

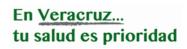
MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SECRETARÍA DE SALUD

Xalapa, Ver., noviembre de 2015

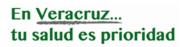


Manual General de Procedimientos de la Secretaría de Salud de Veracruz





Índice	
Presentación	1
Organigrama	3
Simbología	4
Descripción de Procedimientos	6
1 Desarrollo de Actividades de Apoyo para el C. Secretario.	7
2 Control y Programación de la Agenda del C. Secretario.	10
3 Respuesta a Solicitudes de Información en Asuntos de Salud	15
4 Registro e Integración de Carpeta de Compromisos Gubernamentales	19
5 Organización de Eventos Institucionales del Secretario de Salud.	23
6 Seguimiento de Solicitudes de Atención Médica.	26
7 Seguimiento de Compromisos Institucionales del Gabinete de Salud.	30
8 Integración del Informe de Labores e Informe de Gobierno de la Secretaría de Salud.	34
9 Representación del Secretario de Salud en Reuniones de Trabajo Convocadas por Organismos Vinculados a la Salud.	38
10 Desarrollo e Implementación de las Acciones de las Redes Sociales en Salud Materna y Perinatal.	41
Directorio	48
Firmas de Autorización	49





Presentación

La grandeza de nuestro Estado sólo podrá aprovecharse si somos capaces de construir de manera conjunta un plan sustentado en un desarrollo que incluya a todos y fortalezca nuestro capital humano, a nuestras familias y nuestros valores.

En este contexto el Plan Veracruzano de Desarrollo 2011-2016 establece el compromiso por alcanzar una sociedad más justa, que goce de servicios públicos de calidad y asegure la salud de todos los veracruzanos.

Es por ello que en este marco de compromiso social, la Secretaría de Salud del Estado de Veracruz, realizó adecuaciones a su organización, apegadas a los criterios básicos y fundamentales establecidos en el citado Plan.

Con el propósito permanente de extender la salud pública y la seguridad social a todos los veracruzanos. Se coordinan acciones entre los distintos organismos, hospitales, clínicas, centros de salud, sanatorios, dispensarios y clínicas móviles, que dan cobertura al territorio veracruzano para estar siempre cerca de la población que requiera sus servicios. Se han fortalecido, entre otros, los programas de medicina escolar y se favorece la atención médica a infantes, a pre-adolescentes y a las madres, que constituye uno de los retos en materia de cumplimiento a los objetivos del milenio.

Por lo anterior expuesto, se puede afirmar que mejorar los servicios de salud es uno de los mayores compromisos de esta Administración.

El objeto del presente Manual es contribuir a guiar y mejorar el desarrollo de los procedimientos de la Secretaría de Salud de Veracruz para que sean más ágiles, eficientes y transparentes, a través de la delimitación precisa de las operaciones y procedimientos que le corresponden a las áreas de esta Dependencia, siguiendo los criterios en materia de simplificación y desarrollo administrativo establecidos en la Metodología para la Elaboración de Manuales Administrativos emitida por la Contraloría General.

El presente Manual se integra con los apartados que a continuación se citan:



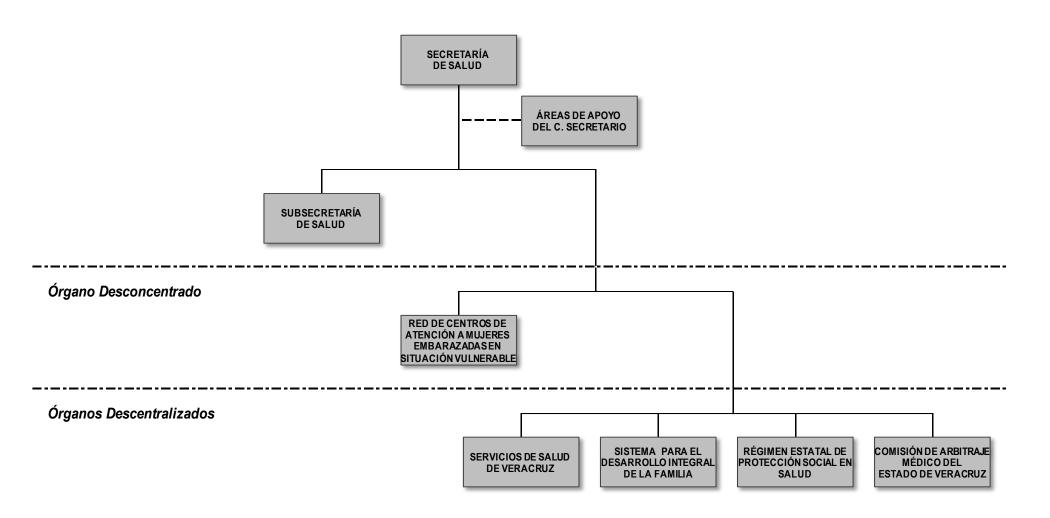


- Organigrama General.- Cumple con lo estipulado en el Capítulo I, Artículo 3 del Reglamento Interior de la Secretaría de Salud de Veracruz, donde se relacionan las Unidades Administrativas con que cuenta la institución para el desempeño de sus funciones.
- Simbología ANSI: Es la simbología sugerida por el American National Standard Institute (ANSI) para el desarrollo de los Diagramas de Flujo.
- Descripción de Procedimientos: Se presenta en tres columnas, la primera señala al responsable de su ejecución, la segunda el número de actividad y la tercera, la actividad que se desarrolla.
- *Diagrama de Flujo:* Es la representación gráfica de un procedimiento, el cual refleja el desarrollo de las actividades, indicando a los responsables de su ejecución.
- *Directorio:* Menciona el nombre del puesto y del titular de las diversas áreas que integran las Unidades Administrativas.
- Firmas de Autorización: Se registran las firmas autógrafas de los Titulares de la Secretaría y Subsecretaría de Salud de Veracruz.

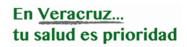


En Veracruz... tu salud es prioridad Manual General de Procedimientos

ORGANIGRAMA

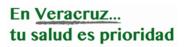






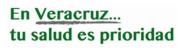
	Simbología
	Terminal Indica el inicio del procedimiento y el final del mismo.
	Operación Representa la ejecución de una actividad operativa o acciones a realizar con excepción de decisiones o alternativas.
\Diamond	Decisión y/o alternativa Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos o alternativas (preguntas o verificación de condiciones).
	Documento Representa cualquier tipo de documento que se utilice, reciba, se genere o salga del procedimiento, los cuales pueden identificarse anotando en el interior del símbolo la clave o nombre correspondiente; así como el número de copias.
	Archivo definitivo Indica que se guarda un documento en forma permanente. Se usa generalmente combinado con el símbolo "Documento" y se le pueden agregar en su interior las siguientes instrucciones: A Alfabético N Numérico C Cronológico
	Archivo Provisional Indica que el documento se guarda en forma eventual o provisional. Se rige por las mismas condiciones del archivo permanente.
	Conector Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.
	Conector de página Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
$\uparrow \longrightarrow \downarrow$	Dirección de flujo o Líneas de unión Conecta los símbolos señalando el orden en que deben realizarse las distintas operaciones.
	Preparación o Conector de procedimiento Indica conexión del procedimiento con otro que se realiza de principio a fin para poder continuar con el descrito.
//	Pasa el tiempo Representa una interrupción del proceso.





	Sistema Informático Indica el uso de un sistema informático en el procedimiento.
	Efectivo o Cheque Representa el efectivo o cheque que se reciba, genere o salga del procedimiento
//	Aclaración Se utiliza para hacer una aclaración correspondiente a una actividad del procedimiento.
	Dirección de flujo de actividades simultáneas Conecta los símbolos señalando el orden simultáneo de dos o más actividades que se desarrollan en diferente dirección de flujo.
0	Disco compacto Representa la acción de respaldar la información generada en el procedimiento en una unidad de lectura óptica.
	Objeto Es la representación gráfica de un objeto tangible descrito dentro del procedimiento.





DESCRIPCIONES DE PROCEDIMIENTOS	



Procedimiento

Nombre: Desarrollo de Actividades de Apoyo para el C. Secretario

Objetivo: Coadyuvar al desarrollo de las actividades cotidianas del titular de la

Secretaría de Salud.

Frecuencia: Diario

Normas

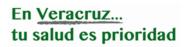
Sólo se realizarán actividades de apoyo por instrucciones del C. Secretario.

Toda representación en reuniones de trabajo, foros, comités o comisiones especiales deberá instruirse por el Secretario de Salud.

En todos los casos de asistencia a un evento como representante de la Secretaría, se deberá elaborar un informe por escrito del desarrollo de éste.

El Secretario Particular deberá dar prioridad a todos los trabajos, seguimientos, informes y elaboración de documentos solicitados por el C. Secretario.

Fee	cha	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización		
Julio 2015	Noviembre 2015	Subsecretaría de Salud	Secretaría de Salud

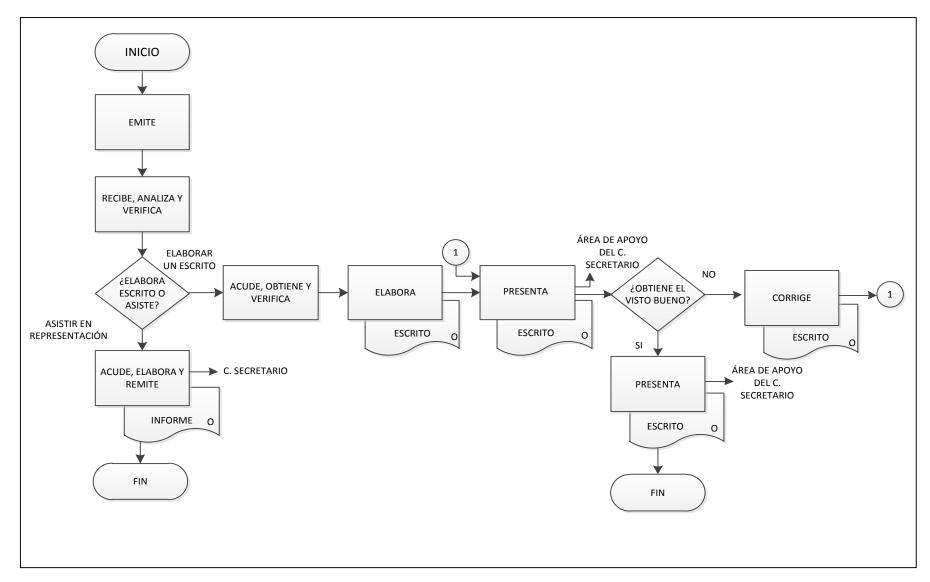




Área	Actividad	Descripción
Secretario de Salud	1	Emite instrucción de apoyo para la realización de algún trabajo o Asistencia como representante de la Secretaría de Salud.
Secretario Particular	2	Recibe instrucción, analiza y verifica la mejor opción para realizar la actividad.
		¿Debe elaborar algún escrito (oficio, informe, presentación, discurso, etc.) o Asistir en representación del Secretario de Salud para realizar la encomienda?
	2A	En caso de elaborar un escrito: Acude a las fuentes adecuadas, obtiene y analiza información sobre el asunto encomendado.
	2A.1	Elabora el escrito que dé respuesta a la solicitud recibida.
	2A.2	Presenta al Área de Apoyo del C. Secretario el escrito para su Visto Bueno y/o aportación al mismo.
		¿Obtiene el Visto Bueno del Área de Apoyo del C. Secretario?
		En caso de no obtener el Visto Bueno del Área de Apoyo del C. Secretario:
	2B	Corrige el escrito con las sugerencias realizadas por el Área de Apoyo del C. Secretario. Conecta con la actividad No. 2A.2
	2C	En caso de obtener el Visto Bueno del Área de Apoyo del C. Secretario: Presenta al Secretario de Salud el escrito para que le sirva de apoyo en la realización de su actividad. Fin.
	3	En caso de Asistir en representación de la Secretaría de Salud: Acude al lugar en tiempo y forma, con derecho a voz y no a voto.
	4	Elabora y remite al C. Secretario informe original del evento.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO.



NOMBRE DEL ÁREA RESPONSABLE: SECRETARIO PARTICULAR NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE APOYO PARA EL C. SECRETARIO





Procedimiento

Nombre: Control y Programación de la Agenda del C. Secretario

Objetivo: Administrar con orden y eficacia el tiempo del Secretario de Salud en los

asuntos de su competencia.

Frecuencia: Diario

Normas

El Secretario Particular debe asegurar el registro de las solicitudes de audiencia del Secretario de Salud por orden cronológico.

Se deben clasificar por orden de importancia las audiencias y asuntos que el Secretario de Salud debe atender de acuerdo a su competencia.

El Secretario Particular debe delegar audiencias y la atención de asuntos diversos a los Titulares de Área, sólo por instrucción del C. Secretario.

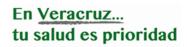
Debe turnar al área correspondiente en forma inmediata los asuntos relevantes que el Secretario de Salud deba atender en el ámbito de su responsabilidad.

Fee	cha	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización		
Julio 2015	Noviembre 2015	Subsecretaría de Salud	Secretaría de Salud





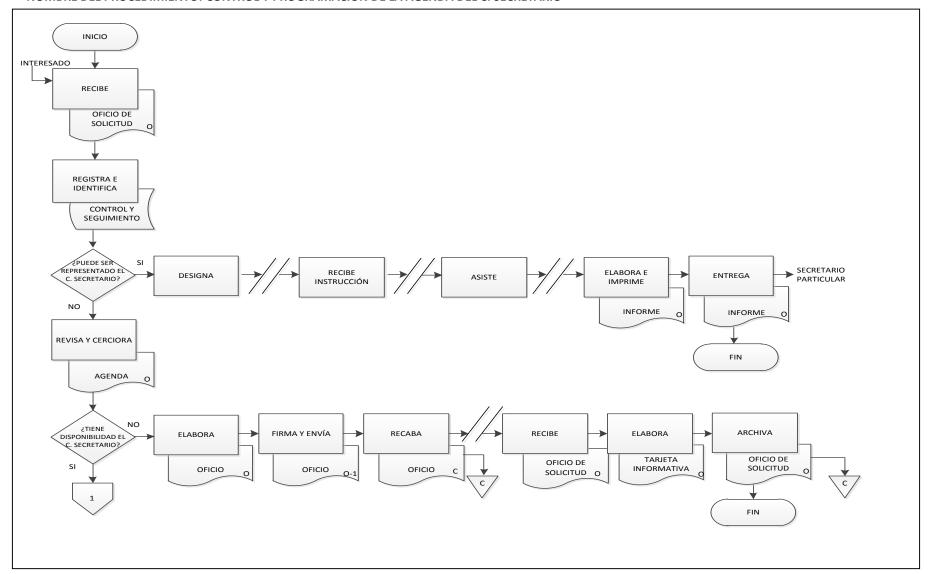
Área	Actividad	Descripción
Secretario Particular	1	Recibe del interesado Oficio de solicitud en original donde informan al Secretario de Salud que se presente a una audiencia o invitación a un evento.
	2	Registra la solicitud en el Sistema de control y seguimiento e identifica su prioridad y fecha.
		¿Es necesario que asista el C. Secretario o puede ser representado por un servidor público de la Dependencia?
		En caso que el C. Secretario pueda ser representado por un servidor público:
	2A	Designa, con previo acuerdo del Secretario de Salud, a un servidor público de la Dependencia de acuerdo a su área de competencia.
		Pasa el tiempo.
Servidor Público	2A.1	Recibe instrucción verbal o vía telefónica de la designación para que acuda a la audiencia o al evento en representación oficial del C. Secretario de Salud.
		Pasa el Tiempo
	2A.2	Asiste el Servidor Público asignado a la audiencia o al evento en representación oficial del C. Secretario de Salud.
		Pasa el Tiempo
	2A.3	Elabora e imprime el Informe en original sobre las acciones acordadas en las audiencias y/o pormenores del evento.
	2A.4	Entrega al Secretario Particular el Informe en original de manera personal y explica verbalmente los pormenores.
		Fin.
		En caso de que el C. Secretario no pueda ser representado por un servidor público:
Secretario Particular	3	Revisa la agenda del C. Secretario para cerciorar que tenga disponibilidad de tiempo en la fecha y hora solicitada.



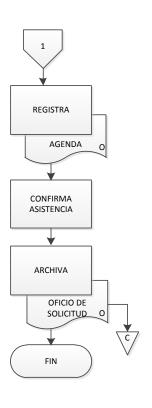


Área	Actividad	Descripción
Secretario		¿Tiene disponibilidad el C. Secretario?
Particular		En caso de no tener disponibilidad de tiempo:
	3A.1	Elabora Oficio en original, indicando la indisponibilidad de tiempo del C. Secretario y propone fechas y horarios para reprogramar, de ser posible, dicho compromiso.
	3A.2	Firma y envía Oficio en original y copia indicando la indisponibilidad de tiempo del C. Secretario.
	3A.3	Recaba sello de acuse de recibido en la copia del Oficio indicando la indisponibilidad de tiempo del C. Secretario y la archiva de manera cronológica temporal.
		Pasa el tiempo.
	3A.4	Recibe mediante Oficio de Solicitud en original de la confirmación de la fecha reprogramada.
	3A.5	Elabora Tarjeta Informativa en original para el C. Secretario de Salud indicándole de la confirmación de la fecha reprogramada para que acuda a la audiencia o al evento.
	3A.6	Archiva de manera cronológica definitiva el Oficio de Solicitud en original de la confirmación de la fecha reprogramada.
		Fin.
		En caso de tener disponibilidad de tiempo:
	4	Registra el compromiso en la fecha y hora señalada en el Oficio de Solicitud.
	5	Confirma vía telefónica la asistencia del C. Secretario de Salud en el lugar, fecha y hora prevista.
	6	Archiva de manera cronológica definitiva el Oficio de Solicitud en original.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL ÁREA RESPONSABLE: SECRETARIO PARTICULAR NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CONTROL Y PROGRAMACIÓN DE LA AGENDA DEL C. SECRETARIO



NOMBRE DEL ÁREA RESPONSABLE: SECRETARIO PARTICULAR NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CONTROL Y PROGRAMACIÓN DE LA AGENDA DEL C. SECRETARIO





Procedimiento

Nombre: Respuesta a Solicitudes de Información en Asuntos de Salud

Objetivo: Responder a las Solicitudes de información sobre asuntos de salud en tiempo

y forma, con el objeto de satisfacer los requerimientos que formulen los

particulares o las Instituciones a la Secretaría de Salud.

Frecuencia: Eventual

Normas

El Área de Apoyo del C. Secretario es la responsable de proporcionar información a las peticiones de las diversas Instituciones del sector público, privado y social así como de cualquier ciudadano sobre asuntos en Salud.

El Área de Apoyo del C. Secretario brinda información únicamente cuando se solicite de manera oficial y siempre y cuando la Solicitud de información no infrinja la Ley de Acceso a la Información Emitida por el Instituto Veracruzano de Acceso a la Información.

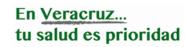
El Área de Apoyo del C. Secretario proporciona información por orden cronológico y por la prioridad de la información solicitada.

El Área de Apoyo del C. Secretario proporciona informaciones recurrentes de asuntos, documentos e instrucciones del Secretario de Salud a diversas instituciones del sector público, privado y social en temas relacionados con la salud.

Las solicitudes de información recibidas en la Oficina del C. Secretario deben quedar debidamente registradas en el sistema electrónico de control y gestión para su consulta en forma permanente para lo cual registrará los siguientes datos:

- Nombre del remitente
- No. Folio
- Fecha del documento
- Asunto

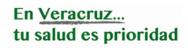
Fee	cha	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización		
Julio 2015	Noviembre 2015	Subsecretaría de Salud	Secretaría de Salud





Área	Actividad	Descripción
Área de Apoyo del C. Secretario	1	Recibe Solicitud original de información sobre asuntos en salud en original.
	2	Analiza la Solicitud de información y verifica que sea competencia de la Secretaría de Salud la emisión de respuesta.
		¿Es competencia de la Secretaría de Salud emitir la respuesta?
	2A	En caso de no ser competencia de la Secretaría de Salud: Elabora Oficio de respuesta al solicitante, indicando que su Solicitud no es procedente en la Secretaría de Salud.
	2A.1	Envía Oficio de respuesta al solicitante en original y copia para recabar acuse de recibido.
	2A.2	Archiva de manera cronológica definitiva el acuse de recibido del Oficio y la Solicitud en original.
		Fin.
	3	En caso de ser competencia de la Secretaría de Salud: Turna copia de la Solicitud al área interna correspondiente de la Secretaria de Salud competente que pueda dar respuesta.
		Pasa el tiempo
	4	Recibe y corrobora respuesta del área interna mediante Oficio original.
		¿Es apta la respuesta?
	4A	En caso de no ser apta la respuesta: Envía al área correspondiente de manera económica, observaciones, correcciones y/o sugerencias al Oficio de respuesta para su modificación.
		Continúa con la actividad No. 4
	5	En caso de ser apta la respuesta: Emite mediante Oficio en original y copia la respuesta a la persona o Institución solicitante.

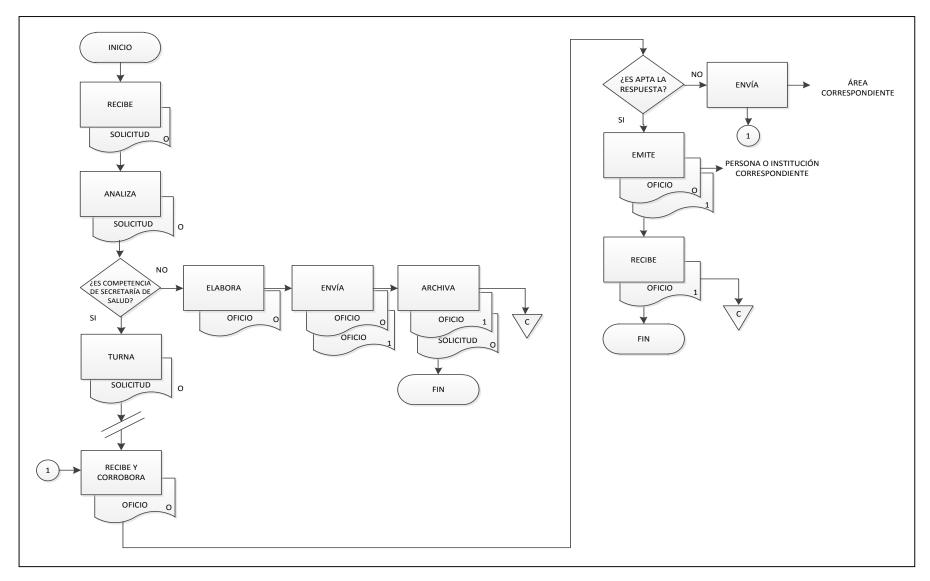




Área	Actividad	Descripción
Área de Apoyo del C. Secretario	6	Recibe en la copia del Oficio firma de acuse de recibido y archiva de manera permanente.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO.



NOMBRE DEL ÁREA RESPONSABLE: ÁREA DE APOYO DEL C. SECRETARIO NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: RESPUESTA A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN EN ASUNTOS DE SALUD





Procedimiento

Nombre: Registro e Integración de Carpeta de Compromisos Gubernamentales

Objetivo: Registrar e integrar los documentos con los compromisos gubernamentales del

Secretario de Salud así como organizar y delegar responsabilidades para que

se cumplan dichos compromisos.

Frecuencia: Eventual

Normas

El Área de Apoyo del C. Secretario es la responsable de aseverar el correcto registro y seguimiento de los Compromisos Gubernamentales.

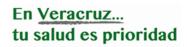
Los Compromisos Gubernamentales deben registrarse de manera inmediata en la Carpeta de Compromisos.

El expediente se integra por los Acuses de Recibido que firma y sella cada una de las áreas, donde se les informa sobre los compromisos que deben cumplir de acuerdo a la competencia de su área.

Fecha		Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización		
Julio 2015	Noviembre 2015	Subsecretaría de Salud	Secretaría de Salud



Área	Actividad	Descripción
Área de Apoyo del C. Secretario	1	Recibe Oficio y documentos de Compromisos Gubernamentales en original, registra en su sistema de correspondencia y turna mediante Oficio al Analista Especializado para su seguimiento.
	2	Recibe y clasifica los Compromisos Gubernamentales en la base de datos de seguimiento y control. Elabora Oficios en originales y Carpeta de compromisos por Áreas y turna al Área de Apoyo del C. Secretario para su aprobación.
	3	Recibe, revisa y da visto bueno de los Oficios .
		¿Procede Oficios y Carpeta de Compromisos para las Áreas?
	3A	En caso de que no Procedan los Oficios y Carpeta de Compromisos: Solicita mediante Oficio en original y copia a la Oficina de Gobierno, mayor información del compromiso gubernamental correspondiente.
	3A.1	Archiva de manera cronológica temporal los Documentos recibidos así como la copia del Oficio . Continúa con la actividad No. 1
	4	En caso de que Procedan los Oficios y Carpeta de Compromisos: Firma Oficios y Carpeta de Compromisos y remite al Analista Especializado para su entrega en las Áreas.
	5	Recibe acuses de recibido de los Oficios e integra expedientes. Pasa el tiempo.
	6	Recibe en original Informe de atención del compromiso por parte de las Áreas y en su caso el Reporte de avance o conclusión y los analiza.
		¿Cumplieron las Áreas con la Carpeta de Compromisos?
	6A	En caso que las Áreas no cumplan con la Carpeta de Compromisos: Elabora Oficio en original y carpeta de compromisos dirigido al Titular del área que no cumplió y turna al Área de Apoyo del C. Secretario para su aprobación.

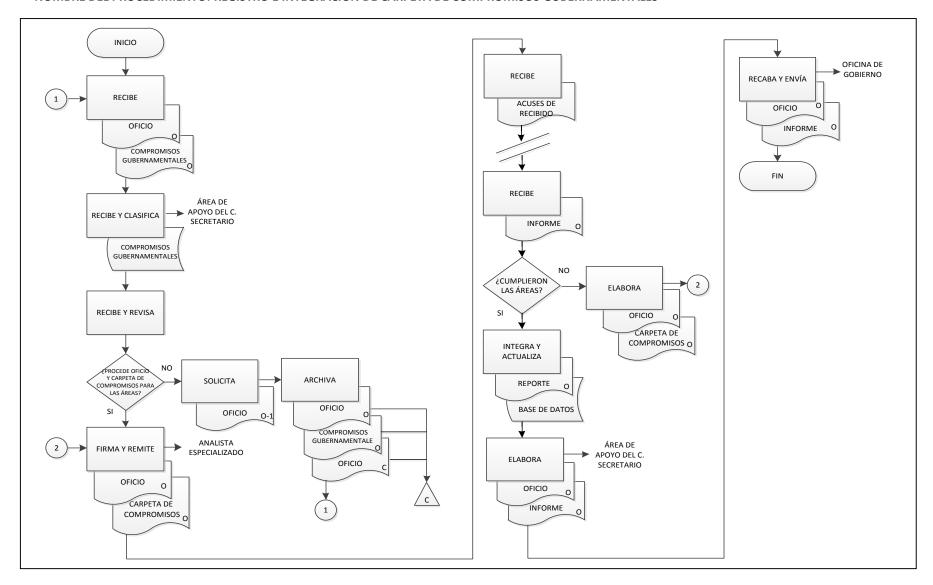




Área	Actividad	Descripción
Área de Apoyo del C. Secretario		Continúa con la actividad No. 4
	7	En caso que las Áreas cumplan con la Carpeta de Compromisos: Integra documento de Reporte y actualiza la base de datos.
	8	Elabora Oficio e Informe en original de los Compromisos gubernamentales dirigido a la Oficina de Gobierno y turna al Área de Apoyo del C. Secretario.
	9	Recaba la firma del Secretario de Salud y envía Oficio e Informe de los Compromisos Gubernamentales a la Oficina de Gobierno.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO.



NOMBRE DEL ÁREA RESPONSABLE: ÁREA DE APOYO DEL C. SECRETARIO NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: REGISTRO E INTEGRACIÓN DE CARPETA DE COMPROMISOS GUBERNAMENTALES





Procedimiento

Nombre: Organización de Eventos Institucionales del Secretario de Salud

Objetivo: Establecer las actividades a seguir para la realización de los eventos que

requiera el Secretario de Salud y así contribuir al cumplimiento de su agenda.

Frecuencia: Eventual

Normas

El Área de Apoyo del C. Secretario es responsable de autorizar e informar a la Dirección General, el protocolo sobre los eventos a organizar a los que asistirá el C. Secretario de acuerdo a su agenda.

El Área de Apoyo del C. Secretario al realizar un evento debe conocer en profundidad los puntos esenciales, tales como:

- Qué tipo de acto quiere realizar
- A quien va a ir dirigido
- Qué objetivo se pretende conseguir para cumplir con las reglas de protocolo.

El Área de Apoyo del C. Secretario es responsable de gestionar la contratación de un servicio externo (empresa) cuando se requiera, debido a la magnitud del evento.

El Área de Apoyo del C. Secretario es responsable de gestionar con las áreas de Recursos Materiales y Servicios Generales su apoyo para el desarrollo de la planeación de los eventos.

El Área Apoyo del C. Secretario debe solicitar al Enlace de Comunicación Social, lleve a cabo las actividades de su competencia para difundir el evento así como publicarlo.

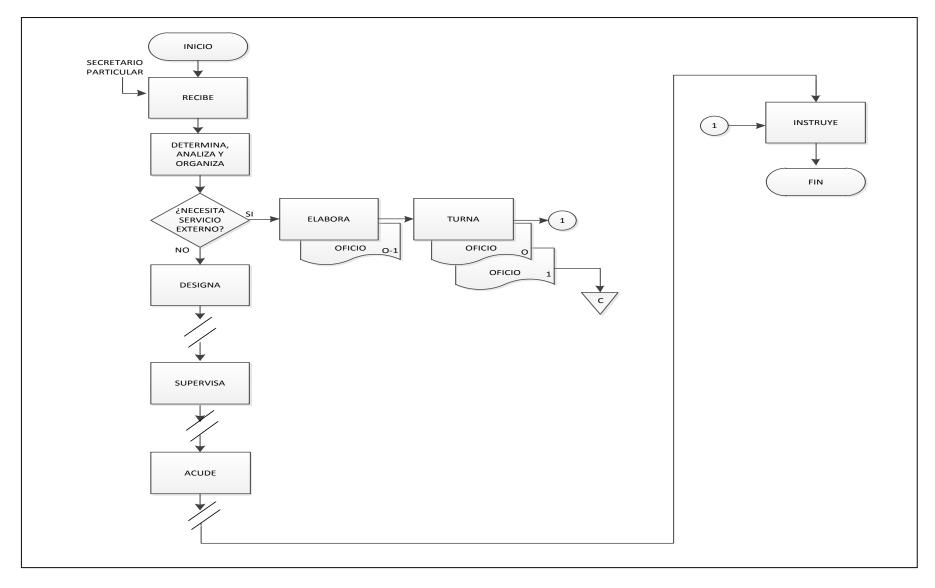
Fecha		Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización		
Julio 2015	Noviembre 2015	Subsecretaría de Salud	Secretaría de Salud





Área	Actividad	Descripción
Área de Apoyo del C. Secretario	1	Recibe del Secretario Particular Información de manera verbal para iniciar con la organización del evento.
	2	Determina el tipo de evento, revisa el protocolo, analiza la logística del evento y organiza las actividades para llevar a cabo el evento.
		¿Necesita contratar un servicio externo?
	2A	En caso de necesitar contratar un servicio externo: Elabora Oficio en original y copia solicitando a la Dirección Administrativa, contraten el servicio necesario para llevar acabo el evento.
	2A.2	Turna Oficio en original y copia a la Dirección Administrativa y recaba sello de acuse en la copia. Archiva de manera cronológica definitiva la copia del Oficio.
		Continúa con la actividad No. 6
	3	En caso de no necesitar contratar un servicio externo: Designa la actividad que realizará el servidor público para llevar a cabo el evento.
		Pasa el Tiempo
	4	Supervisa que la actividad se lleve a cabo por los responsables asignados.
		Pasa el Tiempo.
	5	Acude el día del evento para inspeccionar que todo se desarrolle en el orden prestablecido.
		Pasa el Tiempo.
	6	Instruye de manera verbal a quien corresponda que retire el material o equipo que se haya instalado.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL ÁREA RESPONSABLE: ÁREA DE APOYO DEL C. SECRETARIO NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ORGANIZACIÓN DE EVENTOS INSTITUCIONALES DEL SECRETARIO DE SALUD





Procedimiento

Nombre: Seguimiento de Solicitudes de Atención Médica

Objetivo: Ofrecer la adecuada gestión de las solicitudes de ayuda médica que recibe el

Secretario de Salud.

Frecuencia: Eventual

Normas

Las gestiones de atención médica, solo se realizarán con aprobación del C. Secretario. Todas las Solicitudes de Atención Médica deben contener fotocopia de:

- Identificación Oficial vigente del paciente.
- Certificado Médico que indique el padecimiento del enfermo.
- Expediente Médico.

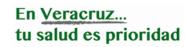
Es responsabilidad del Área de Apoyo del C. Secretario establecer contacto con los peticionarios para informarles respecto al resultado de su gestión.

Solo se realizarán gestiones con instituciones públicas del Sector Salud.

Es responsabilidad del Área de Apoyo del C. Secretario establecer contacto con las Instituciones Públicas del Sector Salud que van a prestar la atención médica.

Es responsabilidad de la Subsecretaría de Salud verificar y coadyuvar a que la gestión realizada se cumpla en tiempo y forma.

Fecha		Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización		
Julio 2015	Noviembre 2015	Subsecretaría de Salud	Secretaría de Salud



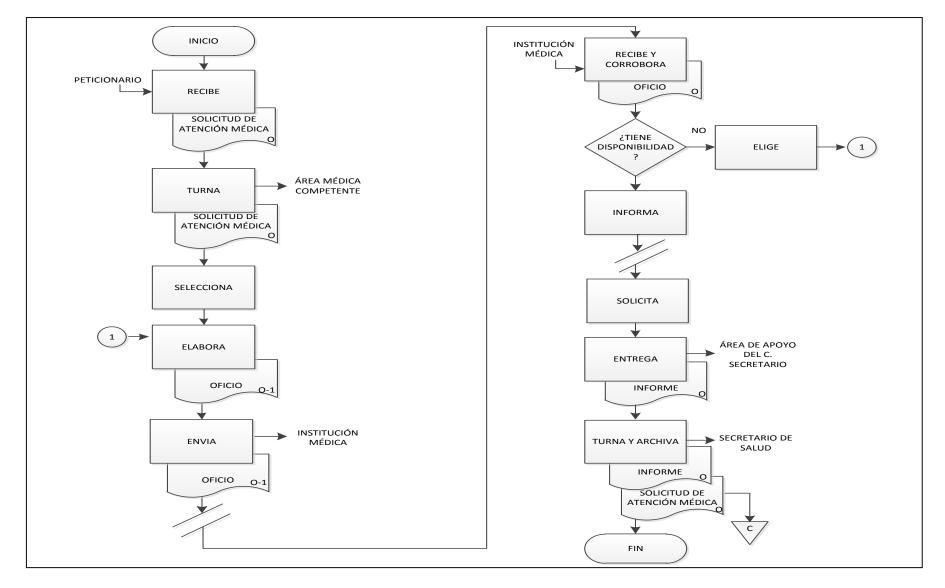


Área	Actividad	Descripción
Área de Apoyo del C. Secretario	1	Recibe del paciente peticionario Solicitud de Atención Médica en original.
	2	Turna mediante Oficio en original la Solicitud de Atención Médica para las áreas médicas competentes.
Área Médica	3	Selecciona a la Institución Médica propicia para atender la Solicitud de Atención Médica.
	4	Elabora Oficio en original y copia anexando la Solicitud de Atención Médica, requiriendo a la Institución Médica designada, atienda al paciente.
	5	Envía Oficio en original y copia a la Institución Médica designada, anexándole la Solicitud de Atención Médica y recaba sello de acuse de recibido en la copia del Oficio .
		Pasa el tiempo.
	6	Recibe Oficio en Original de la Institución Médica designada y corrobora la respuesta sobre el servicio médico solicitado.
		¿Tiene disponibilidad la Institución Médica para atender al paciente?
	6A	En caso de no tener disponibilidad: Elige una Institución Médica como vía alterna, para que realice la atención al paciente.
		Conecta con la actividad No. 4
	7	En caso de tener disponibilidad: Informa verbalmente al paciente sobre la fecha, lugar y hora en la que debe presentarse para recibir la atención médica de manera oportuna.
		Pasa el tiempo.
	8	Solicita información vía telefónica en original a la Institución Médica sobre la atención de la solicitud respectiva para dar seguimiento apropiado.
	9	Entrega Informe en original a las Áreas de Apoyo del C. Secretario sobre la Solicitud de Atención Médica .



Área	Actividad	Descripción
Área de Apoyo del C. Secretario	10	Turna Informe al Secretario de Salud y archiva el expediente de la Solicitud de Atención Médica de manera cronológica permanente, cuando el paciente es dado de alta.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL ÁREA RESPONSABLE: ÁREA DE APOYO DEL C. SECRETARIO NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE ATENCIÓN MÉDICA





Procedimiento

Nombre: Seguimiento de Compromisos Institucionales del Gabinete de Salud.

Objetivo: Revisar y dar seguimiento a los asuntos más relevantes y a los acuerdos

tratados en la Reunión de Gabinete que requieren atención y propiciar el

cumplimiento de los compromisos asumidos por los Titulares de las Áreas.

Frecuencia: Periódica

Normas

Es responsabilidad del Área de Apoyo del C. Secretario organizar y convocar a las reuniones precedidas por el Secretario de Salud.

La Carpeta de Seguimiento de Compromisos Institucionales es integrada por los informes que proporcionen los Titulares de Área al Área de Apoyo del C. Secretario, con la finalidad de notificar al Secretario de Salud el avance, seguimiento o conclusión de los Compromisos Institucionales.

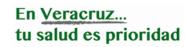
El Área de Apoyo del C. Secretario, es el área responsable de turnar a las instancias correspondientes del Sector Salud de Veracruz, los Acuerdos dentro del Marco de su competencia, para que lo cumplan cabalmente.

El Gabinete de Salud está integrado por los Titulares de:

- Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia.
- Régimen Estatal de Protección Social en Salud.
- Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz.
- Delegado Estatal del ISSTE.
- Delegado Zona Norte del IMSS.
- Delegado Zona Sur del IMSS.
- Directores de Área del Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud de Veracruz.

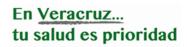
Titular del Organismo Interno de Control en la Secretaria de Salud y O.P.D. SESVER.

Fecha		Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización		
Julio 2015	Noviembre 2015	Subsecretaría de Salud	Secretaría de Salud





Área	Actividad	Descripción	
Área de Apoyo del C. Secretario	1	Convoca a los Analistas Especializados vía telefónica y por correo electrónico a una reunión de trabajo.	
	2	Envía los acuerdos y las presentaciones de la Reunión de Gabinete previa, vía correo electrónico a los Analistas Especializados.	
		Pasa el Tiempo	
	3	Recibe a los analistas Especializados en la reunión y desarrolla la misma de acuerdo a la Reunión del Gabinete de Salud así como las indicaciones del Secretario de Salud.	
	4	Designa un Compromiso Institucional a cada Analista Especializado para su seguimiento y control.	
		Pasa el Tiempo.	
Analista Especializado	5	Envía el Oficio de seguimiento en original y copia al Titular del Área correspondiente, con la finalidad de conocer el status que guarda el Compromiso Institucional que le fue asignado, y recaba en la copia sello de acuse de recibido.	
		Pasa el Tiempo.	
	6	Recibe del Titular de Área Informe en original sobre el avance, seguimiento o conclusión del Compromiso Institucional de su competencia.	
	7	Lee Informe para conocer el status que presenta cada área.	
	8	Envía en original al Área de Apoyo del C. Secretario el Informe para integrar la Carpeta de Seguimiento de Compromisos Institucionales.	
Área de Apoyo del C. Secretario	9	Recibe del Área de Apoyo del C. Secretario los Informes de los Compromisos Institucionales y los integra en la Carpeta de Seguimiento de Compromisos Institucionales.	
		¿Está completa la Carpeta de Seguimiento de Compromisos Institucionales?	

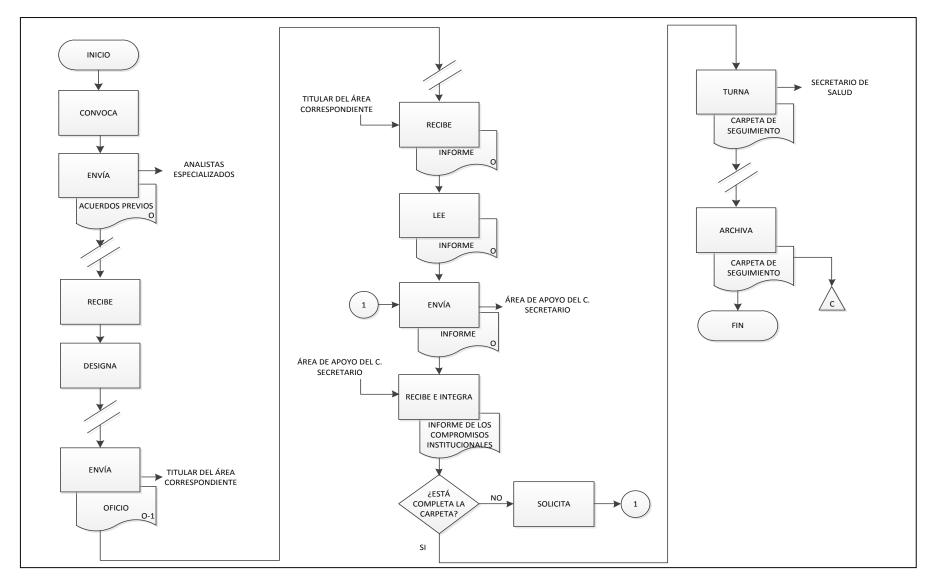




Área	Actividad	Descripción
Área de Apoyo del C. Secretario	9A	En caso de no estar completa la Carpeta: Solicita verbalmente al Analista Especializado la información faltante, para complementar la Carpeta.
		Conecta con la actividad No. 8
	10	En caso de estar completa la carpeta : Turna la Carpeta de Seguimiento de Compromisos Institucionales al Secretario de Salud para informar el status en el que se encuentran.
		Pasa el Tiempo.
	11	Archiva de manera cronológica temporal la Carpeta de Seguimiento de Compromisos Institucionales.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



NOMBRE DEL ÁREA RESPONSABLE: ÁREA DE APOYO DEL C. SECRETARIO NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS INSTITUCIONALES DEL GABINETE DE SALUD





Procedimiento

Nombre: Integración del Informe de Labores e Informe de Gobierno de la Secretaría de

Salud.

Objetivo: Elaborar una versión preliminar del Informe de Labores así como de los

capítulos relativos al Sector de Salud para conformar parte del Informe de Gobierno, mediante la formulación de observaciones y propuestas a incluir en

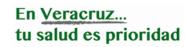
la versión final de dichos documentos.

Frecuencia: Periódica

Normas

La Subsecretaria de Salud es la responsable de conformar los grupos de trabajo para la integración de observaciones, análisis de información y de datos estadísticos, para la elaboración del **Informe de Labores** así como los capítulos relativos al Sector Salud del **Informe de Gobierno**.

Fecha		Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización		
Julio 2015	Noviembre 2015	Subsecretaría de Salud	Secretaría de Salud





Área	Actividad	Descripción
Subsecretaría de Salud	1	Recibe instrucción del C. Secretario para elaborar el anteproyecto del Informe de Labores e Informe de Gobierno.
	2	Integra y coordina el equipo de trabajo que coadyuvará en la integración de información.
	3	Entrega al equipo de trabajo la versión preliminar de los Informes anteriores con la finalidad de ejemplificar.
		Pasa el tiempo
	4	Recibe la información estadística y sustantiva que recopile el equipo de trabajo, descartando la que considere irrelevante.
	5	Solicita, cuando se requiere, información a las áreas que conforman la Secretaría de Salud para la formulación de los informes.
		Pasa el tiempo.
	6	Recibe e integra la información proporcionada por las áreas que conforman la Secretaría de Salud.
	7	Elabora la versión preliminar del Informe de Labores así como de los capítulos relativos al Sector de Salud que conformarán parte del Informe de Gobierno .
	8	Entrega para su visto bueno las versiones preliminares de los Informes al Secretario de Salud.
		¿Obtiene el Visto Bueno del C. Secretario?
	8A	En caso de no obtener el Visto Bueno del C. Secretario: Recibe del Secretario de Salud observaciones de las versiones preliminares de los Informes .
	8A.1	Adecua las versiones preliminares de los informes de acuerdo a las instrucciones del C. Secretario.
		Continúa con la actividad No. 8
	9	En caso de obtener el Visto Bueno del C. Secretario: Envía en original al área del Gobernador del Estado para lo conducente.



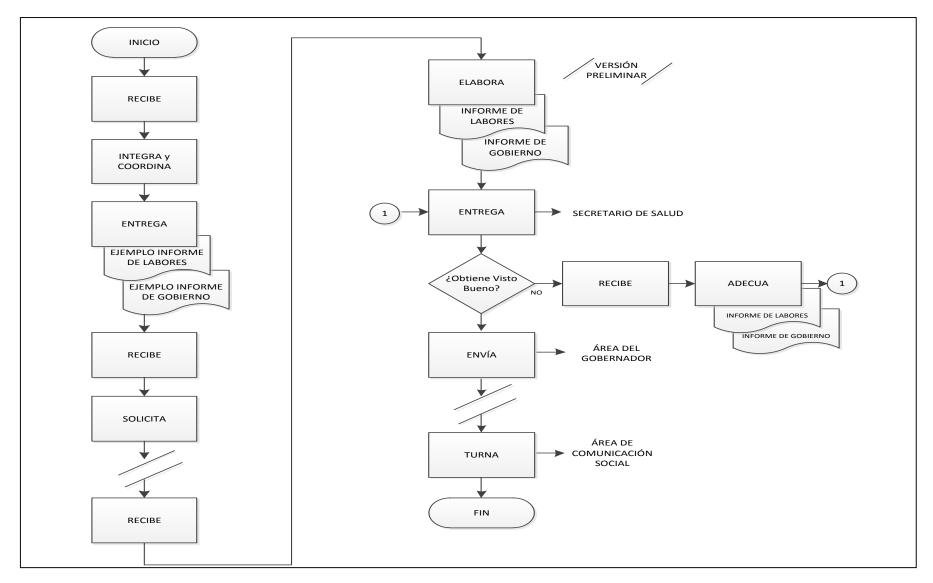
En <u>Veracruz...</u> tu salud es prioridad

Área	Actividad	Descripción
Subsecretaría de Salud	10	Turna copia al área de Comunicación Social de la Secretaría de Salud para su publicación, en las fechas autorizadas.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



En <u>Veracruz...</u> tu salud es prioridad

NOMBRE DEL ÁREA RESPONSABLE: SUBSECRETARÍA DE SALUD NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: INTEGRACIÓN DEL INFORME DE LABORES E INFORME DE GOBIERNO DE LA SECRETARÍA DE SALUD





Procedimiento

Nombre: Representación del Secretario de Salud en Reuniones de Trabajo

Convocadas por Organismos Vinculados a la Salud.

Objetivo: Representar al Secretario de Salud en reuniones de trabajo convocadas por

las áreas mayores y/o Unidades Administrativas de la Secretaría de Salud así como por diversas Instituciones relacionadas a la Salud, estatales o

nacionales.

Frecuencia: Eventual

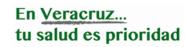
Normas

El Subsecretario de Salud sólo podrá representar al Secretario de Salud cuando él se lo indique.

El Subsecretario de Salud debe informar al Secretario de Salud sobre los compromisos en los que asiste en su representación y en caso de necesitar dar seguimiento de acuerdos, el Secretario de Salud designará al servidor público competente.

El Subsecretario de Salud asistirá en representación del C. Secretario con derecho a voz pero no a voto.

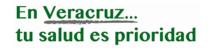
Fecha		Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización		
Julio 2015	Noviembre 2015	Subsecretaría de Salud	Secretaría de Salud



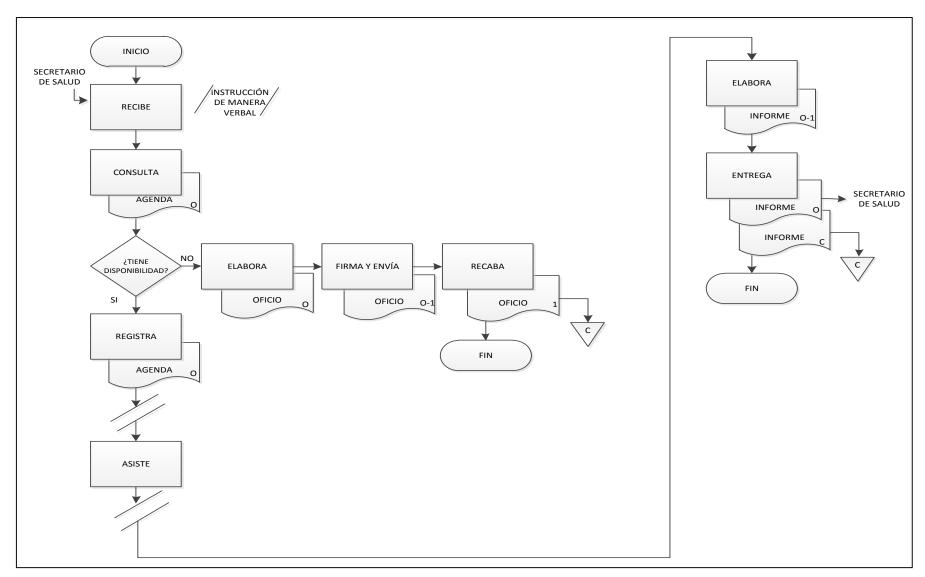


Área	Actividad	Descripción
Subsecretaría de Salud	1	Recibe instrucción de manera verbal del Secretario de Salud de asistir en su representación a algún evento o compromiso.
	2	Consulta su agenda en original para corroborar que no interfiera con otro compromiso.
		¿Tiene disponibilidad en su agenda?
	2A	En caso de no tener disponibilidad: Elabora Oficio en original para el evento y/o compromiso que tenía programado, indicando la indisponibilidad de tiempo.
	2A.1	Firma y envía Oficio en original y copia.
	2A.2	Recaba sello de acuse de recibido en la copia del Oficio y la archiva de manera cronológica temporal.
		Fin
	3	En caso de tener disponibilidad: Registra el evento y/o compromiso en su agenda en original para asistir en la fecha, hora y lugar indicado.
		Pasa el tiempo.
	4	Asiste en tiempo y forma al evento y/o compromiso donde representará al Secretario de Salud.
		Pasa el tiempo.
	5	Elabora Informe del evento y/o compromiso en original y copia.
	6	Entrega al Secretario de Salud Informe en original especificando lo relevante del mismo y archiva la copia de manera cronológica permanente.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO





NOMBRE DEL ÁREA RESPONSABLE: SUBSECRETARÍA DE SALUD NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: REPRESENTACIÓN DEL SECRETARIO DE SALUD EN REUNIONES DE TRABAJO CONVOCADAS POR ORGANISMOS VINCULADOS A SALUD





Procedimiento

Nombre: Desarrollo e Implementación de las Acciones de las Redes Sociales en Salud

Materna y Perinatal.

Objetivo: Vigilar, supervisar, asesorar, concentrar y evaluar, a través del Programa

Estatal de Salud Materna y Perinatal mediante el componente de Redes Sociales y el Departamento de Salud Reproductiva, que las Jurisdicciones Sanitarias lleven a cabo las acciones de seguimiento y atención otorgada en los Centros de Salud, a las mujeres durante el embarazo, parto, puerperio y atención al Recién Nacido, para que cumplan con los objetivos de los programas de prevención y promoción a la salud, en colaboración conjunta del personal de salud con los miembros de la comunidad, las autoridades locales, del municipio y del estado con la finalidad de crear y hacer funcionar redes de apoyo social, vinculadas a las redes de atención médica que aseguren el acceso oportuno de las mujeres a los servicios de salud y de esta manera

promover la Salud Materna y Perinatal.

Frecuencia: Diaria

Normas

El desarrollo de este compendio se guía en el Manual de Procedimientos de las Redes Sociales en Salud Materna y Perinatal del Programa de Salud Materna y Perinatal a cargo de la Dirección de Salud Pública.

Las redes de apoyo social son grupos que se constituyen a partir de los lazos que se establecen entre los parientes, vecinos/as o amigos/as, brindando a las mujeres apoyo emocional y material durante el embarazo, el parto y el puerperio. Están integrados por: amigos/as, la familia y pareja de la embarazada, los Comités de Salud, las autoridades municipales, las asociaciones y organizaciones civiles.

Las redes de atención médica son los Centros de Salud, Hospitales Integrales y/o mixtos y Hospitales Generales en donde se brinda atención médica y seguimiento a las mujeres durante el embarazo, parto y cuarentena, así como de las urgencias obstétricas.

El Medico Responsable de la Unidad de Salud, personal de enfermería, promotor comunitario, promotor de salud y personal de apoyo son los operadores centrales de los elementos planteados en las redes sociales en salud materna y perinatal; intervienen en la organización, coordinación y administración de los recursos humanos y materiales.



El **censo** se lleva a cabo con la participación de personal de servicio social, promotores, parteras tradicionales, auxiliares de salud, grupos voluntarios de la comunidad, brigadas, personal de enfermería, médicos, así como por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en sus niveles municipales en coordinación con los Centros de Salud de SESVER, actualizando el total de mujeres embarazadas y parteras tradicionales a través de visitas domiciliarias.

El **Plan de Seguridad** se conforma de la siguiente manera:

- Nombre, edad, fecha probable del parto.
- Unidad de salud u hospital para atender la urgencia obstétrica.
- La información debe estar disponible para la familia de la embarazada, vecinos, las personas que apoyan y autoridades locales.
- Debe ser elaborado por la paciente y su familia en compañía de personal de salud, promotores comunitarios o de salud, en conjunto con las madrinas o padrinos obstétricos, así como lo involucrados en las redes de apoyo.

Los *clubs de embarazadas* se integran por las embarazadas en control de la unidad médica, sus madrinas obstétricas y los familiares que se interesen en el cuidado y atención de la paciente, lo que permitirá constituirlo como un espacio de enseñanza-aprendizaje que incluya a los actores importantes en la vigilancia de las embarazadas. Toda Unidad Médica deberá contar con por lo menos un club de embarazadas.

Madrina y Padrino comunitario es una persona (hombre o mujer) que de manera voluntaria está dispuesta a acompañar y dar seguimiento al cuidado de la salud de una mujer (su ahijada) durante su embarazo hasta el término de la cuarentena. Acompaña a las mujeres durante las consultas de control prenatal, parto y puerperio, consigna los apoyos para el traslado a la unidad médica de atención, realiza visitas domiciliarias, pregunta sobre la presencia de señales de alarma, participa en reuniones comunitarias, da aviso al personal de la Unidad Médica cuando identifica a una nueva mujer embarazada.

Partera Tradicional Personaje comunitario estrechamente vinculado con la salud del embarazo, parto y puerperio, contribuye a la mejora de la calidad de la atención obstétrica, en un marco de respeto a los derechos humanos, a la interculturalidad y al abatimiento de la muerte materna y la morbilidad obstétrica, así como el impulso al cuidado del neonato sano, mediante la implantación de un modelo de atención del embarazo de bajo riesgo y capacitación en la Norma Técnica de Competencia Laboral.

El *Transporte de Apoyo a la Mujer Embarazada* (AME) apoya a las mujeres en el traslado cuando en la localidad no existe o no hay servicios médicos y tienen que acudir a consulta de control prenatal a otra localidad. Está fundamentado en el Acta



constitutiva del Comité de Traslado, la utilización de vehículo será exclusivamente para el traslado a unidades médicas de mayor resolución de pacientes con urgencia médica, tienen prioridad las mujeres embarazadas, en parto, puerperio y recién nacidos. Se realiza difusión en la comunidad del calendario de traslados, responsable de vehículo, dirección, horario y teléfono.

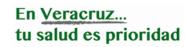
El **Directorio Humano**, integra los nombres del personal de salud que otorga la atención obstétrica y neonatal, domicilio y teléfono del Hospital u hospitales más cercanos y con capacidad resolutiva, responsable del vehículo destinado al comité de traslado, etc. estando a la vista de la población, que colabora en las redes sociales de apoyo con la finalidad de estar disponibles para otorgar atención ante una complicación del embarazo, parto o puerperio.

La Posada de Atención para la Mujer Embarazada (AME) es un espacio físico ubicado cerca de un hospital (no más de 10 minutos) con capacidad resolutiva. El objetivo es brindar albergue a las mujeres embarazadas que acuden a unidades médicas a resolver su evento obstétrico desde comunidades lejanas o de difícil acceso, garantizándoles seguridad de contar con un parto seguro y vigilado, así como adecuado inicio del control del puerperio.

La *línea telefónica gratuita 01 800 0628-3762 (01 800 MATERNA)* es un medio de auxilio para tratar oportunamente urgencias en embarazos, que pueden significar riesgo de muerte para la mujer y su bebé; permite otorgar asesoría y recibir quejas y sugerencias de mejora en la atención.

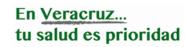
Se contará con la difusión en cada unidad médica de 1º y 2º nivel, donde se oriente y capacite sobre la función principal, que es brindar atención, orientación y consejería, en caso de complicaciones del embarazo, parto o puerperio.

Fecha		Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización		
Septiembre 2015	Noviembre 2015	Subsecretaría de Salud	Secretaría de Salud



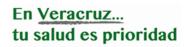


Área	Actividad	Descripción
Programa Estatal de Salud Materna y Perinatal	1	Capacita y actualiza a responsables jurisdiccionales del programa de salud materna y perinatal en la estrategia de redes sociales; asegurando a su vez la reproducción de las actividades hacia el personal operativo en cada jurisdicción sanitaria.
	2	Supervisa que a través de las jurisdicciones sanitarias se efectúen en las unidades médicas de primer nivel las actividades de la estrategia, como: los talleres de información a las mujeres embarazadas así como la difusión de los mismos.
Programa Estatal de Salud Materna y Perinatal y Responsables	3	Supervisa que en las unidades médicas los promotores comunitarios y profesionales de la salud se realicen los talleres de información dirigidos a la población interesada.
Jurisdiccionales	4	Recibe y archiva de forma cronológica y permanente por parte de los Responsable de la Unidad Médica el Reporte del taller de información y difusión de las redes sociales, para asegurar la divulgación a toda la población.
	5	Ordena la integración de los resultados del Censo recibido del personal de servicio social, promotores, grupos voluntarios de la comunidad, brigadas, personal de enfermería, y DIF para la elaboración del plan de seguridad.
Redes Sociales en Salud Materna	6	Vigila que el personal encargado de realizar el plan de seguridad cuente con insumos (Tríptico plan de Seguridad) y la capacitación necesaria.
	7	Vigila que el plan de seguridad se otorgue debidamente requisitado a todas las embarazadas en la población de influencia, en la que se integre correctamente los datos solicitados.
	8	Supervisa que las unidades médicas de primer nivel cuenten con por lo menos un club de embarazadas para brindar capacitación y educación para la salud de la embarazada y recién nacidos. Teniendo evidencia de su integración.
	9	Promueve la estrategia de implementación del transporte y Posada de AME, en caso de no contar con alguno de estos





Área	Actividad	Descripción
		componentes, realiza las gestiones necesarias para lograr la participación de diversos sectores.
Redes Sociales en Salud Materna	10	Supervisa la disponibilidad y productividad de transporte (AME) así como de los vehículos designados en los Comités de Traslado, Posadas (AME) acorde a las características indicadas en el Manual de Procedimientos de las Redes Sociales en Salud Materna y Perinatal.
	11	Evalúa la productividad de los componentes a fin de medir el alcance de los objetivos. Solicitando cada mes los ingresos, egresos y traslados de mujeres embarazadas en puerperio y de los familiares albergados.
	12	Promueve la formación, funcionamiento y fortalecimiento de redes sociales de apoyo a la Salud Materna y Perinatal.
	13	Capacita a las madrinas y padrinos obstétricos voluntarios para que cuenten con la información sobre las redes de apoyo social, las señales de alarma, plan de seguridad, línea 01 800 MATERNA, comité de traslado, Posada AME y principales unidades para la atención médica.
	14	Supervisa que exista difusión del número telefónico gratuito 01 800 0628-3762, (01 800 MATERNA) en cada unidad médica de 1º y 2º nivel lo que permite otorgar atención, orientación y consejería, en caso de complicaciones del embarazo, parto o puerperio. Recaba la evidencia escrita y fotográfica de su promoción, enlista las llamadas realizadas y el seguimiento otorgado.
Programa Estatal de Salud Materna y Perinatal, Jurisdicciones Sanitarias y Unidades Médicas de 1er. Nivel	15	Asesora y capacita al personal de salud y a las Parteras Tradicionales, da seguimiento, revisa el área de trabajo para atención de partos, la Jurisdicción Sanitaria implementa la Carpeta de Parteras Tradicionales, integrando el Plan del Marco Jurídico de la Partería, cronograma de sesiones, plan anual de trabajo, evidencia escrita y fotográfica de capacitaciones, capacitación en Reanimación Neonatal (Ayudando a los bebés a Respirar), PARAB, evaluación en base a la Norma Técnica de Competencia Laboral (NTCL) para la certificación de partería.



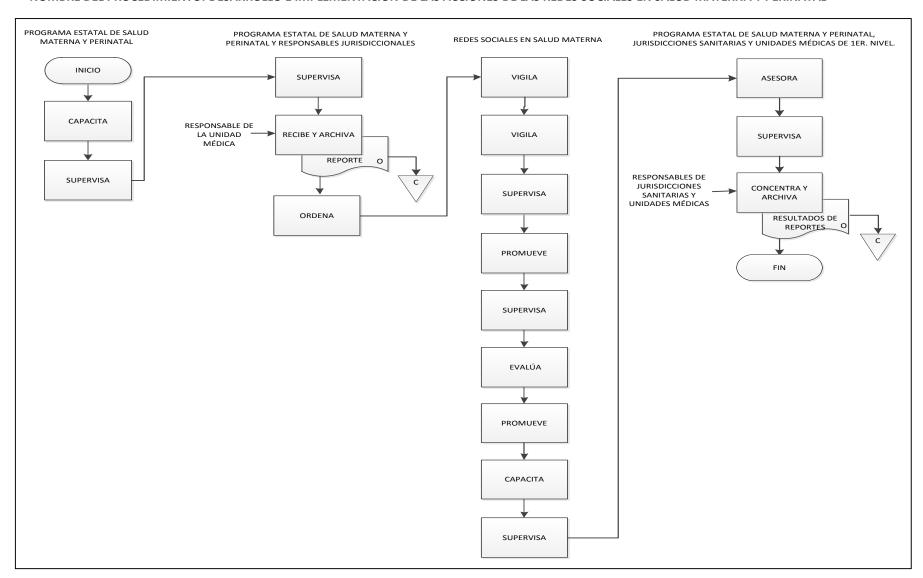


Área	Actividad	Descripción
Programa Estatal de Salud Materna y Perinatal, Jurisdicciones Sanitarias y Unidades Médicas de 1er. Nivel	16	Supervisa que en las unidades médicas de primero y segundo nivel exista el Directorio Humano donde integre los nombres del personal de salud que otorga la atención obstétrica y neonatal, domicilio y teléfono del Hospital u hospitales más cercanos y con capacidad resolutiva, recaba evidencia escrita y fotográfica, da seguimiento a su difusión en la comunidad.
ivivei	17	Concentra y archiva de forma cronológica y permanente los resultados de los reportes mensuales de las diferentes actividades y servicios en apoyo de las mujeres embarazadas mediante el formato de Indicadores de las redes sociales en salud materna y perinatal.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO.



En <u>Veracruz...</u> tu salud es prioridad

NOMBRE DEL ÁREA RESPONSABLE: RED DE CENTROS DE ATENCIÓN A MUJERES EMBARAZADAS EN SITUACIÓN VULNERABLE NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: DESARROLLO E IMPLEMENTACION DE LAS ACCIONES DE LAS REDES SOCIALES EN SALUD MATERNA Y PERINATAL





Directorio
SECRETARÍA DE SALUD
DR. FERNANDO BENÍTEZ OBESO
SECRETARIO DE SALUD DE VERACRUZ
SUBSECRETARÍA DE SALUD
DR. ARTURO NAVARRETE ESCOBAR
SUBSECRETARIO DE SALUD
COORDINADOR (A) GENERAL DEL ÓRGANO DESCONCENTRADO RED DE CENTROS DE ATENCIÓN A MUJERES EMBARAZADAS EN SITUACIÓN VULNERABLE
COMISIÓN INTERINSTITUCIONAL



Firmas de Autorización Dr. Arturo Navarrete Escobar Dr. Fernando Benitez Obeso Secretario de Salud del/Estado de Subsecretario de Salud Veracruz Xalapa-Enríquez, Veracruz de Ignacio de la Llave, noviembre de 2015.



Áreas de la Dirección Administrativa del Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud de Veracruz que apoyaron en la elaboración del Presente Manual General de Procedimientos, designadas por el Secretario de Salud y Director General de Servicios de Salud de Veracruz.

Visto Bueno

Lic. Ricardo Sandoval Aguilar
Director Administrativo

Analizó

C.P. Norma Pulido Loya
Subdirectora de Recursos Humanos

Elaboró

M.C.A. Gracia del Ángel Mendo

Jefa de Departamento de Organización y Métodos