



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Coordinación de Salud
SMDIF

 GOBIERNO MUNICIPAL <small>EMPLET. AMC INCG 2021-2024</small>	Manual de Procedimientos Coordinación de Salud SMDIF	Clave: CU.CM/MP.026/CSALDIF
		Año de actualización: 2023

Manual de Procedimientos

Coordinación de Salud SMDIF

Clave: CU.CM/MP.026/CSALDIF

AUTORIZACIONES		
<p>Elaboró:</p>  <p>Israel Manríquez <small>MP</small></p> <p>Titular de la Coordinación de Salud SMDIF</p> <p><small>CAUTLANCINGO 2021-2024 CAMINANDO JUNTOS.</small></p> <p>COORDINACIÓN DE SALUD</p>	<p>Validó:</p>   <p>Emma Ramirez Garcia <small>ERG</small></p> <p>DIRECCIÓN DIF</p> <p>Titular de la Dirección del Sistema Municipal DIF,</p> <p><small>PUEBLA. 2021-2024</small></p>	<p>Autorizó:</p>   <p>Eva Sánchez Mendieta <small>ESM</small></p> <p>Titular de Contraloría Municipal</p> <p><small>CAUTLANCINGO PUEBLA. 2021 - 2024</small></p>

 GOBIERNO MUNICIPAL <small>EL MUNICIPIO DE CUMANÁ</small>	Manual de Procedimientos Coordinación de Salud SMDIF	Clave: CU.CM/MP.026/CSALDIF
		Año de actualización: 2023

	Índice	Página
I.	Introducción	3
II.	Objetivo	4
III.	Misión	4
IV.	Visión.	4
V.	Marco Jurídico	5
VI.	Descripción de actividades.	6
1.	Ficha de procedimientos para solicitar consulta médica general.	6
1.1	Diagrama de flujo para solicitar consulta médica general.	8
2.	Ficha de procedimientos para atención psicológica.	9
2.1	Diagrama de flujo para atención psicológica.	11
3.	Ficha de procedimientos para atención dental.	12
3.1	Diagrama de flujo para atención dental.	14
4.	Ficha de procedimientos para solicitar terapia de lenguaje.	15
4.1	Diagrama de flujo para solicitar terapia de lenguaje.	17
5.	Ficha de procedimientos para solicitar servicio de SITRADIF.	18
5.1	Diagrama de flujo para solicitar servicio de SITRADIF.	20
VII.	Glosario de términos.	21

 GOBIERNO MUNICIPAL <small>C. U. A. J. T. - A. N. C. / N. C. G. 2023-2024</small>	Manual de Procedimientos Coordinación de Salud SMDIF	Clave: CU.CM/MP.026/CSALDIF
		Año de actualización: 2023

I. INTRODUCCIÓN

El presente Manual pretende detallar los procedimientos de servicios que ofrecen en cada una de las áreas de la coordinación de salud del SMDIF, mostrando a través de diagramas de flujo, la secuencia de los procesos de forma esquematizada, para garantizar el debido procedimiento en cada uno de los servicios en cuanto a su desarrollo y ejecución.

Por lo concepto se pretende que este tenga una utilidad que permita conocer el correcto racionamiento interno de la coordinación descubriendo en forma detallada las actividades de cada proceso del área que las ejecuta; requerimientos y puestos responsables de las mismas auxiliando en la inducción del puesto y facilitando la capacitación del personal.

El manual se utilizará como una herramienta; así mismo y con la intención de fomentar un entorno de respeto e igualdad entre el personal de la coordinación de salud del Sistema Municipal DIF, que considere los principios básicos de igualdad y equidad que deben existir entre hombre y mujeres, para su óptimo desarrollo personal y profesional.

 GOBIERNO MUNICIPAL <small>CUAUTLANCINGO 2023-2024</small>	Manual de Procedimientos Coordinación de Salud SMDIF	Clave: CU.CM/MP.026/CSALDIF
		Año de actualización: 2023

II. OBJETIVO

Brindar un servicio de calidad, eficiencia a la población del municipio de Cuautlancingo que requiera atención medica general, psicológica, fisioterapia y dental.

II. MISIÓN

Que los ciudadanos de Cuautlancingo, conozcan los distintos talleres encaminados al desarrollo sustentable para el aprendizaje y que los ciudadanos que formen parte de estos talleres adquieran herramientas que les permitan crear sus propios ingresos a través de la implementación de un trabajo propio o bien la obtención de ingresos económicos extra para una mejor calidad de vida.

IV. VISIÓN

Que a través del conocimiento adquirido desarrollen sus propios empleos disminuyendo el desempleo que aqueja a la población de Cuautlancingo.

 GOBIERNO MUNICIPAL <small>EXEJUTIVO MUNICIPAL 2021-2024</small>	Manual de Procedimientos Coordinación de Salud SMDIF	Clave: CU.CM/MP.026/CSALDIF
		Año de actualización: 2023

V. MARCO JURÍDICO

1. Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de salud.
- Ley Sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social.
- Ley de Asistencia Social.
- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
- Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.

2. Estatal

- Constitución Política Estado Libre y Soberano de Puebla.
- Ley Estatal de Salud.
- Ley Orgánica Administración pública del Estado de Puebla.
- Ley sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla.
- Ley para las Personas con Discapacidad del Estado de Puebla.
- Lineamientos para el “Sistema de Transporte adaptado para personas con discapacidad” (SITRADIF).
- Ley de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Puebla.

3. Municipal

- Reglamento Interno del Sistema Municipal DIF
- Plan de desarrollo Municipal 2021-2024.

 GOBIERNO MUNICIPAL <small>EXALTI. ANCI. NCG 2023-2024</small>	Manual de Procedimientos Coordinación de Salud SMDIF	Clave: CU.CM/MP.026/CSALDIF
		Año de actualización: 2023

VI. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

1. FICHA DE PROCEDIMIENTOS PARA SOLICITAR CONSULTA MÉDICA GENERAL.

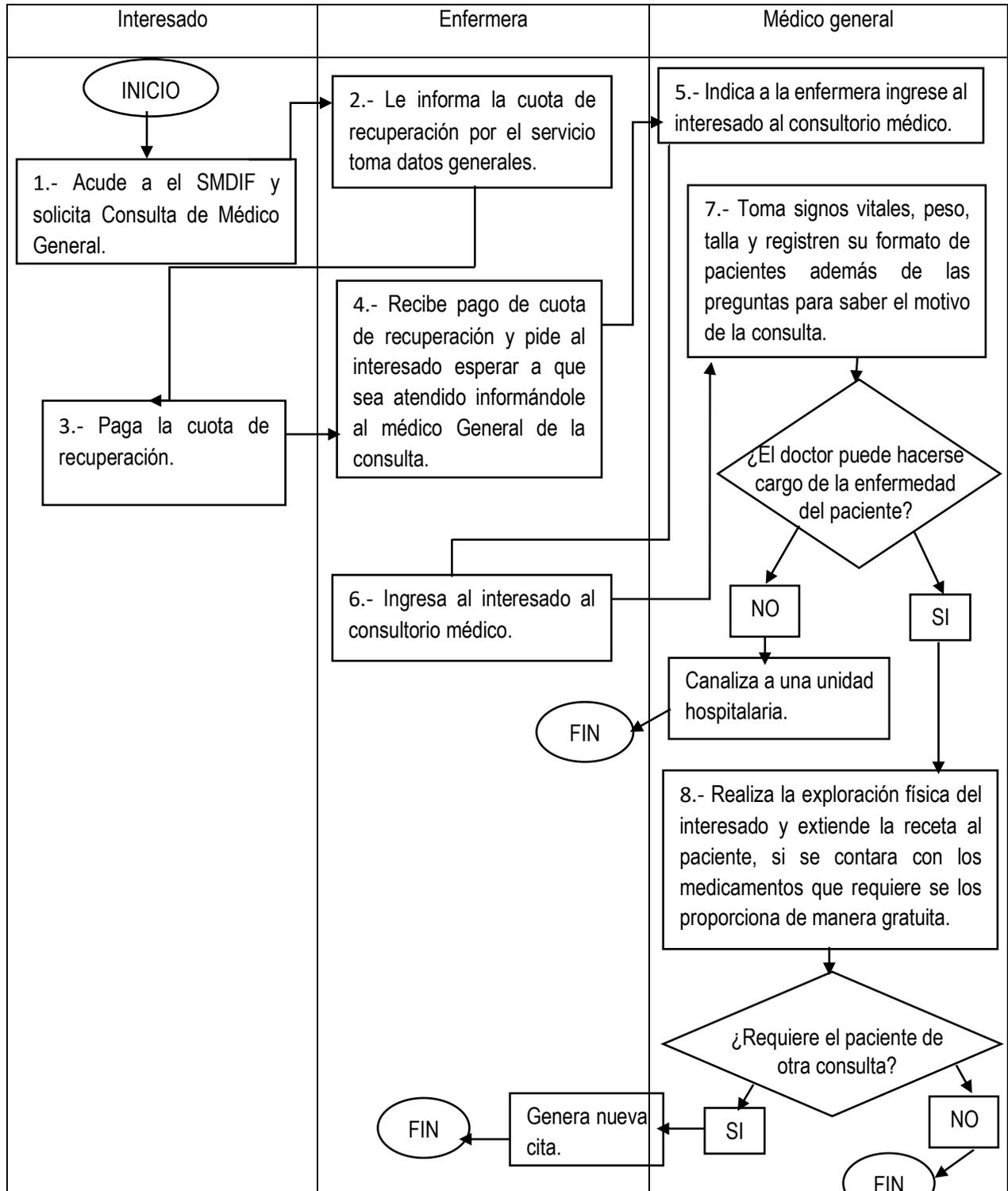
FICHA DEL PROCEDIMIENTO				
Nombre del Procedimiento:	Otorgar consulta médica general.			
Objetivo:	Atender a los grupos vulnerables que solicitan servicios médicos básicos a través de las consultas médicas generales.			
Fundamento legal:	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Ley General de Salud Ley sobre el sistema Nacional Asistencia Social. Ley de Asistencia Social. Constitución Política para el Estado Libre y el Soberano de Puebla. Ley Estatal de Salud. Ley Sobre el Sistema Estatal Asistencia Social. Ley de Responsabilidad de los Servidores Públicos del Estado de Puebla. Ley Orgánica de la Administración Pública de Puebla. Plan de desarrollo Municipal 2021- 2024 Reglamento interno del SMDIF.			
Políticas de Operación:	Prestar consulta médica General a la ciudadanía que solicite el servicio médico del Sistema Municipal DIF dicho servicio se proporcionara a todos los que previamente hayan cubierto cuota de recuperación el horario de atención es de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas.			
Tiempo promedio de gestión:	20 minutos.			
Descripción del procedimiento:	Que el interesado acuda al consultorio medico del SMDIF a solicitar consulta medica general.			
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Interesado	1	Acude a el SMDIF y solicita Consulta de Médico General.	No aplica	No aplica
Enfermera	2	Le informa la cuota de recuperación por el servicio toma datos generales.	Bitácora de pacientes	1
Interesado	3	Paga la cuota de recuperación.	No aplica	No aplica
Enfermera	4	Recibe pago de cuota de recuperación y pide al interesado esperar a que sea atendido informándole al médico General de la consulta.	No aplica	No aplica
Médico general	5	Indica a la enfermera ingrese al interesado al consultorio médico.	No aplica	No aplica
Enfermera	6	Ingresa al interesado al consultorio médico.	No aplica	No aplica



Médico General	7	Toma signos vitales, peso, talla y registren su formato de pacientes además de las preguntas para saber el motivo de la consulta.	Hoja de pacientes	1
		¿El doctor puede hacerse cargo de la enfermedad del paciente? NO= canaliza a una unidad hospitalaria= FIN SI=		
Médico general	8	Realiza la exploración física del interesado y extiende la receta al paciente, si se contara con los medicamentos que requiere se los proporciona de manera gratuita.	Receta medica	1
		¿Requiere el paciente de otra consulta? SI= genera nueva cita= fin NO=		
FIN				



1.1. DIAGRAMA DE FLUJO PARA SOLICITAR CONSULTA MEDICA GENERAL.



 GOBIERNO MUNICIPAL <small>EXC. JUZG. ANC. NCG 2023-2024</small>	Manual de Procedimientos Coordinación de Salud SMDIF	Clave: CU.CM/MP.026/CSALDIF
		Año de actualización: 2023

2. FICHA DE PROCEDIMIENTOS PARA ATENCIÓN PSICOLÓGICA.

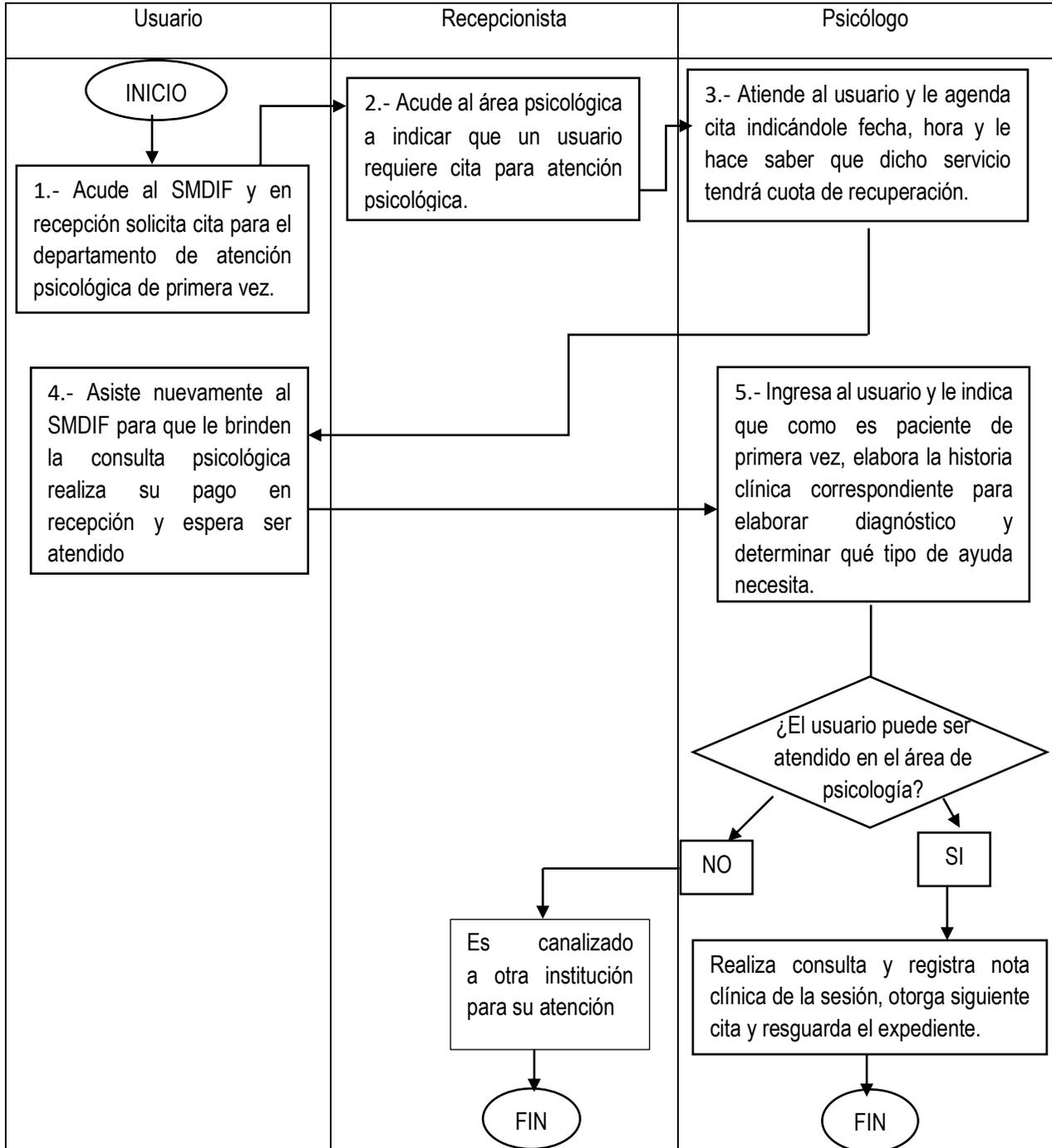
FICHA DEL PROCEDIMIENTO				
Nombre del Procedimiento:	Atención psicológica.			
Objetivo:	Otorgar y dar tratamiento a las personas que acuden al Sistema Municipal DIF solicitando el servicio con el fin de velar por el bienestar emocional a través de la atención Psicológica, promoviendo la estabilidad emocional y la salud mental de la población del Municipio			
Fundamento legal:	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Ley General de Salud. Ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social. Ley de Asistencia Social. Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla Ley Estatal de Salud Ley sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social. Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla. Reglamento Interno del SMDIF.			
Políticas de Operación:	Se otorgará el servicio a cualquier persona que viva en el Municipio de Puebla y requiera atención psicológica la cual será asistida con respeto y amabilidad, atendiendo en todo momento a su calidad humana; el psicólogo asignado debe canalizar a un paciente a otros programas del Sistema Municipal DIF cuando la valoración correspondiente lo amerite o cuando el propio paciente manifieste esa necesidad.			
Tiempo promedio de gestión:	40 minutos			
Descripción del procedimiento:	Se le brindará atención psicológica a el usuario que así lo requiera mediante la agenda de psicología.			
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Usuario	1	Acude al SMDIF y en recepción solicita cita para el departamento de atención psicológica de primera vez.	No aplica	No aplica
Recepcionista	2	Acude al área psicológica a indicar que un usuario requiere cita para atención psicológica.	No aplica	No aplica
Psicólogo	3	Atiende al usuario y le agenda cita indicándole fecha, hora y le hace saber que dicho servicio tendrá cuota de recuperación.	Agenda	1
Usuario	4	Asiste nuevamente al SMDIF para que le brinden la consulta psicológica realiza su pago en recepción y espera ser atendido.	No aplica	No aplica
Psicólogo	5	Ingresa al usuario y le indica que como es paciente de primera vez, elabora la historia clínica correspondiente para elaborar diagnóstico y determinar qué tipo de ayuda necesita.	Historial clínico	1

 GOBIERNO MUNICIPAL <small>C. U. A. J. T. - A. N. C. / N. C. G. 2022-2024</small>	Manual de Procedimientos Coordinación de Salud SMDIF	Clave: CU.CM/MP.026/CSALDIF
		Año de actualización: 2023

		¿El usuario puede ser atendido en el área de psicología? NO = es canalizado a otra institución para su Atención. SI=		
Psicólogo	6	Realiza consulta y registra nota clínica de la sesión, otorga siguiente cita y resguarda el expediente.	Agenda	1
FIN				



2.1 DIAGRAMA DE FLUJO PARA ATENCIÓN PSICOLÓGICA.



 GOBIERNO MUNICIPAL <small>CUAUTLANCINGO 2023-2024</small>	Manual de Procedimientos Coordinación de Salud SMDIF	Clave: CU.CM/MP.026/CSALDIF
		Año de actualización: 2023

3. FICHA DE PROCEDIMIENTOS PARA ATENCIÓN DENTAL.

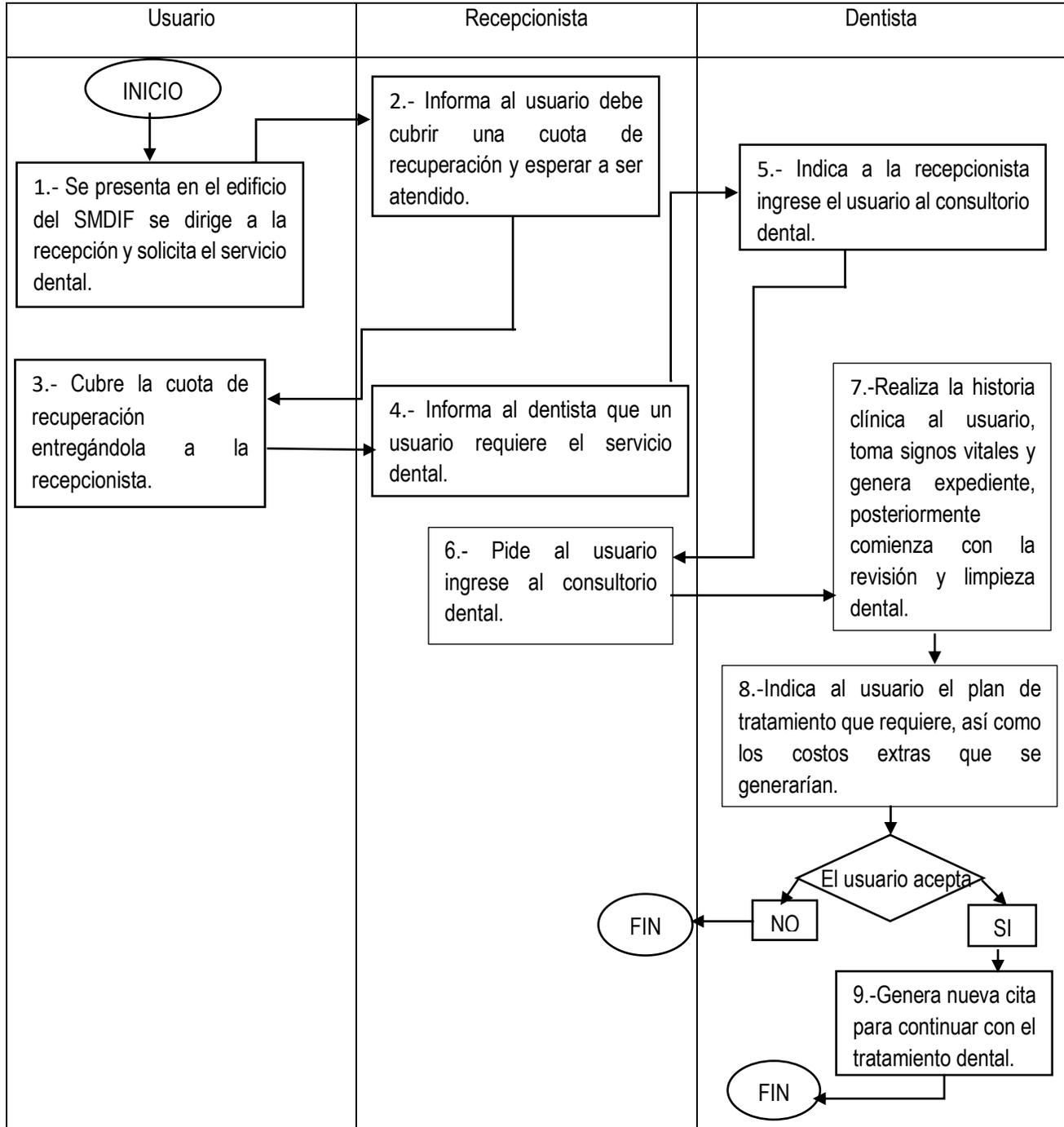
FICHA DEL PROCEDIMIENTO				
Nombre del Procedimiento:	Atención dental.			
Objetivo:	Brindar a la población vulnerable servicios odontológicos, detectando los problemas y necesidades dentales para emprender acciones preventivas y correctivas.			
Fundamento legal:	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Ley General de Salud. Ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social. Ley de Asistencia Social. Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla. Ley Estatal de Salud. Ley sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social. Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla. Reglamento Interno del SMDIF.			
Políticas de Operación:	Se brindará el servicio a cualquier persona del Municipio de Cuautlancingo que requiera servicio dental atendiendo en todo momento a su calidad humana, los pacientes deberán pagar la cuota de recuperación correspondiente.			
Tiempo promedio de gestión:	Variable en cada caso.			
Descripción del procedimiento:	Que el interesado acuda a solicitar consulta dental y cumpla con la cita establecida, cubriendo la cuota de recuperación respectiva.			
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Usuario	1	Se presenta en el edificio del SMDIF se dirige a la recepción y solicita el servicio dental.	No aplica	No aplica
Recepcionista	2	Informa al usuario debe cubrir una cuota de recuperación y esperar a ser atendido.	No aplica	No aplica
Usuario	3	Cubre la cuota de recuperación entregándola a la recepcionista.	No aplica	No aplica
Recepcionista	4	Informa al dentista que un usuario requiere el servicio dental.	No aplica	No aplica
Dentista	5	Indica a la recepcionista ingrese el usuario al consultorio dental.	No aplica	No aplica
Recepcionista	6	Pide al usuario ingrese al consultorio dental.	No aplica	No aplica
Dentista	7	Realiza la historia clínica al usuario, toma signos vitales y genera expediente, posteriormente comienza con la revisión y limpieza dental.	Expediente clínico	1

 GOBIERNO MUNICIPAL <small>C. U. A. J. T. - A. N. C. / N. C. G. 2022-2024</small>	Manual de Procedimientos Coordinación de Salud SMDIF	Clave: CU.CM/MP.026/CSALDIF
		Año de actualización: 2023

Dentista	8	Indica al usuario el plan de tratamiento que requiere, así como los costos extras que se generarían.	No aplica	No aplica
		El usuario acepta SI= NO= FIN		
Dentista	9	Genera nueva cita para continuar con el tratamiento dental.	No aplica	No aplica
FIN				



3.1 DIAGRAMA DE FLUJO PARA OTORGAR ATENCIÓN DENTAL.

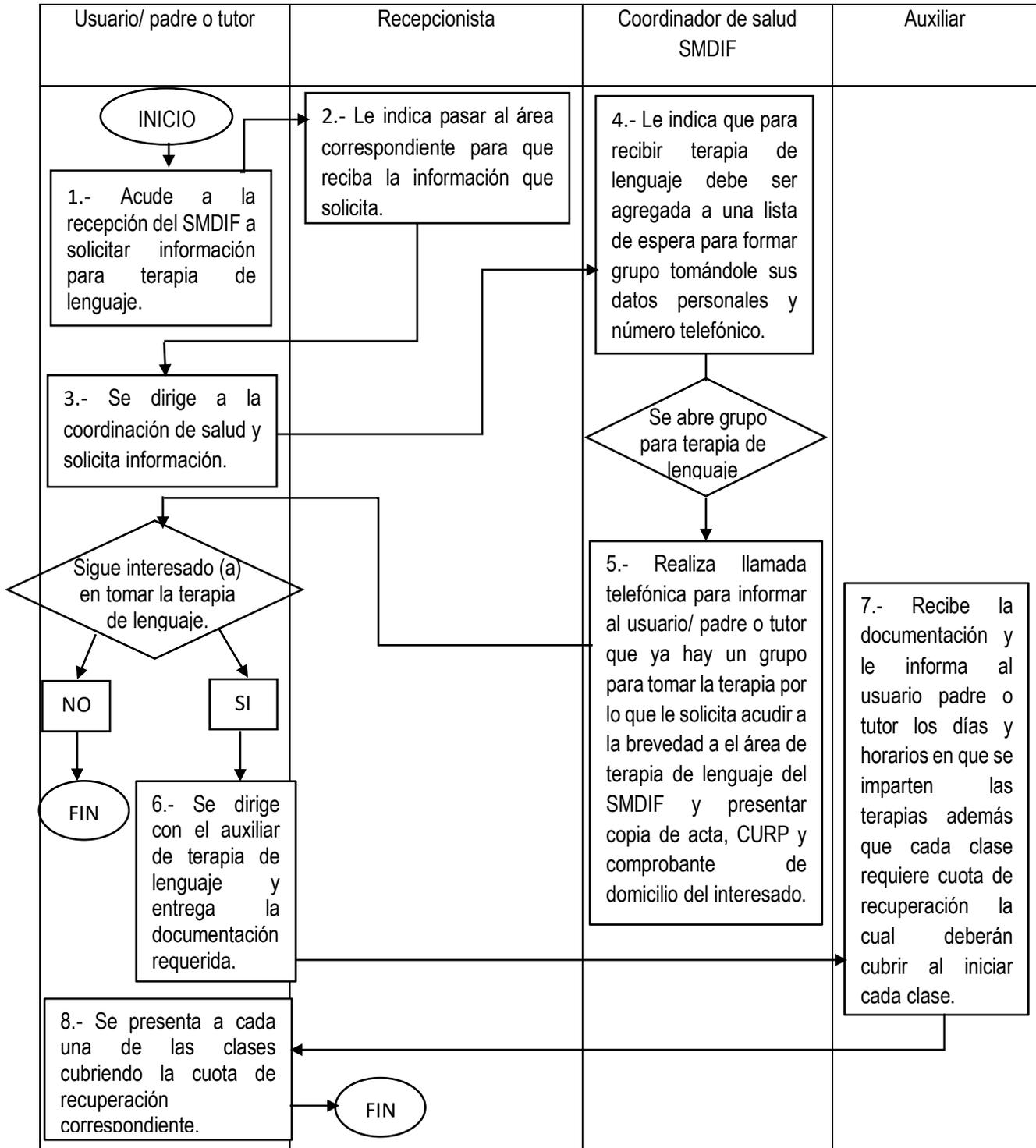


 GOBIERNO MUNICIPAL <small>C. U. A. J. T. - A. N. C. / N. C. G. 2023-2024</small>	Manual de Procedimientos Coordinación de Salud SMDIF	Clave: CU.CM/MP.026/CSALDIF
		Año de actualización: 2023

Usuario / padre o tutor	6	Se dirige con el auxiliar de terapia de lenguaje y entrega la documentación requerida.	Documentación	1
Auxiliar	7	Recibe la documentación y le informa al usuario padre o tutor los días y horarios en que se imparten las terapias además que cada clase requiere cuota de recuperación la cual deberán cubrir al iniciar cada clase.	No aplica	No aplica
Usuario padre o tutor	8	Se presenta a cada una de las clases cubriendo la cuota de recuperación correspondiente.	No aplica	No aplica
FIN				



4.1 DIAGRAMA DE FLUJO PARA SERVICIO DE TERAPIA DE LENGUAJE.



 GOBIERNO MUNICIPAL <small>CUAUTLANCINGO 2023-2024</small>	Manual de Procedimientos Coordinación de Salud SMDIF	Clave: CU.CM/MP.026/CSALDIF
		Año de actualización: 2023

5. FICHA DE PROCEDIMIENTOS PARA SOLICITUD Y GOZAR DEL SERVICIO DE SITRADIF.

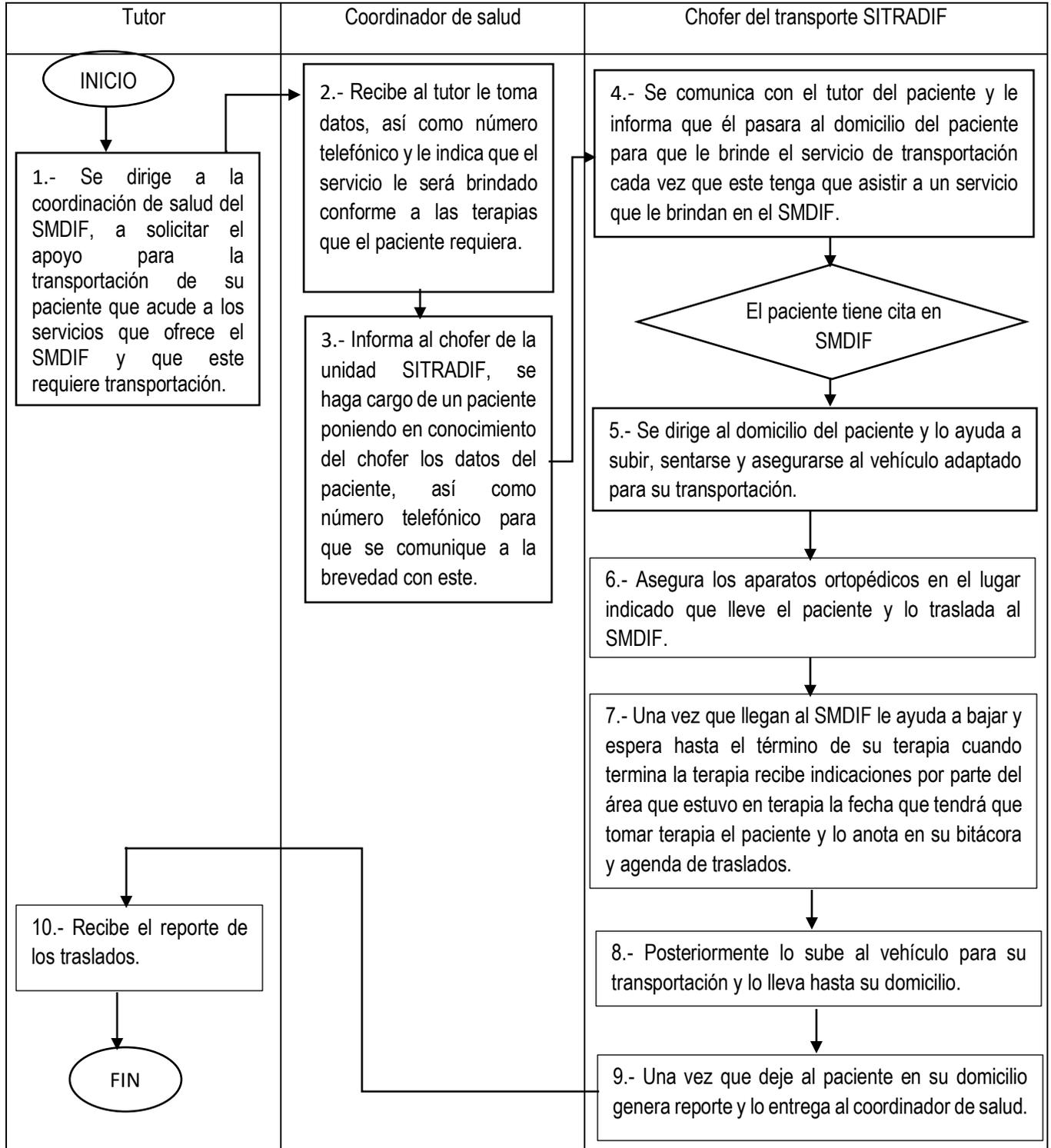
FICHA DEL PROCEDIMIENTO				
Nombre del Procedimiento:	Servicio de servicio de transporte DIF.			
Objetivo:	Brinda el apoyo de SITRADIF a las personas de la comunidad que tengan carencias socioeconómicas y que presentan problemas de invalidez o incapacidad con el objetivo de transportarlos a las terapias las cuales reciben en el SMDIF.			
Fundamento legal:	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Ley General de Salud. Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla. Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla. Ley de Entidades Paraestatales del Estado de Puebla. Ley de Asistencia Social. Ley Estatal de Salud. Ley sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social. Ley para las Personas con Discapacidad del Estado de Puebla. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla. Lineamientos para el "Sistema de transporte adaptado para personas con discapacidad (SITRADIF). Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla. Ley de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Puebla. Reglamento interno del SMDIF.			
Políticas de Operación:	Se le brinda el servicio de SITRADIF a toda aquella persona del sector vulnerable que requiera la debida transportación para recibir uno o varios servicios que se ofrecen en el SMDIF, Cuautlancingo.			
Tiempo promedio de gestión:	Inmediato.			
Descripción del procedimiento:	El usuario solicita el transporte de traslados programados de pacientes a las clínicas de fisioterapia tratando al individuo de manera integral y personalizada promoviendo y protegiendo la salud y su derecho a la misma.			
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Tutor	1	Se dirige a la coordinación de salud del SMDIF, a solicitar el apoyo para la transportación de su paciente que acude a los servicios que ofrece el SMDIF y que este requiere transportación.	No aplica	No aplica
Coordinador de salud	2	Recibe al tutor le toma datos, así como número telefónico y le indica que el servicio le será brindado conforme a las terapias que el paciente requiera.	No aplica	No aplica
Coordinador de salud	3	Informa al chofer de la unidad SITRADIF, se haga cargo de un paciente poniendo en conocimiento del chofer los datos del paciente, así como número telefónico para que se comunique a la brevedad con este.	No aplica	No aplica



Chofer del transporte SITRADIF	4	Se comunica con el tutor del paciente y le informa que él pasara al domicilio del paciente para que le brinde el servicio de transportación cada vez que este tenga que asistir a un servicio que le brindan en el SMDIF	No aplica	No aplica
		El paciente tiene cita en SMDIF		
Chofer del transporte SITRADIF	5	Se dirige al domicilio del paciente y lo ayuda a subir, sentarse y asegurarse al vehículo adaptado para su transportación.	No aplica	No aplica
Chofer del transporte SITRADIF	6	Asegura los aparatos ortopédicos en el lugar indicado que lleve el paciente y lo traslada al SMDIF.	No aplica	No aplica
Chofer del transporte SITRADIF	7	Una vez que llegan al SMDIF le ayuda a bajar y espera hasta el término de su terapia cuando termina la terapia recibe indicaciones por parte del área que estuvo en terapia la fecha que tendrá que tomar terapia el paciente y lo anota en su bitácora y agenda de traslados.	Bitácora Agenda de traslados	1
Chofer del transporte SITRADIF	8	Posteriormente lo sube al vehículo para su transportación y lo lleva hasta su domicilio.	No aplica	No aplica
Chofer del transporte SITRADIF	9	Una vez que deje al paciente en su domicilio genera reporte y lo entrega al coordinador de salud.	No aplica	No aplica
Coordinador de salud	10	Recibe el reporte de los traslados.	Reporte	1
FIN				



5.1 DIAGRAMA DE FLUJO PARA SERVICIO DE SITRADIF.



 GOBIERNO MUNICIPAL <small>C. U. A. J. T. - A. N. C. / N. C. G. 2022-2024</small>	Manual de Procedimientos Coordinación de Salud SMDIF	Clave: CU.CM/MP.026/CSALDIF
		Año de actualización: 2023

VII. GLOSARIO DE TÉRMINOS

SITRADIF	Sistema de Transporte DIF o Sistema de Transporte Adaptado para personas con Discapacidad del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia.
SMDIF	Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia.