

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN MÉDICA DEL OPD SSMZ



Ciudad
de los niños



OPD SERVICIOS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE ZAPOPANServicios de
Salud del
Municipio de
Zapopan**Manual de Procedimientos de la Dirección Médica del OPD Servicios de
Salud del Municipio de Zapopan**

Código:

OPDSSMZ-DM-P-001

Revisión:

1

Página:

1 de 40

INDICE

Sección	Descripción	Página
I	Introducción	2
II	Objetivo general	3
III	Objetivos específicos	3
IV	Fundamento Jurídico	4
V	Inventario de procedimientos	7
VI	Descripción narrativa, flujo y anexo de los procedimientos	8
VII	Glosario de términos y siglas	38
VIII	Firmas	39
IX	Autorización	40

OPD SERVICIOS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN					
 Servicios de Salud del Municipio de Zapopan	Manual de Procedimientos de la Dirección Médica del OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan				
Código:	OPDSSMZ-DM-P-001	Revisión:	1	Página:	2 de 40

I. INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene como propósito ser una guía rápida y específica que incluya la operación y desarrollo de las actividades de la Dirección Médica del OPD SMZ constituyéndose, en este sentido, en un instrumento de apoyo y mejora institucional.

Los procedimientos incluyen en forma ordenada y secuencial las operaciones a seguir para las actividades laborales, motivando con ello un buen desarrollo administrativo y dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento Organizacional del Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud del Municipio de Zapopan, Jalisco.

El alcance de este manual permite integrar las atribuciones y las funciones de la Dirección Médica en la gestión general del OPD SSMZ, a través de planear, organizar, dirigir, supervisar y evaluar el funcionamiento eficaz, eficiente y efectivo de los servicios de salud que se brindan en el Hospital General de Zapopan y en las Unidades de Atención Médica Cruz Verde, así como las actividades de atención médica prehospitalaria coadyuvando, con todo lo anterior, al cumplimiento de las atribuciones de la Dirección General del Organismo y en beneficio de la atención al paciente y la comunidad.

Es importante señalar que este documento está sujeto a actualización en la medida en la que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la normatividad establecida, en la estructura orgánica, o bien, en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo.

OPD SERVICIOS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN					
 Servicios de Salud del Municipio de Zapopan	Manual de Procedimientos de la Dirección Médica del OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan				
	Código:	OPDSSMZ-DM-P-001	Revisión:	1	Página:

II. OBJETIVO GENERAL

Describir las actividades cotidianas de la Dirección Médica del OPD SSMZ, a fin de conocer de forma cronológica y detallada las actividades que deben seguirse para el cumplimiento de sus atribuciones y funciones reglamentarias.

III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir los procedimientos.
- Mostrar en forma ordenada y secuencial las actividades que se desarrollan dentro de un procedimiento, haciendo referencia a otros documentos utilizados en la realización de las actividades institucionales.
- Ser apoyo para la implementación de los métodos y técnicas de trabajo que deben seguirse para la realización de las actividades.
- Determinar responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de las actividades.
- Apoyar en la inducción, en el adiestramiento y capacitación del personal.
- Otorgar al servidor público una visión integral de sus funciones con la descripción de los procedimientos, así como con las interrelaciones de éstos con otras unidades de trabajo para la realización de las funciones asignadas.

OPD SERVICIOS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN					
 Servicios de Salud del Municipio de Zapopan	Manual de Procedimientos de la Dirección Médica del OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan				
Código:	OPDSSMZ-DM-P-001	Revisión:	1	Página:	4 de 40

IV. FUNDAMENTO JURÍDICO

El ordenamiento jurídico que sustenta la elaboración del presente manual de procedimientos es el siguiente:

A. Reglamento Organizacional del Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud del Municipio de Zapopan, Jalisco.

TÍTULO ÚNICO

CAPÍTULO I

De La Competencia Y Organización

Artículo 3. “El presente Reglamento se crea...

En su estructura orgánica quedando como sigue:

- I. Junta de Gobierno.
- II. Dirección General...
- III. Dirección Jurídica...
- IV. Órgano Interno de Control...
- V. Dirección Administrativa...
- VI. **Dirección Médica:**
 - a) Dirección del Hospital General:
 - A. Subdirecciones Médicas del Hospital General;
 - B. Jefatura de la División de Cirugía;
 - C. Jefatura de la División de Pediatría;
 - D. Jefatura de la División de Ginecobstetricia; y
 - E. Jefatura de la División de Medicina Interna.
 - F. Coordinación de Odontología; y
 - G. Coordinación de Nutrición Clínica y Cocina General.
 - b) Dirección de Unidades de Atención Médica:
 - A. Subdirecciones de las Unidades de Atención Médica; y
 - B. Coordinación de Servicios Pre Hospitalarios.
 - c) Jefatura de Calidad;
 - d) Jefatura de Enfermería:
 - A. Subjefatura de Enfermería del Hospital General y de cada una de las Unidades de Atención Médica; y

OPD SERVICIOS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN					
 Servicios de Salud del Municipio de Zapopan	Manual de Procedimientos de la Dirección Médica del OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan				
Código:	OPDSSMZ-DM-P-001	Revisión:	1	Página:	5 de 40

B. Subjefatura de Enseñanza de Enfermería.

e) Jefatura de Enseñanza e Investigación;

f) Jefatura de Trabajo Social;

A. Supervisoras de Trabajo Social de cada una de las Unidades de Atención Médica.

g) Jefatura de Medicina Preventiva y Epidemiología”.

CAPÍTULO XIII

De La Dirección Médica

Artículo 72. “La Dirección Médica es la autoridad de mayor jerarquía dentro de la estructura médica del Organismo, y es responsable de que los servicios de salud sean prestados con calidad, prontitud, dignidad y ética profesional”.

Artículo 73. “Los servicios de la Dirección Médica se integran por las áreas contenidas en el artículo 3 del presente Reglamento.

La Dirección Médica contará con la asesoría de los Comités Consultivos previstos en el presente Reglamento y tendrá competencia para:

- I. Cumplir con las disposiciones emanadas de las áreas administrativas competentes del Organismo;
- II. Presentar con la periodicidad debida a las áreas competentes del Organismo los programas, presupuestos, informes de actividades, y la demás documentación e información que le sea requerida;
- III. Proponer a las áreas competentes del Organismo los candidatos a integrar los Comités Hospitalarios respectivos;
- IV. Dirigir el funcionamiento del Hospital General y las Unidades de Atención Médica conforme a las disposiciones aplicables;
- V. Apoyar en el área de su competencia las actividades de enseñanza e investigación;
- VI. Proponer las modificaciones que considere necesarias al presente Reglamento;

OPD SERVICIOS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN



Servicios de
Salud del
Municipio de
Zapopan

**Manual de Procedimientos de la Dirección Médica del OPD Servicios de
Salud del Municipio de Zapopan**

Código:

OPDSSMZ-DM-P-001

Revisión:

1

Página:

6 de 40

- VII.** Adoptar e implementar las medidas y protocolos necesarias para el debido funcionamiento del Hospital General y las Unidades de Atención Médica con apego a las disposiciones aplicables;
- VIII.** Coadyuvar con el Órgano Interno de Control para que los usuarios y/o sus representantes presenten sus quejas, reclamaciones y sugerencias relacionadas con la prestación de los servicios; y
- IX.** Las demás que le confieran las disposiciones aplicables”.

OPD SERVICIOS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN
Manual de Procedimientos de la Dirección Médica del OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan

Código:

OPDSSMZ-DM-P-001

Revisión:

1

Página:

7 de 40

V. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS**INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN MÉDICA DEL OPD SSMZ**

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	PÁGINA
DM-P-01	Cumplir con las disposiciones emanadas de las áreas administrativas competentes del Organismo.	8
DM-P-02	Presentar con la periodicidad debida a las áreas competentes del Organismo los programas, presupuestos, informes de actividades, y la demás documentación e información que le sea requerida.	12
DM-P-03	Promover la constitución, coordinar y contribuir al cabal desempeño de los Comités Consultivos Hospitalarios.	16
DM-P-04	Proponer a las áreas competentes del Organismo los candidatos a integrar los Comités Hospitalarios respectivos.	19
DM-P-05	Dirigir el funcionamiento del Hospital General de Zapopan y las Unidades de Atención Médica conforme a las disposiciones aplicables.	22
DM-P-06	Apoyar en el área de su competencia las actividades de enseñanza e investigación.	26
DM-P-07	Proponer las modificaciones que considere necesarias al presente Reglamento Organizacional del Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud del Municipio de Zapopan, Jalisco.	30
DM-P-08	Adoptar e implementar las medidas y protocolos necesarios para el debido funcionamiento del Hospital General de Zapopan y las Unidades de Atención Médica con apego a las disposiciones aplicables.	32
DM-P-09	Coadyuvar con el Órgano Interno de Control para que los usuarios y/o sus representantes presenten sus quejas, reclamaciones y sugerencias relacionadas con la prestación de los servicios.	35

OPD SERVICIOS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN

	Manual de Procedimientos de la Dirección Médica del OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan				
	Código:	OPDSSMZ-DM-P-001	Revisión:	1	Página:

VI. DESCRIPCIÓN NARRATIVA, FLUJO Y ANEXO DE LOS PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia	OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan	Código:	DM-P-01
Dirección de Área:	Dirección Médica del OPD SSMZ	Fecha de Actualización:	28/02/2021
Unidad Departamental:	N/A	Fecha de Emisión:	28/04/2021
Nombre del Procedimiento:	Cumplir con las disposiciones emanadas de las áreas administrativas competentes del Organismo.	Versión:	01
Objetivo del Procedimiento:	Gestionar los servicios médicos del OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan, en base a la calidad y seguridad de la atención de los pacientes.		

DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
1. Conocer la normatividad, los reglamentos, las atribuciones y funciones de la Dirección Médica.	1.1 Resguardar y mantener en su dirección los documentos referentes.	Dirección Médica	N/A
	1.2 Se documentan los organigramas de las instituciones.		N/A
	1.3 En los documentos describen responsabilidades del gobierno de las instituciones.		N/A
2. Recibir y transmitir la información y comunicación de las autoridades del OPD SSMZ.	2.1 Asistir a las reuniones y juntas con autoridades del organismo.	Dirección Médica Dirección Administrativa	N/A
	2.2 Dar a conocer en un plazo no mayor de 48 horas posteriores a la recepción a través de oficios a las diferentes instancias a su cargo.		N/A
	2.3 Registrar acuse de recibido de las diferentes instancias.		N/A
3. Recibir la información y la comunicación de las comisiones permanentes y especiales del OPD SSMZ.	3.1. Trasmisión en tiempo y forma a las direcciones, las alternativas de solución de los estudios, dictámenes y proyectos asignados a las comisiones permanentes y especiales.	Dirección Médica Dirección del HGZ Dirección de UAM Comisiones	N/A
	3.2 Establecer en conjunto con quien presida las comisiones, el seguimiento de los acuerdos.		N/A

OPD SERVICIOS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN



Manual de Procedimientos de la Dirección Médica del OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan

Código:

OPDSSMZ-DM-P-001

Revisión:

1

Página:

9 de 40

DATOS DE MAPEO

Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
4. Dar a conocer las atribuciones, funciones y responsabilidades de las Direcciones, Subdirecciones de las Unidades Cruz Verde, Jefaturas y Coordinaciones.	4.1 Se describen a través de documentos las responsabilidades de las personas titulares de las Direcciones, Subdirecciones, Jefaturas y Coordinaciones de los servicios del OPD.	Dirección Médica Dirección HGZ Dirección UAM Subdirecciones Unidades Cruz Verde Jefaturas Coordinaciones	N/A
	4.2 Se entregan por escrito las atribuciones y funciones de cada Dirección, Subdirección, Jefaturas y Coordinaciones.		N/A
	4.3. Recibir por escrito los acuses de recibido.		N/A
5. Tener reuniones periódicas con las personas titulares de las Direcciones, Subdirecciones, Jefaturas y Coordinaciones.	5.1. Reuniones quincenales con las personas titulares de las Direcciones, Subdirecciones, Jefaturas y Coordinaciones.	Dirección Médica Dirección HGZ Dirección UAM Subdirecciones Unidades Cruz Verde Jefaturas Coordinaciones	N/A
	5.2. Comunicación permanente mediante medios electrónicos, teléfono y documentos.		N/A
6. Evaluar y controlar los servicios otorgados en el Hospital General de Zapopan y las Unidades de Atención Médica Cruz Verde.	6.1. Distribución y asignación de programas, roles y otorgamiento de responsabilidades del Hospital General de Zapopan y las Unidades de Atención Médica Cruz Verde.	Dirección Médica Dirección HGZ Dirección UAM Subdirecciones Unidades Cruz Verde Jefaturas Coordinaciones	N/A
	6.2 Las responsabilidades y rendición de cuentas se describen en los Manuales de Funcionamiento correspondientes a las Direcciones, Subdirecciones, Jefaturas y Coordinaciones.		N/A
	6.3 Revisión periódica de productividad, calidad y servicio de la atención, a través de los indicadores establecidos.		N/A
7. Informe de resultados.	7.1. Integración de indicadores.	Dirección Médica Dirección HGZ Dirección UAM Subdirecciones Unidades Cruz Verde Jefaturas Coordinaciones	N/A
	7.2. Entrega de informes de resultados.		N/A
	7.3 Evaluar cumplimiento de las disposiciones de áreas administrativas.		N/A
TERMINA PROCEDIMIENTO			

OPD SERVICIOS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE ZAPOPANServicios de
Salud del
Municipio de
Zapopan**Manual de Procedimientos de la Dirección Médica del OPD Servicios de
Salud del Municipio de Zapopan**

Código:

OPDSSMZ-DM-P-001

Revisión:

1

Página:

10 de 40

Políticas:**Internas:**

- La Dirección Médica es la responsable del procedimiento y mantenerlo actualizado.
- Las actividades se realizarán de acuerdo a la misión y los valores del OPD SSMZ.
- Participar en las reuniones de la Junta de Gobierno, Consejo de Administración y de los diversos Consejos Técnicos Consultivos del OPD SSMZ, así como de los Comités Consultivos Hospitalarios de las Unidades de Atención Médica.
- Revisar la documentación oficial del OPD SSMZ.
- Trasmirir los acuerdos y disposiciones de la Junta de Gobierno, Consejo de Administración y de los diversos Comités del OPD SSMZ, a las personas titulares de las Direcciones, Subdirecciones, Jefaturas y Coordinaciones.

Externas:

- Cumplir con los ordenamientos legales vigentes y aplicables en la materia.

Producto(s) final(es):

- Documento con atribuciones, funciones y responsabilidades por área.
- Informes de resultados.
- Minutas de reuniones de trabajo.

Trámite/Trámite Ciudadano:

N/A



Manual de Procedimientos de la Dirección Médica del OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan

Código:

OPDSSMZ-DM-P-001

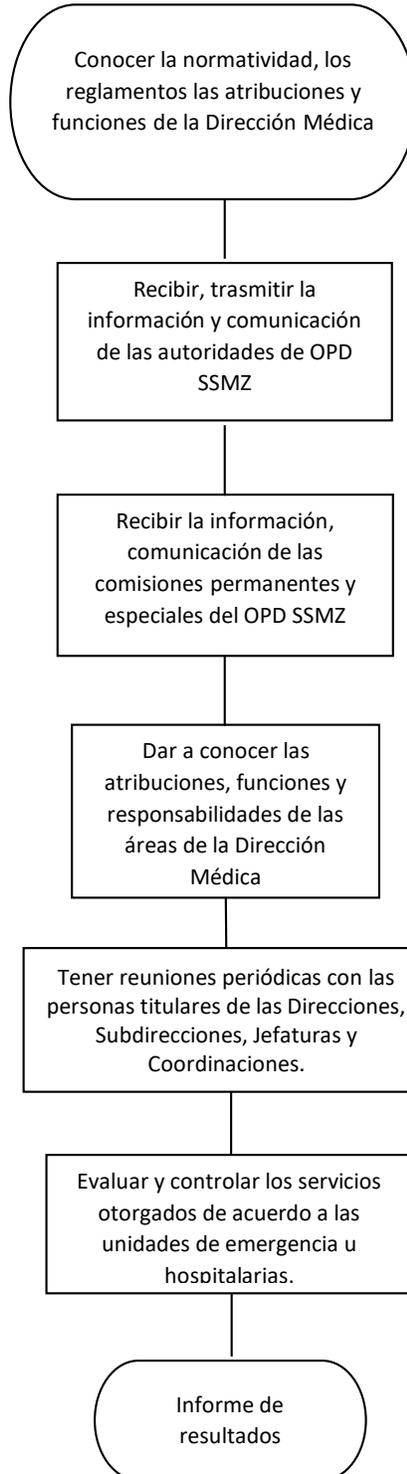
Revisión:

1

Página:

11 de 40

FLUJO



OPD SERVICIOS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN

	Manual de Procedimientos de la Dirección Médica del OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan				
	Código:	OPDSSMZ-DM-P-001	Revisión:	1	Página:

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia	OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan	Código:	DM-P-02
Dirección de Área:	Dirección Médica del OPD SSMZ	Fecha de Actualización:	28/02/2021
Unidad Departamental:	N/A	Fecha de Emisión:	28/04/2021
Nombre del Procedimiento:	Presentar con la periodicidad debida a las áreas competentes del Organismo los programas, presupuestos, informes de actividades, y la demás documentación e información que le sea requerida	Versión:	01
Objetivo del Procedimiento:	Presentar la información correspondiente para su registro y evaluación de resultados de acuerdo al Plan de Trabajo		

DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
1. Integrar los planes, programas, presupuestos y estados financieros del Hospital General de Zapopan y de las Unidades de Atención Médica Cruz Verde.	1.1 Solicitar a las Direcciones, Subdirecciones, Jefaturas de Departamento y Coordinaciones la información de los planes, programas y presupuestos, a más tardar el 15 de septiembre de cada año, manteniendo en la Dirección General del OPD SSMZ los documentos referentes.	Dirección Médica Dirección Administrativa Dirección del HGZ Dirección de la UAM	N/A
	1.2. Recibir la información en el formato establecido.	Subdirecciones de Unidades Cruz Verde	N/A
	1.3. Revisión de la información para visto bueno.	Jefaturas	N/A
	1.4. Enviar la información recibida a la Dirección General y Dirección Administrativa, para su aprobación.	Coordinaciones	N/A
	1.5. Resguardar la información recibida.		
2. Conocer el Plan Municipal de Desarrollo en los ejes de salud.	2.1 Integrar la información del Plan Municipal de Desarrollo en lo concerniente a los Servicios de Salud del Municipio de Zapopan, en los ejes correspondientes.	Dirección Médica	N/A
3. Integrar los conceptos referentes del Plan Nacional y Estatal de Salud.	3.1. Conocer e integrar los temas específicos para los servicios de salud que corresponden al Plan Nacional de Salud y Plan Estatal de Salud.	Dirección Médica Dirección del HGZ Dirección de UAM	N/A
4. Integrar el Programa de Trabajo Anual de la Dirección Médica.	4.1 Elaborar el Programa de Trabajo que incluya antecedentes, metas, objetivos, estrategias, acciones, presupuesto y cronograma.	Dirección Médica Dirección del HGZ	N/A
	4.2. Alinear los objetivos estratégicos del Programa con los titulares de las áreas de la Dirección Médica.		N/A

OPD SERVICIOS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN



Manual de Procedimientos de la Dirección Médica del OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan

Código:

OPDSSMZ-DM-P-001

Revisión:

1

Página:

13 de 40

DATOS DE MAPEO

Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
5. Coadyuvar en la elaboración de la planeación estratégica de los servicios médicos del Hospital General de Zapopan y de las Unidades de Atención Médica Cruz Verde.	5.1 Solicitar en tiempo y forma a los titulares de las áreas a cargo de la Dirección Médica, sus planeaciones estratégicas en los formatos establecidos.	Dirección Médica Dirección del HGZ Dirección de UAM Subdirecciones Unidades Cruz Verdes Jefaturas Coordinaciones	N/A
	5.2 Integrar los objetivos estratégicos de las áreas, en los formatos correspondientes.		N/A
	5.3 Establecer el calendario para la medición de resultados.		N/A
6. Participar en la planeación operativa de los servicios médicos del Hospital General y de las Unidades de Atención Médica Cruz Verde.	6.1. Solicitar en tiempo y forma a los titulares de las áreas a cargo de la Dirección Médica, sus planeaciones operativas en los formatos establecidos.	Dirección Médica Dirección del HGZ Dirección de UAM Subdirecciones Unidades Cruz Verdes Jefaturas Coordinaciones	N/A
	6.2 Integrar los objetivos operativos de las áreas, en los formatos correspondientes.		N/A
	6.3 Establecer el calendario para la medición de resultados.		N/A
7. Entregar el Programa Anual de Trabajo de la Dirección Médica e Informes de Actividades	7.4. Entregar a la Dirección General del OPD SSMZ el Programa Anual para su revisión y autorización.	Dirección Médica	N/A
	7.5 Elaborar informes de actividades cuatrimestrales y presentarlos a la Junta de Gobierno.		N/A
TERMINA PROCEDIMIENTO			

OPD SERVICIOS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN



Manual de Procedimientos de la Dirección Médica del OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan

Código:

OPDSSMZ-DM-P-001

Revisión:

1

Página:

14 de 40

Políticas:

Internas:

- Estar en permanente vinculación con la Dirección General, Dirección Administrativa, Dirección Jurídica y Órgano Interno de Control del OPD SSMZ.
- Involucrar a las diversas áreas que conforman la Dirección Médica.
- Participar en las reuniones de la Junta de Gobierno, Consejo de Administración y de los diversos Comités Técnicos Consultivos del OPD SSMZ, así como de los Comités Consultivos Hospitalarios de las Unidades de Atención Médica.
- Vincular los acuerdos y decisiones con el personal a su cargo.
- Los servicios se deben de coordinar e integrar de manera multidisciplinaria, para la correcta atención de los pacientes.

Externas:

- Cumplir con los ordenamientos legales vigentes y aplicables en la materia.

Producto(s) final(es):

- Programa de Trabajo Anual de la Dirección Médica
- Informes de Actividades Cuatrimestrales.

Trámite/Trámite Ciudadano:

N/A



Manual de Procedimientos de la Dirección Médica del OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan

Código:

OPDSSMZ-DM-P-001

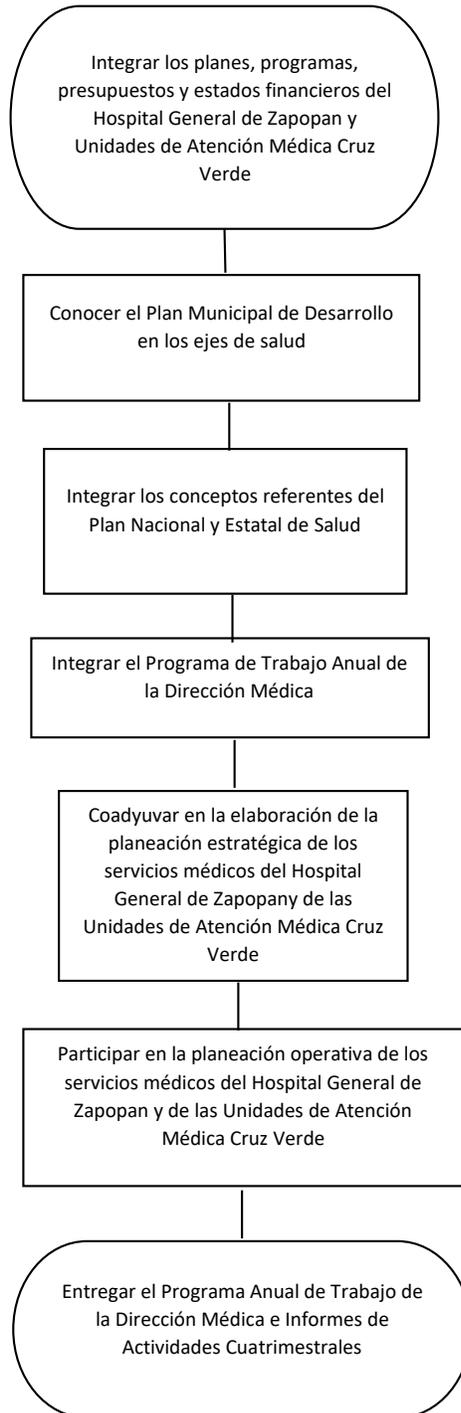
Revisión:

1

Página:

15 de 40

FLUJO



OPD SERVICIOS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN



Manual de Procedimientos de la Dirección Médica del OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan

Código:	OPDSSMZ-DM-P-001	Revisión:	1	Página:	16 de 40
----------------	------------------	------------------	---	----------------	----------

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia	OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan	Código:	DM-P-03
Dirección de Área:	Dirección Médica del OPD SSMZ	Fecha de Actualización:	29/03/2021
Unidad Departamental:	N/A	Fecha de Emisión:	28/04/2021
Nombre del Procedimiento:	Promover la constitución, coordinar y contribuir al cabal desempeño de los Comités Consultivos Hospitalarios (CCH).	Versión:	01
Objetivo del Procedimiento:	Incrementar la capacidad funcional y resolutive de la Dirección General del Organismo y de las Unidades de Atención Médica (HGZ y Cruz Verde), por medio del impulso y coordinación de organismos de consulta, asesoría y apoyo, que finalmente contribuyan a mejorar los servicios de salud que se prestan.		

DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
1. Recopilación de información sobre los Comités Consultivos Hospitalarios.	1.1 Solicitar información a los titulares de las Unidades de Atención Médica (HGZ y Cruz Verde), en cuanto la estructura, funciones, integrantes y resultados de los diversos CCH vigentes.	Dirección Médica Dirección HGZ Dirección de UAM	N/A
	1.2 Efectuar un análisis inicial e integral por UAM, detectando desviaciones y planteando oportunidades de mejora.		N/A
2. Evaluación integral de los Comités Consultivos Hospitalarios.	2.1 Llevar a cabo reuniones de trabajo para la revisión y análisis del desempeño de los CCH por Unidad de Atención Médica; detectar desviaciones, proponer alternativas de solución y propuestas de mejora.	Dirección Médica Dirección de UAM Subdirecciones Médicas Jefaturas División Coordinaciones	N/A
	2.2 Evaluar el desempeño del Secretario Técnico de cada CCH y, en su caso, considerar su sustitución.		N/A
3. Identificación de necesidades de asesoría técnica y de apoyo material.	3.1. Solicitar a los titulares de las Unidades de Atención Médica, una relación de necesidades de asesoría técnica para el mejor desempeño de los CCH, así como de eventuales apoyos materiales.	Dirección Médica Dirección HGZ Dirección de UAM	N/A
	3.2. Gestionar en las áreas correspondientes del Organismo, el otorgamiento de las asesorías solicitadas por los CCH.		N/A

OPD SERVICIOS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN



Manual de Procedimientos de la Dirección Médica del OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan

Código:

OPDSSMZ-DM-P-001

Revisión:

1

Página:

17 de 40

DATOS DE MAPEO

Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
4. Vigilancia del funcionamiento eficaz y efectivo de los CCH.	4.1. Presidir en la medida de las posibilidades, las reuniones de trabajo de los CCH. En su defecto, apoyarse en los titulares de la Dirección del HGZ y de la Dirección de UAM.	Dirección Médica Dirección HGZ Dirección de UAM	N/A
	4.2. Analizar las minutas y, en caso de dudas, solicitar al Secretario Técnico del CCH en cuestión, se aclaren.		N/A
	4.3. Solicitar a los titulares de las Unidades de Atención Médica, un reporte bimensual del desempeño de los CCH, que incluya un análisis del porcentaje de cumplimiento de acuerdos suscritos por Comité.		N/A
TERMINA PROCEDIMIENTO			

Políticas:

Internas:

- La persona titular de la Dirección Médica es responsable de impulsar, o en su caso, fortalecer, el funcionamiento de los Comités Consultivos Hospitalarios en la Unidades de Atención Médica.
- El titular de Dirección Médica vigilará el buen funcionamiento de los Comités Consultivos Hospitalarios, rindiendo un informe periódico a la Dirección General.
- Las áreas sustantivas del Organismo apoyarán incondicionalmente a la Dirección Médica, en cuanto al buen desempeño de los Comités Consultivos Hospitalarios y del Patronato.

Externas:

- Cumplir con los ordenamientos legales vigentes y aplicables en la materia.

Producto(s) final(es):

- Actas de Instalación de Comités Consultivos Hospitalarios.
- Minutas de Reuniones de Trabajo de los Comités Consultivos Hospitalarios.
- Reportes periódicos del desempeño de los Comités Consultivos Hospitalarios.

Trámite/Trámite Ciudadano:

N/A



Manual de Procedimientos de la Dirección Médica del OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan

Código:

OPDSSMZ-DM-P-001

Revisión:

1

Página:

18 de 40

FLUJO



OPD SERVICIOS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN



Manual de Procedimientos de la Dirección Médica del OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan

Código:	OPDSSMZ-DM-P-001	Revisión:	1	Página:	19 de 40
----------------	------------------	------------------	---	----------------	----------

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL

CUADRO DE CONTROL

Dependencia	OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan	Código:	DM-P-04
Dirección de Área:	Dirección Médica del OPD SSMZ	Fecha de Actualización:	28/02/2021
Unidad Departamental:	N/A	Fecha de Emisión:	28/04/2021
Nombre del Procedimiento:	Proponer a las áreas competentes del Organismo los candidatos a integrar los Comités Consultivos Hospitalarios respectivos.	Versión:	01
Objetivo del Procedimiento:	Contribuir al funcionamiento óptimo de los Comités Hospitalarios, a través de la selección y propuesta de personas altamente profesionales, con experiencia y comprometidos con el objetivo y la misión de los comités.		

DATOS DE MAPEO

Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
1. Definir los Comités necesarios para la efectiva y eficaz operación del HGZ y de las Unidades de Atención Médica Cruz Verde.	1.3 Organizar y celebrar reuniones de trabajo para la revisión y análisis de los Comités Consultivos Hospitalarios vigentes, y proponer modificaciones a su estructura.	Dirección Médica Dirección del HGZ Dirección de UAM Subdirecciones Unidades Cruz Verdes Jefaturas Coordinaciones	N/A
	1.4 Considerar los lineamientos del proceso de certificación y acreditación hospitalaria dictados por el Consejo de Salubridad General y la Dirección General de Calidad y Educación en Salud de la SS federal.		
2. Delinear las actividades de los diversos Comités.	2.3 Llevar a cabo reuniones de trabajo para la revisión y análisis de los objetivos y actividades actuales de los Comités Consultivos Hospitalarios y proponer modificaciones.	Dirección Médica Dirección del HGZ Dirección de UAM Subdirecciones Unidades Cruz Verdes Jefaturas Coordinaciones	N/A
	2.4 Considerar los lineamientos del proceso de certificación y acreditación hospitalaria dictados por el Consejo de Salubridad General y la Dirección General de Calidad y Educación en Salud de la SS federal.		N/A
3. Especificar el perfil idóneo de los integrantes de los diversos Comités	3.3. Realizar reuniones de trabajo para la revisión y análisis de los perfiles actuales de los integrantes de los Comités Consultivos Hospitalarios, y proponer modificaciones.	Dirección Médica Dirección del HGZ Dirección de UAM Subdirecciones Unidades Cruz Verdes Jefaturas Coordinaciones	N/A
	3.4. Considerar los lineamientos del proceso de certificación y acreditación hospitalaria dictados por el Consejo de Salubridad General y la Dirección General de Calidad y Educación en Salud de la Secretaría de Salud federal.		N/A

OPD SERVICIOS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN



Manual de Procedimientos de la Dirección Médica del OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan

Código:

OPDSSMZ-DM-P-001

Revisión:

1

Página:

20 de 40

DATOS DE MAPEO

Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
4. Seleccionar a los integrantes idóneos de los Comités y proponerlos a la Dirección General del organismo.	4.1. Analizar la currícula, trayectoria y desempeño de potenciales candidatos a integrar los Comités Consultivos Hospitalarios, en función del perfil por puesto predefinido.	Dirección Médica Dirección del HGZ Dirección de UAM	N/A
	4.2. Presentar la propuesta de integrantes a la Dirección General para su aprobación. TERMINA PROCEDIMIENTO	Subdirecciones Unidades Cruz Verdes Jefaturas Coordinaciones	N/A

Políticas:

Internas:

- Los Comités Consultivos Hospitalarios deben conformarse por personal de base del OPD SSMZ.
- Los candidatos deben de tener por lo menos 3 años de antigüedad en el OPD SSMZ y en la Unidad de Atención Médica.
- Los Comités Consultivos Hospitalarios deben quedar integrados de manera multidisciplinaria.
- Remoción de los integrantes cuando exista causa fundada, o bien, cuando acabe su gestión.

Externas:

- Cumplir con los ordenamientos legales vigentes y aplicables en la materia.

Producto(s) final(es):

- Propuestas de integrantes de los Comités Consultivos Hospitalarios por cada Unidad de Atención Médica Cruz Verde, y del HGZ.

Trámite/Trámite Ciudadano:

N/A



**Manual de Procedimientos de la Dirección Médica del OPD Servicios de
Salud del Municipio de Zapopan**

Código:

OPDSSMZ-DM-P-001

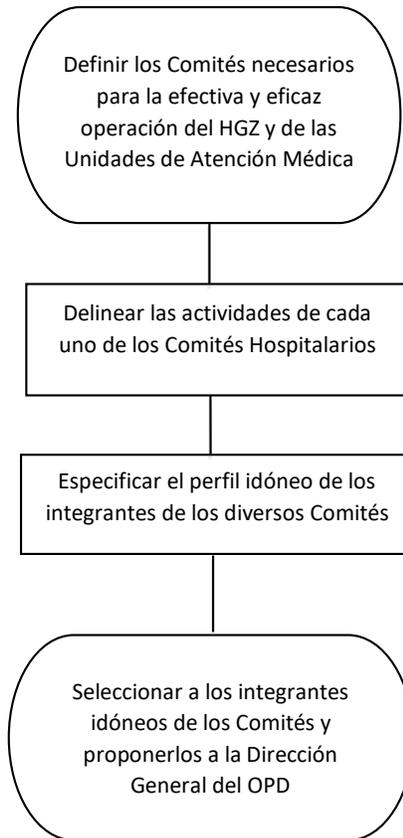
Revisión:

1

Página:

21 de 40

FLUJO



OPD SERVICIOS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN

	Manual de Procedimientos de la Dirección Médica del OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan				
	Código:	OPDSSMZ-DM-P-001	Revisión:	1	Página:

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia	OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan	Código:	DM-P-05
Dirección de Área:	Dirección Médica del OPD SSMZ	Fecha de Actualización:	28/02/2021
Unidad Departamental:	N/A	Fecha de Emisión:	28/04/2021
Nombre del Procedimiento:	Dirigir el funcionamiento del Hospital General y las Unidades de Atención Médica, conforme a las disposiciones aplicables.	Versión:	01
Objetivo del Procedimiento:	Proveer servicios de salud con calidad y oportunidad a la población que busca atención médica, conforme a las Leyes, Reglamentos y Normas aplicables.		

DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
1. Determinar las responsabilidades de las áreas que conforman la Dirección Médica.	1.1 Definir el organigrama de la Dirección Médica, así como de cada una de las áreas que la conforman.	Dirección Médica Dirección	N/A
	1.2 Describir las atribuciones, funciones y responsabilidades de cada una de las áreas definidas.	Administrativa Dirección del HGZ	N/A
	1.3 Analizar y aprobar los perfiles de puesto.	Dirección UAM Subdirecciones	N/A
	1.4 Documentar y fundamentar los nombramientos de los responsables de los diversos puestos o cargos.	Unidades Cruz Verde	N/A
	1.5 Entregar por escrito los nombramientos, con sus respectivas atribuciones, funciones y responsabilidades.	Jefaturas Coordinaciones	N/A
2. Diseñar los programas de cada área basados en calidad y seguridad, así como de la atención multidisciplinaria.	2.1 Redactar los programas en función de los planos arquitectónicos, programas médicos, principales motivos de demanda y tipo de servicios que se ofrecen, en caso de las Unidades de Atención Médica.	Dirección Médica Dirección del HGZ Dirección de UAM	N/A
	2.2 Redactar los programas en función de las actividades que se desarrollan, así como de los recursos humanos y materiales con que se cuenta, en el caso de Jefaturas de Departamento y Coordinaciones.	Subdirecciones Unidades Cruz Verdes Jefaturas Coordinaciones	N/A
3. Definir normativas éticas y legales de atención y protección de los pacientes/familiares y sus derechos.	3.1. Emitir directrices y políticas de los servicios.	Dirección Médica	N/A
	3.2. Participando en la elaboración de los Códigos de Ética del Hospital General de Zapopan y las Unidades de Atención Médica Cruz Verde.	Dirección del HGZ Dirección de UAM	N/A
	3.3. Conocer y difundir los derechos de los pacientes y familiares.	Subdirecciones Unidades Cruz Verdes Jefaturas	N/A
	3.4. Mantener la privacidad y confidencialidad de los pacientes.	Coordinaciones	N/A

OPD SERVICIOS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN



Manual de Procedimientos de la Dirección Médica del OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan

Código:

OPDSSMZ-DM-P-001

Revisión:

1

Página:

23 de 40

DATOS DE MAPEO

Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
4. Participar en programas estandarizados de selección y desarrollo de personal.	4.1. Analizar la descripción de puestos en base a calificaciones y competencias laborales.	Dirección Médica Dirección	N/A
	4.2. Coadyuvar en la definición de las actividades y responsabilidades de las personas calificadas a su cargo.	Administrativa Dirección HGZ Dirección UAM	N/A
	4.3. Detección de necesidades de capacitación del personal.	Subdirecciones Unidades Cruz Verdes	N/A
	4.4. Promover el desarrollo profesional y humano del personal en base a las necesidades de las áreas o servicios, y a las expectativas del personal.	Jefaturas Coordinaciones Jefatura Enseñanza e Investigación	N/A
5. Verificar que se realicen en tiempo y forma los procedimientos establecidos, en las diversas áreas que conforman la Dirección Médica.	5.1. Programar las revisiones de los servicios en coordinación con sus titulares.	Dirección Médica Dirección del HGZ	N/A
	5.2. Elaborar reportes de los resultados de las revisiones.	Dirección de UAM Subdirecciones Unidades Cruz	N/A
	5.3. Dar seguimiento de las desviaciones detectadas y, en su caso, resolverlas.	Verdes Jefaturas Coordinaciones	N/A
6. Evaluar y controlar los servicios otorgados, de acuerdo para a las funciones que fueron contratados.	6.1. Realizar reuniones periódicas con los titulares de las áreas que conforman la Dirección Médica.	Dirección Médica Dirección del HGZ	N/A
	6.2. Solicitar periódicamente informes de actividades a las áreas que integran la Dirección Médica, incluso, a las empresas a las que se subrogan servicios.	Dirección de UAM Subdirecciones Unidades Cruz	N/A
	6.3. Monitoreo de la productividad y calidad de los servicios prestados, a través de indicadores preestablecidos.	Verdes Jefaturas Coordinaciones	N/A
7. Informes de resultados.	7.1. Integración de indicadores.	Dirección Médica	N/A
	7.2. Entrega de informes de resultados en formato establecido.	Dirección del HGZ	N/A
	7.3. Proponer medidas necesarias para mejorar los servicios.	Dirección de UAM	N/A
	7.4. Enviar por escrito a los titulares de las áreas las medidas necesarias, para su implementación.	Subdirecciones Unidades Cruz Verdes Jefaturas Coordinaciones	N/A
TERMINA PROCEDIMIENTO			

OPD SERVICIOS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN



Manual de Procedimientos de la Dirección Médica del OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan

Código:

OPDSSMZ-DM-P-001

Revisión:

1

Página:

24 de 40

Políticas:

Internas:

- Estar en permanente vinculación con la Dirección General, Dirección Administrativa, Dirección Jurídica y Órgano Interno de Control del OPD SSMZ.
- Involucrar a las diversas áreas que conforman la Dirección Médica.
- Participar en las reuniones de la Junta de Gobierno, Consejo de Administración y de los diversos Comités Técnicos Consultivos del OPD SSMZ, así como de los Comités Consultivos Hospitalarios de las Unidades de Atención Médica.
- Vincular los acuerdos y decisiones con el personal a su cargo.
- Los servicios se deben de coordinar e integrar de manera multidisciplinaria, para la correcta atención de los pacientes.

Externas:

- Cumplir con los ordenamientos legales vigentes y aplicables en la materia.

Producto(s) final(es):

- Programas de Trabajo Anual de las áreas que conforman la Dirección Médica.
- Códigos de Ética
- Informes de Actividades mensuales.

Trámite/Trámite Ciudadano:

N/A



Manual de Procedimientos de la Dirección Médica del OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan

Código:

OPDSSMZ-DM-P-001

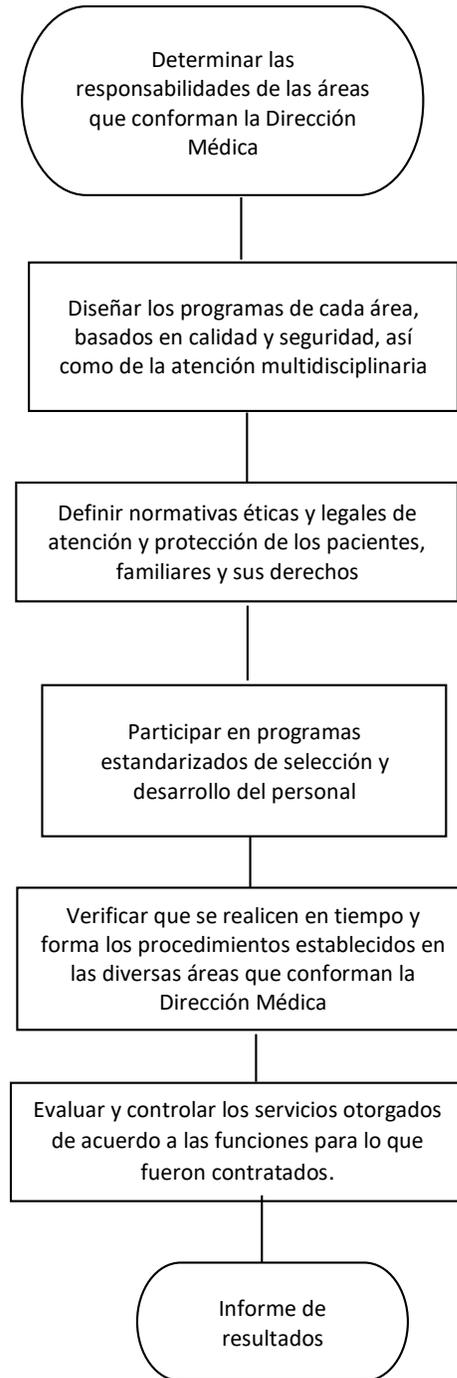
Revisión:

1

Página:

25 de 40

FLUJO



OPD SERVICIOS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN

	Manual de Procedimientos de la Dirección Médica del OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan				
	Código:	OPDSSMZ-DM-P-001	Revisión:	1	Página:

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia	OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan	Código:	DM-P-06
Dirección de Área:	Dirección Médica del OPD SSMZ	Fecha de Actualización:	28/02/2021
Unidad Departamental:	N/A	Fecha de Emisión:	28/04/2021
Nombre del Procedimiento:	Apoyar en el área de su competencia las actividades de enseñanza e investigación.	Versión:	01
Objetivo del Procedimiento:	Incrementar la calidad de la atención médica que se brinda en el HGZ y en las Unidad de Atención Médica Cruz Verde, por medio del desarrollo profesional del personal de salud y administrativo del OPD SSMZ, así como de personal en formación.		

DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
1. Identificar elementos facilitadores para la enseñanza e investigación, en el HGZ y las Unidades de Atención Médica Cruz Verde.	1.1 Realizar un análisis FODA del Departamento de Enseñanza e Investigación del OPD SSMZ.	Dirección Médica Dirección del HGZ Dirección UAM Subdirecciones Unidades Cruz Verde Jefatura Enseñanza e Investigación	N/A
	1.2 Identificar personal de salud y administrativo del OPD SSMZ, con formación docente y/o habilidades pedagógicas, así como preparación y experiencia en el campo de la investigación.		N/A
	1.3 Identificar espacios idóneos para la práctica de la enseñanza en el HGZ y Unidades de Atención Médica Cruz Verde.		N/A
	1.4 Actualizar el inventario de recursos materiales (equipo y mobiliario), así como del acervo bibliográfico (electrónico y en documentos), para la práctica de docencia e investigación.		N/A
2. Detectar necesidades de enseñanza e investigación en el HGZ y las Unidades de Atención Médica Cruz Verde.	2.1 Realizar análisis diagnóstico de necesidades de enseñanza e investigación.	Dirección del HGZ Dirección de UAM Subdirecciones Unidades Cruz Verdes Jefaturas Coordinaciones	N/A
	2.2 Indagar necesidades de capacitación por parte del HGZ y las Unidades de Atención Médica Cruz Verde.		N/A
3. Conocer los programas de la Jefatura de Enseñanza e Investigación.	3.5. Actualizar los programas académicos de pregrado (Médico Interno de Pregrado, Médico Pasante en Servicio Social y Enfermera en Servicio Social, entre otros), y de postgrado por especialidad, tanto de instituciones públicas (UDG y UAG), o privadas (UVM, UNIVER, Cuauhtémoc, etc.)	Dirección Médica Jefatura Enseñanza e Investigación	N/A

OPD SERVICIOS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN



Manual de Procedimientos de la Dirección Médica del OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan

Código:

OPDSSMZ-DM-P-001

Revisión:

1

Página:

27 de 40

DATOS DE MAPEO

Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
4. Participar en la integración de los programas de enseñanza e investigación del HGZ y Unidades de Atención Médica Cruz Verde.	4.1 Elaborar e integrar en coordinación con la Jefatura de Enseñanza e Investigación, los programas académicos y de investigación del HGZ y de las Unidades de Atención Médica Cruz Verde, alineándolos a los objetivos estratégicos sobre los temas prioritarios.	Dirección Médica Dirección del HGZ Dirección de UAM Subdirecciones Unidades Cruz Verdes Jefaturas Coordinaciones	N/A
	4.2 Integrar los informes y resultados.	Jefatura Enseñanza e Investigación	N/A
5. Apoyar los programas de enseñanza de investigación.	5.1 Gestionar e instrumentar en conjunto con las autoridades correspondientes, los apoyos administrativos (humanos, materiales, financieros y legales), necesarios para el eficaz y efectivo desarrollo de los programas académicos y de investigación.	Dirección Médica Dirección Administrativa Dirección Jurídica Dirección HGZ Dirección UAM	N/A
	5.2. Capacitar a los líderes médicos, de enfermería y demás procesionales de la salud, en los conceptos de mejora de la calidad, con el propósito de participar activamente en el proceso.	Subdirecciones Unidades Cruz Verdes Jefaturas Coordinaciones	N/A
6. Favorecer la implementación de la biblioteca documental, electrónica, digital y virtual.	6.1. Apoyar la gestión de los recursos humanos, físicos, materiales, financieros y legales, indispensables para la implementación de los diferentes tipos de bibliotecas.	Dirección Médica Dirección Administrativa Dirección Jurídica Órgano Interno de Control	N/A
	6.2. Vigilar la aplicación de los recursos gestionados, así como del funcionamiento eficaz y eficiente de los diferentes tipos de bibliotecas.	Dirección HGZ Dirección UAM Subdirecciones Cruz Verdes Jefatura Enseñanza e Investigación	N/A
7. Evaluar los resultados de los programas que se desarrollan	7.1 En conjunto con los responsables de cada área, integrar los resultados para su evaluación.	Dirección Médica Dirección del HGZ Dirección de UAM	N/A
	7.2. Emitir informes a las áreas correspondientes, planteando alternativas de solución para aquellos resultados no favorables. TERMINA PROCEDIMIENTO	Subdirecciones Unidades Cruz Verdes Jefaturas Coordinaciones	N/A

OPD SERVICIOS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN



Manual de Procedimientos de la Dirección Médica del OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan

Código:

OPDSSMZ-DM-P-001

Revisión:

1

Página:

28 de 40

Políticas:

Internas:

- Es responsabilidad de los titulares de las áreas, detectar necesidades de enseñanza e investigación.
- Participar activamente en la elaboración de los programas de capacitación en el HGZ y las Unidades de Atención Médica Cruz Verde.
- Acordar con los titulares de las áreas, las estrategias anuales de enseñanza e investigación.

Externas:

- Cumplir con los ordenamientos legales vigentes y aplicables en la materia.

Producto(s) final(es):

- Análisis FODA de la Jefatura de Enseñanza e Investigación.
- Relación de personal con formación y/o capacidades para la enseñanza y la investigación.
- Inventario de recursos físicos, materiales y bibliográficos para la práctica docente.
- Diagnóstico de necesidades de capacitación e investigación, por Unidad de Atención Médica.
- Relación de Programas de Enseñanza e Investigación de pregrado y postgrado.

Trámite/Trámite Ciudadano:

N/A



Manual de Procedimientos de la Dirección Médica del OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan

Código:

OPDSSMZ-DM-P-001

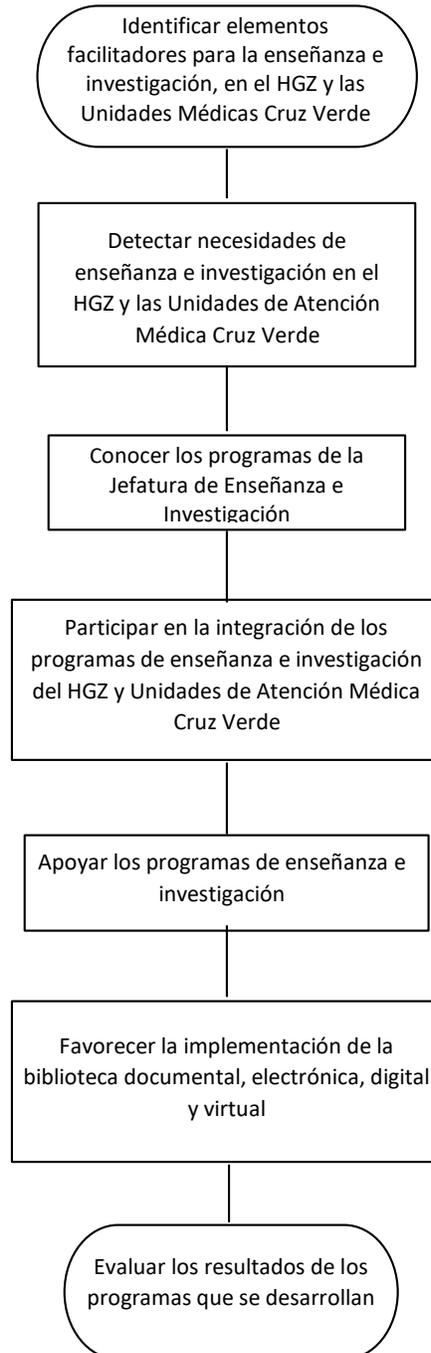
Revisión:

1

Página:

29 de 40

FLUJO



OPD SERVICIOS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN

	Manual de Procedimientos de la Dirección Médica del OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan				
	Código:	OPDSSMZ-DM-P-001	Revisión:	1	Página:

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia	OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan.	Código:	DM-P-07
Dirección de Área:	Dirección Médica del OPD SSMZ	Fecha de Actualización:	28/02/2021
Unidad Departamental:	N/A	Fecha de Emisión:	28/04/2021
Nombre del Procedimiento:	Proponer las modificaciones que considere necesarias al Reglamento Organizacional del Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud del Municipio de Zapopan, Jalisco.	Versión:	01
Objetivo del Procedimiento:	Actualizar los aspectos conceptuales y funcionales señalados en el Reglamento Organizacional del Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud del Municipio de Zapopan, Jalisco, relativos a la Dirección Médica y sus áreas de responsabilidad.		

DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
1. Analizar el Reglamento Organizacional del OPD SSMZ, haciendo énfasis en lo relativo a la Dirección Médica y sus áreas de responsabilidad.	1.1 Revisar anualmente el Reglamento Organizacional del OPD SSMZ.	Dirección Médica	N/A
	1.2 Plantear una serie de modificaciones al Reglamento Organizacional del OPD SSMZ, desde la óptica de la Dirección Médica.		
2. Recabar información de las diversas áreas que conforman la Dirección Médica.	2.1 Organizar y celebrar reuniones de trabajo para la revisión y análisis del Reglamento Organizacional del OPD SSMZ.	Dirección Médica Dirección del HGZ Dirección de UAM Subdirecciones Unidades Cruz Verdes Jefaturas Coordinaciones	N/A
	2.2 Proponer modificaciones debidamente motivadas y fundamentadas.		N/A
3. Validar las propuestas de modificación, y remitirlas a la Comisión de Normas y Procedimientos.	3.5. Consultar con la Dirección Jurídica, Dirección Administrativa y Órgano Interno de Control del OPD SSMZ, las propuestas de modificación.	Dirección Médica Dirección Jurídica Órgano Interno de Control Comisión de Normas y Procedimientos	N/A
	3.6. Remitirlas en tiempo y forma las propuestas a la Comisión de Normas y Procedimientos del OPD SSMZ.		N/A
TERMINA PROCEDIMIENTO			

OPD SERVICIOS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN



Manual de Procedimientos de la Dirección Médica del OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan

Código:

OPDSSMZ-DM-P-001

Revisión:

1

Página:

31 de 40

Políticas:

Internas:

- Revisar anualmente el Reglamento Organizacional del Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud del Municipio de Zapopan, Jalisco.
- Integrar información de las áreas que conforman la Dirección Médica.

Externas:

- Cumplir con los ordenamientos legales vigentes y aplicables en la materia.

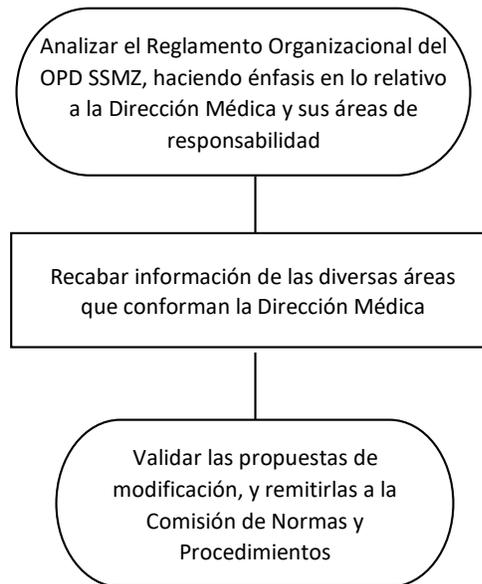
Producto(s) final(es):

- Propuestas para modificar el Reglamento Organizacional del OPD SSMZ
- Reglamento Organizacional del OPD SSMZ modificado, validado por la Junta de Gobierno y publicado en la Gaceta Municipal.

Trámite/Trámite Ciudadano:

N/A

FLUJO



OPD SERVICIOS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN

	Manual de Procedimientos de la Dirección Médica del OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan				
	Código:	OPDSSMZ-DM-P-001	Revisión:	1	Página:

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia	OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan	Código:	DM-P-08
Dirección de Área:	Dirección Médica del OPD SSMZ	Fecha de Actualización:	28/02/2021
Unidad Departamental:	N/A	Fecha de Emisión:	28/04/2021
Nombre del Procedimiento:	Adoptar e implementar las medidas y protocolos necesarios para el debido funcionamiento del Hospital General de Zapopan y las Unidades de Atención Médica con apego a las disposiciones aplicables.	Versión:	01
Objetivo del Procedimiento:	Conocer, supervisar y evaluar las actividades de atención a la salud que se proporciona en los diferentes servicios, departamentos y áreas del Hospital General de Zapopan y las Unidades de Atención Médica.		

DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
1. Programar visitas a los servicios, departamentos y áreas del HGZ y de las Unidades de Atención Médica.	1.1 Realizar las visitas de supervisión programada de acuerdo a turno, en las que deberá estar presente el responsable del servicio, departamento u área sujeta de supervisión, así como el titular de la Unidad de Atención Médica correspondiente	Dirección Médica	N/A
	2. Diseñar listas de verificación y determinar evidencias documentales.	2.1 Aplicar las listas de verificación.	Dirección Médica
3. Detectar desviaciones de acuerdo a lo establecido en el Programa de Trabajo y Manual de Procedimientos.	2.2 Solicitar las evidencias documentales y analizarlas.		
	3.1. Indagar la gravedad y las posibles causas de las desviaciones encontradas.	Dirección Médica Dirección del HGZ Dirección de UAM Subdirecciones Unidades Cruz Verdes Jefaturas Coordinaciones	N/A
	3.2. Plantear conjuntamente con los titulares de las Unidades de Atención Médica, los responsables del servicio, departamento o área posibles soluciones, o bien, formular una oportunidad de mejora.		N/A
3.3. Establecer acuerdos y señalarlos en minuta simple.	N/A		

OPD SERVICIOS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN



Manual de Procedimientos de la Dirección Médica del OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan

Código:

OPDSSMZ-DM-P-001

Revisión:

1

Página:

33 de 40

DATOS DE MAPEO

Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
4. Seguimiento de los acuerdos.	4.1 Organizar reuniones periódicas con la participación de los titulares de las Unidades de Atención Médica, los responsables del servicio, departamento o área.	Dirección Médica Dirección del HGZ Dirección de UAM Subdirecciones Unidades Cruz Verdes Jefaturas Coordinaciones	N/A
	4.2. Evaluar el grado de cumplimiento de los acuerdos suscritos.		N/A
5. Entrega recepción de pendientes en curso, entre servicios o guardia.	5.2. Protocolo de entrega recepción de Subdirecciones Médicas y Coordinaciones, manteniendo la confidencialidad requerida y basada en ordenamientos legales.	Dirección Médica Dirección del HGZ Dirección de UAM Subdirecciones Unidades Cruz Verdes Coordinaciones	N/A
6. Integración de resultados.	6.1. Registro diario de resultados y detección oportuna de desviaciones.	Dirección Médica Dirección del HGZ Dirección de UAM Subdirecciones Unidades Cruz Verdes Jefaturas Coordinaciones	N/A
	6.2. Presentación de resultados, desviaciones detectadas y acciones correctivas implementas.		N/A
TERMINA PROCEDIMIENTO			

Políticas:

Internas:

- Realizar semanalmente visitas a las Unidades de Atención Médica.
- Elaborar registros a través de listas de verificación.
- Formular informes de las desviaciones detectadas y comunicarlas a las autoridades correspondientes.
- Integrar informes para la Junta de Gobierno.

Externas:

- Cumplir con los ordenamientos legales vigentes y aplicables en la materia.

Producto(s) final(es):

- Programa de visitas.
- Listas de verificación.
- Minutas con acuerdos suscritos.
- Minutas de reuniones para el seguimiento de los acuerdos.

Trámite/Trámite Ciudadano:

N/A



Manual de Procedimientos de la Dirección Médica del OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan

Código:

OPDSSMZ-DM-P-001

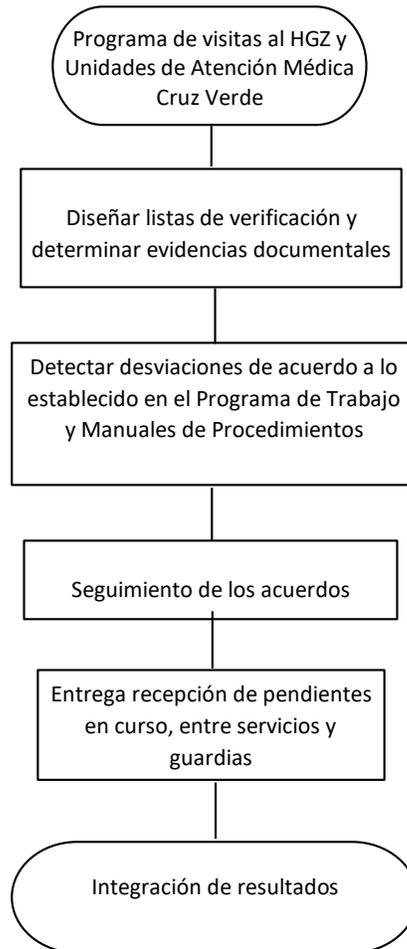
Revisión:

1

Página:

34 de 40

FLUJO



OPD SERVICIOS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN

	Manual de Procedimientos de la Dirección Médica del OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan				
	Código:	OPDSSMZ-DM-P-001	Revisión:	1	Página:

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dependencia	OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan.	Código:	DM-P-09
Dirección de Área:	Dirección Médica del OPD SSMZ	Fecha de Actualización:	28/02/2021
Unidad Departamental:	N/A	Fecha de Emisión:	28/04/2021
Nombre del Procedimiento:	Coadyuvar con el Órgano Interno de Control para que los usuarios y/o sus representantes presenten sus quejas, reclamaciones y sugerencias relacionadas con la prestación de los servicios.	Versión:	01
Objetivo del Procedimiento:	Atender de manera expedita las quejas, reclamaciones y sugerencias por los servicios médicos recibidos en el Hospital General de Zapopan y las Unidades de Atención Médica Cruz Verde.		

DATOS DE MAPEO			
Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
1. Inventario de manuales de atención de quejas, reclamaciones y sugerencias.	1.1 Integrar información de inventario de manuales existentes, revisados, vigentes y actualizados.	Dirección Médica Jefatura de Calidad Jefatura de Trabajo Social	N/A
2. Definir los manuales que deben elaborarse o actualizarse.	2.1 Elaborar o actualizar los manuales de quejas, reclamaciones y sugerencias, de acuerdo a la revisión de necesidades.		N/A
3. Elaboración de manuales con enfoque de mejora continua y seguridad del paciente.	3.1. Capacitar al personal para la correcta elaboración de los manuales, bajo los lineamientos de calidad y seguridad del paciente e incluyendo la manera precisa de como instruir a los pacientes y sus familias, en la formulación de las quejas, reclamaciones y sugerencias.	Dirección Médica Dirección HGZ Dirección UAM Subdirecciones Cruz Verdes Jefatura de Calidad Jefatura de Trabajo Social	N/A
4. Analizar las causas de las quejas, reclamaciones y sugerencias, para su debida atención y seguimiento.	4.1 Determinar los factores y circunstancias determinantes de las quejas, reclamaciones y sugerencias.	Dirección Médica Dirección HGZ Dirección UAM Subdirecciones Cruz Verdes Jefatura de Calidad Jefatura de Trabajo Social	N/A
	4.2 Plantear solución a las quejas, reclamaciones y sugerencias, comunicando la resolución al paciente y/o familiar que la formuló.		N/A
	4.3 Efectuar seguimiento a las medidas implementadas y determinantes de las quejas, reclamaciones y sugerencias.		N/A

OPD SERVICIOS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN



Manual de Procedimientos de la Dirección Médica del OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan

Código:	OPDSSMZ-DM-P-001	Revisión:	1	Página:	36 de 40
---------	------------------	-----------	---	---------	----------

DATOS DE MAPEO

Etapa	Descripción de la actividad	Área	Sistema
5. Integración de resultados y elaboración de reporte para las áreas involucradas.	5.1 Documentar las circunstancias, causas, atención y solución de cada una de las quejas.	Dirección Médica Dirección HGZ Dirección UAM Subdirecciones Cruz Verdes Jefatura de Calidad Jefatura de Trabajo Social	N/A
	5.2 Elaborar reportes y remitirlos a las direcciones involucradas y al Órgano Interno de Control.		N/A
	5.3 Proponer y, en su caso, implementar políticas de mejora.		N/A
TERMINA PROCEDIMIENTO			

Políticas:	<p>Internas:</p> <ul style="list-style-type: none"> La atención en primera instancia debe ser por parte de Trabajo Social. En caso de que la queja, reclamación o sugerencia se haya formulado por escrito y canalizada por los buzones, la Jefatura de Calidad dará atención conforme al procedimiento establecido. Los manuales se revisan cada año y se actualizan según sea el caso. <p>Externas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cumplir con los ordenamientos legales vigentes y aplicables en la materia.
Producto(s) final(es):	<ul style="list-style-type: none"> Manuales de atención de quejas, reclamaciones y sugerencias. Reportes de atención de quejas, reclamaciones y sugerencias.
Trámite/Trámite Ciudadano:	N/A



**Manual de Procedimientos de la Dirección Médica del OPD Servicios de
Salud del Municipio de Zapopan**

Código:

OPDSSMZ-DM-P-001

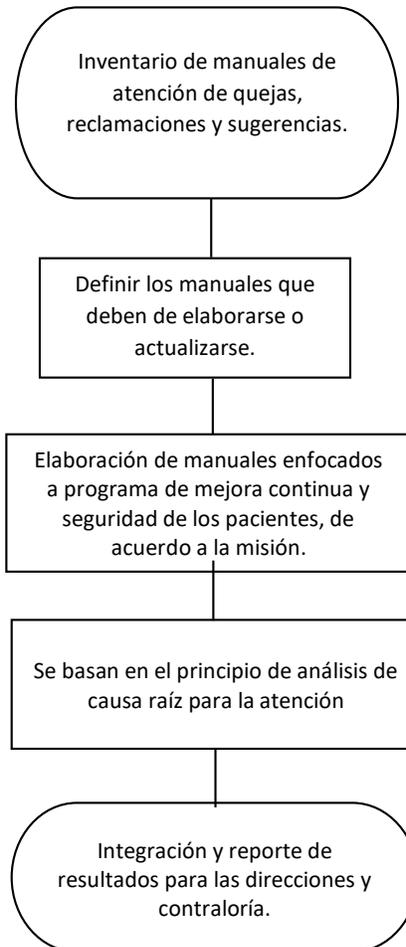
Revisión:

1

Página:

37 de 40

FLUJO



OPD SERVICIOS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN					
 Servicios de Salud del Municipio de Zapopan	Manual de Procedimientos de la Dirección Médica del OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan				
	Código:	OPDSSMZ-DM-P-001	Revisión:	1	Página:

VII. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y SIGLAS

Comisiones: Son las sesiones permanentes y/o especiales que realiza el Consejo de Administración General para atender las necesidades del OPD SSMZ.

Comité Consultivo Hospitalario: Órgano de carácter técnico consultivo de asesoramiento, que coadyuva al eficaz y efectivo funcionamiento y organización de los servicios que presta una unidad médica.

Coordinación. Unidad administrativa orientada a la utilización eficiente de los recursos materiales, financieros y humanos en la prestación de un servicio médico específico. Para el caso del Hospital General de Zapopan existen dos Coordinaciones: a) Odontología; b) Nutrición Clínica y Cocina General.

Indicador: Una medida utilizada para determinar, en el tiempo, el desempeño de funciones, procesos y resultados de una organización.

Junta de Gobierno. Máximo Órgano de Gobierno del Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud del Municipio de Zapopan, Jalisco.

Jefaturas de División. Unidad administrativa orientada a la utilización eficiente de los recursos materiales, financieros y humanos en la prestación de un servicio médico específico. Para el caso del Hospital General de Zapopan existen cuatro Jefaturas de División: Ginecobstetricia, Medicina Interna, Cirugía y Pediatría.

Organismo: Se refiere al Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud del Municipio de Zapopan, Jal.

Planeación Estratégica: Es el proceso a través del cual se declara la visión y la misión del Hospital, analizando la situación interna y externa; se establecen los objetivos generales y se formulan las estrategias y planes estratégicos necesarios para alcanzar los objetivos.

Planeación Operativa: Es el proceso a través del cual se aplican los medios específicos que deben ser utilizados para llevar a cabo los planes de acción para alcanzar los objetivos, metas o resultados específicos.

Unidades de Atención Médica: Son las instalaciones médicas denominadas “Cruz Verde” que el OPD SSMZ tiene para atender, primordialmente, las urgencias médico quirúrgicas.

HGZ: Hospital General de Zapopan.

OPD SSMZ: Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud del Municipio de Zapopan, Jalisco.

SS: Secretaría de Salud.

UAM: Unidades de Atención Médica.

OPD SERVICIOS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN



Manual de Procedimientos de la Dirección Médica del OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan

Código:	OPDSSMZ-DM-P-001	Revisión:	1	Página:	39 de 40
---------	------------------	-----------	---	---------	----------

VIII. FIRMAS

Formuló	Revisó	Validó Técnicamente
Fecha: 28/02/2021	Fecha: 31/03/2021	Fecha: 28/04/2021
Dr. Pedro Múzquiz Peña	Dr. Miguel Ricardo Ochoa Plascencia	Dr. Salvador García Uvence
Coordinador de Proyectos del OPD SSMZ	Director Médico del OPD SSMZ	Director General del OPD SSMZ

OPD SERVICIOS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE ZAPOPAN					
 Servicios de Salud del Municipio de Zapopan	Manual de Procedimientos de la Dirección Médica del OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan				
Código:	OPDSSMZ-DM-P-001	Revisión:	1	Página:	40 de 40

IX. AUTORIZACIÓN

Aprobado por unanimidad de votos por los integrantes de la Junta de Gobierno del Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud del Municipio de Zapopan, Jalisco, en la XVI sesión ordinaria, llevada a cabo con fecha 27 de julio de 2021.

Autorización

Mtra. Sandra Vizcaíno Meza
Presidenta de la Junta de Gobierno
del Organismo Público Descentralizado
Servicios de Salud del Municipio de Zapopan

Autorización

Dr. Salvador García Uvence
Secretario Técnico de la Junta de Gobierno
del Organismo Público Descentralizado
Servicios de Salud del Municipio de Zapopan

Elaboración

Dr. Miguel Ricardo Ochoa Plascencia
Director Médico del Organismo Público Descentralizado
Servicios de Salud del Municipio de Zapopan

La presente hoja corresponde a la autorización del Manual de Procedimientos de la Dirección Médica del OPD Servicios de Salud del Municipio de Zapopan, mismo que consta de cuarenta hojas escritas por su anverso.