.

D.O.F. 31-XII-1985.

Ultimas Reformas D.O.F. 01-X-2007

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO	 HOSPITAL GENERAL DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ
	UNIDAD RESPONSABLE: HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"	AUTORIZACIÓN
	DIA MES AÑO	HOJA No.
		6

Ley Federal de las Entidades Paraestatales.

D.O.F. 14-V-1986.

Ultimas Reformas D.O.F. 28-XI-2008.

Ley del Diario Oficial de la Federación y Gacetas Gubernamentales.

D.O.F. 24-XII-1986.

Ley de Salud para el Distrito Federal.

D.O.F. 15-I-1987.

Gaceta Oficial. 17-IX-2009.

Ultimas Reformas G.O. 17-IX-2009.

Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente.

D.O.F. 28-I-1988.

Ultimas Reformas D.O.F. 28-I-2011.

Ley de la Propiedad Industrial.

D.O.F. 27-VI-1991.

Ultimas Reformas D.O.F. 28-VI-2010.

Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

D.O.F. 29-VI-1992.

Ultimas Reformas D.O.F. 30-VI-2006.

Ley Federal Sobre Metrología y Normalización.

D.O.F. 01-VII-1992.

Últimas Reformas D.O.F. 30-III-2009.

Ley General de Educación.

D.O.F. 13-VII-1993.

Ultimas Reformas D.O.F. 28-I-2011.

Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

D.O.F. 04-VIII-1994.

Ultimas Reformas D.O.F. 30-V-2000.

Ley Aduanera.

D.O.F. 15-XII-1995.

Ultimas Reformas D.O.F. 1-VII-2010.



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE:

HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"

AUTORIZACIÓN

HOJA
No.

DIA

MES

AÑO

7

Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

D.O.F. 23-V-1996.

Últimas Reformas D.O.F. 21-I-2009

Ley Federal del Derecho de Autor.

D.O.F. 24-XII-1996.

Ultimas Reformas D.O.F. 23-VII-2003.

Ley Federal para el Control de Precursores Químicos, Productos Químicos Esenciales y Máquinas para elaborar cápsulas, tabletas y/o comprimidos.

D.O.F. 15-IX-1999.

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

D.O.F. 04-I-2000.

Ultimas Reformas D.O.F 15-VI-2011.

Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.

D.O.F. 04-I-2000.

Ultimas Reformas D.O.F. 28-V-2009.

Ley Ambiental del Distrito Federal.

Gaceta Oficial del D.F. 13-I-2000.

Ultimas Reformas Gaceta Oficial del D.F. 24-II-2011.

Ley General de Protección Civil.

D.O.F. 12-V-2000.

Ultimas Reformas D.O.F. 24-IV-2006.

Ley de Fiscalización y rendición de cuentas de la Federación.

D.O.F. 29-V-2009.

Ultimas Reformas D.O.F. 18-VI-2010.

Ley del Sistema de Horario en los Estados Unidos Mexicanos.

D.O.F. 29-XII-2001.

Ultimas Reformas D.O.F. 06-I-2010.

Ley del Impuesto Sobre la Renta.

D.O.F. 01-I-2002.

Ultimas Reformas D.O.F. 31-XII-2010.

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

D.O.F. 11-VI-2002.

Ultimas Reformas D.O.F. 05-VII-2010.



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE:

HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"

AUTORIZACIÓN

HOJA
No.

DIA

MES

AÑO

8

Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.

D.O.F. 25-VI-2002.

Ultimas Reformas D.O.F. 24-VI-2009

Ley Federal para la Administración y Enajenación de Bienes del Sector Público.

D.O.F. 19-XII-2002.

Ultimas Reformas D.O.F. 23-II-2005.

Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

D.O.F. 13-III-2002.

Ultimas Reformas D.O.F. 28-V-2009.

Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal.

D.O.F. 10-IV-2003.

Ultimas Reformas D.O.F. 09-I-2006.

Ley de Residuos Sólidos del Distrito Federal.

Gaceta Oficial del D. F. 22-IV-2003.

Ultimas Reformas Gaceta Oficial del D. F. 23-XII-2010.

Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.

D.O.F. 11-VI-2003.

Ultimas Reformas D.O.F. 27-XI-2007.

Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos.

D.O.F. 08-X-2003.

Ultimas Reformas D.O.F. 19-VI-2007.

Ley de Protección a la Salud de los no Fumadores en el Distrito Federal.

Gaceta Oficial del D.F. 29-I-2004.

Gaceta Oficial del D.F. 03-X-2008.

Ley General de Bienes Nacionales.

D.O.F. 20-V-2004.

Ultimas Reformas D.O.F. 31-VIII-2007.

Ley de Asistencia Social.

D.O.F. 02-IX-2004.

Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado.

D.O.F. 31-XII-2004.

Ultimas Reformas D.O.F. 12-VI-2009.



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE:

HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"

AUTORIZACIÓN

HOJA
No.

DIA MES AÑO

9

Ley de Bioseguridad de Organismos Genéticamente Modificados.

D.O.F. 18-III-2005

Ley General de las Personas con Discapacidad.

D.O.F. 10-VI-2005.

Últimas Reformas D.O.F. 01-VIII-2008.

Ley Federal de los Derechos del Contribuyente.

D.O.F. 23-VI-2005.

Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo.

D.O.F. 01-XII-2005.

Últimas Reformas D.O.F. 28-I-2010.

Ley de Productos Orgánicos.

D.O.F. 07-II-2006.

Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

D.O.F. 30-III-2006.

Últimas Reformas D.O.F. 31-XII-2008.

Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Nueva Ley Publicada D.O.F. 31-III-2007.

Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica.

D.O.F. 16-IV-2008.

Ley de Ingresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2011. (Se actualiza cada año)

Nueva Ley Publicada D.O.F. 15- XI-2010.

REGLAMENTOS

Reglamento que Rige y Norma las Condiciones Generales de Trabajo del Hospital General Dr. Manuel Gea González.

25-XI-1976. Registrado en el Exp. R.S. 66/65, Segundo Cuaderno relativo al Sindicato Único de Trabajadores del Hospital General Dr. Manuel Gea González, Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje.

Reglamento por el que se establecen las bases para la realización del Internado de Pregrado de la Licenciatura en Medicina.

D.O.F. 09-XII-1983.



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE:

HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"

AUTORIZACIÓN

HOJA
No.

DIA MES AÑO

10

Reglamento del Código Fiscal de la Federación.

D.O.F. 29-II-1984.

Ultimas Reformas D.O.F. 07-XII-2009.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Sanidad Internacional.

D.O.F. 18-II-1985.

F.E. D.O.F. 10-VII-1985

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Control Sanitario de la Disposición de Órganos, Tejidos y Cadáveres de Seres Humanos.

D.O.F. 20-II-1985.

F.E. D.O.F. 9-VII-1985.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica.

D.O.F. 14-V-1986.

Ultimas Reformas D.O.F. 04-XII-2009.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud.

D.O.F. 06-I-1987.

Reglamento General de Seguridad Radiológica.

D.O.F. 22-XI-1988.

Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.

Nuevo Reglamento Publicado D.O.F. 23-XI-2010.

Reglamento del Artículo 95 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas para el Cobro de Fianzas Otorgadas a favor de la Federación, del D.F., de los Estados y de los Municipios, Distintas de las que Garantizan Obligaciones Fiscales Federales a Cargo de Terceros.

Nuevo Reglamento D.O.F. 15-I-1991.

Reglamento de Escalafón para los Trabajadores de Base del Hospital General "Dr. Manuel Gea González".

Nº RS/66/65 sexto cuaderno T.F.C.y A.

Reglamento de la Ley de la Propiedad Industrial.

D. O. F. 23-XII-1994.

Ultimas Reformas D.O.F. 19-IX-2003.



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE:

HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"

AUTORIZACIÓN

HOJA
No.

DIA MES AÑO

11

Reglamento de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente en el Trabajo del Sector Público Federal.

D.O.F. 21-I-1997.

Aclaración: D.O.F. 28-I-1997.

Ultimas Reformas D.O.F. 29-XI-2006

Reglamento de la Ley Ambiental del Distrito Federal.

Gaceta Oficial del D.F. del 03-XII-1997.

Reglamento de la Ley Federal para el Control de Precursores Químicos, Productos Químicos Esenciales y Máquinas para elaborar cápsulas, tabletas y/o comprimidos.

D.O.F. 26-XII-1997.

Nuevo Reglamento D.O.F. 15-IX-1999.

Reglamento de Insumos para la Salud.

D.O.F. 04-II-1998.

Ultimas Reformas D.O.F. 02- I -2008

Reglamento de la Ley Federal del Derecho de Autor.

D.O.F. 22-V-1998

Últimas reformas D.O.F. 14-IX-2005

Reglamento de la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización.

D.O.F. 14-I-1999.

Reglamento de la Ley de Servicio de Tesorería de la Federación.

D. O. F. 15-III-1999.

Ultimas Reformas D.O.F. 07-V-2004.

Reglamento de Control Sanitario de Productos y Servicios.

D.O.F. 09-VIII-1999.

Últimas Reformas D.O.F. 06-IV-2006.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Publicidad.

D.O.F. 04-V-2000.

Ultimas Reformas D.O.F. 31-V-2009.

Reglamento de la Ley General de Población.

D.O.F. 14-IV-2000.

Ultimas Reformas D.O.F. 19 - I - 2011.

Reglamento Interno del Consejo Nacional de Trasplantes.

D.O.F. 29-V-2000.



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE:

HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"

AUTORIZACIÓN

HOJA
No.

DIA

MES

AÑO

12

Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia de Evaluación del Impacto Ambiental.

D.O.F. 30-V-2000.

Reglamento Interior del Consejo Nacional Contra las Adicciones.

D.O.F. 20-VII-2000.

Reglamento de la Ley General para el Control del Tabaco.

D.O.F. 27-VII-2000.

Ultimas Reformas D.O.F. 31-V-2009.

Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

D.O.F. 20-VIII-2001.

Ultimas Reformas D.O.F. 28-VII-2010.

Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.

D.O.F. 20-VIII-2001.

Fe de erratas 19-IX-2001, 11-I-2007.

Ultimas Reformas D.O.F. 28-VII-2010

Reglamento Interior del Consejo de Salubridad General.

D.O.F. 30-X-2001

Últimas Reformas D.O.F. 11-XII-2009.

Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

D.O.F. 21-I-2003.

Ultimas Reformas D.O.F. 25-VII-2006.

Reglamento Interior de la Comisión Interinstitucional del Cuadro Básico de Insumos del Sector Salud.

D.O.F. 27-V-2003.

Ultimas Reformas D.O.F. 11-XI-2009.

Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

D.O.F. 11-VI-2003.

Ultimas Reformas D.O.F. 29-XI-2006

Reglamento de la Ley Federal para la Administración y Enajenación de Bienes del Sector Público.

D.O.F. 17-VI-2003

Ultimas Reformas D.O.F. 29-XI-2006



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE:

HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"

AUTORIZACIÓN

HOJA
No.

DIA MES AÑO

13

Reglamento de la Ley del Impuesto Sobre la Renta.

D. O. F. 17-X-2003.

Ultimas Reformas D.O.F. 04-XII-2006.

Reglamento Interior de la Secretaría de Salud.

D.O.F. 19-I-2004.

Fe de erratas 02-II-2010.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Protección Social en Salud.

D.O.F. 05-IV-2004.

Últimas Reformas 13-XI-2008.

Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia de Registro de Emisiones y Transferencia de Contaminantes.

D.O.F. 03-VI-04.

Ultimas Reformas D.O.F. 03-VI-2004.

Reglamento de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

Nuevo Reglamento D.O.F. 24-VIII-2009.

Reglamento Interior de la Comisión para Definir Tratamientos y Medicamentos Asociados a Enfermedades que Ocasionan Gastos Catastróficos.

D.O.F. 12-IX-2005

Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

D. O. F. 28-VI-2006.

Ultimas Reformas D.O.F. 04-IX-2009.

Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

D. O. F. 03-VIII-2006.

Reglamento de la Ley General de Salud para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos.

D.O.F. 30-XI-2006

Ultimas Reformas D.O.F. 19-VI-2007.

Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado.

D. O. F. 04-XII-2006.

Reglamento de la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal.

D.O.F. 06-IX-2007.



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE:

HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"

AUTORIZACIÓN

HOJA
No.

DIA

MES

AÑO

14

Reglamento de la Ley Federal de Competencia Económica.

D. O. F. 12-X-2007.

Reglamento de la Ley de Bioseguridad de Organismos Geneticamente Modificados.

D. O. F. 19-III-2008.

Ultimas Reformas D.O.F. 06-III-2009.

Reglamento del Sistema Nacional de Investigadores

D.O.F. 21-III-2008

CÓDIGOS

Código de Comercio.

D.O.F. 07-X-1889.

Ultimas Reformas D.O.F. 27-I-2011.

Código Civil Federal.

D.O.F. 26-V-1928, la denominación del código fue modificada D.O.F. 29-V-2000.

Ultimas Reformas D.O.F. 28-I-2010.

Código Penal Federal.

D.O.F. 14-VIII-1931.

Ultimas Reformas D.O.F. 30-XI-2010.

Código Federal de Procedimientos Penales.

D.O.F. 30-VIII-1934.

Ultimas Reformas D.O.F. 30-XI-2010

Código Federal de Procedimientos Civiles.

D.O.F. 24-II-1943.

Ultimas Reformas D.O.F. 30-XII-2008.

Código Fiscal de la Federación.

D.O.F. 31-XII-1981.

Ultimas Reformas D.O.F. 31-XII-2010.

Código Financiero del Distrito Federal.

D.O.F. 31-XII-1994.

Últimas Reformas Gaceta Oficial del D.F. 29-XII-2008.

Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal.

D.O.F. 31-VII-2002.



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE:

HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"

AUTORIZACIÓN

HOJA
No.

DIA MES AÑO

15

DECRETOS

Decreto de Creación del Hospital General “Dr. Manuel Gea González”.

D.O.F. 22-VIII-1988

Decreto por el que se establece el Sistema de Cartillas Nacionales de Salud.

D.O.F. 24-XII-2002.

Decreto por el que se da a conocer la forma oficial de los certificados de defunción y muerte fetal.

D.O.F. 21-XI-1986.

Decreto por el que se rige el Hospital General “Dr. Manuel Gea González”.

D.O.F 22-VIII-1988.

Decreto de Promulgación del Tratado de Libre Comercio con América del Norte.

D.O.F. 20-XII-1993.

Ultimas Reformas D.O.F. 01-VI-2005.

Decreto por el que se crea la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

D.O.F. 03-VI-1996.

Decreto para realizar la entrega-recepción del informe de los asuntos a cargo de los servidores públicos y de los recursos que tenga asignados al momento de separarse de su empleo, cargo o comisión.

D.O.F. 14-IX-2005

Decreto por el que las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, la Procuraduría General de la República, las Unidades Administrativas de la Presidencia de la República y los Órganos Desconcentrados donarán a título gratuito a la Comisión Nacional de Libros de Texto Gratuitos, el desecho de papel y cartón a su servicio cuando ya no le sean útiles.

D.O.F. 21-II-2006.

Relación de Entidades Paraestatales de la Administración Pública Federal sujetas a la Ley Federal de las Entidades Paraestatales y su Reglamento.

D.O.F.12-VIII-2010.

Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2011. (se actualiza cada año)

D.O.F. 07-XII-2010



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE:

HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"

AUTORIZACIÓN

HOJA
No.

DIA

MES

AÑO

16

PLANES Y PROGRAMAS

Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012
D.O.F. 31-V-2007.

Programa Nacional de Salud 2007-2012.
D.O.F. 16-X-2007.

Programa Sectorial de Salud 2007-2012
D.O.F. 17-I-2008.

ACUERDOS DEL EJECUTIVO FEDERAL

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. 03-IX-1982.
Ref. D.O.F. 15-XII-1982.

Acuerdo por el que se fijan criterios para la aplicación de la Ley Federal de Responsabilidades en lo referente a familiares de los Servidores Públicos.
D.O.F. 11-II-1983.

Acuerdo por el que se crea la Comisión Intersecretarial del Servicio Civil, como un instrumento de coordinación y asesoría del Ejecutivo Federal para la instauración del Servicio Civil de Carrera, de la Administración Pública Federal.
D.O.F. 29-VI-1983

Acuerdo por el que se crea la Comisión Interinstitucional para la formación de recursos humanos para la salud.
D.O.F. 19-X-1983.

Acuerdo Nacional para la Descentralización de los Servicios de Salud.
D.O.F. 25-IX-1996.



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE:

HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"

AUTORIZACIÓN

HOJA
No.

DIA MES AÑO

17

Acuerdo por el que se crea el Consejo Nacional de Trasplantes como una Comisión Intersecretarial de la Administración Pública Federal, que tendrá por objeto promover, apoyar y coordinar las acciones en materia de trasplantes que realizan las instituciones de salud de los sectores público, social y privado.

D.O.F. 19-I-1999.

Acuerdo por el que se establecen las bases para el desarrollo del Programa Nacional de Certificación de Establecimientos de Atención Médica.

D.O.F. 20-IX-2002.

Acuerdo por el que se establece que las Instituciones Públicas del Sistema Nacional de Salud sólo deberán utilizar los insumos establecidos en el cuadro básico para el primer nivel de atención médica, y para el segundo y tercer nivel, el catálogo de insumo.

D.O.F. 24-XII-2002.

Acuerdo por el que se Expide el Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal.

D.O.F. 13-X-2003.

Última Reforma D.O.F. 01-I-2009.

Acuerdo mediante el cual se expedirán los lineamientos para la evaluación del desempeño de los servidores públicos de la Administración Pública Federal, así como su anexo.

D.O.F. 02-V-2005.

Acuerdo por el que se expiden lineamientos que se deberán observar para el otorgamiento del seguro de responsabilidad civil y asistencia legal a los servidores públicos de las dependencias de la Administración Pública Federal.

D.O.F. 13-XII-2005

Acuerdo por el que se reforman las normas segunda, cuarta, quinta primer párrafo, séptima y décima del diverso que establece las normas que determinan como obligatoria la presentación de las declaraciones de situación patrimonial a través de medios de comunicación electrónica.

D.O.F. 19-IV-2002.

Últimas Modificaciones D.O.F. 28-IV-2006.

Acuerdo por el que se dan a conocer las disposiciones generales para el establecimiento del programa de simplificación de surtimiento de medicamentos a los beneficiarios del sistema de protección social en salud.

D.O.F. 16-XI-2006.



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE:

HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"

AUTORIZACIÓN

HOJA
No.

DIA MES AÑO

18

Acuerdo por el que se adicionan nuevos supuestos de titulares y beneficiarios del Sistema de Protección social en Salud a la composición actual del núcleo familiar al que se refiere el título Tercero bis de la Ley General de Salud
D.O.F. 17-IV-2008.

Acuerdo mediante el cual se expide el Manual de Percepciones de los Servidores Públicos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.
D.O.F. 30-V-2008.

Acuerdo por el que se crea el Comité Nacional de Guías de Práctica Clínica
D.O.F. 13-VI-2008.

Acuerdo para el Desarrollo y funcionamiento del Sistema Nacional de Certificación de Establecimientos de atención Médica
D.O.F. 13-VI-2008.

Acuerdo por el que se establece un nuevo supuesto para considerar a las familias que se afilien al Sistema de Protección social en Salud bajo régimen no contributivo
D.O.F. 14-VII-2008.

Acuerdo que establece los lineamientos que deben observarse en los establecimientos públicos que presten servicios de atención médica para regular su relación con los fabricantes y distribución de medicamentos y otros insumos para la salud, derivada de la promoción de productos o la realización de actividades académicas de investigación o científica.
D.O.F. 12-VIII-2008.

Políticas, Bases y Lineamientos del Servicio de Administración y Enajenación de bienes para la venta de bienes muebles, inmuebles activos financieros y empresas que le son transferidos.
D.O.F. 13-VIII-2008.

ACUERDOS DEL SECRETARIO

Acuerdo número 10 que establece las normas de modernización administrativa para la organización de las unidades de la Secretaría de Salubridad y Asistencia.
D.O.F. 22-VI-1983

Acuerdo número 22 que establece las normas y criterios para la racionalización de la actividad jurídica y de los procedimientos administrativos de la Secretaría de Salubridad y Asistencia.
D.O.F. 23-II-1984.
F.E. D.O.F. 30-III-1984.



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE:

HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"

AUTORIZACIÓN

HOJA
No.

DIA

MES

AÑO

19

Acuerdo número 32 por el que los nombramientos de los servidores públicos de mandos medios y superiores deberán ser firmados de conformidad con el reglamento Interior de la Secretaría de Salubridad y Asistencia, los acuerdos de coordinación para la Descentralización de los Servicios de Salud y las demás disposiciones aplicables, por las autoridades que se mencionan.

F.E. 17-VIII-1984.

Acuerdo número 44 por el que se interpreta el decreto Presidencial que estableció el uso de las siglas "SSA" y determina que tanto estas como su logotipo se sigan usando para designar a la Secretaría de Salud.

D.O.F. 22-II-1985.

Acuerdo número 55 por el que se integran patronatos en las Unidades Hospitalarias de la Secretaría de Salud y se promueve su creación en los Institutos Nacionales de Salud.

D.O.F. 17-III-1986.

Acuerdo número 71 por el que se crea el Sistema de Capacitación y Desarrollo del Sector Salud.

D.O.F. 20-IV-1987.

Acuerdo número 130 por el que se crea el Comité Nacional para la Vigilancia Epidemiológica.

D.O.F. 06-IX-1995.

Acuerdo número 140 por el que se crea el Comité de Capacitación y Desarrollo del Personal de la Secretaría de Salud.

D.O.F. 04-XII-1996.

Acuerdo mediante el cual se adscriben orgánicamente las unidades administrativas de la Secretaría de Salud.

D.O.F. 03-II-2004.

Acuerdo por el que se establece el Comité Institucional de Buen Gobierno de la Secretaría de Salud.

D.O.F. 15-IV-2005.

NORMAS OFICIALES MEXICANAS

Norma Oficial Mexicana NOM-005-SSA2-1993, De los Servicios de Planificación Familiar.

D.O.F. 21-I -2004

Norma Oficial Mexicana NOM-003-SSA2-1993, para la disposición de sangre humana y sus componentes con fines terapéuticos.

D.O.F. 18-VII-1994.



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE:

HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"

AUTORIZACIÓN

HOJA
No.

DIA

MES

AÑO

20

Norma Oficial Mexicana NOM-090-SSA1-1994, para la organización y funcionamiento de Residencias Médicas.

D.O.F. 22-IX-1994.

Norma Oficial Mexicana NOM-001-SSA2-1993, que establece los requisitos arquitectónicos para facilitar el acceso, tránsito y permanencia de los discapacitados a los establecimientos de atención médica del Sistema Nacional de Salud.

D.O.F. 06-XII-1994.

Norma Oficial Mexicana NOM-007-SSA2-1993, atención a la mujer durante el embarazo, parto y puerperio y del recién nacido. Criterios y procedimientos para la prestación del servicio.

D.O.F. 06-I-1995.

Norma Oficial Mexicana NOM-013-SSA2-1994, para la prevención y control de enfermedades bucales.

D.O.F. 06-I-1995.

Últimas Modificaciones D.O.F. 21-I-1999.

Norma Oficial Mexicana NOM-010-SSA2-1993, para la prevención y control de la infección por virus de la Inmunodeficiencia Humana.

D.O.F. 17-I-1995.

Últimas Modificaciones D.O.F. 21-VI-2000.

Norma Oficial Mexicana NOM-006-SSA2-1993, para la prevención y control de la tuberculosis en la atención primaria a la salud.

D.O.F. 26-I-1995.

Últimas Modificaciones D.O.F. 27-IX-2005.

Norma Oficial Mexicana NOM-168-SSA1-1998, del expediente clínico.

D.O.F. 30-IX-1999.

Últimas Modificaciones: D.O.F. 22-VIII-2003.

Norma Oficial Mexicana NOM-017-SSA2-1994, para la vigilancia epidemiológica.

D.O.F. 11-X-1999.

Últimas Modificaciones D.O.F. 31-V-2007.

Norma Oficial Mexicana NOM-178-SSA1-1998, que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios.

D.O.F. 29-X-1999



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE:

HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"

AUTORIZACIÓN

HOJA
No.

DIA MES AÑO

21

Norma Oficial Mexicana NOM-020-SSA2-1994, para la prestación de servicios de atención médica en unidades móviles tipo ambulancia, para quedar como NOM-237-SSA1-2004, Regulación de los Servicios de Salud. Atención prehospitalaria de las Urgencias Médicas.

D.O.F. 11-IV-2000.

Últimas Modificaciones D.O.F. 15-VI-2006.

Norma Oficial Mexicana NOM-034-SSA2-2002, para la Prevención y Control de defectos al nacimiento
D.O.F. 27-X-2003.

Norma Oficial Mexicana NOM-234-SSA1-2003, Utilización de campos clínicos para ciclos clínicos e internado de pregrado.

D.O.F. 06-I-2005.

Norma Oficial Mexicana NOM-073-SSA1-2005, estabilidad de fármacos y medicamentos (modifica a la NOM-073-SSA1-1993, estabilidad de medicamentos publicada el 03 de agosto de 1996).
D.O.F. 04-I-2006.

OTROS ORDENAMIENTOS Y DISPOSICIONES

Manual de Trámites y Servicios al Público del Hospital General "Dr. Manuel Gea González" autorizado por la H. Junta de Gobierno en la Primera Sesión Ordinaria, celebrada el 11 de Marzo de 2011.

Lineamientos Generales para la Clasificación y Desclasificación de la Información de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal.
D.O.F. 18-VIII-2003.

Lineamientos que deberán de observar las dependencias y entidades de la Administración pública Federal para notificar al instituto el listado de sus sistemas de datos personales
D.O.F. 20-VIII-2003.

Lineamientos Relativos a la Contratación de Seguros sobre Bienes Patrimoniales y de personas que realicen las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal.
D.O.F. 24-X-2003.

Aviso por el que se notifica el sitio de Internet en el que aparecerán las recomendaciones sobre medidas de seguridad aplicables a los sistemas de datos personales (IFAI)
D.O.F. 06/XII/2006.

Lineamientos Generales para la Organización y Conservación de los Archivos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal.
D.O.F. 20-II-2004.



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE:

HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"

AUTORIZACIÓN

HOJA
No.

DIA

MES

AÑO

22

Lineamientos Generales para la Administración de almacenes de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.

D.O.F. 11-XI-2004

Lineamientos en materia de clasificación y desclasificación de información relacionado a operaciones fiduciarias y bancarias, así como al cumplimiento de obligaciones fiscales realizadas con recursos públicos federales por las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.

D.O.F 22-XII-2004.

Normas Generales para el Registro, Afectación, Disposición Final y Baja de Bienes Muebles de la Administración Pública Federal.

D.O.F. 30-XII-2004.

Acuerdo por el que se Adiciona y modifica la Relación de Especialidades Farmacéuticas Susceptibles de Incorporarse al Catálogo de Medicamentos Genéricos.

D.O.F. 21-II-2008.

Últimas Modificaciones D.O.F. 28-VII-2010.

Modificaciones y adiciones al procedimiento para el dictamen respecto a los ingresos excedentes obtenidos durante el ejercicio por las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.

D.O.F. 01-III-2005.

Lineamientos para la afiliación, operación, integración del padrón nacional de beneficiarios y determinación de la cuota familiar del Sistema de Protección Social en Salud.

D.O.F. 15-IV-2005.

Últimas Modificaciones 27-VI-2006.

Aviso por el que se dan a conocer las modificaciones al formato de la solicitud de intervención del Instituto Federal de Acceso a la Información Pública para verificar la falta de respuesta por parte de una dependencia o entidad a una solicitud de acceso a la información, cuya presentación no se realiza a través de medios electrónicos.

D.O.F. 19-IV-2005.

Bases Generales para el Registro, Afectación, Disposición Final y Baja de Bienes Muebles del Hospital General Dr. Manuel Gea González, aprobadas en la Primera Sesión Ordinaria de la H. Junta de Gobierno del Hospital General Dr. Manuel Gea González, celebrada el 19-IV-2005.

Norma para la capacitación de los servidores públicos así como su anexo.

D.O.F. 02-V-2005.



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE:

HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"

AUTORIZACIÓN

HOJA
No.

DIA MES AÑO

23

Lineamientos de Protección de Datos Personales

D.O.F. 30-IX-2005.

Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos que regulan la disposición contenida en el artículo 38 de la Ley de Obras Públicas y Servicios relacionados con las mismas, relativa a la propuesta que resulte económicamente más conveniente para el Estado.

D.O.F. 13-X-2005.

Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Designación de Testigos Sociales.

D.O.F. 06-XII-2005

Resolución del H. Consejo de los Representantes de la Comisión Nacional de Salarios Mínimos, que fija los salarios mínimos generales y profesionales vigentes a partir del 01 de enero de 2011.

D.O.F. 23-XII-2010.

Acuerdo que Modifica el Diverso por el que se Establece las Reglas para la Aplicación del Margen de Preferencia en el Precio de los Bienes de Origen Nacional, Respecto del Precio de los Bienes de Importación, en los Procedimientos de Contratación de Carácter Internacional que Realizan las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal.

D.O.F. 20-I-2006.

Acuerdo que adiciona el diverso por el que se establecen las reglas para la aplicación del requisito de contenido nacional en los procedimientos de contratación de obras públicas que celebren las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal

D.O.F. 20-I-2006.

Norma para la elaboración de contratos de servicios profesionales por honorarios y el modelo de contrato.

D.O.F. 11-IV-2006.

Acuerdo por el que se prorroga la vigencia del diverso por el que se establecen los Lineamientos que regulan la disposición contenida en el Art. 38 de la Ley de Obras Públicas y Servicios relacionados con las mismas, relativa a la propuesta que resulte económicamente más conveniente para el Estado publicado el 13 de octubre de 2005.

D.O.F. 12-IV-2006.

Lineamientos para la elaboración de versiones públicas por parte de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.

D.O.F. 13-IV-2006.

Acuerdo Interinstitucional por el que se establecen los lineamientos para la homologación, implantación y uso de la firma electrónica avanzada en la Administración Pública Federal

D.O.F. 24-VIII-2006.



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE:

HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"

AUTORIZACIÓN

HOJA
No.

DIA MES AÑO

24

Disposiciones Generales para Celebrar Contratos Plurianuales de Obras Públicas, Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Hospital General Dr. Manuel Gea González, aprobadas en la Tercera Sesión Ordinaria de la H. Junta de Gobierno del Hospital General Dr. Manuel Gea González, celebrada el día 9 de Septiembre de 2008.

Lineamientos que habrán de observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal para la publicación de las obligaciones de transparencia señaladas en el art. 7 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

D.O.F. 01-XI-2006

Manual de Integración y funcionamiento del Comité de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas del Hospital General Dr. Manuel Gea González, aprobadas el 22-XI-2006, en la Cuarta Sesión Ordinaria de la H. Junta de Gobierno del Hospital.

Políticas Bases y Lineamientos en materia de Obras Públicas y Servicios relacionados con las mismas del Hospital General "Dr. Manuel Gea González", aprobadas el 11-III-2011, en la Primera Sesión Ordinaria de la H. Junta de Gobierno del Hospital.

Políticas para el funcionamiento de las Jefaturas de División y de Departamento del Hospital General Dr. Manuel Gea González aprobadas en la Cuarta Sesión Ordinaria de la H. Junta de Gobierno del Hospital, celebrada el 22-XI-2006.

Última modificación 05-XII-2007

Lineamientos Específicos para la Aplicación y Seguimiento de las Medidas de Austeridad y Disciplina del Gasto de la Administración Pública Federal.

D.O.F. 14-V-2007.

Lineamientos para Regular los Gastos de alimentación de los Servidores Públicos de Mando, de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal.

D.O.F. 31-I-2007.

Lineamientos que Regulan las Cuotas de Telefonía Celular en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal.

D.O.F. 02-II-2007.

Acuerdo por el que se Establecen las Disposiciones Relativas a la Vigencia de Derechos de las Familias con al Menos un Niño Nacido en Territorio Nacional, a partir del 01-XII-2006, que sean Incorporados al Sistema de Protección Social en Salud, así como a la Aplicación de Recursos de Cuota Social y Aportaciones Solidarias Efectuarán los Gobiernos Federal, Estatal y del Distrito Federal.

D.O.F. 21-II-2007.



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE:	AUTORIZACIÓN			HOJA No.
HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"	DIA	MES	AÑO	25

Manual de Organización Específico del Hospital General Dr. Manuel Gea González, autorizado por la H. Junta de Gobierno en la Tercera Sesión Ordinaria, celebrada el 17 de septiembre de 2009.

Manual General de Procedimientos del Hospital General Dr. Manuel Gea González, autorizado por la H. Junta de Gobierno en la Tercera Sesión Ordinaria, celebrada el 17 de septiembre de 2009.

Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Hospital General Dr. Manuel Gea González, dictaminadas por el CAAS en la Quinta Sesión Ordinaria, celebrada el 19 de mayo de 2011 y sometidas a la consideración y aprobación de la H. Junta de Gobierno de la entidad, en la Segunda Sesión Ordinaria, celebrada el 15 de junio de 2011.

Lineamientos relativos a los dictámenes de los programas y proyectos de inversión a cargo de las dependencias y entidades de la Administración pública Federal
D.O.F. 18-III-2008

Lineamientos para el registro en la cartera de Programas y Proyectos de Inversión.
DO.F. 18-III-2008.

Resolución de Modificaciones a la Resolución Miscelánea Fiscal para 2010, publicada el 24 de mayo de 2011.
D.O.F. 26-V-2011.

Estatuto Orgánico del Hospital General "Dr. Manuel Gea González" autorizado en la Cuarta Sesión Ordinaria de la H. Junta de Gobierno del Hospital, celebrada el día 14 de diciembre de 2010.

Lineamientos del Servicio de Administración y Enajenación de Bienes para la Donación de Bienes
D.O.F. 09-VII-2008.

Índice Nacional de Precios al Consumidor (publicación quincenal).

Derechos de los pacientes.

Cuadro Básico y Catálogo de Medicamentos.
D.O.F. 15-IV-2010.

Catálogo de Medicamentos Genéricos Intercambiables.
D.O.F. 04-III-2004



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE:

HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"

AUTORIZACIÓN

HOJA
No.

DIA MES AÑO

26

Cuadro Básico y Catálogo de Instrumental y Equipo Médico.

D.O.F. 01-IX-2005

Cuadro Básico y Catálogo de Auxiliares de Diagnóstico

D.O.F. 29-III-2010

Cuadro Básico y Catálogo de Material de Curación.

D.O.F. 10-I-2007



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE: HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"	AUTORIZACIÓN			HOJA No.
ÁREA QUE OTORGA EL SERVICIO: ÁREA DE INFORMES	DIA	MES	AÑO	27

1.-INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL SOBRE LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL HOSPITAL, ASÍ COMO DE LA UBICACIÓN DE PACIENTES QUE SE ENCUENTRAN HOSPITALIZADOS Y EN EL ÁREA DE OBSERVACIÓN DE URGENCIAS.



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE: HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"	AUTORIZACIÓN		HOJA No.
AREA QUE OTORGA EL SERVICIO: ÁREA DE INFORMES	DIA	MES	AÑO

1.-INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL SOBRE LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL HOSPITAL, ASÍ COMO DE LA UBICACIÓN DE PACIENTES QUE SE ENCUENTRAN HOSPITALIZADOS Y EN EL ÁREA DE OBSERVACIÓN DE URGENCIAS.

OBJETIVO ESPECÍFICO

Informar y orientar de manera adecuada y oportuna al público en general sobre los servicios que brinda el hospital a fin de facilitar el trámite, gestión y atención médica que requieran, así como informar de manera clara, veraz y oportuna sobre la ubicación de los pacientes que se encuentran hospitalizados o en urgencias.

La información que proporciona el Módulo de Informes es la siguiente:

- Servicios Médicos que presta el hospital.
- Trámites administrativos para otorgar servicios médicos.
- Ubicación de los servicios médicos o unidades administrativas.
- Informes sobre la ubicación del personal de la Institución.
- Canalizaciones de pacientes a otras unidades administrativas.
- Orientación sobre los servicios que prestan otras unidades médicas.
- Servicios asistenciales
- Informes sobre la ubicación de pacientes hospitalizados o en el área de observación de urgencias.

REQUISITOS PARA OTORGAR EL SERVICIO:

- Para información en general no existe ningún requisito; únicamente presentarse en el área de informes del hospital o llamar al teléfono 40-00-30-00 Ext. 3200, 3358 y 3210.
- Respecto a pacientes hospitalizados o en el área de observación de urgencias, la información solo se proporcionará en forma personal a familiares directos del paciente y/o personas que presenten el carnet del mismo.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

Para información general:

- Las agentes de informes reciben y atienden al público en un horario de 7:00 a 21:00 horas de lunes a viernes y de 8:00 a 20:00 horas los sábados, domingos y días festivos.
- El público se presenta en el módulo de informes y solicita algún tipo de información.
- Las agentes de informes proporcionan la información requerida y en su caso, entregan material de apoyo.

Para pacientes hospitalizados o en el área de observación de urgencias:

- El horario del Módulo de Informes para proporcionar el reporte general de pacientes hospitalizados es de 11:00 a 21:00 horas de lunes a viernes y de 11:00 a 20:00 horas, los sábados, domingos y días festivos.
- El horario del Módulo de Informes para proporcionar el reporte general del paciente del área de observación de urgencias es de 7:00 a 21:00 horas de lunes a viernes y de 8:00 a 20:00 horas los sábados, domingos y días festivos.
- El público se presenta en el Módulo de Informes (Entrada principal del hospital) y solicita información de algún paciente que se encuentre hospitalizado o en área de observación de urgencias.
- La agente del módulo de informes revisa reportes en el censo del servicio solicitado e informa al público.



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE: HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"	AUTORIZACIÓN			HOJA No.
ÁREA QUE OTORGA EL SERVICIO: ÁREA DE INFORMES	DIA	MES	AÑO	29

LOCALIZACIÓN Y RESPONSABLE DEL SERVICIO:

Área: Módulo de Información

Responsable del Servicio: Agentes de Información

Jefe del área: Dr. Antonio Martínez Conde Fernández.- Subdirector de Servicios Ambulatorios.

Tel. 4000-3000 Ext. 3033

GLOSARIO DE TÉRMINOS.

CANALIZAR: Enviar.

CENSO: Informe que reportan las áreas de servicios respecto a la programación de pacientes en quirófanos, así como la relación de pacientes que están internados en las diferentes áreas de hospitalización.

ORIENTACIÓN: Indicaciones que se proporcionan específicamente para cada caso.



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE: HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"	AUTORIZACIÓN			HOJA No.
ÁREA QUE OTORGA EL SERVICIO: ÁREA DE INFORMES, DIVISIÓN DE CONSULTA EXTERNA, DIVISIÓN DE RADIOLOGÍA E IMAGEN, DEPARTAMENTOS DE TRABAJO SOCIAL, ADMISIÓN Y ARCHIVO CLÍNICO, LABORATORIO CLÍNICO Y TESORERÍA..	DIA	MES	AÑO	30

2.-CONSULTA EXTERNA DE PRIMERA VEZ Y CITA SUBSECUENTE PARA RECIBIR ATENCIÓN MÉDICA



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE: HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"	AUTORIZACIÓN			HOJA No.
ÁREA QUE OTORGА EL SERVICIO: ÁREA DE INFORMES, DIVISIÓN DE CONSULTA EXTERNA, DIVISIÓN DE RADIOLOGÍA E IMAGEN, DEPARTAMENTOS DE TRABAJO SOCIAL, ADMISIÓN Y ARCHIVO CLÍNICO, LABORATORIO CLÍNICO Y TESORERÍA.	DIA	MES	AÑO	31

2.-CONSULTA EXTERNA DE PRIMERA VEZ Y CITA SUBSECUENTE PARA RECIBIR ATENCIÓN MÉDICA

OBJETIVO ESPECÍFICO

Otorgar consulta externa de primera vez a todos los usuarios que lo soliciten, de acuerdo a las especialidades con las que cuenta el hospital y dar la continuidad a la atención médica subsecuente requerida por el paciente.

REQUISITOS PARA OTORGAR EL SERVICIO:

Consulta Externa de primera vez:

- Presentar pase de referencia de algún Centro de Salud o de unidades de 2º o 3er nivel de atención médica y/o similar del sector público.
- Original y copia de identificación oficial (credencial de elector, pasaporte, etc.).
- En caso de menores de edad, presentar original y copia del acta de nacimiento e identificación oficial de los padres o tutor.
- Clave Única de Registro de Población (CURP)

Cita subsecuente:

- Presentar carnet de citas y formato de registro de consulta para programación de cita.
- Pago de la cuota de recuperación.
- Presentarse 30 minutos antes de la hora registrada en el carnet de citas, para entregar éste en el consultorio o en la mesa de control según sea el caso.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

Consulta Externa de Primera Vez:

- El personal del módulo de informes, entrega al personal de vigilancia fichas numéricas para ser proporcionadas a los pacientes, quienes pasarán al área de informes ubicada en el edificio de la Consulta Externa.
- El área de informes remite a los pacientes al área de preconsulta, misma que entregará las fichas correspondientes en las especialidades de: Otorrinolaringología, Oftalmología, Urología, Ginecología, Dermatología, Cirugía General, Pediatría, Cirugía Pediátrica para valoración de primera vez. Así mismo registra los datos generales del paciente y le indica de acuerdo al su número de ficha, el consultorio correspondiente para su valoración, previo pago en caja de consulta de primera vez.
- El área de informes ubicada en el edificio de Consulta Externa, canjea la ficha numérica por la ficha de especialidad exclusivamente de Oftalmología y Dermatología. El resto de los servicios los remite a los consultorios de la División de Consulta Externa (Preconsulta). Asimismo, registra los datos generales del paciente en el sistema de cómputo, e indica al paciente acuda al consultorio correspondiente, donde de acuerdo al número de ficha el médico le llamará para su valoración.
- El médico especialista realiza la valoración del paciente, según su consideración autoriza la apertura de expediente; en caso contrario, envía al paciente al centro de salud cercano a su domicilio, previa explicación para seguimiento y tratamiento.



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE: HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"	AUTORIZACIÓN	HOJA No.
ÁREA QUE OTORGA EL SERVICIO: ÁREA DE INFORMES, DIVISIÓN DE CONSULTA EXTERNA, DIVISIÓN DE RADIOLOGÍA E IMAGEN, DEPARTAMENTOS DE TRABAJO SOCIAL, ADMISIÓN Y ARCHIVO CLÍNICO, LABORATORIO CLÍNICO Y TESORERÍA.	DIA MES AÑO	32

- Los pacientes que no son referidos a las especialidades anteriormente mencionadas, son valorados directamente en la preconsulta y de acuerdo al diagnóstico se autoriza la apertura de expediente y/o contrarreferencia al centro de salud.
- Con la autorización de apertura de expediente, el paciente y/o familiar acude al área de informes para proporcionar datos generales y ser ingresados al sistema de cómputo, recibiendo un comprobante a fin de realizar el pago respectivo en caja por concepto de apertura de expediente, consulta de primera vez y entrega de carnet
- El paciente y/o familiar acude al área de trabajo social para la asignación de la clasificación socioeconómica.
- La trabajadora social realiza entrevista con el paciente y/o familiar, elabora estudio socioeconómico con base a datos generales: ingresos, egresos de alimentación e integración familiar, ocupación, alimentación, vivienda, lugar de residencia y el estado de salud familiar.
- La Trabajadora social determina la clasificación socioeconómica del paciente, de acuerdo al puntaje obtenido en el estudio aplicado.
- Entrega al paciente y/o familiar carnet con clasificación correspondiente.
- El paciente se presenta con su carnet en la Mesa de Control que depende del Departamento de Admisión y Archivo Clínico, en donde la recepcionista le programará la cita para la elaboración de la Historia Clínica.
- El día de la cita, se presentará el paciente en Mesa de Control, con el carnet de citas, el pago de la consulta y el pase de referencia y lo entregará a la recepcionista, quien indicará el número del consultorio de la especialidad correspondiente en el que será atendido el paciente.
- El médico especialista del consultorio correspondiente llamará al paciente para elaborar la historia clínica.
- Concluida la historia clínica, el paciente pasa al módulo de servicio correspondiente para que la secretaria agende en el sistema de cómputo la cita subsecuente.
- El paciente acude a la cita programada y recibe la atención médica solicitada.
- El médico, en caso de ser necesario, solicitará estudios de laboratorio y/o gabinete.

Estudios de laboratorio:

- El paciente, con la solicitud de estudios proporcionada por el médico realizará el pago y con el comprobante, deberá acudir a programar su cita a alguno de los módulos de laboratorio clínico de lunes a viernes de 9:30 a 13:30 horas.
- La persona encargada de la recepción dará de alta al paciente en la red de cómputo del laboratorio, capturando los datos del mismo y los estudios que se solicitan.
- Se imprime documento en donde aparecen anotados los datos del paciente, la fecha y hora en que deberá presentarse y los estudios que se le harán.
- Se darán por escrito las instrucciones referentes a las condiciones en que se presentarán los pacientes y en caso de ser necesaria la recolección de muestras por parte de ellos, se les proporcionarán los recipientes necesarios y se les instruirá para la recolección.
- El día programado el paciente acude a su cita con la preparación indicada.
- La persona encargada de la recepción revisará la documentación, verificará que el paciente se haya presentado en las condiciones necesarias para la toma de productos y procederá a recibir las muestras recolectadas por los pacientes en los casos que se requiera y procederá a imprimir las etiquetas con código de barras para la identificación de muestras.



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE: HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"	AUTORIZACIÓN	HOJA No.
ÁREA QUE OTORGA EL SERVICIO: ÁREA DE INFORMES, DIVISIÓN DE CONSULTA EXTERNA, DIVISIÓN DE RADIOLOGÍA E IMAGEN, DEPARTAMENTOS DE TRABAJO SOCIAL, ADMISIÓN Y ARCHIVO CLÍNICO, LABORATORIO CLÍNICO Y TESORERÍA.	DIA MES AÑO	33

- Pasa al área de toma de muestras.
- La persona encargada de la recepción le regresará al paciente su comprobante de pago y el documento donde se encuentran anotados el día y la hora de la cita para que el paciente recoja los resultados.
- La entrega de resultados de laboratorio se hará en el Archivo Clínico el día anterior a la cita con el médico, de 7:30 a 14:00 horas.
- Para recoger los resultados el paciente deberá mostrar el documento en donde se encuentra anotado el número de registro del laboratorio del día en que se le tomaron las muestras.

Estudios de Gabinete:

- En caso de que se requieran estudios radiológicos, el paciente acude al área de recepción de Rayos X para solicitar cita.
- Las citas se programan de lunes a viernes de 8:00 a 13:30 hrs. y de 15:00 a 18:00 hrs., previo trámite de pago correspondiente.
- El paciente muestra comprobante de pago a la recepcionista, quien programará la fecha y hora en la que deberá presentarse, y de acuerdo al estudio requerido le entregará al paciente los requisitos y la preparación con la que debe acudir.
- El paciente se presenta en la fecha y hora indicada, muestra el documento de la cita al vigilante para que le permita el acceso en la entrada principal.
- Mostrará a la recepcionista, su carnet y el documento de la cita con el recibo de pago correspondiente.
- Se indicará al paciente la sala o área donde se le tomará su estudio.
- Al paciente lo recibe el médico radiólogo y/o el técnico radiólogo y le explica en que consiste el estudio que se le va a realizar
- En el área de Tomografía multicorte lo recibe la enfermera y le da las indicaciones necesarias, así mismo prepara al paciente para su estudio.
- En caso de procedimientos de radiología intervencionista y terapéutica, se envía al paciente al área de hospitalización para mantenerlo en observación hasta su completa recuperación y alta del hospital.
- Se realiza el estudio y se le entrega al paciente o se envía al archivo.

Cita Subsecuente:

- Presentarse en ventanillas de cajas auxiliares.
- Llevar consigo el carnet para que el cajero asigne el costo correspondiente e informe al paciente.
- Los cajeros cobran los servicios y elaboran el recibo oficial validándolo en máquina registradora.
- Recibe el paciente el recibo de pago fiscal sellado y firmado por el cajero.
- El paciente se presenta a Mesa de Control en la fecha programada, 30 minutos antes de la hora registrada en el carnet de citas, excepto los pacientes de las siguientes especialidades: Oftalmología, Cirugía Plástica, Otorrinolaringología, Dermatología, Psiquiatría, Estomatología, Ortodoncia, Neurología, Medicina Interna, Reumatología, Proctología, Pediatría, Cirugía General y Gastroenterología, los cuales se presentarán de forma directa en los consultorios correspondientes.
- El paciente será llamado en el consultorio correspondiente para su atención.
- El médico recibe al paciente, revisa expediente y estudios de laboratorio y/o gabinete e inicia tratamiento y seguimiento al padecimiento o inicia trámites para intervención quirúrgica.



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE: HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"	AUTORIZACIÓN			HOJA No.
ÁREA QUE OTORGA EL SERVICIO: ÁREA DE INFORMES, DIVISIÓN DE CONSULTA EXTERNA, DIVISIÓN DE RADIOLOGÍA E IMAGEN, DEPARTAMENTOS DE TRABAJO SOCIAL, ADMISIÓN Y ARCHIVO CLÍNICO, LABORATORIO CLÍNICO Y TESORERÍA.	DIA	MES	AÑO	34

- De considerarlo conveniente el médico elabora solicitud de interconsulta para que el paciente sea visto de forma integral

Interconsulta

- Presentarse en la Preconsulta con el carnet de citas y formato de Registro General del Paciente, para la valoración y autorización correspondiente.
- Se presenta al servicio interconsultado para agendar cita.

En caso de que el paciente requiera informe o resumen médico se utiliza el siguiente procedimiento:

Resumen Clínico:

- Presentarse en la División de Consulta Externa, con la solicitud por escrito firmada, y copia de la credencial de elector del interesado.
- Se recibe petición y se programa fecha de entrega del resumen médico (máximo 72 horas hábiles).
- El médico solicita al archivo clínico el expediente del paciente.
- Elabora resumen médico y devuelve expediente al archivo clínico.
- El paciente se presenta en la fecha programada.
- El médico entrega al paciente el resumen médico, previa identificación.
- El horario de atención es de 7:00 a 14:00 horas de lunes a viernes.

LOCALIZACIÓN Y RESPONSABLES DEL SERVICIO:

Área: Informes

Responsable del Servicio: Agentes de Información

Jefe del área: Dr. Antonio Martínez Conde Fernández.- Subdirector de Servicios Ambulatorios.

Tel. 4000-3000 Ext. 3033

Área: División de Consulta Externa

Responsable del Servicio: Personal de la División de Consulta Externa

Jefe del Área: Dr. Juan Carlos Palomo Pérez- Jefe de la División de Consulta Externa

Tel. 4000-3000 Ext. 3033

Área: Caja

Responsable del Servicio: Cajeros

Jefe del Área: C.P. Lourdes Martínez Aguilar.-Jefa del Departamento de Tesorería

Tel. 4000-3000 Ext. 3027



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE: HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"	AUTORIZACIÓN			HOJA No.
ÁREA QUE OTORGA EL SERVICIO: ÁREA DE INFORMES, DIVISIÓN DE CONSULTA EXTERNA, DIVISIÓN DE RADIOLOGÍA E IMAGEN, DEPARTAMENTOS DE TRABAJO SOCIAL, ADMISIÓN Y ARCHIVO CLÍNICO, LABORATORIO CLÍNICO Y TESORERÍA.	DIA	MES	AÑO	35

Área: Trabajo Social

Responsable del Servicio: Trabajadoras sociales

Jefe del Área: Lic. Nancy Ávila Arroyo .-Jefa del Departamento de Trabajo Social

Tel. 4000-3000 Ext. 3307

Área: Oficina de Registro de Pacientes y Control de Citas (Mesa de Control)

Responsable del Servicio: Personal de la Mesa de Control

Jefe del Área: Arq. Salvador Vélez Gutiérrez.- Jefe del Departamento de Admisión y Archivo Clínico

Tel. 4000-3000 Ext. 3084

Área: Laboratorio Clínico

Responsable del Servicio: Personal de Laboratorio Clínico

Jefe del Área: Q.F.B. Mario Alberto Menes Nava.- Jefe del Departamento de Laboratorio Clínico.

Tel. 4000-3000 Ext. 3095

Área: División de Radiología e Imagen

Responsable del Servicio: Personal del área de Radiología e Imagen

Jefe de la División de Radiología e Imagen: Dr. José Luis Villalobos Juárez

Jefe del Departamento de Radiología: Dr. José de la Cruz Pérez Galicia

Jefa del Departamento de Imagenología: Dra. Wendy Perales Corona

Tel. 4000-3000 Ext. 3062 y 3287

GLOSARIO DE TERMINOS:

ATENCIÓN MÉDICA DE PRIMER NIVEL: Se basa en la atención clínica de pacientes y prevención de enfermedades; está integrado por Centros de Salud, Clínicas, Consultorios, etc.

ATENCIÓN MÉDICA DE SEGUNDO NIVEL: Centra sus actividades en la atención médico-quirúrgica de baja y mediana complejidad; caracterizado por las cuatro especialidades básicas: Medicina Interna, Cirugía General, Gineco-obstetricia y Pediatría).

ATENCIÓN MÉDICA DE TERCER NIVEL: Se caracteriza por la dedicación a la atención de patologías de elevada complejidad y de otras de rara incidencia estadística en la población general. Por sus características se dedica básicamente a la investigación.

CARNET DE CITAS: Documento que identifica al usuario de los servicios del hospital; en él se programan las citas para otorgar los servicios médicos.

CIRUGÍA PLÁSTICA RECONSTRUCTIVA.- Especialidad que se encarga de efectuar operaciones para corregir alteraciones del organismo desde el punto de vista funcional y estético.



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE: HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"	AUTORIZACIÓN			HOJA No.
ÁREA QUE OTORGA EL SERVICIO: ÁREA DE INFORMES, DIVISIÓN DE CONSULTA EXTERNA, DIVISIÓN DE RADIOLOGÍA E IMAGEN, DEPARTAMENTOS DE TRABAJO SOCIAL, ADMISIÓN Y ARCHIVO CLÍNICO, LABORATORIO CLÍNICO Y TESORERÍA.	DIA	MES	AÑO	36

CLASIFICACIÓN SOCIO-ECONÓMICA: Es el criterio para la determinación de la cuota de recuperación que se le asigna al paciente.

CONSULTA EXTERNA: Área médica integrada por diferentes especialidades médicas y quirúrgicas cuyas funciones son de selección de pacientes ambulantes cuyas patologías requieren atención médica de segundo y tercer nivel; el tratamiento de las mismas de acuerdo a la especialidad de que se trate hasta lograr su solución o determinar internamiento para tratamiento médico y/o quirúrgico.

CUOTA DE RECUPERACIÓN: Aportación del usuario de acuerdo al servicio que se le proporcione y a su capacidad de pago previa valoración socio-económica.

DERMATOLOGÍA: Especialidad médica que estudia y trata las enfermedades de la piel.

DIAGNÓSTICO: Nombre médico que se le da a la enfermedad.

ESTOMATOLOGÍA: Especialidad que se encarga del estudio de la boca.

ESTUDIOS DE GABINETE: Estudios de rayos "X", ultrasonido, tomografías y estudios que se llevan a cabo en medicina nuclear.

ESTUDIOS DE ULTRASONIDO: Estudios diagnósticos que se realizan por ultrasonido.

ESTUDIOS DE LABORATORIO: Estudios en los que se requiere una muestra para estudiarla (de orina, sangre, saliva, etc.)

ESTUDIOS RADIOGRÁFICOS CONTRASTADOS: Son estudios especiales de rayos "X" con medios de contraste.

ESTUDIOS RADIOGRÁFICOS SIMPLES: Son estudios que se realizan con equipo de rayos "X".

ESTUDIO SOCIO-ECONÓMICO: Herramienta de Trabajo Social que se utiliza para determinar la capacidad de pago de los usuarios de acuerdo a su situación socioeconómica prevaleciente al momento de la valoración con el fin de asignar un nivel socioeconómico, con base a: datos generales, ingresos e integración familiar, ocupación, alimentación, vivienda, lugar de residencia y el estado de salud familiar.

EXPEDIENTE CLÍNICO.- Conjunto de documentos con que se identifica al paciente y todos los eventos que se llevan a cabo relacionados con la atención de su patología, desde que se presenta el paciente al hospital hasta la solución de la misma.

FICHAS: Cartulinas que contienen un número consecutivo, y se van entregando a los pacientes conforme van llegando a la sala de espera principal del hospital, para que se les atienda.

GASTROENTEROLOGÍA: Especialidad que se encarga del estudio del tubo digestivo, hígado y órganos relacionados.

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	<h2>MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO</h2>	 HOSPITAL GENERAL DR. MANUEL GEA GONZALEZ	
UNIDAD RESPONSABLE: HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"	AUTORIZACIÓN	HOJA No.	
ÁREA QUE OTORGA EL SERVICIO: ÁREA DE INFORMES, DIVISIÓN DE CONSULTA EXTERNA, DIVISIÓN DE RADIOLOGÍA E IMAGEN, DEPARTAMENTOS DE TRABAJO SOCIAL, ADMISIÓN Y ARCHIVO CLÍNICO, LABORATORIO CLÍNICO Y TESORERÍA.	DIA 	MES 	AÑO 37

GINECOLOGÍA: Especialidad médica que estudia y trata las enfermedades propias de la mujer.

HISTORIA CLÍNICA.- Documento oficial en donde se tienen registrados todos los antecedentes y enfermedades que ha tenido el paciente y sus familiares directos.

INTERCONSULTA: Solicitud realizada por la especialidad tratante a otra especialidad cuando el estado del paciente así lo requiere. Al ser realizada la interconsulta se valora la necesidad del paciente de ser atendido en forma simultánea por las dos especialidades, o se dan indicaciones de manejo por las dos especialidades, o se dan indicaciones de manejo para la especialidad tratante.

NEUROLOGÍA: Especialidad que se encarga del estudio del sistema nervioso.

OBSTETRICIA: Especialidad médica que estudia y trata todos los fenómenos fisiológicos y/o patológicos relacionados con el embarazo.

OFTALMOLOGÍA: Especialidad que estudia el órgano visual.

ORTODONCIA: Se encarga del estudio y corrección de las malformaciones dentarias.

OTORRINOLARINGOLOGÍA: Especialidad Médica que se encarga del estudio y tratamiento médico o quirúrgico de oídos, nariz y garganta.

PASE DE REFERENCIA: Documento con el cual es referido un paciente de cualquier Institución del Sector Salud para su atención en este hospital, que incluye un resumen médico de su enfermedad.

PASE DE CONTRARREFERENCIA: Documento que contiene un resumen médico del especialista que lo vio en el hospital y que será entregado a su médico familiar en el centro de salud cercano a su domicilio.

PEDIATRÍA: Especialidad médica que estudia a los niños.

PRECONSULTA: Área médica que se encarga de establecer el diagnóstico de los pacientes y valorar el nivel de atención médica que requiere su solución. En base a esto el paciente es aceptado para su atención en el hospital o referido al nivel correspondiente.

RADIOLOGÍA: Rama de la medicina que se ocupa de la elaboración e interpretación de los estudios de gabinete.

RAYOS "X": Fuente electromagnética de radiación que registra en una radiografía la imagen anatómica del paciente.

REFERENCIA: Es el nombre de la Institución de la cual es enviado el paciente.



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE: HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"	AUTORIZACIÓN			HOJA No.
AREA QUE OTORGA EL SERVICIO: ÁREA DE INFORMES, DIVISIÓN DE CONSULTA EXTERNA, DIVISIÓN DE RADIOLOGÍA E IMAGEN, DEPARTAMENTOS DE TRABAJO SOCIAL, ADMISIÓN Y ARCHIVO CLÍNICO, LABORATORIO CLÍNICO Y TESORERÍA.	DIA	MES	AÑO	38

RESUMEN CLÍNICO: Documento que es parte integrante del expediente clínico y en el cual se anotan los datos relevantes de la patología de que se trate.

EJERCICIO TERAPÉUTICO: Actividad manual que ejecuta el terapista para la movilización de una parte o todo el cuerpo, con el objeto de una readecuación muscular.

UROLOGÍA.- Especialidad que estudia el aparato urinario.



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE: HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"	AUTORIZACIÓN		HOJA No.
	DIA	MES	AÑO

AREA QUE OTORGA EL SERVICIO:
DIVISIONES DE URGENCIAS, TERAPIA INTENSIVA Y
ANATOMÍA PATOLÓGICA Y LOS DEPARTAMENTOS DE
ADMISIÓN Y ARCHIVO CLÍNICO Y TRABAJO SOCIAL

39

3. INGRESO Y EGRESO DEL PACIENTE DEL ÁREA DE URGENCIAS Y DE TERAPIA INTENSIVA



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE: HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"	AUTORIZACIÓN			HOJA No.
ÁREA QUE OTORGA EL SERVICIO: DIVISIONES DE URGENCIAS, TERAPIA INTENSIVA Y ANATOMÍA PATOLÓGICA Y LOS DEPARTAMENTOS DE ADMISIÓN Y ARCHIVO CLÍNICO Y TRABAJO SOCIAL	DIA	MES	AÑO	40

3. INGRESO Y EGRESO DEL PACIENTE DEL ÁREA DE URGENCIAS Y DE TERAPIA INTENSIVA

OBJETIVO ESPECIFICO.

Proporcionar atención inmediata a aquellos pacientes con patologías agudas que pongan en peligro su vida o la función de algún órgano, así como el manejo intensivo a pacientes severamente enfermos con patologías agudas, para recibir el manejo inicial hasta que se estabilice la condición que ameritó su ingreso.

REQUISITOS PARA OTORGAR EL SERVICIO:

Ingreso de pacientes al Área de Urgencias:

- Se atenderá a todo paciente que acuda con una Urgencias Clase I, II, y III según la OMS son susceptibles de ser atendidos en el área de Urgencias.
- El familiar deberá permanecer en la sala de espera mientras el paciente se encuentre en el área de observación de urgencias.

Egreso de pacientes del Área de Urgencias

- Mejoría, Ingreso a Hospitalización, egreso por traslado a otra Institución, máximo tratamiento médico o quirúrgico otorgado, alta voluntaria del paciente, o bien defunción.

Ingreso de pacientes al Área de Terapia Intensiva.

- Solicitud por escrito de Inter-consulta a la Jefatura del Departamento o bien al Médico adscrito en turno, con un resumen clínico del caso.
- El familiar deberá permanecer durante las 24 horas en la sala de espera mientras el paciente se encuentre en el área de Terapia Intensiva.

Egreso de pacientes de la Unidad de Terapia Intensiva.

- Paciente estable, fallecido, egresado por máximo beneficio otorgado o alta voluntaria.

Egreso de pacientes por traslado a otras instituciones:

- Carnet, y recibos de pago
- Hoja de referencia y contrarreferencia
- Solicitud de servicios

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

Ingreso del paciente al Área de Urgencias:

- Valoración inicial del paciente por el médico adscrito para clasificar la urgencia y determinar la prioridad.
- Si al ser valorado en forma inicial se considera que el paciente tiene una URGENCIA SENTIDA es enviado, previa información, a la consulta externa o a su centro de salud, o bien a otra institución.
- Si se clasifica como una URGENCIA REAL clase I el paciente es atendido de inmediato sin más trámites.
- Si se clasifica como una URGENCIA REAL clase II o III en la cual no está en peligro inmediato ni mediato su vida o la función de algún órgano pero requiere de ser atendido, se elabora su hoja de atención médica y es enviado a cubrir la cuota de recuperación de la consulta.



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE: HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"	AUTORIZACIÓN			HOJA No.
ÁREA QUE OTORGA EL SERVICIO: DIVISIONES DE URGENCIAS, TERAPIA INTENSIVA Y ANATOMÍA PATOLÓGICA Y LOS DEPARTAMENTOS DE ADMISIÓN Y ARCHIVO CLÍNICO Y TRABAJO SOCIAL	DIA	MES	AÑO	41

- Una vez que ha cubierto el requisito anterior espera turno para recibir la consulta a la brevedad posible.
- Despues de proporcionar la consulta, el médico adscrito determina si el paciente requiere de estudios complementarios de laboratorio y gabinete para establecer o confirmar la sospecha clínica.
- Si el paciente requiere de estudios de laboratorio, se elabora la requisición correspondiente, se envía al familiar a cubrir la cuota de recuperación y se toman las muestras sanguíneas para enviarse al laboratorio.
- Si el paciente requiere de estudios de gabinete, se elabora la solicitud correspondiente, se solicita la autorización por el departamento de radiología; se envía al familiar a cubrir la cuota de recuperación y se toma el estudio solicitado.
- Una vez que se obtienen los resultados de los estudios, el paciente es revalorado por el médico adscrito de urgencias y se determina la conducta a seguir de acuerdo a cada caso en particular decidiendo lo siguiente:
 1. Ingreso al área de observación de urgencias: Adultos, Pediatría o Gineco-Obstetricia según sea el caso.
 2. Egreso a su domicilio con tratamiento ambulatorio y cita a la consulta externa del hospital a la especialidad correspondiente.
 3. Egreso a su domicilio con tratamiento ambulatorio y se envía al centro de salud más cercano a su domicilio.
 4. Egreso a su domicilio con tratamiento ambulatorio y cita abierta a urgencias.
- Si el paciente es ingresado al área de observación de urgencias, los familiares son enviados a la oficina de admisión hospitalaria para la elaboración de la hoja de ingreso.
- Los familiares son enviados a trabajo social para la elaboración de estudio socio-económico.
- Se le instruye a familiares en relación al reglamento interno del área de urgencias y se le otorga pase de 24 horas para una persona.

Egreso de pacientes del Área de Urgencias.

- Una vez mejoradas las condiciones del paciente se le informa al familiar del estado de salud del mismo y de su destino futuro.
- En caso de que el paciente sea egresado a su domicilio:
 - a) La Jefa de enfermeras del área de urgencias entrega el expediente a la secretaria, la cual elabora el recibo de pago correspondiente y envía al familiar a trabajo social.
 - b) La trabajadora social asigna el nivel de acuerdo al estudio socioeconómico elaborado previamente al ingreso del paciente y se envía a la caja a pagar la cuota de recuperación correspondiente.
 - c) Cubierta la cuota, el familiar se presenta con la Jefa de enfermeras para que le sea entregado su paciente.
 - d) El familiar se entrevista con el médico a cargo del paciente para las indicaciones pertinentes.
- En caso de que el paciente sea egresado para su internamiento al área de hospitalización:
 - a) El médico elabora y firma formato de solicitud de internamiento.
 - b) La enfermera pasa el expediente a la secretaria la cual elabora el recibo correspondiente a la atención en el área de Urgencias.
 - c) Se envía al familiar a trabajo social para que asigne el nivel de pago del área de urgencias.
 - d) Se envía al familiar a la caja para que pague la cuota de urgencias.
 - e) El familiar es enviado a la oficina de admisión en donde entrega la solicitud de internamiento.



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE: HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"	AUTORIZACIÓN			HOJA No.
ÁREA QUE OTORGA EL SERVICIO: DIVISIONES DE URGENCIAS, TERAPIA INTENSIVA Y ANATOMÍA PATOLÓGICA Y LOS DEPARTAMENTOS DE ADMISIÓN Y ARCHIVO CLÍNICO Y TRABAJO SOCIAL	DIA	MES	AÑO	42

f) La recepcionista de la oficina de admisión requisita el formato de consentimiento de internamiento y asigna el número de cama. Asimismo, se traslada al área de observación de urgencias y entrevista al paciente recabando las firmas del consentimiento de internamiento, tanto del paciente como de dos testigos (en caso de menor de edad o inconscientes o incapacitados física o mentalmente, dicho consentimiento será firmado por los padres o tutor o persona mayor de edad que acompañe al paciente).

g) Si el paciente ya cuenta con expediente clínico la recepcionista de admisión lo solicita a la oficina de archivo, en caso contrario se abre expediente en el área de admisión donde se proporcionará el número de registro correspondiente y se entrega al familiar la tarjeta de ingreso, enviándolo con la trabajadora social.

h) La trabajadora social entrevista al familiar, registra el ingreso y elabora la nota correspondiente y en caso de apertura de expediente se elabora el carnet y se entrega al familiar.

i) La recepcionista de admisión entrega el expediente clínico a la enfermera de urgencias.

j) La enfermera de urgencias entrega al paciente con su expediente a la enfermera de piso.

k) La enfermera de piso instala al paciente y lo prepara de acuerdo a las instrucciones médicas.

l) El médico tratante y la enfermera vigilan al paciente hasta su completa recuperación y alta.

- Ingreso de pacientes a la Unidad de Terapia Intensiva.

Una vez que el paciente es valorado y aceptado por el Departamento de Terapia Intensiva, el Médico adscrito de Terapia Intensiva informa del ingreso a la Jefe de enfermeras del departamento.

Posteriormente se establece la comunicación entre la Jefe de enfermeras del servicio interconsultado y el Jefe de Terapia Intensiva para asignar número de cama. (Si el paciente es ingresado por el área de urgencias, el familiar deberá realizar trámites a partir del paso f)

Una vez que el paciente es ingresado a la unidad, la Jefe de enfermeras orienta a familiares en relación a pases de visita, reglamento de la unidad y trámites posteriores a seguir.

El familiar es enviado a Trabajo Social para nota de ingreso y orientación a familiares, en caso de no contar con carnet, se le expide y se entrega.

- Egreso de pacientes de la unidad de Terapia Intensiva.

Solicitar cama al servicio de hospitalización correspondiente.

Preparar el equipo necesario para el traslado del paciente al área de hospitalización.

Informar al familiar del egreso de su paciente y su destino (Núm. de piso y cama).

El familiar acompaña al equipo médico durante el traslado si así lo requiere a manera de que conozca el destino exacto de su paciente.

Se le informa a trabajo social del piso correspondiente del ingreso hospitalario.

El familiar deberá presentar los recibos de pago de la atención médica de terapia y continuar con los trámites correspondientes de acuerdo al destino del paciente.

- Egreso por fallecimiento

Se elabora la papelería correspondiente solicitando al familiar los documentos que acrediten la identidad del fallecido para la elaboración del certificado de defunción.

El familiar pasa a la oficina de admisión hospitalaria en donde recoge el certificado de defunción.

El familiar acude además a trabajo social donde se le orienta para cubrir la cuota de recuperación.

Finalmente los familiares son enviados al servicio de anatomía patología para la entrega de su paciente.

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO	 HOSPITAL GENERAL DR. MANUEL GEA GONZALEZ		
	UNIDAD RESPONSABLE: HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"	AUTORIZACIÓN		HOJA No.
	AREA QUE OTORGA EL SERVICIO: DIVISIONES DE URGENCIAS, TERAPIA INTENSIVA Y ANATOMÍA PATOLÓGICA Y LOS DEPARTAMENTOS DE ADMISIÓN Y ARCHIVO CLÍNICO Y TRABAJO SOCIAL	DIA	MES	AÑO
				43

- Egreso por traslado del paciente a otra institución.
 El familiar del paciente recibe hoja de referencia y contrarreferencia y tramita ante la institución de segundo y tercer nivel, el traslado, presentando carnet.
 El área médica realiza y tramita la solicitud de servicio del traslado.
 El día del traslado, el medico, el paciente, el familiar, camillero y chofer acuden al traslado.

LOCALIZACIÓN Y RESPONSABLE DEL SERVICIO:

Área: División de Urgencias

Responsable del Servicio: Personal adscrito al área de urgencias

Jefe del Área: Dr. José de Jesús Acevedo Mariles.- Jefe de la División de Urgencias.

Tel. 4000-3000 Ext. 3165

Área: Departamento de Admisión y Archivo Clínico

Responsable del Servicio: Personal de la Oficina de Admisión

Jefe del Área: Arq. Salvador Vélez Gutiérrez.- Jefe del Departamento de Admisión y Archivo Clínico

Tel. 4000-3000 Ext- 3084

Área: Departamento de Trabajo Social

Responsable del Servicio: Trabajadoras Sociales

Jefe del Área: Lic. Nancy Avila Arollo.-Jefa del Departamento de Trabajo Social

Tel. 4000-3000 Ext. 3307

Área: División de Anatomía Patología

Responsable del Servicio: Personal de Anatomía Patológica

Jefe del Área: Dra. Sara Parraguirre Martínez.- Jefa de la División de Anatomía Patológica.

Tel. 4000-3000 Ext. 3091

Área: División de Terapia Intensiva

Responsable del Servicio: Personal de Terapia Intensiva

Jefe del Área: Dr. Nicandro Guillén Austria.- Jefe de la División de Terapia Intensiva

Tel. 4000-3000 Ext. 3078



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE: HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"	AUTORIZACIÓN		
AREA QUE OTORGA EL SERVICIO: DIVISIONES DE URGENCIAS, TERAPIA INTENSIVA Y ANATOMÍA PATOLÓGICA Y LOS DEPARTAMENTOS DE ADMISIÓN Y ARCHIVO CLÍNICO Y TRABAJO SOCIAL	DIA	MES	AÑO 44

GLOSARIO DE TÉRMINOS

ALTA: Es el trámite de egreso del paciente hospitalizado en el que interviene Trabajo Social, quien verifica que el familiar haya cubierto en su totalidad la cuota de recuperación, sella el recibo de pago de NO ADEUDO y elabora una nota en el estudio socioeconómico.

ANATOMÍA PATOLÓGICA: Participa en la integración diagnóstica a través del reporte de resultados de biopsias y/o piezas quirúrgicas, además de realizar los estudios post mortem de pacientes fallecidos en la Institución.

BIOPSIA.- Procedimiento quirúrgico que consiste en la obtención de una porción de tejido vivo, generalmente patológico, para su análisis macro y microscópico.

ESTUDIOS DE LABORATORIO: Estudios en los que se requiere una muestra para estudiarla (de orina, sangre, saliva, etc.)

ESTUDIOS DE GABINETE: Estudios de rayos "X", ultrasonido, tomografías y estudios que se llevan a cabo en medicina nuclear.

HOJA DE REFERENCIA: Documento con el cual es referido un paciente de cualquier Institución del Sector Salud para su atención en este hospital, que incluye un resumen médico de su enfermedad.

HOJA DE CONTRARREFERENCIA: Documento que contiene un resumen médico del especialista que lo vio en el hospital y que será entregado a su médico familiar en el centro de salud cercano a su domicilio.

PATOLOGÍA: Ciencia médica que estudia la expresión morfológica de las enfermedades, así como sus mecanismos etio y fisiopatológicos.

TERAPIA INTENSIVA: Área médica en la que previa valoración del médico adscrito se internan pacientes graves.

URGENCIA REAL CLASE I.- La que requiere atención urgente y prioritaria en situaciones que ponen al paciente en peligro inmediato de muerte.

URGENCIA REAL CLASE II.- En la que el paciente se encuentra sin peligro de muerte inmediata, pero portador de un padecimiento capaz de llevarlo a esa situación en corto plazo.

URGENCIA REAL CLASE III.- En la que el paciente no se encuentra en peligro inmediato de muerte, sin patología que condicione esto en un momento dado, pero que requiere atención urgente (pacientes obstétricas).



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE: HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"	AUTORIZACIÓN			HOJA No.
AREA QUE OTORGA EL SERVICIO: DIVISIONES DE CONSULTA EXTERNA Y ANESTESIOLOGÍA, DEPARTAMENTOS DE: ADMISIÓN Y ARCHIVO CLÍNICO, TRABAJO SOCIAL Y EL DE TESORERÍA (CAJAS AUXILIARES), SUBDIRECCIONES DE CIRUGÍA Y ENFERMERÍA, Y EL SERVICIO DE MEDICINA TRANSFUSIONAL (BANCO DE SANGRE).	DIA	MES	AÑO	45

4.- INTERNAMIENTO HOSPITALARIO PARA INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO	 HOSPITAL GENERAL DR. MANUEL GEA GONZALEZ		
	UNIDAD RESPONSABLE: HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"	AUTORIZACIÓN		HOJA No.
	AREA QUE OTORGA EL SERVICIO: DIVISIONES DE CONSULTA EXTERNA Y ANESTESIOLOGÍA, DEPARTAMENTOS DE: ADMISIÓN Y ARCHIVO CLÍNICO, TRABAJO SOCIAL Y EL DE TESORERÍA (CAJAS AUXILIARES), SUBDIRECCIONES DE CIRUGÍA Y ENFERMERÍA, Y EL SERVICIO DE MEDICINA TRANSFUSIONAL (BANCO DE SANGRE).	DIA	MES	AÑO
				46

4.- INTERNAMIENTO HOSPITALARIO PARA INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA

OBJETIVO ESPECÍFICO

Efectuar en forma ordenada y expedita los pasos para el internamientos de los pacientes quirúrgicos a las áreas de hospitalización, así como garantizar que la intervención quirúrgica se realice en forma oportuna y que cuente con los recursos humanos, materiales y tecnológicos para su realización, que den los mejores resultados para el paciente.

REQUISITOS PARA EL INTERNAMIENTO

- Valoración pre-anestésica.
- Confirmación de intervención quirúrgica y de fecha de internamiento por el médico tratante.
- Asignación del grupo de cirugía por el médico tratante.
- Solicitud del costo de la intervención quirúrgica y pago de la misma en caja.
- Presentación en la oficina de admisión el día y hora del internamiento.
- Consentimiento de internamiento firmado por el paciente y dos testigos.
- Carnet vigente y recibo de pago, en cirugía programada
- Presentación de 2 donadores

DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE Y SERVICIO

- El médico tratante decide que el paciente requiere una intervención quirúrgica y programa la valoración pre-anestésica, así como la fecha de internamiento y cirugía.
- El paciente acude a la oficina de Admisión en donde le proporcionan las instrucciones para su internamiento y le entregan un folleto en donde se indican los artículos de aseo personal que deberá traer y las condiciones en las que deberá presentarse, así como el reglamento de visita familiar.
- El paciente efectúa el pago de la intervención quirúrgica en caja.
- El día de la cita, el médico anestesiólogo realizará la valoración anestésica y será quien ratifique o no la intervención quirúrgica.
- Después de la ratificación, el paciente pasa a la oficina de Admisión y la recepcionista llena el Consentimiento de internamiento y asigna el número de cama.
- El paciente y dos testigos firman el consentimiento de internamiento (en caso de menor de edad o incapacitado física o mentalmente, dicho consentimiento lo firmarán los padres, tutor o persona mayor de edad que acompañe al paciente).
- El paciente acude a Trabajo Social para que sea realizado el estudio social de internamiento.
- La trabajadora social registra el ingreso y elabora la nota correspondiente.
- La recepcionista de la oficina de Admisión, entrega a los pacientes con la enfermera encargada de cada piso de hospitalización.



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE: HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"	AUTORIZACIÓN	HOJA No.
ÁREA QUE OTORGA EL SERVICIO: DIVISIONES DE CONSULTA EXTERNA Y ANESTESIOLOGÍA, DEPARTAMENTOS DE: ADMISIÓN Y ARCHIVO CLÍNICO, TRABAJO SOCIAL Y EL DE TESORERÍA (CAJAS AUXILIARES), SUBDIRECCIONES DE CIRUGÍA Y ENFERMERÍA, Y EL SERVICIO DE MEDICINA TRANSFUSIONAL (BANCO DE SANGRE).	DIA MES AÑO	47

- La enfermera instala al paciente y lo prepara de acuerdo a las instrucciones médicas.
- El médico realiza la intervención quirúrgica programada.
- Al paciente se le traslada a la sala de recuperación y es vigilado por médicos y enfermeras durante el periodo post-operatorio inmediato.
- Se envía al paciente al piso de hospitalización correspondiente para mantenerlo en observación hasta su completa recuperación y alta del hospital.
- El médico decide el alta del paciente y lo informa a enfermería, trabajo social y al familiar.
- El familiar acude al Banco de Sangre (Servicio de Medicina Transfusional) para la donación correspondiente, obteniendo comprobante, el cual consiste en un sello en el carnet el cual dice: presentó ____ donadores.
- El familiar acude a la caja con el carnet para liquidar su cuenta
- Los cajeros cobran los servicios y elaboran el recibo oficial validándolo en máquina registradora.
- El familiar recibe comprobante de pago fiscal sellado con la leyenda de no adeudo y firmado por el cajero
- El familiar acude a la oficina de Admisión en donde se entrega la copia del recibo y se solicita el segundo sello (en turno matutino y de lunes a viernes). En turnos vespertino, nocturno y especial, el familiar pasa a Trabajo Social después de haber pasado a Caja y posteriormente acude a Admisión.
- El familiar pasa con la trabajadora social, la cual verificará en carnet si cuenta con el sello de Banco de Sangre, donde el familiar y/o paciente cumplió con el requisito de donación, y el recibo de pago el cual es nuevamente sellado.
- El familiar pasa con la enfermera responsable quien le entregará las indicaciones del médico, firmando la libreta de salida del paciente.

LOCALIZACIÓN Y RESPONSABLE DEL SERVICIO:

Área: División de Consulta Externa.

Responsable del Servicio: Médico Tratante.

Jefe del Área: Dr. Juan Carlos Palomo Pérez- Jefe de la División de Consulta Externa.

Tel.4000-3000 Ext. 3033

Área: División de Anestesiología.

Responsable del Servicio: Anestesiólogos

Jefe del Área: Dr. Tomás Gilberto Gómez Arrieta.

Tel. 4000-3000 Ext. 3042 y 3049

Área: Departamento de Admisión y Archivo Clínico.

Responsable del Servicio: Personal de Admisión.

Jefe del Área: Arq. Salvador Vélez Gutiérrez.- Jefe del Departamento de Admisión y Archivo Clínico.

Tel. 4000-000 Ext. 3084



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE: HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"	AUTORIZACIÓN			HOJA No.
ÁREA QUE OTORGA EL SERVICIO: DIVISIONES DE CONSULTA EXTERNA Y ANESTESIOLOGÍA, DEPARTAMENTOS DE: ADMISIÓN Y ARCHIVO CLÍNICO, TRABAJO SOCIAL Y EL DE TESORERÍA (CAJAS AUXILIARES), SUBDIRECCIONES DE CIRUGÍA Y ENFERMERÍA, Y EL SERVICIO DE MEDICINA TRANSFUSIONAL (BANCO DE SANGRE).	DIA	MES	AÑO	48

Área: Departamento de Tesorería (Cajas)

Responsable del Servicio: Cajeros.

Jefe del Área: C.P. Lourdes Martínez Aguilar.- Jefa del Departamento de Tesorería.

Tel. 4000-3000 Ext. 3027

Área: Departamento de Trabajo Social.

Responsable del Servicio: Trabajadoras sociales.

Jefe del Área: Lic. Nancy Ávila Arroyo .-Jefa del Departamento de Trabajo Social.

Tel. 4000-3000 Ext. 3307

Área: Subdirección de Cirugía.

Responsable del Servicio: Médicos del Quirófano.

Jefe del Área: Dr. Carlos San Juan Martínez.- Subdirector de Cirugía.

Tel. 4000-3000 Ext. 3077

Área: Subdirección de Enfermería.

Responsable del Servicio: Personal de Enfermería.

Jefe del Área: Lic. Lucina Gutiérrez Sánchez.- Subdirectora de Enfermería.

Tel. 4000-3000 Ext. 3166

Área: Servicio de Medicina Transfusional

Responsable del Servicio: Personal del Banco de Sangre

Jefe del Área:- Dr. Hugo Ochoa Córdoba.- Jefe del Servicio de Medicina Transfusional

Tel. 4000-3000 3099

GLOSARIO DE TÉRMINOS

ANESTESIOLOGÍA: Especialidad que se encarga del estudio y control del dolor.

BANCO DE SANGRE: Área hospitalaria en donde se colecta la sangre de los donadores que acuden a la Institución, de acuerdo a las normas establecidas en el Centro Nacional de la Transfusión Sanguínea quien se encarga de vigilar la calidad adecuada de la sangre que posteriormente será distribuida a las diferentes instituciones.

CIRUGÍA GENERAL: Especialidad que efectúa operaciones de distintas áreas del organismo para corregir alteraciones.

PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍA: Método administrativo que se lleva a cabo para pacientes ambulantes que acuden a Consulta Externa y para quienes la solución de su patología es quirúrgica pero no de urgencia.

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO			
	UNIDAD RESPONSABLE: HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"	AUTORIZACIÓN		HOJA No.
	AREA QUE OTORGA EL SERVICIO: DIVISIONES DE CONSULTA EXTERNA Y ANESTESIOLOGÍA, DEPARTAMENTOS DE: ADMISIÓN Y ARCHIVO CLÍNICO, TRABAJO SOCIAL Y EL DE TESORERÍA (CAJAS AUXILIARES), SUBDIRECCIONES DE CIRUGÍA Y ENFERMERÍA, Y EL SERVICIO DE MEDICINA TRANSFUSIONAL (BANCO DE SANGRE).	DIA	MES	AÑO
				49

VALORACIÓN PRE-ANESTÉSICA: Es el estudio médico clínico que se realiza a todo paciente que será sometido a un acto anestésico-quirúrgico.

VALORACIÓN PREQUIRÚRGICA: Consulta médica para valorar el estado de salud del paciente antes de la cirugía que se le vaya a practicar.



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE: HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"	AUTORIZACIÓN		HOJA No.
	DIA	MES	AÑO

5.-VALORACIÓN Y TRATAMIENTO DE REHABILITACIÓN Y FONIATRÍA

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO	 HOSPITAL GENERAL DR. MANUEL GEA GONZALEZ		
	UNIDAD RESPONSABLE: HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"	AUTORIZACIÓN		HOJA No.
	ÁREA QUE OTORGA EL SERVICIO: DIVISIÓN DE REHABILITACIÓN	DIA	MES	AÑO
		51		

5.-VALORACIÓN Y TRATAMIENTO DE REHABILITACIÓN Y FONIATRÍA

A) VALORACIÓN Y TRATAMIENTO DEL SERVICIO DE REHABILITACIÓN

OBJETIVO ESPECÍFICO

Reintegrar al paciente lo más pronto posible a sus actividades de la vida diaria.

REQUISITOS PARA OTORGAR EL SERVICIO

- Solicitar cita en el Servicio de Rehabilitación.
- Presentar solicitud para valoración por médico especialista en rehabilitación; entregando carnet de citas y/o formato de interconsulta si es paciente hospitalizado.
- Pago del servicio.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

- Solicitar cita en el servicio de rehabilitación (paciente externo) ó valoración en paciente hospitalizado (P.B. Torre de Hospitalización, entrando por estacionamiento).
- Las citas se otorgan de lunes a viernes de 8:00 a 12:00 hrs.
- Presentarse el día y la hora de la cita para la valoración del médico.
- El médico valorará el estado de salud del paciente.
- El médico elaborará la orden de terapia y/o tarjeta de tratamiento entregándolas al paciente.
- El paciente acude a la caja a pagar, en caso de asistir a la Institución a recibir tratamiento.
- El paciente regresa al área de rehabilitación para programación de sus terapias.
- El paciente asiste a sus terapias hasta nueva valoración.
- El paciente realiza su terapia en casa hasta nueva valoración, en el caso de no haber ingresado a terapia institucional.
- En caso de estar hospitalizado, el paciente permanecerá en vigilancia y tratamiento hasta que su médico tratante lo considere así.

LOCALIZACIÓN Y RESPONSABLE DEL SERVICIO:

Área: Rehabilitación

Responsable del Servicio: Personal de Rehabilitación

Jefe del área: Dra. María Esther Mesina Villalvazo.- Jefa de la División de Rehabilitación

Tel. 4000-3000 Ext. 3369

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO	 HOSPITAL GENERAL DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ		
	UNIDAD RESPONSABLE: HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"	AUTORIZACIÓN		HOJA No.
	ÁREA QUE OTORGA EL SERVICIO: DIVISIÓN DE REHABILITACIÓN	DIA	MES	AÑO

B). VALORACIÓN Y TRATAMIENTO DEL SERVICIO DE FONIATRÍA

OBJETIVO ESPECÍFICO

Satisfacer la demanda de atención de los pacientes que requieren terapia de voz, aprendizaje o lenguaje y/o estudios de diagnóstico, utilizando de manera racional las diferentes modalidades terapéuticas para conseguir la total satisfacción de los pacientes.

REQUISITOS PARA OTORGAR EL SERVICIO

- Será aceptado como pacientes de este Servicio los que provenga de la consulta externa y hospitalización institucional, o el referido de otro hospital, centros de salud o instituciones de la SEP como centros de atención múltiple o escuelas.
- El paciente citado a consulta en este servicio, deberá contar con su carnet, expediente clínico, hoja de interconsulta y estudios en caso necesario.
- El paciente deberán efectuar el pago previo correspondiente a la cuota de recuperación asignada a cada una de las solicitudes para recibir atención.
- El paciente que requiera de la realización de estudios de diagnóstico deberá acudir con la solicitud correspondiente, debidamente requisitada por el área que lo refiera y serán programados de acuerdo a la situación del paciente y disponibilidad de horarios del servicio.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

- Los pacientes solicitan cita en el servicio de foniatria (Oficinas provisionales ubicadas en la parte posterior de la torre de especialización).
- Las citas se otorgan de lunes a viernes de 8:00 a 14:00 hrs.
- El paciente acude a la caja a pagar, en caso de recibir tratamiento institucional
- Se presenta el día y la hora de la cita para realizar la valoración.
- El personal adscrito valora la condición del paciente e indica el tratamiento a seguir.
- El paciente regresa al área de Foniatria para iniciar su rehabilitación.
- El paciente asiste a sus terapias hasta que se indique el alta en una nueva valoración.

LOCALIZACIÓN Y RESPONSABLE DEL SERVICIO

Área: Foniatria

Responsable del Servicio: Mtra. María del Carmen Pamplona Ferreira

Jefa del Área: Dra. María Esther Mesina Villalvazo

(Jefa de la División de Rehabilitación)

Tel. 4000-3000 Ext. 3369



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE: HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"	AUTORIZACIÓN			HOJA No.
ÁREA QUE OTORGA EL SERVICIO: DIVISIÓN DE REHABILITACIÓN	DIA	MES	AÑO	53

GLOSARIO DE TÉRMINOS:

FONIATRÍA: Estudio de los trastornos del lenguaje, voz e incompetencia velofaríngeas.

INCAPACIDAD: Deterioro en la función, como consecuencia de una deficiencia orgánica.

REHABILITACIÓN: Se encarga de realizar tratamiento a pacientes que presentan alguna incapacidad o limitación física, sirviendo de apoyo al tratamiento médico.



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE: HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"	AUTORIZACIÓN		HOJA No.
AREA QUE OTORGA EL SERVICIO: DIVISIÓN DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA	DIA	MES	AÑO

6.-ATENCIÓN DE QUEJAS, COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DEL PÚBLICO EN GENERAL.



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE: HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"	AUTORIZACIÓN			HOJA No.
ÁREA QUE OTORGA EL SERVICIO: DIVISIÓN DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA	DIA	MES	AÑO	55

6.-ATENCIÓN DE QUEJAS, COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DEL PÚBLICO EN GENERAL.

OBJETIVO ESPECÍFICO

Atender las quejas, comentarios, sugerencias y felicitaciones de los usuarios, con respecto a los diferentes servicios prestados por el hospital.

REQUISITOS PARA OTORGAR EL SERVICIO

Llenar formato correspondiente.

Depositar en buzones y/o entregarlo directamente en la División de Calidad de la Atención Médica.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

- El público requisita el formato que se encuentra en los buzones, o lo puede solicitar en la División de Calidad de la Atención Médica.
- La División de Calidad de la Atención Médica recibe al público de las 9:00 a las 14:00 hrs.
- Una vez llenado el formato describiendo el asunto, el público lo puede depositar en cualquiera de los 12 buzones distribuidos en los diferentes edificios del hospital, o entregarlos directamente en la oficina de la División de Calidad de la Atención Médica.
- Los buzones se abren por parte de la Dirección General, una vez leídos los comentarios se turnan a la División de Calidad de la Atención Médica en donde se evalúa el comentario del usuario y se envía al servicio correspondiente para una pronta respuesta.
- La División de Calidad de la Atención Médica informa al usuario sobre la atención que se le dio a su comentario y/o queja.

LOCALIZACIÓN Y RESPONSABLE DEL SERVICIO:

Área: División de Calidad de la Atención Médica.

Responsable del Servicio: Personal de la División de Calidad de la Atención Médica.

Jefe del área: Dra. Laura Ramírez Preciado.

GLOSARIO DE TÉRMINOS:

QUEJA.- Irregularidad que afecta a una persona o a sus derechos.

SUGERENCIA.- Propuesta para corregir, agilizar o mejorar la calidad de los servicios.

FELICITACIONES.- Distinguir la labor del hospital, de un servicio o de alguna persona en particular.



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE: HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"	AUTORIZACIÓN			HOJA No.
ÁREA QUE OTORGA EL SERVICIO: DEPARTAMENTO DE TESORERÍA	DIA	MES	AÑO	56

1.- CANCELACIÓN DE PAGO POR SERVICIOS



MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO



UNIDAD RESPONSABLE:	AUTORIZACIÓN	HOJA No.	
HOSPITAL GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ"			
	DIA	MES	AÑO
			57

NOMBRE DEL TRAMITE:	ÁREA RESPONSABLE DE OTORGAR EL TRAMITE
1.- CANCELACIÓN DE PAGO POR SERVICIOS	Departamento de Tesorería

USUARIOS:	COMPROBANTE A OBTENER
Pacientes o su familiar que soliciten se les reintegre el monto pagado por un servicio que no recibieron:	Recibo de devolución

R E Q U I S I T O S

Presentarse en caja general con el recibo de pago original y copia amarilla, en su caso la solicitud de estudios y carnet: El recibo de pago debe contener la autorización del jefe del servicio o subdirector médico facultado, especificando los motivos por los que se hace la devolución. La vigencia del recibo es de un año.

DESCRIPCIÓN DEL TRAMITE

- Presentarse en la caja general (Tesorería) de 9:00 a 13:30 horas.
- Llevar el recibo de pago original y copia amarilla y en su caso la solicitud de estudios y el carnet.
- Traer al reverso de éstas, la autorización de los responsables del servicio especificando el motivo por el cual requiere la devolución.
- Se solicitan los datos al paciente (Domicilio completo y número telefónico).
- Se revisan los documentos que entrega el paciente y se elabora el recibo de devolución.
- Los recibos hasta \$1,200.00 se entregan al paciente, quien pasa a las cajas auxiliares para que le devuelvan el dinero.
- Los recibos mayores de \$1,200.00 se dejan en caja general (Tesorería) para elaboración de cheque.
- El recibo es firmado por el paciente que recibe el importe en efectivo o cheque.

TIEMPO DE RESPUESTA

5 minutos

DOMICILIO Y UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN - TELÉFONO	COSTO
Calzada de Tlalpan 4800 Col. Sección XVI Deleg. Tlalpan	De 9:00 a 13:30 horas 40-00-30-00 Ext. 3342	