



Información Documentada:		
Servicios Médicos y Odontológicos C.D.I.		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración social	Unidad Responsable: Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social
Revisión 13	Fecha de vigencia 28-11-2018	Código PDAAM-04

1. PROPÓSITO.

Promover la salud física, mental y odontológica de la ciudadanía, brindando servicios médicos, psicológicos y odontológicos a precios simbólicos, atendiendo a la población de las colonias populares que correspondan al área de influencia de los Centros de Desarrollo Integral.

2. ALCANCE.

Inicia cuando el ciudadano acude a un Centro de Desarrollo Integral y solicita atención médica, psicológica u odontológica. Termina cuando el Coordinador del Centro envía los reportes semanales y mensuales a la Dirección del Adulto Mayor y a la Jefatura de Medicina Social por conducto de las áreas médicas, odontológicas y psicológicas de cada centro respectivamente.

En este documento participan el siguiente personal: Secretaria, Coordinador del Centro de Desarrollo Integral, Trabajadora Social, Enfermera, Doctor, Odontólogo y Psicólogo.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

Tanto la consulta Médica, la Consulta Odontológica, procedimientos odontológicos y consulta psicológica tienen un costo simbólico, para casos de exoneraciones, sólo la Coordinación del centro será la facultada de autorizarlos.

Toma de presión arterial, toma de dextrostis y toma de Papanicolaou son gratis.

Cuando el doctor haya generado orden de estudios de laboratorio la consulta posterior de lectura de resultados no se cobrará, de ser turnado por medios externos, si se aplicará una cuota de recuperación.

Los servicios médicos estarán coordinados por la Coordinación del Centro de Desarrollo Integral, por lo que de existir solicitud por parte de la Dirección de Rehabilitación y Medicina Social para implementar programas temporales de salud, estos deberán establecerse previa coordinación con el Coordinador de cada CDI para su ejecución.

Los días y horarios de recepción de los representantes médicos, estarán establecidos en coordinación con la Dirección y los médicos adscritos a los CDI.

Cuando se trate de residentes de las áreas del SEDIF, el servicio se otorgará de manera gratuita.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Lista de precios de servicios médicos autorizados por Dirección de Atención al Adulto Mayor.

NOM-087- ECOL-SSA1-2002 manejo de RPBI.

NOM-004-SSA3-2012 del expediente clínico.

NOM-013-SSA-2006 para la prevención y control de enfermedades bucales.

SELLO	Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Número de Copia:	María del Rosario Hernández Santiesteban Coordinación del Centro de Desarrollo Integral # 2.	Lic. Lizbeth Castro Sánchez Directora de Atención al Adulto Mayor e Integración Social.	Concepción Zazueta Castro Directora General



Información Documentada:		
Servicios Médicos y Odontológicos C.D.I.		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración social	Unidad Responsable: Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social
Revisión 13	Fecha de vigencia 28-11-2018	Código PDAAM-04

5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA PARA EVIDENCIA

Recibo de servicios	RDAAM-04.01
Estudio socioeconómico	RDAAyS-05.02
Recibo de servicio de salud exento	RDAAM-04.03
Bitácora de enfermería	RDAAM-04.04
Hoja diaria de servicio médico	RDAAM-04.05
Formato de pago de servicios odontológicos realizados	RDAAM-04.06
Hoja diaria de servicio odontológico	
Reporte semanal de servicio médico	
Reporte mensual de servicio médico	
Reporte mensual de servicio odontológico	
Formato de corte de caja	RDAAM-04.12
Recibo por ingresos propios	RDAF-01.03
Informe mensual de avance de metas	RDP-05.03

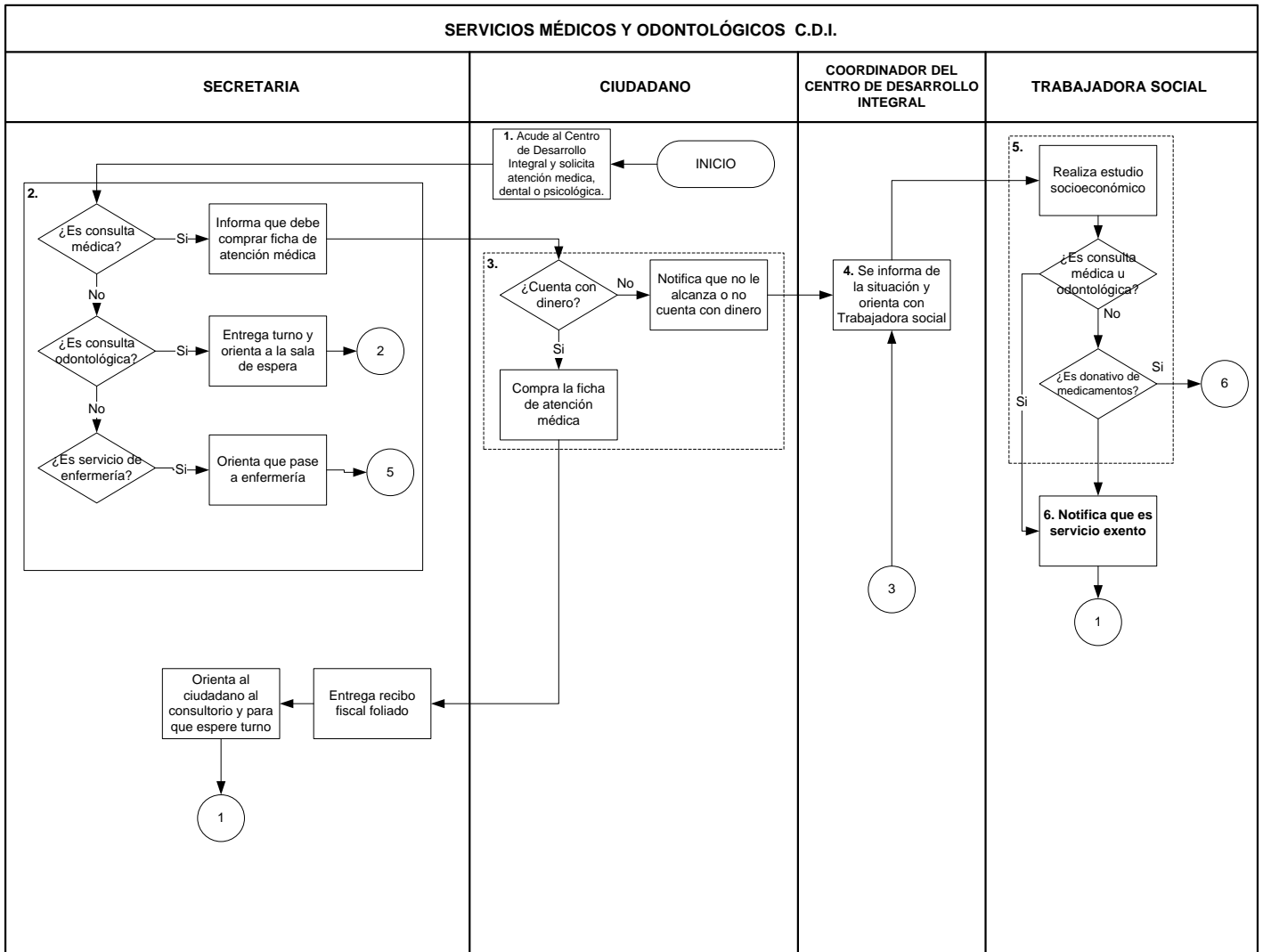
6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

DIF:	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia.
C.D.I.:	Centro de Desarrollo Integral
Botiquín de Medicamentos:	Son muestras gratuitas de representantes médicos y medicamentos donados por la sociedad.
DOCaMa:	Detección Oportuna de Cáncer de Mama.
DOCaCu:	Detección Oportuna de Cáncer Cervicouterino.
DOD:	Detección Oportuna de Diabetes.
SIBEPAB:	Sistema Epidemiológico de Padecimientos Bucales.



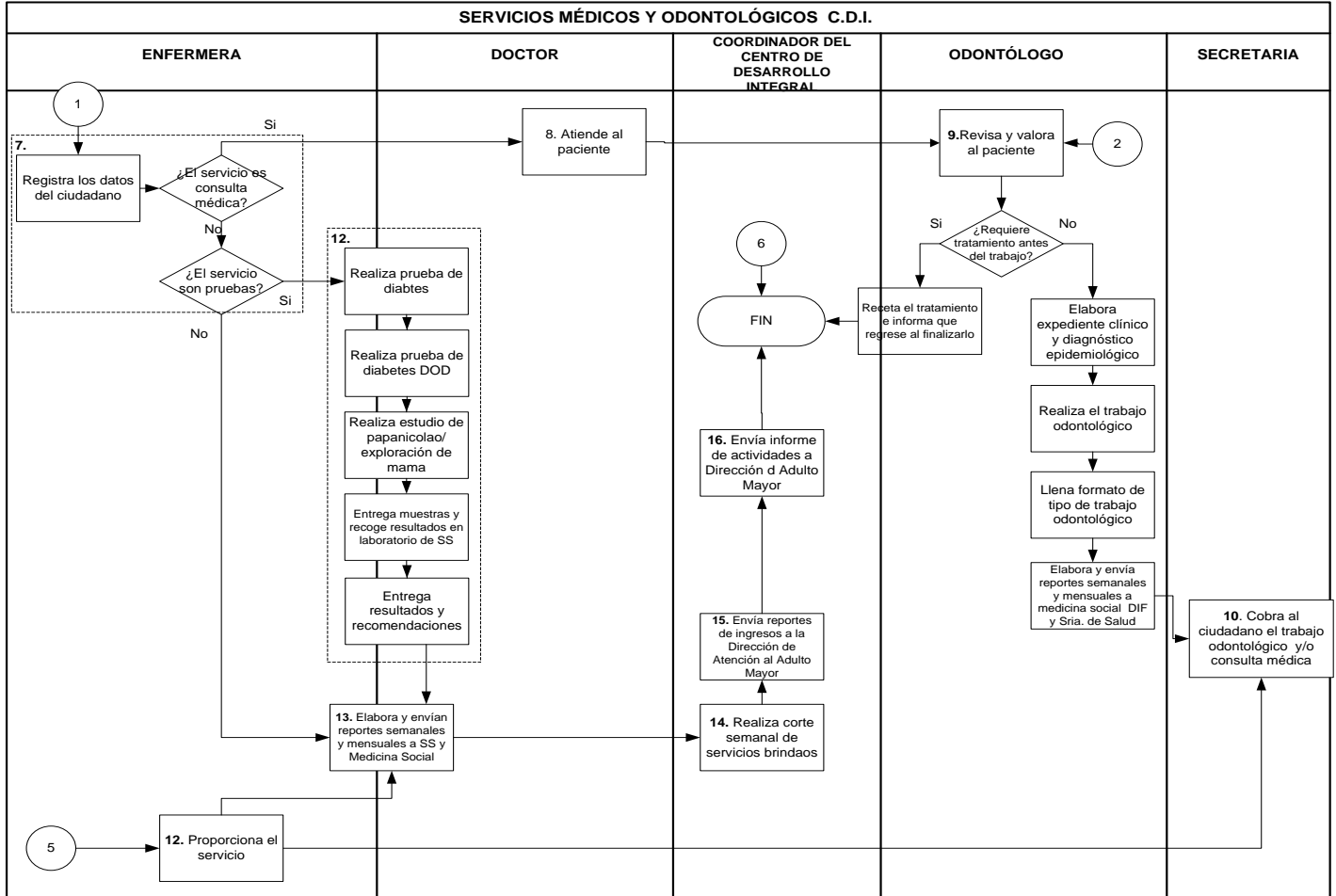
Información Documentada:		
Servicios Médicos y Odontológicos C.D.I.		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración social	Unidad Responsable: Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social
Revisión 13	Fecha de vigencia 28-11-2018	Código PDAAM-04

7. DIAGRAMA DE FLUJO.





Información Documentada:		
Servicios Médicos y Odontológicos C.D.I.		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración social	Unidad Responsable: Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social
Revisión 13	Fecha de vigencia 28-11-2018	Código PDAAM-04



8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Responsable	Actividad	Tareas	Evidencial
Ciudadano	1. Acude al C.D.I. y solicita atención médica, odontología y psicológica.	1.1 Acude al C.D.I. más cercano y solicita atención médica, psicológica u odontológica según corresponda.	
Secretaria	2. Identifica el tipo de servicio que se brindará	2.1 Identifica el tipo de servicio que se brindará:	
		2.2 Si es consulta médica o psicológica informa que debe comprar ficha de atención médica y pasa a actividad 3. En caso de que sea lectura de resultados de laboratorios entrega turno y pasa a actividad 7.	Recibo de servicios RDAAM-04.01
		2.4 Si es consulta odontológica y orienta al ciudadano a la sala de espera y pasa a actividad 3.	
		2.5 Si es toma de presión arterial, toma de dextrostis, toma de Papanicolaou, pasa a actividad 7.	



Información Documentada:		
Servicios Médicos y Odontológicos C.D.I.		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración social	Unidad Responsable: Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social
Revisión 13	Fecha de vigencia 28-11-2018	Código PDAAM-04

		2.6 Si es servicio de enfermería o curaciones, entrega un vale sellado con turno, pasa a actividad 13.	
Ciudadano	3. Identifica si tiene dinero	3.1 Identifica si cuenta con el dinero.	
		3.2 Si cuenta con dinero compra la ficha de atención médica con la secretaria.	
		3.3 Si no cuenta con dinero le informa a la secretaria.	
Coordinador del C.D.I	4. Se informa de la situación del ciudadano y orienta con Trabajadora Social	4.1 Se informa de la situación del ciudadano por la secretaria.	
		4.2 Orienta al ciudadano con la Trabajadora social.	
Trabajadora Social	5. Realiza estudio socioeconómico	5.1 Entrevista al ciudadano.	
		5.2 Realiza estudio socioeconómico y lo registra.	Estudio socioeconómico RDAAYS-05.02
	6. Notifica que es servicio exento	6.1 Notifica que es servicio exento a la enfermera, en caso de que sea atención médica.	Recibo de servicio de salud exento RDAAM-04.03
		6.2 Orienta al ciudadano para que espere su turno y pasa a actividad 7. En caso de requerir atención odontológica o psicologica pasa a la actividad 9.	
Enfermera	7. Registra los datos del ciudadano	7.1 Registra los datos del ciudadano, nombre, edad.	Bitácora de enfermería RDAAM-04.04
		7.2 Pesa, mide al ciudadano y lo registra.	
		7.3 Registra el tipo de servicio.	
		7.4 En caso de que el servicio brindado sea toma de presión arterial, toma de dextrostix, toma de Papanicolaou pasa a actividad 11.	
Doctor	8. Atiende al paciente	8.1 Pregunta al ciudadano sobre su padecimiento.	
		8.2 Pregunta al ciudadano sobre su historial médico.	
		8.3 Revisa al paciente.	
		8.4 Identifica si requiere estudios de laboratorio, de ser así, orienta con los precios y a cuales laboratorios acudir.	
		8.5 Entrega receta médica.	
		8.6 Registra nombre, edad, padecimiento, diagnóstico y especifica si fue servicio exento.	Hoja diaria de servicio médico RDAAM-04.05
		8.7 Identifica si cuenta con el medicamento en inventario y se lo proporciona al ciudadano, en caso contrario canaliza al usuario al departamento de trabajo social del SEDIF.	
		8.8 Integra expediente clínico del paciente y termina la actividad.	
Odontólogo/Psicólogo	9. Revisa y valora al paciente	9.1 Realiza entrevista al paciente y elabora hoja de servicio estomatológico y procede con la revisión y valoración.	
		9.2 Identifica si requiere un tratamiento médico para	



Información Documentada:		
Servicios Médicos y Odontológicos C.D.I.		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración social	Unidad Responsable: Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social
Revisión 13	Fecha de vigencia 28-11-2018	Código PDAAM-04

		eliminar una infección antes de realizar el trabajo	
		9.3 De ser así, receta el tratamiento.	
		9.4 Identifica si cuenta con el medicamento en botiquín, de ser así se lo proporciona al ciudadano.	
		9.5 Informa al ciudadano que regrese ya que haya cumplido con el tratamiento.	
		9.6 De no requerir tratamiento previo, realiza el trabajo odontológico.	
		9.7 Da instrucciones de seguimiento y cuidados al paciente	
		9.8 En caso de ser necesario entrega receta al ciudadano.	
		9.9 Identifica si cuenta con el medicamento en botiquín, y se lo proporciona al ciudadano	
		9.10 Llena el trabajo realizado en formato de trabajo dental y orienta al ciudadano para que acuda a pagar el trabajo odontológico con la Secretaría. En caso de que el servicio sea exento lo registra en el formato.	Hoja diaria de servicios odontológicos
		9.11 Si requiere atención psicológica pasa con psicólogo, quien elabora expediente y notifica al paciente cuando pasará a su próxima terapia.	Formato de pago de servicios odontológicos realizados RDAAM-04.06
Secretaria	10. Cobra al ciudadano el trabajo servicio médico y odontológico.	10.1 Cobra al ciudadano de acuerdo al formato de trabajo de servicio médico y odontológico.	
		10.2 Entrega comprobante de pago	
		10.3 Registra el número de folio del comprobante de pago en el formato de trabajo odontológico y entrega al ciudadano recibo original.	Recibo de servicios RDAAM-04.01
		10.4 Cobra de acuerdo a lista de precios de servicios médicos y odontológicos autorizados por la Dirección de Atención al Adulto Mayor y termina la actividad.	
Doctor/Enfermera	11. Realiza las pruebas	11.1 Toma la presión y signos vitales del ciudadano y registra en hoja diaria de servicio médico.	Hoja diaria de servicio médico RDAAM-04.05
		11.2 Realiza la prueba de dextrostix o diabetes DOD en caso que lo requiera el paciente y los registra en la hoja diaria de servicio médico.	Hoja diaria de servicio médico RDAAM-04.05
		11.3 Realiza estudio de Papanicolaou / exploración de mamas en caso de que lo haya solicitado y se registra en la bitácora de enfermería.	Bitácora de enfermería RDAAM-04.04
		11.4 Entrega muestras al laboratorio de salubridad	
		11.5 Recoge resultados en laboratorio de salubridad	
		11.6 En caso de resultado positivo, realiza una visita domiciliaria para su atención y canalización a la institución adecuada. (Ir a documento de salubridad)	
		11.7 Entrega resultados, recomendaciones y receta en caso de ser necesario.	
		11.8 Identifica si cuenta con el medicamento en inventario, de ser así se lo proporciona al ciudadano y	



Información Documentada:		
Servicios Médicos y Odontológicos C.D.I.		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración social	Unidad Responsable: Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social
Revisión 13	Fecha de vigencia 28-11-2018	Código PDAAM-04

		termina la actividad.	
Enfermera	12. Proporciona el servicio de enfermería	12.1 Evalúa el servicio	
		12.2 Realiza el servicio y orienta al ciudadano que pase a pagar con la secretaria. Pasa a actividad 10.	
Enfermera /Doctor/Odontólogo	13. Elabora y entrega a Salubridad reportes semanales y mensuales	13.1 Elabora los reportes de servicios: <ul style="list-style-type: none"> • Médicos semanales y mensuales • Mensuales de Enfermería y; • Mensuales de odontológicos 	Reporte mensual de servicio odontológico Reporte semanal de servicio médico Reporte mensual de servicio médico
Coordinador del C.D.I.	14. Realiza corte semanal de servicios brindados	14.1 Compara los servicios brindados con la copia de los recibos más los exentos.	Formato de corte semanal RDAAM-04.12
		14.2 Realiza pago de los ingresos semanales a caja general	Recibo por ingresos propios RDAF-01.03
	15. Envía reportes a la Dirección de Atención al Adulto Mayor	15.1 Envía copia del formato de corte semanal a la Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social.	
		15.2 Envía copia del Recibo por Ingresos Propios.	
16. Envía informe mensual a Dirección de Adulto Mayor e Integración Social	16.1 Elabora y envía informe mensual de avance de metas a la Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social.	Informe mensual de avance de metas RDP-05.03	
Fin de la actividad.			

9. DOCUMENTACIÓN DE ACTIVIDADES CRÍTICAS

Actividad	Ejecutor	Proveedor	Cliente	Valor para el cliente	Atributo de calidad	Estándar de calidad	Indicador de desempeño	Periodicidad de medición
8. Atiende al paciente	Doctor	Enfermera	Ciudadano	Atención médica	Precisión	Atender todos los casos con diagnóstico preciso		

10. PRODUCTOS

Productos
Atención médica
Donación de medicamentos
Atención odontológica
Servicios de enfermería
Toma de presión arterial, toma de dextrostix, toma de Papanicolaou / exploración mamaria



Información Documentada:		
Servicios Médicos y Odontológicos C.D.I.		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración social	Unidad Responsable: Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social
Revisión 13	Fecha de vigencia 28-11-2018	Código PDAAM-04

11. CONTROL DE CAMBIOS.

Revisión	Fecha	Revisó	Aprobó	Descripción del cambio
01	30/10/09	Directora del C.D.C	. Directora de Atención al Adulto Mayor	Emisión inicial
02	04/06/2011	Directora del C.D.C.	Directora de Atención al Adulto Mayor	Se cambió el logotipo de la institución, modificación de formato de encabezado y pie de página; nombres de los titulares de la Dirección de Atención al Adulto Mayor y Dirección General.
03	16/11/2011	Directora del C.D.C.	Directora de Atención al Adulto Mayor	Se dejará de prestar el servicio de aplicación de vacunas, se elimina tarea 2.5 y actividad 12. Se modificó el nombre a los registros: RDAAM-04.01 por <i>recibo de servicio médico y dental</i> ; RDAAM-04.03 por <i>recibo de servicio de salud exento</i> . Se eliminó el registro informe mensual de actividades RDAAM-04.13. Actividad 17 la directora del centro envía reporte de actividades a la Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social y no a la Dirección de Planeación.
04	15/02/2011	Directora del C.D.C.	Directora de Atención al Adulto Mayor	Se modificaron el valor del denominador de los indicadores de desempeño cambiando la palabra POA por anteproyecto 2012 .
05	18/06/12	Directora del C.D.C.	Directora de Atención al Adulto Mayor	Se agregó política de operación: <i>"Cuando se trate de residentes de las áreas del SEDIF, el servicio se otorgará de manera gratuita"</i> . Se eliminó tarea referente a descuentos de laboratorio y solicitud de medicamento dado que no corresponde a las actividades de los C.D.C. así como la actividad referente a la entrega de medicamentos. Se incluye tarea 8.8: <i>Integra expediente clínico del paciente</i> . Se agregó texto: <i>realiza entrevista al paciente y elabora hoja de servicio estomatológico</i> .
06	03/07/13	Directora del C.D.C.	Directora de Atención al Adulto Mayor	Cambió titular de dirección general de <i>Sofía Irene Valdez Riveros Sánchez</i> por Dr. Iván Aguilar Enríquez . Se eliminaron indicadores de desempeño: <i>Total de consultas médicas otorgadas * 100 / total de consultas médicas establecidas como meta en el anteproyecto 2012</i> . <i>Total de consultas odontológicas otorgadas * 100 / total de consultas odontológicas establecidas como meta en el anteproyecto 2012</i> . Se agregó anexo 1 tabla para disposición de registros.
07	30/06/2014	Coordinación del Centro de Desarrollo Integral	Directora de Atención al Adulto Mayor	Se solicita cambiar el nombre del director general de Dr. Iván Aguilar Enríquez por Jorge Miller Benítez . Se solicita cambiar el nombre del procedimiento de "Servicios Médicos y Dentales C.D.C" por "Servicios Médicos y Odontológicos C.D.I." Elemento 5 y 12: cambiar la palabra dental por odontológico en los registros RDAAM-04.01, RDAAM-04.06, Hoja diaria de servicio odontológico y reporte mensual de servicio odontológico. Elemento 6: modificar CDC por CDI Modificar el término Dental por Odontológico en todos los elementos del procedimiento. Modificar Directora de C.D.C. por Coordinadora de C.D.I. Se agrega la tarea 9.11 Pasa a terapia con psicólogo, se elabora expediente y se informa cuando pasará a su próxima terapia.



Información Documentada:		
Servicios Médicos y Odontológicos C.D.I.		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración social	Unidad Responsable: Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social
Revisión 13	Fecha de vigencia 28-11-2018	Código PDAAM-04

				Sustituir tabla de disposición de registros por tabla de control de registros.
08	15/06/2016	Coordinación del Centro de Desarrollo Integral	Directora de Atención al Adulto Mayor	<p>En el Elemento 5.- Sustituir el RDAAM 04.01 Recibo de Servicios Médicos y Odontológicos por RDAAM 04.01 Recibo de Servicios, Eliminar: Reporte Mensual de Servicio de Enfermería.</p> <p>En el Elemento 8.- Sustituir el RDAAM 04.01 Recibo de Servicios Médicos y Odontológicos por RDAAM 04.01 Recibo de Servicios, en actividad 13 Eliminar: Reporte Mensual de Servicio de Enfermería.</p> <p>En el Elemento 12.- Sustituir el RDAAM 04.01 Recibo de Servicios Médicos y Odontológicos por RDAAM 04.01 Recibo de Servicios, Eliminar: Reporte Mensual de Servicio de Enfermería.</p> <p>Modificar en tabla de Control de Registros: el RDAAM 04.01 Recibo de Servicios Médicos y Odontológicos por RDAAM 04.01 Recibo de Servicios.</p>
09	06/03/2017	Coordinación del Centro de Desarrollo Integral	Directora de Atención al Adulto Mayor	Modificar el logotipo institucional, cambiar a la Directora de Adulto Mayor de Alba Luz Martínez León por María Fernanda Rodríguez Castro ; cambiar el director General de Jorge Miller Benítez por Concepción Zazueta Castro .
10	05/07/2017	Coordinación del Centro de Desarrollo Integral	Directora de Atención al Adulto Mayor	<p>Elemento 4: Se agregan Normas Oficiales Mexicanas NOM-087- ECOL-SSA1-2002 manejo de RPBI. NOM-004-SSA3-2012 del expediente clínico. NOM-013-SSA-2006 para la prevención y control de enfermedades bucales.</p>
11	04/09/2017	Coordinación del Centro de Desarrollo Integral	Directora de Atención al Adulto Mayor	<p>Elemento 5: se codifica la hoja diaria de servicio médico RDAAM -04.05</p> <p>Elemento 8: actividad 8, tarea 8.6 se anexa código a la hoja diaria de servicio RDAAM -04.05</p> <p>En tarea 11.1 y 11.2 se anexa código RDAAM -04.05</p>
12	23/03/2018	Coordinación del Centro de Desarrollo Integral	Directora de Atención al Adulto Mayor	<p>Elemento 5 se reemplaza título REGISTROS por “INFORMACIÓN DOCUMENTADA PARA EVIDENCIA”.</p> <p>Elemento 8 se reemplaza título “DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO” por “DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES”.</p> <p>Elemento 8 se reemplaza título de la columna “REGISTROS” por “EVIDENCIA”.</p> <p>Elemento 12, Anexo 1 se cambia título de “TABLA DE CONTROL DE REGISTROS” por “TABLA DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA PARA EVIDENCIA”</p>
13	28/11/2018	Coordinación del Centro de Desarrollo Integral	Directora de Atención al Adulto Mayor	<p>Cambiar el nombre de la Directora de Atención al Adulto Mayor de María Fernanda Rodríguez Castro por Lic. Lizbeth Castro Sánchez.</p> <p>Se actualiza el responsable de procedimiento de Rosa Armida Calderón Quintero por María del Rosario Hernández Santiesteban.</p>

12. ANEXOS.

Recibo de servicios	RDAAM-04.01
Estudio socioeconómico	RDAaYS-05.02
Recibo de servicio de salud exento	RDAAM-04.03
Bitácora de enfermería	RDAAM-04.04
Hoja diaria de servicio médico	RDAAM-04.05
Formato de pago de servicios odontológico realizados	RDAAM-04.06
Hoja diaria de servicio odontológico	
Reporte semanal de servicio médico	
Reporte mensual de servicio médico	
Reporte mensual de servicio odontológico	
Formato de corte de caja	RDAAM-04.12



Información Documentada:		
Servicios Médicos y Odontológicos C.D.I.		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración social	Unidad Responsable: Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social
Revisión 13	Fecha de vigencia 28-11-2018	Código PDAAM-04

Recibo por ingresos propios
Informe mensual de avance de metas

RDAF-01.03
RDP-05.03

Anexo 1

Tabla de control de información documentada para evidencia

IDENTIFICACIÓN	ALMACENAMIENTO	PROTECCIÓN	RECUPERACION	RETENCIÓN	DISPOSICION
Recibo de servicios RDAAM-04.01	Coordinador C. D. I.	Archivero de la Coordinación del C. D.I.	Carpetas con datos de identificación	6 años	Triturar con máquina
Recibo de servicio de salud exento RDAAM-04.03	Coordinador C. D. I.	Archivero de la Coordinación del C. D.I.	Carpetas con datos de identificación	1 año	Triturar con máquina
Bitácora de enfermería RDAAM-04.04	Enfermería	Archivero de enfermería	Carpetas con datos de identificación	3 años	Triturar con máquina
Hoja diaria de servicio médico RDAAM-04.05	Área medica	Archivero de área medica	Carpetas con datos de identificación	3 años	Triturar con máquina
Formato de pago de servicios odontológicos realizados RDAAM-04.06	Coordinador C. D. I.	Archivero de la Coordinación del C. D.I.	Carpetas con datos de identificación	1 año	Triturar con máquina
Formato de corte de caja RDAAM-04.12	Coordinador C. D. I.	Archivero de la Coordinación del C. D.I.	Carpetas con datos de identificación	5 años	Triturar con máquina