



MINISTERIO DE EDUCACIÓN

DIRECCION DE DESARROLLO HUMANO

DEPARTAMENTO DE BIENESTAR DE PERSONAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CLINICA EMPRESARIAL
“Doctor Carlos A. Herrera Rebollo”



Septiembre 2013

 <p>Ministerio de Educación</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>UNIR, CRECER, INCLUIR</p>	SISTEMA DE CONTROL DE PROCEDIMIENTOS	
	PROCEDIMIENTOS: CLÍNICA EMPRESARIAL	
	Última Actualización: Septiembre 2013	
Página 2 de 26		

Control de Cambios

Creación del documento. Versión 0.0			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre (s)	Blanca Rubia Martel de Girón	Alejandra Ávila	Guadalupe de Zúniga
Fecha	Nov. 2009	Nov. 2009	Nov. 2009
Cargo	Jefe de Departamento de Bienestar Social	Coordinadora Clínica Empresarial	Gerente de Desarrollo Humano

Modificación del documento. Versión 0.1			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre (s)	Sonia Dinora Quintanilla.	Sandra Galdámez	Zenaida Carolina Amaya de Granados
Fecha	Junio 2010	Junio 2010	Junio 2010
Cargo	Jefe de Departamento de Gestión de Recursos Humanos	Coordinadora Clínica Empresarial	Directora de Desarrollo Humano

Registro de actualizaciones

	Elaboró	Revisó		Autorizó	Versión
Nombre (s)	Mario Edgardo Cardoza	Sandra Roxana Galdámez Chacón	Aminta Esperanza Burgos de Orellana	Pedro Antonio Morales Chávez	
Fecha	Septiembre 2013	Septiembre 2013	Septiembre 2013	Septiembre de 2013	
Cargo	Técnico de Procesos	Coordinadora Médica de Clínica Empresarial /	Gerente de Servicios y Prestaciones	Director de Desarrollo Humano	
Firma y Sello					0.2

Fecha de Modificación	Sección Modificada	Modificación (descripción)
Septiembre 2013	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mapa de procesos. ✓ Procedimientos para la atención médica. ✓ Términos y definiciones. 	Se agregó el mapa de procesos y los procedimientos siguientes: consulta médica, despacho de medicamentos, inyecciones, referencias, toma de exámenes, así como cuadro de informes, siglas y definiciones.

 <p>Ministerio de Educación</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR UNIR, CRECER, INCLUIR</p>	SISTEMA DE CONTROL DE PROCEDIMIENTOS	
	PROCEDIMIENTOS: CLÍNICA EMPRESARIAL	
	Última Actualización: Septiembre 2013	
		Página 3 de 26

INDICE

Contenido	Página
1. Introducción	4
2. Objetivos del Manual de Procedimientos	5
3. Alcance	5
4. Base Legal	5
5. Mapa del Proceso de atención médica integral dirigido a los empleados administrativos de MINED.	6
6. Generalidades del funcionamiento de la Clínica Empresarial del MINED	7
7. Procedimientos médicos en el sistema de atención en salud	9
8. Número de consultas diarias	10
9. Procedimientos	11
9.1. Procedimiento para el desarrollo de una consulta médica.	12
9.2. Procedimiento para el despacho de medicamento	14
9.3. Procedimiento para la aplicación de inyecciones	15
9.4. Procedimiento para el otorgamiento de incapacidades	16
9.5. Procedimiento para toma de exámenes de laboratorio (aplica para exámenes de laboratorio, cuyas muestras se toman en la Clínica del MINED y requieren análisis)	17
9.6. Procedimiento para toma de exámenes de gabinete (aplica para exámenes de gabinete, cuyas muestras se toman en el CAA o en la red de hospitales del ISSS)	19
9.7. Procedimiento para hacer una referencia a Centro de Atención de Adscripción u otro establecimiento de de la Red de Hospitales del ISSS	21
9.8. Procedimiento para el desarrollo de una consulta odontológica	23
9.9. Procedimiento para el desarrollo de la atención nutricional en la Clínica Empresarial	24
10. Elaboración y presentación de informes.	25
11. Términos, siglas y definiciones	26

	SISTEMA DE CONTROL DE PROCEDIMIENTOS	
	PROCEDIMIENTOS: CLÍNICA EMPRESARIAL	Última Actualización: Septiembre 2013
		Página 4 de 26

1. Introducción

La Dirección de Desarrollo Humano del Ministerio de Educación, a través de la Gerencia de Servicios y Prestaciones, impulsa el programa de atención en salud integral dirigido a los empleados administrativos del Ministerio de Educación. Dicho programa se ejecuta en coordinación con el Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS), en el marco del **CONVENIO DE COOPERACIÓN PARA APLICACIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN DE SALUD EMPRESARIAL ENTRE EL INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL Y EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN**, suscrito en el año 1999.

El sistema de atención de salud empresarial está basado en dos elementos fundamentales: El primero, la creación y puesta en funcionamiento de una infraestructura básica (Clínica), que tiene por objetivo brindar a los/as empleados/as del MINED servicios de salud en forma oportuna a fin de contribuir a la buena salud de los mismos, mediante el análisis de situación de salud institucional (ASS); El segundo, una coordinación oportuna entre ambas instituciones para satisfacer las necesidades en salud en los casos que, de acuerdo a la normativa establecida por el ISSS, deban ser atendidos en el sistema de atención de segundo y tercer nivel.

Para garantizar mayor eficiencia y claridad en el proceso de atención en salud, la Dirección de Desarrollo Humano ha diseñado el presente manual de procedimientos de la Clínica Empresarial el cual contiene el paso a paso a seguir en los diferentes escenarios en los que un empleado - paciente puede situarse y que todo el personal que labora en la Clínica debe conocer y aplicar.

El presente documento está en sintonía con la **Normativa para el Funcionamiento de Clínicas Empresariales**, emitido por el ISSS, el cual define los lineamientos generales y específicos que toda Clínica Empresarial debe cumplir para su operatividad.

 <p>Ministerio de Educación</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR UNIR, CRECER, INCLUIR</p>	SISTEMA DE CONTROL DE PROCEDIMIENTOS	
	PROCEDIMIENTOS: CLÍNICA EMPRESARIAL	
	Última Actualización: Septiembre 2013	
		Página 5 de 26

2. Objetivos del Manual de Procedimientos.

El Manual de Procedimientos se ha diseñado para lograr los siguientes objetivos:

- ✓ Sistematizar las acciones que se realizan en la Clínica Empresarial.
- ✓ Guiar al personal en la ejecución de los diferentes procedimientos del proceso de **atención médica**.
- ✓ Servir de guía de capacitación y orientación del personal involucrado en el funcionamiento de la Clínica Empresarial y procedimientos relacionados.
- ✓ Lograr mayor eficiencia, calidad, claridad y control en la operatividad.

3. Alcance

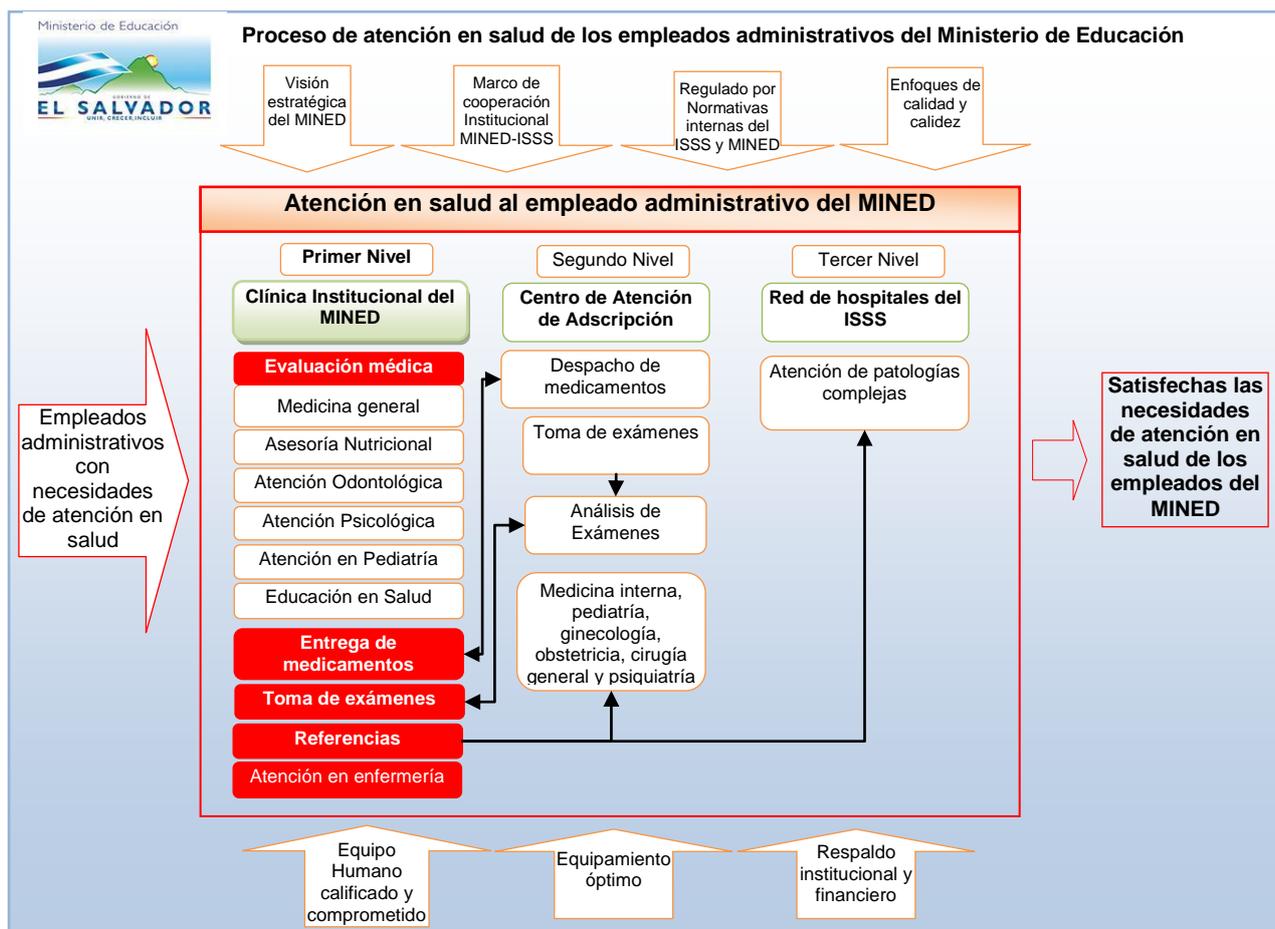
Los procedimientos establecidos en el presente manual están definidos exclusivamente para la operatividad de la Clínica Empresarial “Dr. Carlos A. Herrera Rebollo” del Ministerio de Educación de El Salvador, ubicada en el Plan Maestro, Centro de Gobierno, así mismo los empleados técnicos y administrativos que hacen uso de los servicios que brinda la Clínica Empresarial.

4. Base Legal

- ✓ Normativa para el funcionamiento de clínicas empresariales del ISSS.
- ✓ Convenio de Cooperación para la aplicación del sistema de atención de salud empresarial entre el Instituto Salvadoreño del Seguro Social y el Ministerio de Educación.
- ✓ Normas Técnicas de Control Interno Específicas de MINED.
- ✓ Política Nacional de las Mujeres
- ✓ Ley de Protección de la Niñez y Adolescencia (LEPINA)
- ✓ Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo.
- ✓ Ley de Ética Gubernamental
- ✓ Ley de Acceso a la Información.
- ✓ Disposiciones Generales del Presupuesto.

5. Mapa del Proceso de atención médica integral dirigido a los empleados administrativos de MINED.

A continuación se presenta el mapa del proceso de atención en salud que el MINED- ISSS brinda a los empleados del MINED, cotizantes del ISSS.



El proceso de atención inicia cuando un **empleado** del MINED requiere los servicios de salud. Para resolver dicha necesidad, el empleado debe presentarse a la Clínica Empresarial del MINED donde el equipo de profesionales realizará una **evaluación médica** que puede culminar o no con la prescripción y entrega de medicamentos o emisión de incapacidad. En caso que el diagnóstico médico amerite la realización de exámenes de laboratorio, éstos podrán efectuarse dentro de la Clínica o en el Centro de Atención de Adscripción (CAA), de necesitar exámenes de gabinete, los exámenes deben ser analizados exclusivamente en el Centro de Adscripción.

El equipo médico del la Clínica Empresarial podrá referir o remitir a pacientes, en caso que sea necesario, al CAA o en situaciones de emergencias podrá referir a la Red de Hospitales del ISSS, según la complejidad del caso.

 <p>Ministerio de Educación</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>UNIR, CRECER, INCLUIR</p>	SISTEMA DE CONTROL DE PROCEDIMIENTOS	
	PROCEDIMIENTOS: CLÍNICA EMPRESARIAL	
	Última Actualización: Septiembre 2013	
		Página 7 de 26

6. Generalidades del funcionamiento de la Clínica Empresarial del MINED.

6.1. De la atención médica. La Clínica Empresarial del MINED proporciona a sus usuarios los siguientes servicios:

- a. Consulta Médica General y especialidad de Odontología, Pediatría, Psicología y Nutrición.
- b. Prescripción de medicamentos básicos, según LOM (Listado Oficial de Medicamentos) y los medicamentos autorizados para el primer nivel de atención.
- c. Atención de Emergencias
- d. Atención en enfermería: curaciones, inyecciones, terapias respiratoria
- e. Emitir órdenes para estudios de laboratorio clínico y gabinete.
- f. Toma de exámenes de laboratorio clínico.
- g. Educación para la salud (Charlas, campañas, exámenes, donaciones de sangre, publicaciones), va dentro de las actividades de promoción y prevención de salud)
- h. Referencia a otras especialidades de salud en CAA. y/o al Tercer nivel.

6.2. Identificación de usuarios del servicio de la Clínica.

- Empleados del MINED, cotizantes Activos del ISSS.
- Empleados pensionados pero activos en MINED
- Hijos de empleados cotizantes activos del MINED, debidamente inscritos como beneficiarios.
- Los empleados del MINED contratados por servicios profesionales y los empleados cotizantes de Bienestar Magisterial (ISBM) que laboran en oficinas centrales del MINED, tendrán derecho a todas las prestaciones de la Clínica, excepto a entrega de medicamentos, ya que su patronal no es el MINED.

6.3. Normas del Sistema de Atención de Salud Institucional

- a. Todo asegurado que demande servicio de consulta externa de medicina general ó de especialidad en la Clínica Empresarial deberá presentar la documentación siguiente:
 - Certificado de derecho vigente
 - Tarjeta de afiliación del ISSS.
 - Carné de empleado.
 - Documento Único de Identidad
- b. Las consultas de medicina general se darán por cupo y por cita para consultas de especialidad de nutrición, odontología y psicología. El horario de atención de la Clínica Institucional será de 7:30 a.m. a 3:30 p.m. lo cual dependerá del número de *horas - médico* definidas.
- c. Los médicos deberán extender recetas, exámenes de laboratorio, exámenes de gabinete, referencias e incapacidades, cumpliendo con los indicadores de

 <p>Ministerio de Educación</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR UNIR, CRECER, INCLUIR</p>	SISTEMA DE CONTROL DE PROCEDIMIENTOS	
	PROCEDIMIENTOS: CLÍNICA EMPRESARIAL	
	Última Actualización: Septiembre 2013	
		Página 8 de 26

gestión y de acuerdo a lo establecido en la Normativa para el Funcionamiento de las Clínicas Empresariales del ISSS.

- d. Las recetas extendidas por el/la Médico durante la consulta externa se enviarán por medio de un mensajero al CAA para realizar la gestión de retiro de medicamentos, para posterior entregarse a los usuarios.
- e. Las referencias a médicos especialistas deberán efectuarse a través del formulario respectivo, en el cual deberán registrarse todos los datos requeridos y seguirse el procedimiento establecido por el ISSS. (Las referencias a especialidades fuera del CAA, se remiten para su respectiva firma de autorizado el CAA, y luego es entregada al paciente para solicitar su cita; si no retorna firmada la referencia, ésta ha sido denegada).
- f. La toma de muestras para exámenes de laboratorio se hacen los días **martes y jueves de 7:30am 8:00am**, posteriormente se remiten a la CAA. Los exámenes de gabinete se tramitan directamente en la CAA.
- g. En casos de emergencia, el Médico que atienda dicho caso de la Clínica Empresarial remitirá, con carácter de urgente, al paciente al CAA y/o hospital correspondiente; para lo cual deberá hacerlo con la apropiada hoja de referencia y hoja resumen del caso, debidamente sellada y firmada.
- h. En caso de accidentes de trabajo ó riesgo profesional, El/La Médico de la Clínica estará en la obligación de señalarlo en los documentos derivados de la consulta. (Hojas de accidente laboral, expediente clínico, censo diario de consulta médica, evolución del caso, referencias, e incapacidades).
- i. La Clínica Empresarial atenderá los aspectos de Medicina Preventiva que la Institución necesite, de acuerdo a normas establecidas por el ISSS.
- j. El ISSS proveerá de papelería de uso obligatorio para la Clínica Empresarial, la que deberá contener el sello de identificación de la misma cuando ésta se remita a cualquier dependencia interna o externa a la Institución y en caso de cancelación de la autorización del funcionamiento de la Clínica, la papelería utilizada (ejemplo: Expediente Clínico) y la sobrante, deberá ser devuelta al CAA.
- k. Los medicamentos, insumos, implementos y otra clase de suministros, serán los establecidos en los cuadros básicos que el ISSS dispone para la modalidad Clínicas Empresariales.
- l. Se realizará adquisición de materiales, equipos e insumos para las áreas de odontología, enfermería y área médica que no están incluidos dentro de convenio MINED-ISSS.
- m. La Clínica Empresarial deberá completar y actualizar sus registros estadísticos diarios de los servicios que brinda, los cuales deberán remitirse mensualmente a la oficina de archivo de CAA y a la Gerencia de Prestaciones y Servicios de

	SISTEMA DE CONTROL DE PROCEDIMIENTOS	
	PROCEDIMIENTOS: CLÍNICA EMPRESARIAL	Última Actualización: Septiembre 2013
	Página 9 de 26	

la Dirección de Desarrollo Humano del MINED, además remitirá cada semana el informe epidemiológico al CAA.

- n. Para la participación en reuniones, capacitaciones y/o jornadas, dirigidas al personal médico o paramédico de la clínica institucional, convocados por el ISSS, se deberá canalizar a través de la Gerencia de Servicios y Prestaciones de la Dirección de Desarrollo Humano.
- o. El personal médico, paramédico y personal de enfermería se registrarán administrativamente de acuerdo a reglamentos y normas institucionales del MINED (Normas de Control Interno Especificas del Ministerio de Educación).

7. Procedimientos médicos en el sistema de atención en salud.

a. Actualizar expediente individual:

A cada empleado usuario de la clínica empresarial, se le elaborará su expediente clínico, en la primera consulta médica, el cual será utilizado en consultas subsecuentes; en el que se registrará toda la información sobre exploración, diagnóstico, tratamiento, complicaciones, exámenes de laboratorio y gabinete, etc.; que serán de interés para las unidades o establecimientos médicos del ISSS en el uso del sistema de referencia y no se permitirá extensión de recetas, exámenes, referencias, incapacidades sin ser atendido previamente con una consulta médica.

b. Ordenar exámenes de laboratorio:

Las órdenes de exámenes de laboratorio y gabinete serán extendidas por el/la Médico, las cuales, de acuerdo a su naturaleza, serán recibidos o tomados en la clínica para luego ser remitidos a la unidad médica de adscripción. En el caso de algunos exámenes de gabinete se solicitará firma de autorización por el Centro de Atención de Adscripción, para luego gestionar la cita médica.

c. Referencia a especialista:

El médico hará la remisión al especialista a todo empleado que necesite consulta de continuidad o atención de su alteración de salud en el segundo o tercer nivel de atención, para lo cual utilizara el formulario correspondiente, además de anexar complementarios según los requisitos de referencia y retorno.

d. Atención de Emergencias y remisión de urgencias.

Cuando el caso lo amerite, el/la Médico remitirá al paciente a la Unidad Médica u Hospital correspondiente, con la debida referencia y hoja resumen del caso establecido para tal efecto.

e. Sobre riesgos profesionales:

El personal médico de la clínica estará en la obligación de consignar en los documentos derivados de la consulta (recetas, referencias, incapacidades, etc.) que se trata de un accidente de trabajo o riesgo profesional para efectos consiguientes.

	SISTEMA DE CONTROL DE PROCEDIMIENTOS	
	PROCEDIMIENTOS: CLÍNICA EMPRESARIAL	
	Última Actualización: Septiembre 2013	
Página 10 de 26		

f. Emitir Incapacidades

El personal médico podrá extender incapacidades en el formulario establecido por el ISSS, y ser indicadas en base a la necesidad y adecuación de la patología, que deberán ser anotadas en el libro de incapacidades.

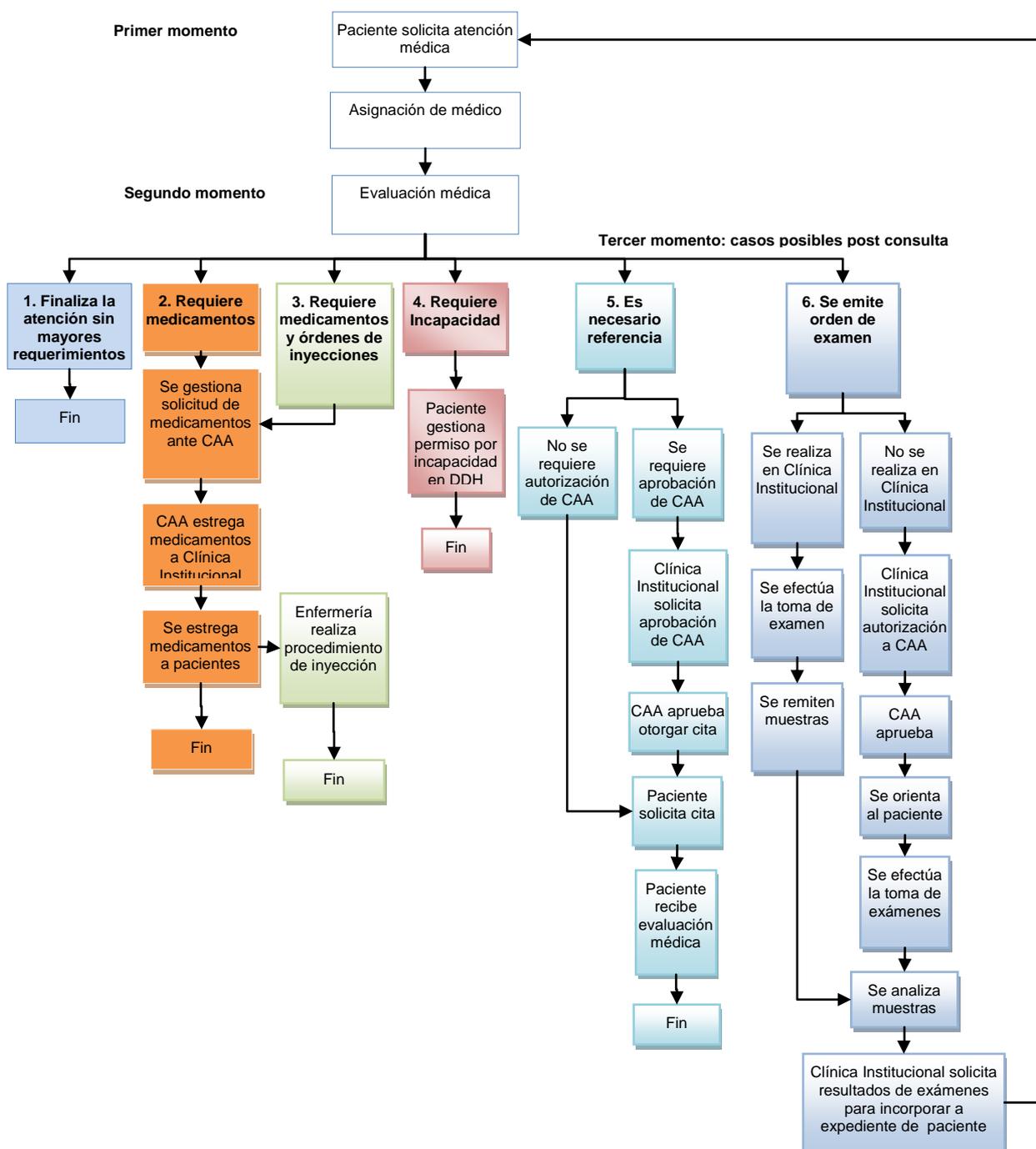
8. Número de consultas diarias

El número de pacientes diarios a atender por médico por hora es el siguiente:

Atención	No. de pacientes atendidos	No de Horas
Médicos Generales /	5.5	1 hora
Pediatra/1	4	1 hora
Odontólogo/1	12	6 horas
Nutricionista/1	Atenderá a libre demanda	6 horas

9. Procedimientos

El siguiente diagrama muestra los procedimientos relacionados con la atención médica a pacientes del MINED. El diagrama muestra los pasos generales (los pasos específicos se detallarán en los literales siguientes) en los que un paciente puede situarse de acuerdo al diagnóstico médico resultante.

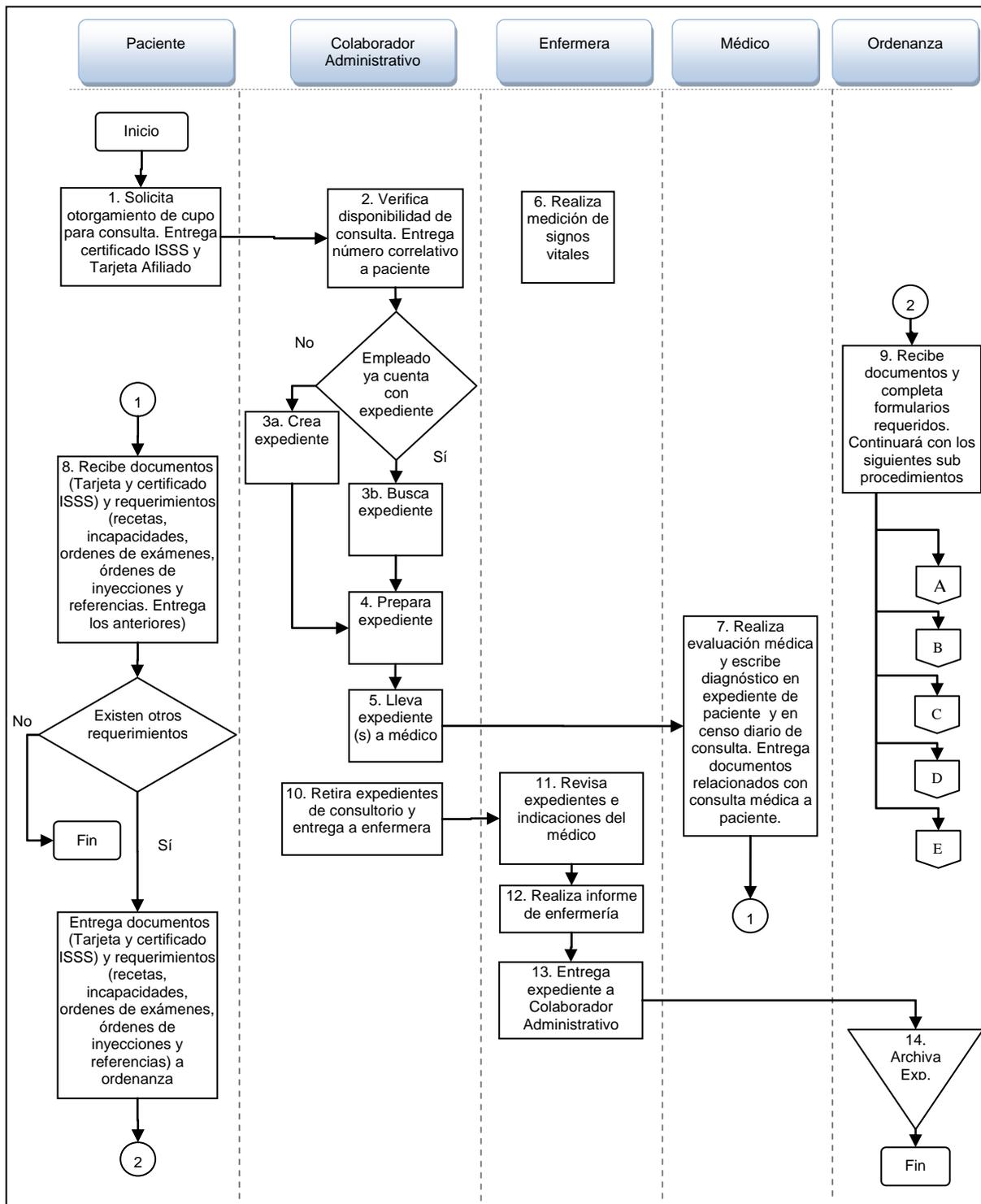


 <p>Ministerio de Educación</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>UNIR, CRECER, INCLUIR</p>	SISTEMA DE CONTROL DE PROCEDIMIENTOS	
	PROCEDIMIENTOS: CLÍNICA EMPRESARIAL	
	Última Actualización: Septiembre 2013	
		Página 12 de 26

9.1 Procedimiento para el desarrollo de una consulta médica.

Paso	Responsable	Descripción	Instrumento/Documento
1	Paciente	Solicita otorgamiento de cupo para consulta. Entrega documentos personales a Colaborador Administrativo.	Certificado de ISSS, Tarjeta de Afiliado.
2	Colaborador Administrativo	Verifica que exista disponibilidad para consultas. De existir cupo recibe documentos y entrega al paciente un número correlativo que indica el médico que atenderá al paciente y el orden en que será atendido.	Certificado de ISSS, Tarjeta de Afiliado, Tarjeta con número.
3	Colaborador Administrativo	Si el paciente realiza su primera consulta en la Clínica Institucional, crea su expediente según lo establecido por el ISSS y escribe manualmente en hoja <i>registro de datos del paciente</i> , de lo contrario busca expediente en archivo.	Certificado de ISSS, Tarjeta de Afiliado, Expediente de paciente
4	Colaborador Administrativo	Preparación de expediente previo a consulta. Se registra en expediente la fecha de atención y asigna Médico que atenderá al paciente según la necesidad del paciente: Medicina General, y Pediatría.	Expediente
5	Colaborador Administrativo	Lleva expediente a médico que atenderá al paciente.	
6	Enfermera	Realiza medición de signos vitales: Peso, Temperatura y Presión Arterial. Entrega información al paciente. Orienta esperar turno de atención.	Ficha de control.
7	Médico	Solicita a paciente ficha de control y número otorgado para la consulta, escribe en expediente clínico el peso, tensión arterial, frecuencia cardíaca, temperatura y el motivo de su consulta. Anota en censo diario de consulta externa los datos generales del paciente. Realiza interrogatorio y evaluación médica . Escribe hallazgos clínicos al examen físico, diagnóstico, tratamiento y recomendaciones médicas en expediente de paciente. Instruye al paciente y entrega, según el caso, recetas (Form. M-54013), órdenes de exámenes , orden de inyecciones (Form. M-57006) certificado de incapacidades (Form.533-89-001), Referencias a otro Nivel de Atención . Además entrega certificado ISSS y Tarjeta de Afiliación.	Expediente/ Evolución del caso para consulta, instrumentos e insumos de exploración física, recetas médica, órdenes de exámenes, órdenes de inyecciones, incapacidades y referencias.
8	Paciente	Entrega a Ordenanza recetas médicas, órdenes de exámenes, órdenes de inyecciones, incapacidad otorgada y referencias según resultado de la consulta médica.	Recetas médica, órdenes de exámenes e incapacidades
9	Ordenanza	Completa los formularios con datos del paciente, sello de clínica y fecha, para su respectivo trámite.	Formularios
10	Colaborador Administrativo	Al finalizar la consulta médica (luego que el médico ha finalizado con todas las consultas asignadas), retira el censo diario de consulta del médico y los expedientes de los empleados evaluados y entrega expedientes a enfermera.	Expedientes y censo diario
11	Enfermera	Revisa expediente: contrasta la información escrita en el informe diario de consulta externa y lo descrito en expediente de paciente.	Expediente y censo diario
12	Enfermera	Anota en hoja de enfermería la información de los procedimientos realizados y las recomendaciones.	Hoja de enfermería
13	Enfermera	Entrega expedientes a Colaborador Administrativo	Expedientes
14	Ordenanza	Guarda expedientes	Archivo
Fin			

Diagrama de Flujo para el procedimiento de atención médica consulta externa.

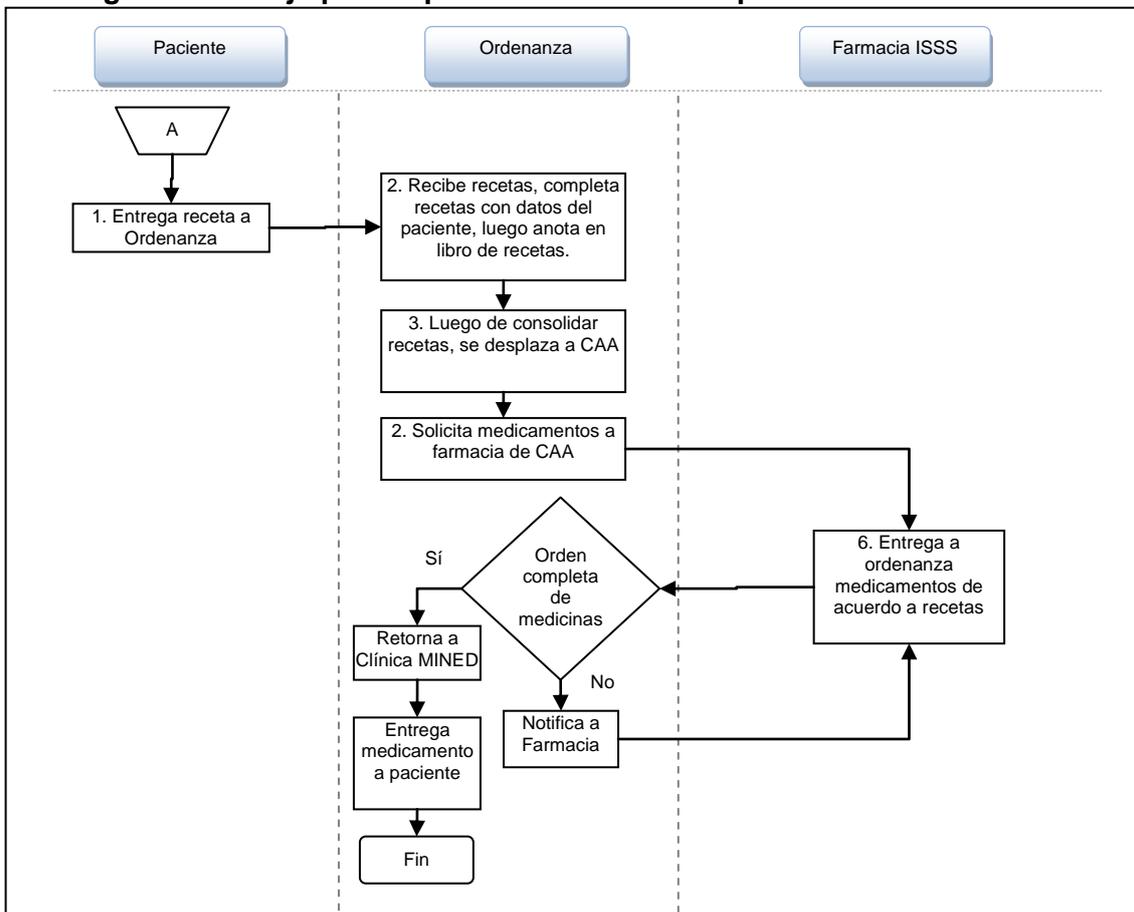


A: Requiere medicamentos; B: Requiere medicamentos e inyección; C: Requiere incapacidad; D: Requiere toma de exámenes.; E: Ha sido referido a otro establecimiento

9.2 Procedimiento para el despacho de medicamento

Paso	Responsable	Descripción	Instrumentos
1	Paciente	Entrega receta (s) médica (s) a Ordenanza	Receta médica
2	Ordenanza	Completa recetas, apunta en cuadro de medicinas, agrega Certificado de ISSS, Tarjeta de Afiliado.	Receta médica, certificados ISSS, Tarjeta de Afiliado y Cuadro de medicinas
3	Ordenanza	Luego de consolidar recetas extendidas a todos los pacientes, se desplaza a Centro de Adscripción.	Receta médica, certificados ISSS, Tarjeta de Afiliado y Cuadro de medicinas
4	Ordenanza	Solicita medicamento(s) de pacientes en Farmacia de Centro de Adscripción. Entrega cuadro de medicinas, recetas médicas, Certificado ISSS y Tarjeta de Afiliado.	Receta médica, certificados ISSS, Tarjeta de Afiliado y Cuadro de medicinas
5	Farmacéutico	Farmacia entrega a ordenanza medicamento(s) de pacientes.	Medicamentos certificados ISSS, Tarjeta de Afiliado
6	Ordenanza	Se desplaza a Clínica Institucional.	
7	Ordenanza	Entrega medicamentos a pacientes.	Medicamentos certificados ISSS, Tarjeta de Afiliado
Fin de procedimiento			

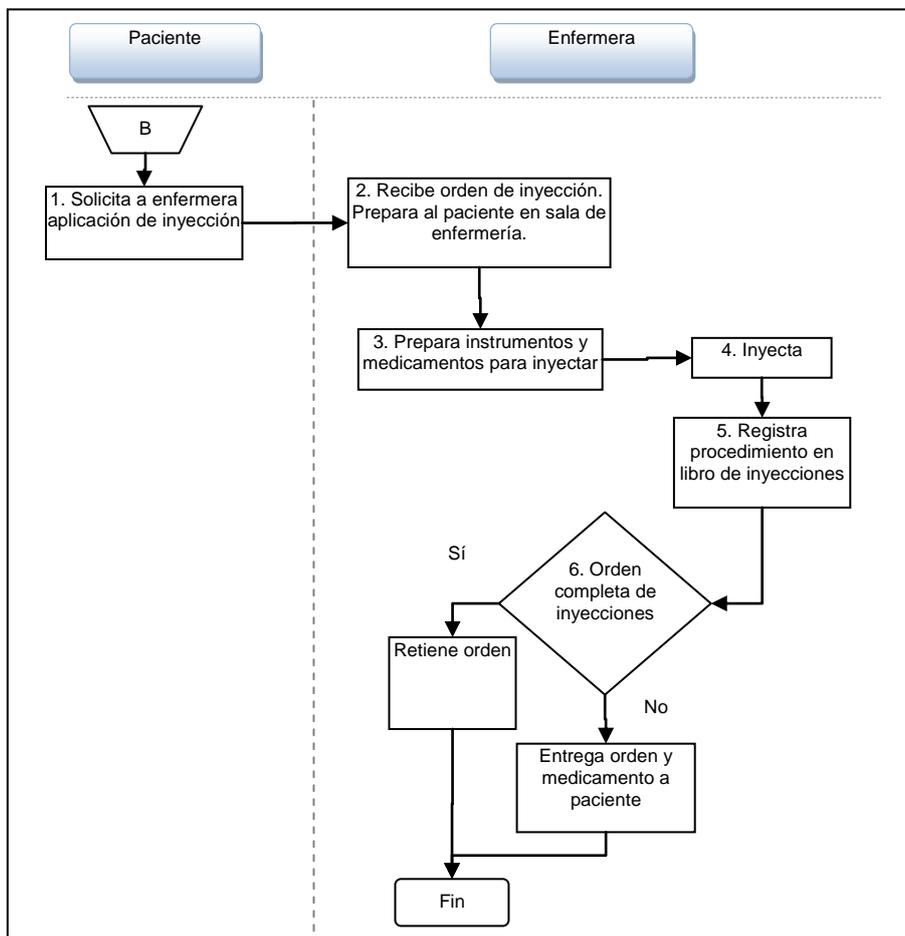
Diagrama de Flujo para el procedimiento del despacho de medicamentos.



9.3 Procedimiento para la aplicación de inyecciones

Paso	Responsable	Descripción	Instrumentos
1	Paciente	Solicita a enfermera aplicación de medicamento. Entrega orden de inyección y medicamento.	Orden de inyección y medicamentos
2	Enfermera	Recibe orden de inyección y medicamento a aplicar. Pide al paciente entrar a la sala de enfermería y además prepararse para la inyección.	Orden de inyección y medicamentos
3	Enfermera	Prepara inyección o vacuna a suministrar de acuerdo a orden de inyección.	Orden de inyección y medicamentos,
4	Enfermera	Inyecta o vacuna según el caso.	
5	Enfermera	Anota en libro lo siguiente: No. de expediente, tipo jeringa y de aguja, fecha de aplicación, nombre del profesional que efectuó el procedimiento.	Libro de Control de Inyección.
6	Enfermera	Si se ha completado la orden de inyección, la enfermera retiene orden y recipiente de medicamento. De lo contrario lo devuelve al paciente. Fin del procedimiento	

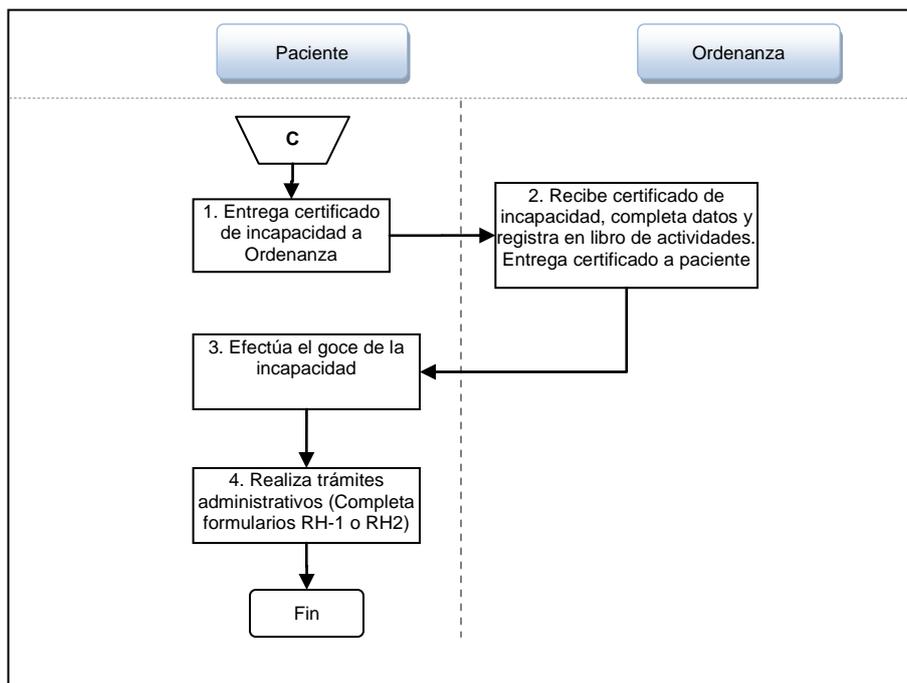
Diagrama de Flujo para el procedimiento para la aplicación de inyecciones.



9.4 Procedimiento para el otorgamiento de incapacidades

Paso	Responsable	Descripción	Instrumentos
1	Paciente	Entrega a ordenanza certificado de incapacidad médica	Orden de incapacidad
2	Ordenanza	Ordenanza recibe y completa datos personales del paciente en Certificado de Incapacidad firmado por el médico, registra en libro de incapacidades. Entrega copia de certificado a paciente	Orden de incapacidad
3	Paciente	Efectúa el goce de incapacidad	
4	Paciente	Paciente debe de realizar los trámites administrativos relacionados a permisos por incapacidad.	Orden de incapacidad
Fin del procedimiento			

Diagrama de Flujo para el procedimiento de incapacidades

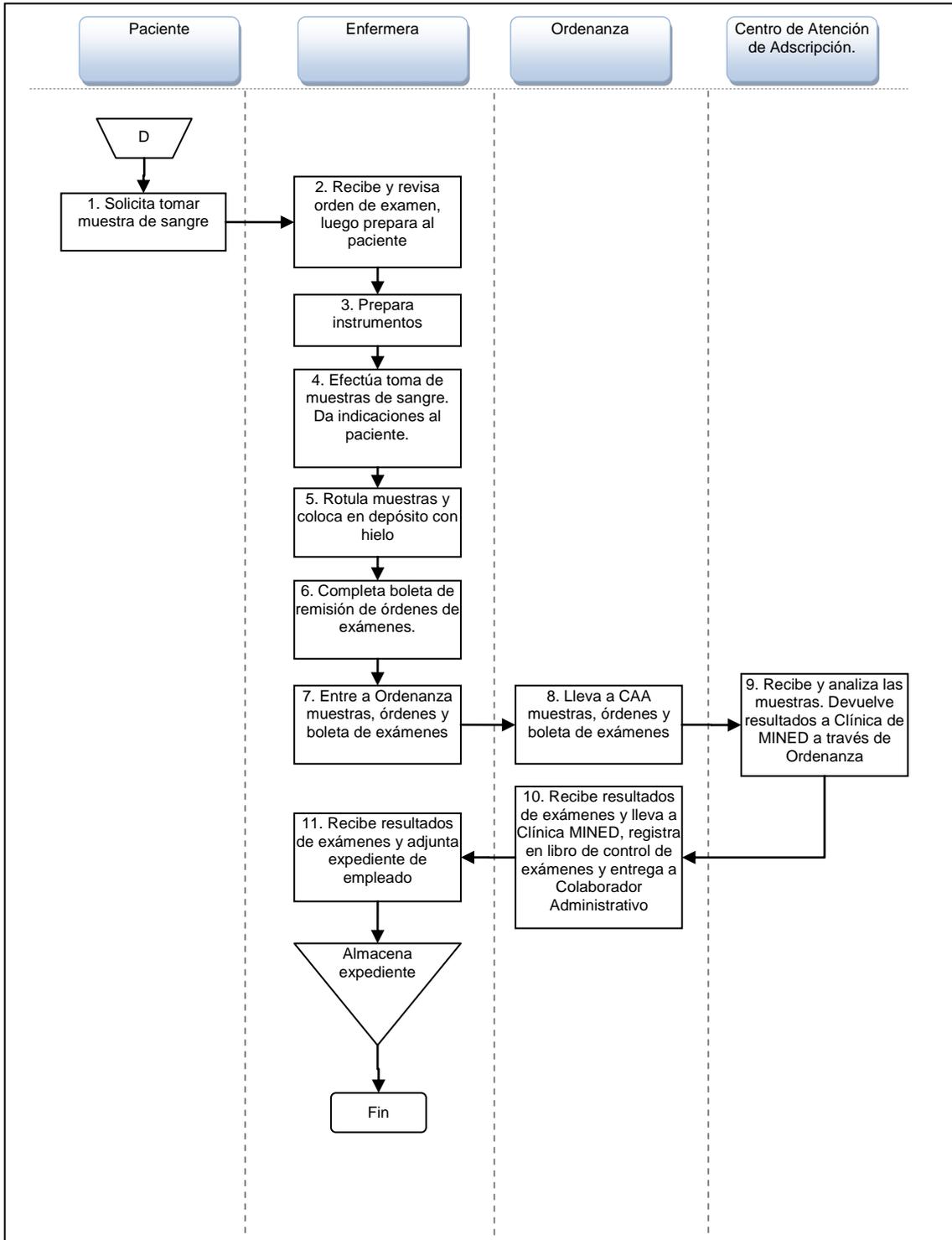


 <p>Ministerio de Educación</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>UNIR, CRECER, INCLUIR</p>	SISTEMA DE CONTROL DE PROCEDIMIENTOS	
	PROCEDIMIENTOS: CLÍNICA EMPRESARIAL	
	Última Actualización: Septiembre 2013	
		Página 17 de 26

9.5 Procedimiento para toma de exámenes de laboratorio (aplica para exámenes de laboratorio, cuyas muestras se toman en la Clínica del MINED y requieren análisis)

Paso	Responsable	Descripción	Instrumentos
1	Paciente	Solicita a enfermera tomar muestras de sangre,	
2	Enfermera	Da indicaciones al paciente y lo conduce al área de enfermería (inyecciones), recibe y revisa (Nombre y Número de Afiliado, y exámenes requeridos) orden de examen.	Orden (es) de exámenes
3	Enfermera	Prepara instrumentos (tubos, agujas, torundas de algodón con alcohol, liga y curitas)	Instrumentos de enfermería
4	Enfermera	Efectúa toma de muestras de sangre. Indica al paciente sobre fechas de resultados de exámenes. El paciente se retira de sala de enfermería.	Instrumentos de enfermería
5	Enfermera	Rotula con datos del paciente los tubos o frascos que contienen las muestras sanguíneas y coloca muestras en depósito porta tubos. Al finalizar la toma de muestras de sangre de los empleados que solicitaron toma de exámenes, se depositan todas las muestras en depósito con pingüinos (hielo).	Instrumentos de enfermería
6	Enfermera	Completa Boletas de remisión (según formato ISSS).	Boleta de remisión
7	Enfermera	Entrega a ordenanza las muestras, órdenes de exámenes y boletas de remisión.	Muestras, órdenes de examen y boleta
8	Ordenanza	Lleva a CCA y entrega muestras con respectivas órdenes y boleta de remisión.	
9	CCA	Recibe y analiza muestras (puede tardar entre 1 y cinco días)	Muestras, órdenes de examen y boleta
10	Ordenanza	Retira del CCA los resultados de los análisis de laboratorio, anota en libro de control de exámenes y entrega resultados a Colaborador Administrativo.	Resultados de exámenes, libro de control de exámenes
11	Colaborador Administrativo	Anexan resultados de laboratorio en expediente del paciente, para que esté listo para su próxima consulta médica.	Resultados de exámenes y expedientes
Fin del procedimiento			

Diagrama de Flujo de procedimiento de toma de muestras de exámenes de laboratorio

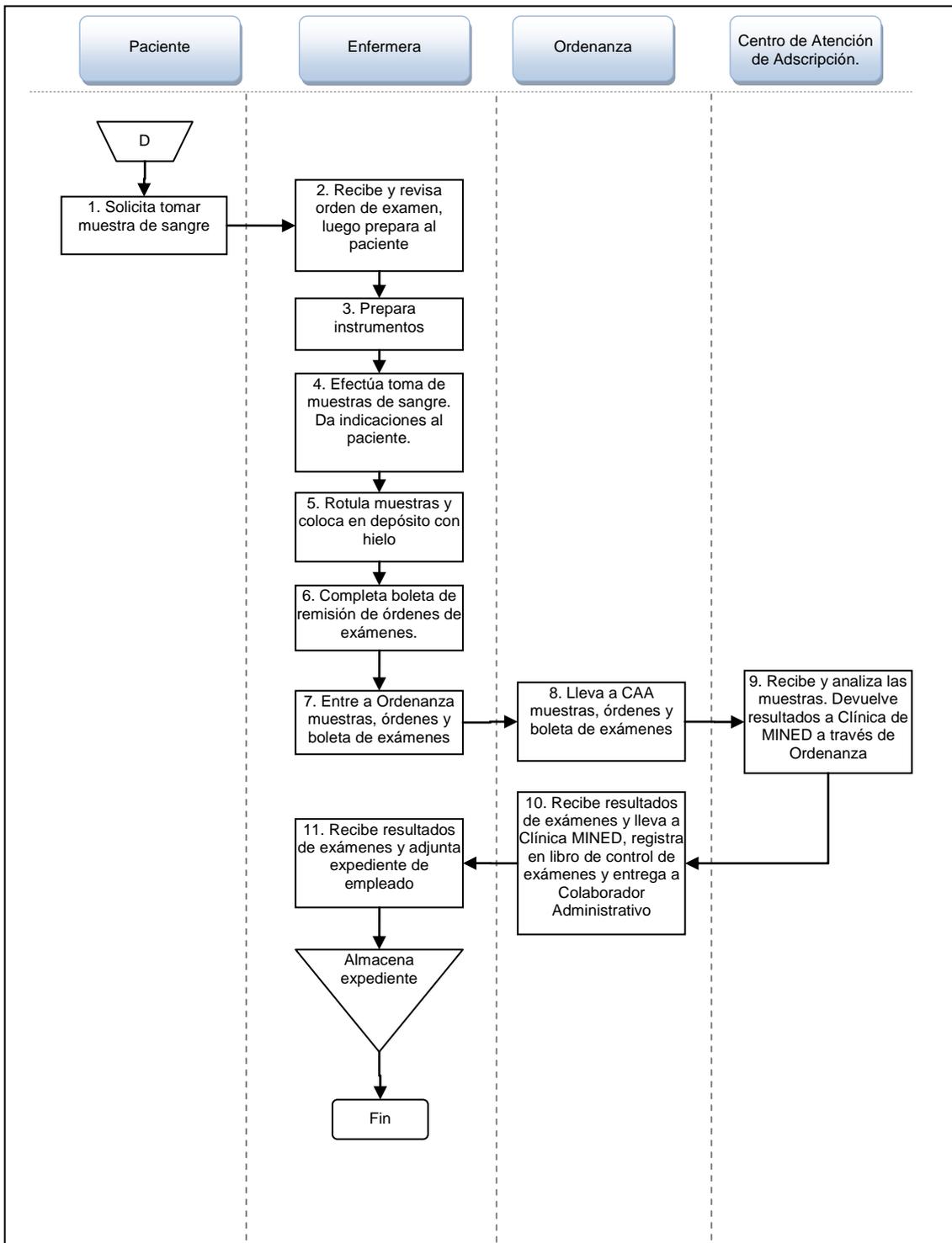


 <p>Ministerio de Educación</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>UNIR, CRECER, INCLUIR</p>	SISTEMA DE CONTROL DE PROCEDIMIENTOS	
	PROCEDIMIENTOS: CLÍNICA EMPRESARIAL	
	Última Actualización: Septiembre 2013	
		Página 19 de 26

9.6 Procedimiento para toma de exámenes de gabinete (aplica para exámenes de gabinete, cuyas muestras se toman en el CAA o en la red de hospitales del ISSS)

Paso	Responsable	Descripción	Instrumentos
1	Médico Clínica Empresarial	Emite órdenes de exámenes de gabinete, al paciente, quién lo entrega a Ordenanza al finalizar su consulta.	Orden (es) de exámenes
2	Ordenanza	Llena ordenes de examen de gabinete, y orienta al paciente. Si la orden de examen no requiere autorización del CAA se procede al paso 7. En caso que requiera autorización sigue al paso 3.	
3	Ordenanza	Lleva órdenes a CAA o Centro de Salud y entrega en Dirección del CAA.	
4	Director/a	Firma y sella la orden de examen que fue aprobada, de no estar firmada y sellada la orden ésta fue denegada.	
5	Ordenanza	Recibe orden aprobada, traslada a Clínica Empresarial y entrega a enfermera.	
6	Enfermera	Contacta a paciente y entrega orden de examen. Indica al paciente los pasos a seguir. Si el examen es de laboratorio y se realiza el procedimiento en clínica empresarial, orienta al paciente acudir los días señalados para la toma de examen. Si el examen autorizado es de gabinete, sigue paso 7.	
7	Paciente	Asiste al Centro de Salud para la realización del examen o gestionar su cita.	
8	CAA u Hospital de la Red del ISSS	Efectúa la toma del examen requerido. Devuelve resultado a paciente (al instante o en fecha programada)	Resultados de exámenes
9	Paciente	Recibe resultados de exámenes (puede incluir o no la lectura de exámenes). Lleva resultados a Clínica Empresarial	
10	Paciente	Solicita consulta médica y entrega resultados de exámenes al médico, para su diagnóstico.	Resultados de exámenes de gabinete
11	Médico	Analiza resultado del examen e impone tratamiento o refiere a especialidad de haber necesidad. Anexa examen al expediente y orienta anexar copia del mismo a la referencia.	Expediente clínico y respuesta de examen de gabinete, recetas y/o referencia
12	Paciente	Entrega papelería resultado de la consulta médica a Ordenanza.	Resultados de exámenes, expediente clínico, referencia
13	Ordenanza/ Colaborador Administrativo	Si hubo referencia, saca copia de examen de gabinete y anexa copia a referencia, y se anexa el original al expediente del paciente, se llena toda papelería producto de la consulta médica. (Otros procedimientos ya descritos)	
Fin del procedimiento			

Diagrama de Flujo de procedimiento de toma de muestras de exámenes de gabinete cuyas muestras se toman en el CAA o en la red de hospitales del ISSS

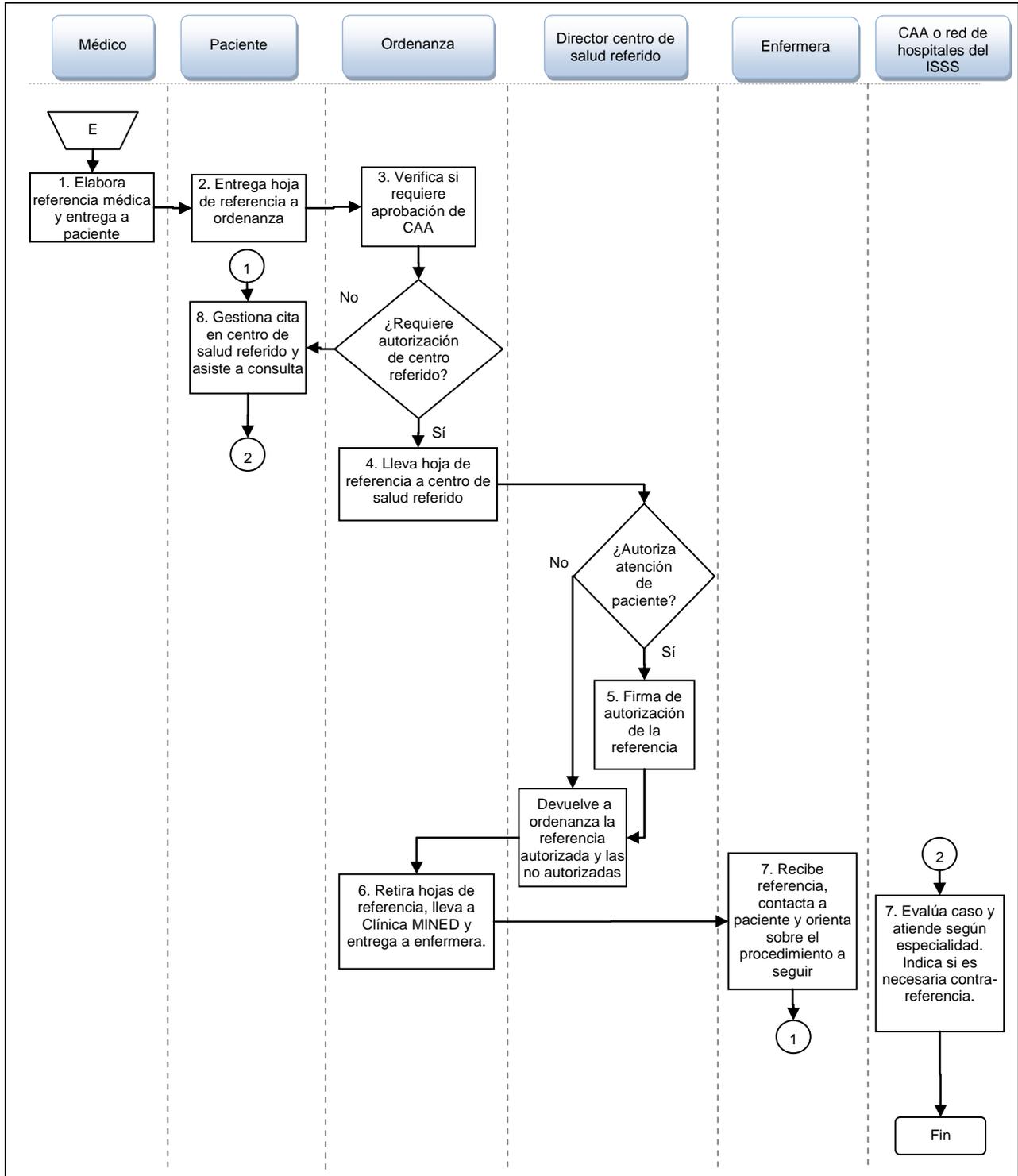


 <p>Ministerio de Educación</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR UNIR, CRECER, INCLUIR</p>	SISTEMA DE CONTROL DE PROCEDIMIENTOS	
	PROCEDIMIENTOS: CLÍNICA EMPRESARIAL	
	Última Actualización: Septiembre 2013	
		Página 21 de 26

9.7 Procedimiento para hacer una referencia a Centro de Atención de Adscripción u otro establecimiento de de la Red de Hospitales del ISSS

Paso	Responsable	Descripción	Instrumentos
1	Médico Clínica Empresarial	Elabora referencia médica.	Hoja de Referencia
2	Paciente	Entrega hoja de referencia a Ordenanza.	
3	Ordenanza	Verifica si la referencia requiere o no la autorización del CAA. Si la referencia no requiere autorización del CAA, se procede al paso 8, en caso que requiera autorización sigue al paso 4.	
4	Ordenanza	Lleva hoja de referencia al CAA y entrega en la Dirección del CAA.	
5	Director/a	Recibe hoja de referencia, firma y sella la referencia que será autorizada y remite a clínica empresarial nuevamente todas las referencias autorizadas o no.	
6	Ordenanza	Retira hoja de referencia, lleva a Clínica Empresarial y entrega a Enfermera.	
7	Enfermera	Contacta a paciente y entrega hoja de referencia. Indica al paciente el procedimiento a seguir.	
8	Paciente	Gestiona su cita en CAA u Centro de Atención al que ha sido referido. Posterior asiste a consulta de acuerdo a programación.	
9	CAA u Hospital de la Red del ISSS	Evalúa caso, atiende según especialidad, y orienta al paciente, si seguirá su control con la especialidad o se realizará Contrareferencia.	
10	Paciente	Si Contrareferencia, llevará su control en clínica empresarial. (Procedimiento conocido de consulta médica en clínica empresarial)	
Fin del procedimiento			

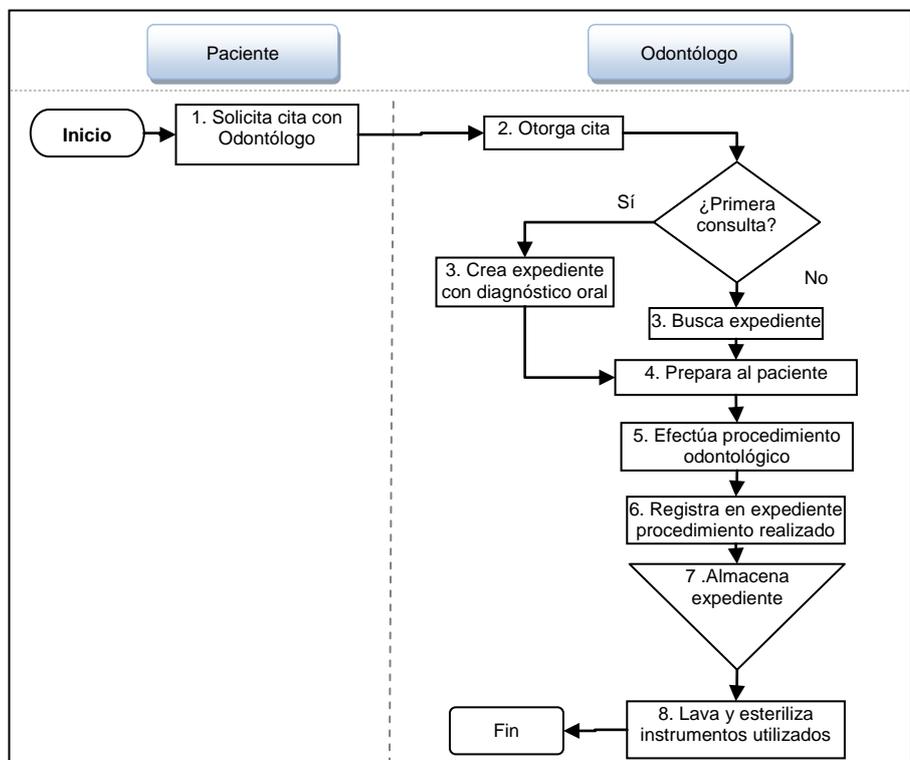
Diagrama de Flujo de procedimiento de atención de un paciente por referencia a Centro de Atención de Adscripción u otro establecimiento de la Red de Hospitales del ISSS



9.8 Procedimiento para el desarrollo de una consulta odontológica

Paso	Responsable	Descripción	Instrumento/Documento
1	Paciente	Solicita otorgamiento de cupo para consulta. Entrega carnet de ISSS a Médico Odontólogo para reservar consulta	Certificado de ISSS, Tarjeta de Afiliado.
2	Odontólogo	Otorga cita para consulta. Indica día y hora. Registra en libro de citas odontológicas	Libro de citas odontológicas
3	Odontólogo	Si el paciente realiza su primera consulta en la Clínica Odontológica, el Médico Odontólogo crea su expediente según procedimiento ya establecido (diagnóstico oral del paciente), escribe en hoja registro de datos del paciente, de lo contrario busca expediente en archivo.	Certificado de ISSS, Tarjeta de Afiliado, Expediente de paciente
4	Odontólogo	Prepara al paciente para realizar procedimiento odontológico requerido. Prepara instrumentos y materiales a utilizar.	Instrumentos y materiales
5	Odontólogo	Ejecuta procedimiento odontológico requerido por el mismo.	Instrumentos y materiales
6	Odontólogo	Registra en hoja expediente el procedimiento realizado, medicamentos prescritos y otros.	Expediente del Paciente
7	Odontólogo	Guarda expediente	
8	Odontólogo	Lava y esteriliza instrumentos	Germicida líquido y esterilizador de calor seco.
Fin del procedimiento			

Diagrama de Flujo de procedimiento de una atención odontológica

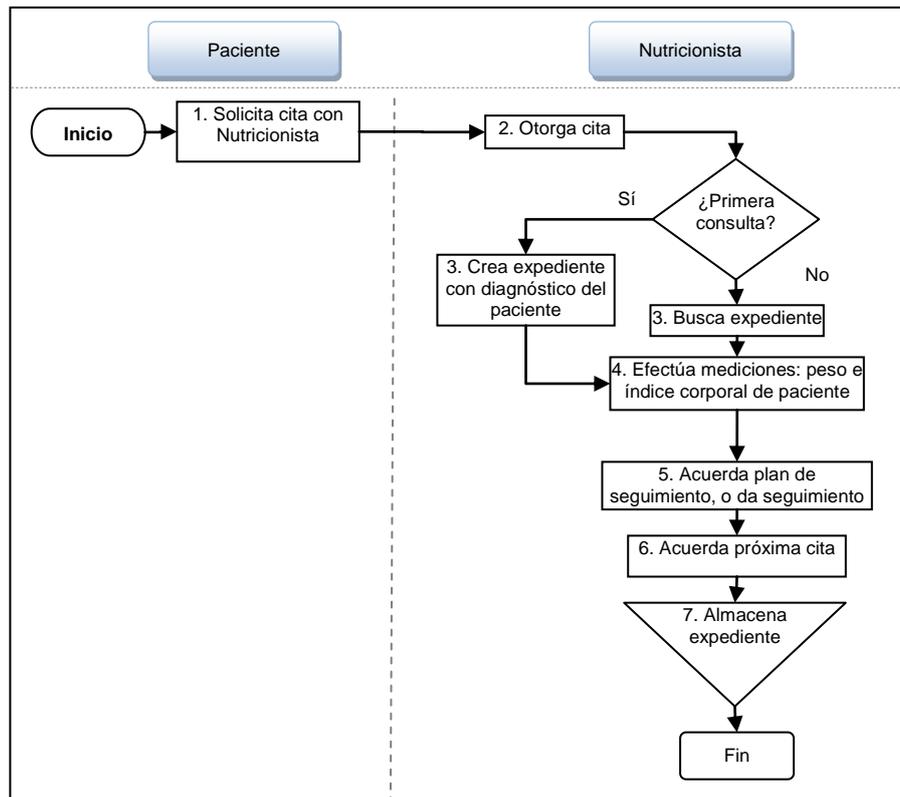


9.9 Procedimiento para el desarrollo de la atención nutricional en la Clínica Empresarial

Paso	Responsable	Descripción	Instrumento/Documento
1	Paciente	Solicita otorgamiento de cupo para atención nutricional. En caso de existir disponibilidad de atención en el instante de la solicitud, se desarrolla la atención nutricional.	Certificado de ISSS, Tarjeta de Afiliado.
2	Nutricionista	Otorga cita para consulta. Indica día y hora. Registra en libro de citas nutricionales	Planificador de citas
3	Nutricionista	Si el paciente realiza su primera consulta nutricional, el/a nutricionista crea su expediente según procedimiento ya establecido (diagnóstico del paciente), escribe en hoja registro de datos del paciente, de lo contrario busca expediente en archivo.	Certificado de ISSS, Tarjeta de Afiliado, Expediente de paciente
4	Nutricionista	Efectúa medición de peso e índice de grasa corporal. Apunta en expediente del paciente	Equipo de medición.
5	Nutricionista	Acuerda con el paciente el plan (o da seguimiento) nutricional (hábitos alimenticios, actividades físicas y otras). Informa al paciente sus recomendaciones.	Plan Nutricional
6	Nutricionista	Acuerda con el/a paciente la próxima fecha de seguimiento del plan nutricional. Apunta en ficha de control la fecha acordada y entrega al paciente.	Planificador de citas, ficha de citas
7	Nutricionista	Guarda expediente en archivo	

Fin del procedimiento

Diagrama de Flujo de procedimiento de una atención nutricional



 <p>Ministerio de Educación</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>UNIR, CRECER, INCLUIR</p>	SISTEMA DE CONTROL DE PROCEDIMIENTOS	
	PROCEDIMIENTOS: CLÍNICA EMPRESARIAL	
	Última Actualización: Septiembre 2013	
Página 25 de 26		

10. Elaboración y presentación de informes.

La Clínica Empresarial del MINED informará sobre el funcionamiento de las actividades de atención médica al Centro de Atención de Adscripción y a la Dirección de Desarrollo Humano. Por tanto, se elaborarán los siguientes informes:

No.	Informe	Responsable de Elaborarlo	Se presenta a:	Frecuencia de presentación
1	Informe mensual de actividades. (Indicadores de Gestión)	Coordinador/a de la Clínica Empresarial	CCA y DDH	Mensual (CCA) y Bimensual (DDH)
2	Perfil epidemiológico mensual (10 causas principales x mes)	Secretaria Administrativa	CCA, DDH y cartelera de clínica	Mensual (CCA) y Bimensual (DDH)
3	Epidemiológico acumulativo anual. (Todas las causas de interés epidemiológico)	Secretaria Administrativa	DDH y cartelera de clínica	Mensual (CCA) y Bimensual (DDH)
4	Producción diaria y mensual de médicos.	Técnico Administrativo	CCA y DDH	Mensual (CCA) y Bimensual (DDH)
5	Tabulador diario y reporte mensual de actividades de enfermería.	Enfermera	CCA y DDH	Mensual (CCA) y Bimensual (DDH)
6	Registro diario e informe mensual de accidentes de trabajo.	Enfermera	CCA y CSHO	Mensual
7	Registro mensual de primeras causas de morbilidad infantil	Médico Pediatra	CAA	Mensual
8	Informe mensual de consulta pediátrica.	Médico Pediatra	CAA	Mensual
9	Informe mensual de actividades realizadas en atención materno.	Enfermera	CAA	Mensual
10	Informe mensual y registro diario de consultas de planificación familiar.	Enfermera	CAA	Mensual
11	Informe mensual de entrega de anticonceptivos.	Enfermera	CAA	Mensual
12	Informe mensual de referencias a otro nivel de atención.	Secretaria Administrativa	CAA	Mensual
13	Tabulador diario y mensual de actividades de odontología.	Odontólogo	DDH	Bimensual
14	Censo diario de nutrición.	Especialista en Nutrición	DDH	Bimensual
15	Consolidado de producción en salud (médicos, odontólogo, nutrición y psicología)	Secretaria Administrativa	DDH	Bimensual
16	Informe mensual de incapacidades extendidas en la clínica empresarial.	Técnico Administrativo	DDH	Bimensual
17	Informe semanal de Vigilancia Epidemiológica.	Coordinador/a Clínica	CAA	Semanal

 <p>Ministerio de Educación</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>UNIR, CRECER, INCLUIR</p>	SISTEMA DE CONTROL DE PROCEDIMIENTOS	
	PROCEDIMIENTOS: CLÍNICA EMPRESARIAL	
	Última Actualización: Septiembre 2013	
		Página 26 de 26

11. Términos, siglas y definiciones

- ✓ **MINED:** Ministerio de Educación
- ✓ **ISSS:** Instituto Salvadoreño del Seguro Social
- ✓ **GOES:** Gobierno de El Salvador.
- ✓ **DDH:** Dirección de Desarrollo Humano
- ✓ **CSHO:** Comité de Salud e Higiene Ocupacional
- ✓ **Receta Médica:** Documento normalizado por el cual los facultativos médicos legalmente capacitados prescriben la medicación al paciente para su dispensación por las farmacias del ISSS o particular.
- ✓ **Expediente Clínico:** Herramienta básica que contiene los registros de los elementos técnicos esenciales para el manejo racional y la solución de los problemas de salud del usuario, integrando acciones y se constituye como una herramienta obligatoria para los trabajadores de salud del ISSS. Todo expediente clínico de adulto consta de: Carátula, hoja de identificación, hoja de estadística y morbilidad, hoja de referencia y retorno, hoja clínica de primera vez o subsecuente, hoja de evolución de caso, hoja de observaciones y cuidados de enfermería, hoja de exámenes de laboratorio, hoja de informes radiológicos, registro de certificaciones de incapacidad temporal, y ficha odontológica si existe el servicio.
- ✓ **Primer Nivel de Atención:** Tiene la finalidad de promover, proteger y fomentar la salud, diagnosticar y resolver con oportunidad las enfermedades agudas más frecuentes de los trabajadores del MINED, así como controlar ciertas enfermedades de evolución crónica (no complicada) en pacientes ambulatorios. El primer nivel es el más cercano a la población, o sea, el nivel del primer contacto. Está dado, en consecuencia, como la organización de los recursos que permite resolver las necesidades de atención básica y más frecuente, que pueden ser resueltas por actividades de promoción de salud, prevención de la enfermedad y por procedimientos de recuperación y rehabilitación. Es la puerta de entrada al sistema de salud. Se caracteriza por contar con establecimientos de baja complejidad, como consultorios, policlínicas, centros de salud, etc. Se resuelven aproximadamente 85% de los problemas prevalentes. Este nivel permite una adecuada accesibilidad a la población, pudiendo realizar una atención oportuna y eficaz
- ✓ **Consulta médica en Segundo Nivel de Atención:** En el segundo nivel de atención se ubican los hospitales y establecimientos donde se prestan servicios relacionados a la atención en medicina interna, pediatría, gineco-obstetricia, cirugía general y psiquiatría. Se estima que entre el primer y el segundo nivel se pueden resolver hasta 95% de problemas de salud de la población
- ✓ **Consulta médica en Tercer nivel de Atención:** El tercer nivel de atención se reserva para la atención de problemas poco prevalentes, se refiere a la atención de patologías complejas que requieren procedimientos especializados y de alta tecnología. Su ámbito de cobertura debe ser la totalidad de un país, o gran parte de él. En este nivel se resuelven aproximadamente 5% de los problemas de salud que se planteen. Son ejemplos los hospitales y centros especializados
- ✓ **CAA: Centro de Atención de Adscripción:** Clínicas o consultorios tradicionales del ISSS a la que estará adscrita la clínica empresarial por jurisdicción respectiva. (Unidad Médica Atlacatl).