



TLAXCALA
CONSTRUIR Y CRECER JUNTOS
GOBIERNO DEL ESTADO 2017-2021

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SUPERVISIÓN
INTEGRAL A CENTROS DE SALUD DE PRIMER NIVEL DE
ATENCIÓN.**



TLX
CONSTRUIR Y CRECER JUNTOS
GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA 2017-2021

O.P.D. SALUD

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO
SALUD DE TLAXCALA

Febrero 2020

AUTORIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

En cumplimiento a los artículos 20 y 21 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Tlaxcala; los artículos 5, 28 y 30 de la Ley de las Entidades Paraestatales del Estado de Tlaxcala; y a los artículos 10, 18, 19, 20, 21 y 24 del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado Salud de Tlaxcala; se elaboró el presente Manual de Procedimientos para la Supervisión Integral a Centros de Salud de Primer Nivel de Atención para su debida observancia y se aprobó el día 28 de Febrero del 2020.

REVISÓ


Dr. César Hernández Calderón
Jefe del Departamento de Atención
Médica Integral


Lic. José Alberto Baca Solís
Jefe de la Oficina de Organización y
Métodos

APROBÓ


Dr. Rafael Herrera Muñoz
Responsable de la Dirección de Atención
Primaria a la Salud


Lic. Francisco Alejandro Tlacuilo Pérez
Encargado de la Dirección de
Infraestructura y Desarrollo

AUTORIZÓ


Dr. René Lima Morales
Secretario de Salud y
Director General de Salud de Tlaxcala

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SUPERVISIÓN INTEGRAL A CENTROS DE SALUD DE PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN

CONTENIDO

1. Introducción.....	3
2. Marco Jurídico Administrativo.	4
3. Relación de procedimientos.....	12
4. Política de Calidad	13
5.- Descripción de procedimientos por área	14
5.1 Procedimiento para la supervisión integral a Centros de Salud de primer nivel de atención.....	14
6. Anexos	23
7. Glosario	24

1. Introducción

Las políticas actuales de salud buscan transformar el sistema actual para modernizarlo y hacerlo más eficiente además de proporcionar una atención al usuario de máxima calidad.

El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a los objetivos y metas institucionales. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinean la gestión administrativa de esta unidad administrativa.

Se tiene por objeto mejorar el proceso de supervisión integral en los Centros de Salud de primer nivel de atención del Organismo Público Descentralizado Salud de Tlaxcala para preparar y presentar la comprobación de su ejercicio ante las autoridades correspondientes, mediante la evidencia documental del cumplimiento de las funciones en forma oportuna y transparente.

Además se constituye como una herramienta administrativa dirigida a especializar las técnicas utilizadas entre las diferentes unidades involucradas, mediante un mecanismo creativo que mejore la eficacia y eficiencia de la actividad para generar un cambio de conducta que modifique positivamente la actitud de servicio con el objetivo de elevar la calidad del servicio que se brinda.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. Tiene como finalidad verificar que se realicen las actividades en los términos en que fueron programadas, asesorando en servicio para corregir desviaciones. El reto impostergable es la transformación de la cultura de las dependencias y organismos auxiliares hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencias, organización, liderazgo y productividad.

El esfuerzo de coordinación tiene el fin de promover una participación responsable y organizada de todos los elementos del sistema para beneficio de la población tlaxcalteca.

2. Marco Jurídico Administrativo.

Disposiciones Constitucionales:

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
D.O.F. 05/02/1917 Última Reforma 29/01/2016.
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Tlaxcala.
P.O. 04/02/1982 Última Reforma 01/05/2004.

Tratados Internacionales:

1. Declaración Universal de Derechos Humanos.
Aprobado 10/12/1948.
2. Convención Internacional Eliminación de Todas las Formas de Discriminación racial.
Aprobada 21/12/1965.

Leyes Federales:

1. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
D.O.F. 29/12/1976. Última Reforma D.O.F. 19/03/2015.
2. Ley de Planeación.
D.O.F. 05/01/1983. Última Reforma D.O.F. 09/04/2012.
3. Ley General de Salud.
D.O.F. 07/02/1984. Última Reforma D.O.F. 29/11/2019.
4. Ley Federal del Procedimiento Administrativo.
D.O.F. 04/08/1994. Última Reforma D.O.F. 09/04/2012.
5. Ley Federal del Trabajo.
D.O.F. 1/05/1970. Última Reforma D.O.F. 30/11/2012.
6. Ley de Coordinación Fiscal.
D.O.F. 27/12/1978 Última Reforma 11/08/2014.
7. Ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios del Sector Público.
D.O.F. 4/01/2000. Última Reforma D.O.F. 10/11/2014.
8. Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.
D.O.F. 29/06/1992. Última Reforma D.O.F. 02/04/2014.
9. Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
D.O.F. 14/05/1986. Última Reforma D.O.F. 11/08/2014.
10. Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
D.O.F. 31/12/1982. Última Reforma D.O.F. 24/12/2013.
11. Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
D.O.F. 13/03/2002 Última Reforma D.O.F. 14/07/2014.
12. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

D.O.F. 11/06/2002. Última Reforma D.O.F. 14/07/2014.

13. Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

D.O.F. 30/03/2006. Última Reforma D.O.F. 11/08/2014.

Leyes Estatales:

1. Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Tlaxcala.

P.O. 07/04/1998. Última Reforma P.O. 24/12/2014.

2. Ley de Salud del Estado de Tlaxcala.

P.O. 28/11/2000. Última Reforma P.O. 15/10/2014.

3. Ley de Asistencia Social del Estado de Tlaxcala.

P.O. 31/03/2004. Última Reforma 25/08/2006.

4. Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Tlaxcala.

P.O. 31/12/2003. Última Reforma 19/05/2009.

5. Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Tlaxcala.

P.O. 12/01/1999. Última reforma 21/06/2011.

6. Ley de las Entidades Paraestatales del Estado de Tlaxcala.

P.O. 13/10/1995. Reforma P.O. 17/09/2008.

7. Ley del Procedimiento Administrativo del Estado de Tlaxcala y sus Municipios.

P.O. 30/10/2001. Última reforma 29/05/2013.

8. Ley Laboral de los Servidores Públicos del Estado de Tlaxcala y sus Municipios.

P.O. 31/12/2007. Última Reforma P.O. 06/12/2013.

9. Ley de Asistencia Social Para el Estado de Tlaxcala.

P.O. 31/03/2004. Última reforma 25/08/2006.

10. Ley de Fiscalización Superior del Estado de Tlaxcala y sus Municipios.

P.O. 10/11/2008. Última Reforma 27/09/2013.

11. Ley de Archivo del Estado de Tlaxcala.

P.O. 13/05/2011. Última reforma 13/05/2011.

12. Ley de Ecología y de Protección al Ambiente del Estado de Tlaxcala.

P.O. 02/03/1994. Última reforma 13/12/2005.

13. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Tlaxcala.

P.O. 06/01/2003. Última reforma 06/01/2003.

14. Ley de Donación y Trasplantes de Órganos, Tejidos y Células para el Estado de Tlaxcala.

P.O. 13/10/2009. Última reforma 13/10/2009.

Códigos:

Código Civil para el Estado Libre y Soberano de Tlaxcala.

P.O.E. 20/10/1976. Última Reforma 13/12/2013.

Código de Ética del Organismo Público Descentralizado Salud de Tlaxcala.

P.O.E. 20/09/2017

Código de Conducta del Organismo Público Descentralizado Salud de Tlaxcala.

P.O.E. 20/09/2017

Reglamentos Federales:

1. Reglamento Interior de la Secretaría de Salud.
D.O.F. 19.01.2004. Última Reforma D.O.F. 10.01.2011.
2. Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de control Sanitario de Actividades, Establecimientos, Productos y Servicios.
D.O.F. 28/12/2004.
3. Reglamento de Insumos para la Salud.
D.O.F. 04/02/1998 Última Reforma D.O.F. 14/03/2014.
4. Reglamento de la Ley General de Salud en materia de Investigación para la Salud.
D.O.F. 06/01/1987. Última Reforma D.O.F. 02/04/2014.
5. Reglamento de Escalafón.
D.O.F. 17/06/2003.
6. Reglamento Interno de la Comunicación Nacional del Régimen de Protección Social en Salud. (Seguro Popular).
D.O.F. 27/02/2004 Última Reforma D.O.F. 28/11/2006.
7. Reglamento Interior de la Comisión Interinstitucional del Cuadro Básico y Catálogo de Insumos del Sector Salud.
D.O.F. 22/06/2011. Última Reforma 16/01/2014.
8. Reglamento de Control Sanitario de Productos y Servicios.
D.O.F. 9/08/1999. Última Reforma 14/02/14.
9. Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Publicidad.
D.O.F. 04/05/2000. Última Reforma 14/02/2014.
10. Reglamento de la Comisión Federal Para la Protección Contra Riesgos Sanitarios "COFEPRIS"
D.O.F. 13/04/2004.
11. Reglamento de la Ley Federal Para el Control de Precursores Químicos, Productos Químicos esenciales y Máquinas para Elaborar Cápsulas, Tabletas y/o Comprimidos.
D.O.F. 15/09/1999.
12. Reglamento General de Seguridad Radiológica.
D.O.F. 22/11/1988.
13. Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Protección Social en Salud.
D.O.F. 05/04/2004. Última Reforma 17/12/2014.
14. Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Control Sanitario de la

Disposición de Órganos, Tejidos y Cadáveres de Seres Humanos.

D.O.F. 20/02/1985. Última Reforma D.O.F. 26/03/2014.

15. Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

D.O.F. 20/08/2001. Última Reforma D.O.F. 28/07/2010.

16. Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

D.O.F. 11/06/2003.

17. Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

D.O.F. 28/06/2006. Última Reforma D.O.F. 31/10/2014.

18. Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.

D.O.F. 26/01/1990. Última Reforma D.O.F. 23/11/2010.

19. Reglamento Interno de la Comisión Nacional de Protección Social en Salud.

D.O.F. 27/02/2004. Última Reforma 11/10/2011.

20. Reglamento Interno de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

D.O.F. 10/10/2002. Última Reforma D.O.F. 25/07/2006.

21. Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.

D.O.F. 28/07/2010.

Reglamentos Estatales:

1. Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado Salud de Tlaxcala.

P.O. 05/12/2012.

Convenios:

1. Convenio Específico en materia de Transparencia y de Recursos que Celebran la Secretaría de Salud y el Estado de Tlaxcala el día 28/02/2008.

D.O.F. 12/04/2011.

2. Convenio Específico en Materia de Transparencia de Recursos que Celebra la Secretaría de Salud y el Estado de Tlaxcala para el Desarrollo de Infraestructura Físicas en Salud el Día.

D.O.F. 11/04/2011.

Acuerdos Federales:

1. Acuerdo por el que se establece que las Instituciones Públicas del Sistema Nacional de Salud, sólo deberán utilizar los insumos establecidos en el cuadro básico para el Primer Nivel de Atención Médica, y para Segundo y Tercer Nivel, el Catálogo de Insumo.

D.O.F. 24/12/2002.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SUPERVISIÓN INTEGRAL A CENTROS DE SALUD DE PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN

2. Acuerdo específico de coordinación para el ejercicio de facultades en materia de control y fomento sanitario que celebra la Secretaría de Salud, con la participación de la Comisión Federal para la Protección Contra Riesgos Sanitarios y el Estado de Tlaxcala.
D.O.F. 5/10/2004.
3. Acuerdo por el que se dan a conocer los trámites inscritos en el Registro Federal de Trámites que aplica la Secretaría de Salud y establece medidas de mejora regulatoria.
D.O.F. 10/03/2005.
4. Acuerdo de coordinación que celebran el Ejecutivo Federal, por conducto de la Secretaría de Salud, y el Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Tlaxcala para la ejecución del Régimen de Protección Social en Salud.
D.O.F. 9/01/2004.
5. Acuerdo de coordinación de la Secretaría de Salud y el Estado de Tlaxcala para la ejecución en la entidad del Programa de Calidad, Equidad y Desarrollo en Salud.
D.O.F. 22/09/2009.

Acuerdos Estatales:

1. Acuerdo que establece los lineamientos y políticas generales del ejercicio del presupuesto, las medidas de mejora y modernización, así como de austeridad del gasto público de la gestión administrativa.
P.O. 15/02/2018.

Decretos Federales:

1. Decreto que reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Publicidad y del Reglamento del Control Sanitario de Productos y Servicios.
D.O.F. 6/04/2006.
2. Decreto por el que reforma y adiciona la Ley General de Salud.
D.O.F. 15/05/2003.
3. Decreto por el que se expide la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos y se forma la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y la Ley de Coordinación Fiscal.
D.O.F. 13/03/2002.
4. Decreto por el que se crea el Consejo Nacional para la Prevención y Tratamiento del Cáncer de la Infancia y la Adolescencia.
D.O.F. 05/01/2004.
5. Decreto para realizar la entrega-recepción del Informe de los asuntos a cargo de los Servidores Públicos y de los recursos que tengan asignados en el momento de separarse de su empleo, cargo o comisión.

D.O.F. 14/09/2005.

6. Decreto que reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones del Reglamento de Insumos para la Salud.

D.O.F. 02/01/2008.

7. Decreto del Instituto Federal de Acceso a la Información Pública.

D.O.F. 05/06/2003.

Decretos Estatales:

1. Decreto a Ley de Salud del Estado de Tlaxcala.

P.O. 10/11/2000 Última Reforma P.O. 11/12/2007.

2. Decreto de creación de la Comisión Estatal para la Protección Contra Riesgos Sanitarios Tlaxcala.

P.O. 7/08/2006.

3. Decreto por el que se crea la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Tlaxcala.

P.O. 23/05/2002.

Lineamientos Federales:

1. Lineamientos para la afiliación, operación integración del Padrón Nacional de Beneficiarios y determinación de la cuota familiar del régimen de protección social en salud.

D.O.F. 18/04/2005.

2. Lineamientos de Protección de Datos Personales.

D.O.F. 30/09/2005.

3. Lineamientos para Evaluar la Satisfacción del Usuario del Sistema de Protección Social en Salud.

D.O.F. 27/09/2007.

4. Lineamientos que deberán observar las dependencias y entidades de la administración pública federal en la recepción, procesamiento y trámite de las solicitudes de acceso a la información gubernamental que se formulen los particulares, así como en su resolución, notificación y la entrega de la información; en su caso, con exclusión de las solicitudes a datos personales y su corrección.

D.O.F. 12/06/2003.

5. Lineamientos que deberán observar las dependencias y entidades de la administración pública federal para notificar al Instituto Federal de Acceso a la Información Pública a los Índices de Expedientes Reservados.

D.O.F. 09/12/2003.

Lineamientos Estatales:

1. Lineamientos para la integración de la aportación solidaria estatal del Sistema de Protección Social en Salud.
D.O.F. 31/12/2007 Última Reforma D.O.F. 25/07/2008.
2. Lineamientos para la Medición de la Aportación Solidaria Estatal (ASE) del Sistema de Protección Social en Salud. D.O.F. 22/04/2005.

Normas:

1. NOM-001-SSA2-1993. Que establece los requisitos arquitectónicos para facilitar el acceso, tránsito y permanencia de los discapacitados a los establecimientos de atención médica del Sistema Nacional de Salud. D.O.F. 06/12/1994.
2. NOM-178-SSA1-1998. Que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios.
3. NOM-010-SSA2-1993. Para la prevención y control del VIH/SIDA.
4. NOM-039-SSA2-2002. Para la prevención y control de las infecciones de transmisión sexual.
5. NOM-ecol-ssal-2002. Para la protección ambiental-salud. Ambiental-residuos peligrosos biológico-infecciosos-clasificación y especificaciones de manejo.
6. NOM-004-SSA3-2012. Del expediente clínico. D.O.F. 15-10-2012.
7. NOM-173-SSA1-1998. Para la atención integral a personas con discapacidad. D.O.F. 19/11/1999.
8. NOM-174-SSA1-1998. Para el manejo integral de la obesidad. D.O.F. 12/04/2000.
9. NOM-005-SSA2-1993. De los servicios de planificación familiar. D.O.F. 30/05/1994. Resolución de modificación D.O.F. 16/06/2004.
10. NOM-007-SSA2-1993. Atención de la mujer durante el embarazo, parto y puerperio y del recién nacido. Criterios y procedimientos para la prestación del servicio. D.O.F. 06/01/1995.
11. NOM-028-SSA2-1999. Para la prevención, tratamiento y control de las adicciones. D.O.F. 21/08/2009.
12. NOM-030-SSA2-1999. Para la prevención, tratamiento y control de la hipertensión arterial. D.O.F. 17/01/2001.
13. NOM-031-SSA2-1999. Para la atención a la salud del Niño. D.O.F. 09/02/2001. Modificación D.O.F. 26/09/2006.
14. NOM-034-SSA2-2002. Para la prevención y control de los defectos al nacimiento. D.O.F. 24/06/2014.
15. NOM-037-SSA2-2002. Para la prevención, tratamiento y control de las dislipidemias. D.O.F. 21/JUL/2003.

16. NOM-0152-ECOL-1993. Que establece las características de los residuos peligrosos el listado de los mismos y los límites que hacen a un residuo peligroso por su toxicidad al ambiente.
17. NOM-010-SSA2-1993. Para la prevención y control de la infección por virus de la inmunodeficiencia humana. D.O.F. 17/01/1995.
18. NOM-020-SSA2-1994. Para la prestación de servicios de atención médica en unidades móviles tipo ambulancia. D.O.F. 11/04/2000.
19. NOM-167-SSA1-1997. Para la prestación de servicios de asistencia social para menores y adultos mayores. D.O.F. 17/11/1999.
20. NOM-072-SSA1-1993. Etiquetado de medicamentos. D.O.F. 01/02/2000.
21. NOM-073-SSA1-1993. Estabilidad de los Medicamentos. D.O.F. 08/03/1996.
22. NOM-137-SSA1-1995. Información Regulatoria y especificaciones generales de etiquetado que deberán ostentar los Dispositivos Médicos tanto de manufactura Nacional como de procedencia extranjera D.O.F. 18/11/1998.
23. NOM-220-SSA1-1993. Instalación y operación de la farmacovigilancia. D.O.F. 15/11/2004.
24. NOM-013-SSA2-1994. Para la prevención y control de enfermedades bucales. D.O.F. 06/01/1995.
25. NOM-022-SSA2-1994. Para la prevención y control de la brucelosis en el hombre. D.O.F. 02/02/2001.
26. NOM-190-SSA1-1999. Prestación de servicios de salud. Criterios para la atención médica de la violencia familiar. D.O.F. 08/03/2000.
27. NOM-233-SSA1-2003. Que establece los requisitos arquitectónicos para facilitar el acceso, tránsito, uso y permanencia de la personas con discapacidad en establecimientos de atención médica ambulatoria y hospitalaria del Sistema Nacional de Salud. D.O.F. 15/09/2004.
28. NOM-017-SSA2-1994. Para la vigilancia epidemiológica. D.O.F. 11/10/1997.

Planes:

1. Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018
D.O.F. 20/05/2013.
2. Plan Estatal de Desarrollo 2017-2021.
P.O. 17/07/2017.

3. Relación de procedimientos

Proceso:

La supervisión operativa con periodicidad diaria, semanal, mensual, semestral o anual que da lugar a informes que describan las áreas de oportunidad identificadas, las propuestas asumidas entre el personal supervisado y el supervisor y el tiempo de ejecución de las mismas, programando un seguimiento para verificar el cumplimiento de las acciones de mejora.

Procedimientos:

1. Procedimiento para la supervisión integral a Centros de Salud y Centros de Salud Urbanos del OPD Salud de Tlaxcala.

4. Política de Calidad

1. Los profesionales de la salud en los centros de salud de uno a dos núcleos básicos, de tres a cinco núcleos básicos y de seis a doce núcleos básicos deberán desempeñar sus funciones aplicando los siguientes criterios: calidad de la atención en salud, calidad interpersonal y calidad técnica de los servicios.
2. El supervisor mantendrá en aplicación permanente las siguientes acciones esenciales a supervisar para seguridad del paciente:
 - Identificación del paciente
 - Comunicación efectiva
 - Seguridad en el proceso de medicación
 - Seguridad en los procedimientos
 - Reducción del riesgo de infecciones asociadas a la atención de la salud
 - Reducción del riesgo del daño al paciente por causa de caídas
 - Registro de eventos adversos
 - Cultura de seguridad del paciente

1

X

✓

5.- Descripción de procedimientos por área

5.1 Procedimiento para la supervisión integral a Centros de Salud de primer nivel de atención.

1. Objetivo

- Verificar que la operación de centros de salud de uno a dos núcleos básicos, de tres a cinco núcleos básicos y de seis a doce núcleos básicos que integral el primer nivel de atención cumplan con la normatividad institucional, aplicando los criterios de la cédulas de los programas de atención primaria a la salud, durante la ejecución de los procesos de trabajo, mediante el uso óptimo de los recursos materiales para que el profesional de la salud obtenga éxito en cada actividad, asegurando así el cumplimiento de los indicadores a través de la cobertura de metas institucionales que contribuyen a mejorar la condición laboral expresada como un servicio humano y de calidez al beneficiario.

2. Alcance

- A nivel de Jurisdicción Sanitaria, a través de los coordinadores jurisdiccionales y los equipos zonales de supervisión.
- Todas las unidades médicas de primer nivel de atención de la Secretaría de Salud y Organismo Público Descentralizado Salud de Tlaxcala.
- Departamento de Atención Médica Integral, a través del equipo multidisciplinario de supervisión estatal.
- Los programas de atención primaria a la salud.

3. Políticas de operación

- a. La Oficina de Evaluación y Seguimiento priorizará en el cronograma mensual de supervisión a los centros de salud de uno a dos núcleos básicos, de tres a cinco núcleos básicos y de seis a doce núcleos básicos que integran el primer nivel de atención que tengan bajo cumplimiento en las metas de los programas prioritarios y mayor número de quejas emitidas por la población beneficiada.
- b. El Departamento de Atención Médica Integral validará y divulgará el programa anual de supervisión estatal y jurisdiccional.

- c. El responsable del equipo multidisciplinario de supervisión estatal deberá asignar a cada miembro del equipo las responsabilidades, los procesos, las funciones, lugares, áreas o actividades específicas que realizará.
- d. Las visitas de supervisión a centros de salud de uno a dos núcleos básicos, de tres a cinco núcleos básicos y de seis a doce núcleos básicos tienen el carácter además de verificar el estado que guardan los procesos operativos, el de asesorar, acompañar y sugerir mejores prácticas administrativas y de gestión con un enfoque de mejora continua.
- e. Todos los profesionales de la salud que participan en la atención de los centros de salud de uno a dos núcleos básicos, de tres a cinco núcleos básicos y de seis a doce núcleos básicos, deberán dar cumplimiento a la normatividad institucional, los criterios de los programas de atención primaria a la salud, los controles administrativos de los recursos humanos y materiales, a las indicaciones oficiales emitidas por la Jurisdicciones Sanitaria.
- f. El personal de salud que realice supervisión a centros de salud de uno a dos núcleos básicos, de tres a cinco núcleos básicos y de seis a doce núcleos básicos deberá apegarse a la Guía Técnica de Asesoría, Supervisión y Evaluación de los programas de Atención Primaria a la Salud del OPD Salud de Tlaxcala.
- g. En las actividades de supervisión realizadas por el equipo multidisciplinario, incluye la revisión del apego del personal de la salud al Manual de Organización de los Centros de Salud vigente.

4. Referencias normativas

- Artículo 31 de la Ley de Salud del Estado de Tlaxcala.
- Fracciones II, VI, VII del Artículo 34 de La Ley De Salud Del Estado De Tlaxcala, actualización, Publicación: 28-Nov-2000 - Última reforma: 12-Abr-2018.
- Fracciones II, V, VII, IX, XI, XIII del Artículo 25 del Reglamento interior del Organismo Público Descentralizado Salud de Tlaxcala, publicado el 14 de diciembre de 2016.
- Artículo 16 del código de Ética del Organismo Público Descentralizado Salud de Tlaxcala, publicado el 20 de Septiembre de 2017.
- Punto 3 del Código de Conducta del Organismo Público Descentralizado Salud de Tlaxcala, publicado el 20 de Septiembre de 2017.
- Fracciones III, XIII, XVIII del punto 2.3 del Departamento de Atención Médica Integral, Derivado del punto 2 correspondiente a la Dirección de Atención Primaria a la Salud del Manual de Organización del Organismo Público Descentralizado Salud de Tlaxcala.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SUPERVISIÓN
INTEGRAL A CENTROS DE SALUD DE PRIMER NIVEL DE
ATENCIÓN**

- Manual de Organización para centros de salud de 1-2 NBSS.
- Manual de Organización para centros de salud de 3-5 NBSS.
- Manual de Organización para centros de salud urbanos de 6 y 12 NBSS.

5. Descripción de actividades

Procedimiento para la supervisión integral a Centros de Salud de primer nivel de atención.		
RESPONSABLE	No	DESCRIPCIÓN
Jefe de Oficina de Evaluación y Seguimiento	1	Elabora oficio para notificar el cronograma de supervisión a las Jurisdicciones Sanitarias y lo presenta al Jefe del Departamento de Atención Médica Integral para su validación y rubrica.
Jefe del Departamento de Atención Médica Integral	2	Revisa y rubrica oficio de supervisión y recaba firma de la Dirección de Atención Primaria a la Salud
Dirección de Atención Primaria a la Salud	3	Revisa y firma oficio de supervisión.
Jefe de Oficina de Evaluación y Seguimiento	4	Recibe documento firmado y procede a enviarlo a las Jurisdicciones Sanitarias
Jurisdicciones Sanitarias	5	Reciben oficio de supervisión y entregan cronograma de supervisión a los Equipos Zonales para su ejecución en el tiempo estipulado.
Equipo Zonal de Supervisión	6	Reciben cronograma de supervisión y se presentan en el día establecido con el Responsable del Centro de Salud a supervisar y le informan de los trabajos a realizar.
Responsable del Centro de Salud	7	Recibe el oficio de la supervisión y les da las facilidades necesarias a los equipos zonales para el desarrollo de su trabajo.
Equipo Zonal de Supervisión	8	Notifica del inicio de la supervisión, al Responsable del Centro de Salud.
Equipo Zonal de Supervisión	9	Solicita los documentos sujetos a revisión para iniciar los trabajos de supervisión.
Responsable de Centro de Salud	10	Entrega los documentos, carpetas y expedientes requeridos por el Equipo Zonal de Supervisión.
Equipo Zonal de Supervisión	11	Inicia la supervisión en el área correspondiente, y analizan la información contenida en la documentación proporcionada.
Equipo Zonal de Supervisión	12	Elabora en triplicado el informe de la supervisión resaltando la situación que guarda la operación, procesos, registros, informes y todo lo concerniente

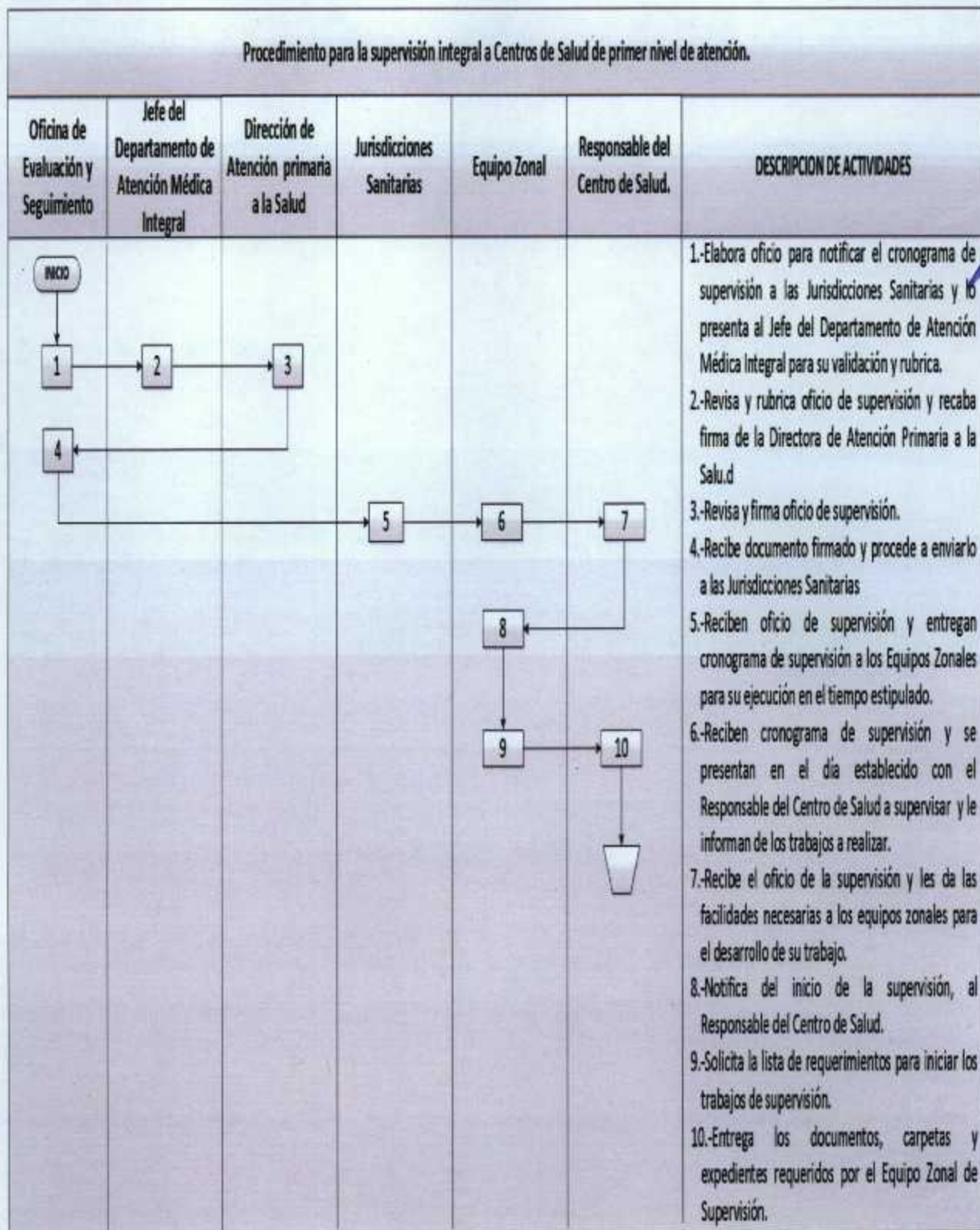
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SUPERVISIÓN
INTEGRAL A CENTROS DE SALUD DE PRIMER NIVEL DE
ATENCIÓN**

		a los trabajos derivados de la supervisión realizada, así como las fechas compromiso y responsables para la atención de las observaciones.
Equipo Zonal de Supervisión	13	Entrega un original del informe de supervisión al Responsable del Centro de Salud y entrega dos originales a la Jurisdicción Sanitaria.
Jurisdicción Sanitaria	14	Recibe dos originales y revisa informe de supervisión, determina las acciones correspondientes para la aplicación de aspectos susceptibles de mejora.
Jurisdicción Sanitaria	15	Integra un original del informe de supervisión, anexa las acciones correspondientes para la aplicación de aspectos susceptibles de mejora y lo envía mediante oficio a la Dirección de Atención Primaria a la Salud con la finalidad de informar al titular de la Dirección.
Dirección de Atención Primaria a la Salud	16	Recibe oficio con anexo que incluye un original del informe de supervisión y lo turna al Departamento de Atención Médica Integral para su seguimiento.
Jefe de Departamento de Atención Médica Integral	17	Recibe oficio con anexo que incluye el informe de supervisión y lo turna a la Oficina de Evaluación y Seguimiento para su seguimiento.
Jefe de Oficina de Evaluación y Seguimiento	18	Recibe Informe y elabora el oficio para notificar a los integrantes del Equipo Multidisciplinario de Supervisión, la fecha para supervisar el Centro de Salud y lo presenta al Departamento de Atención Médica Integral para su validación.
Jefe de Departamento de Atención Médica Integral	19	Revisa y firma oficio para el seguimiento de supervisión y lo envía a Equipo Multidisciplinario de Supervisión Estatal
Equipo multidisciplinario de Supervisión Estatal	20	Reciben el oficio de supervisión y preparan los insumos necesarios para realizar la supervisión.
Equipo multidisciplinario de Supervisión Estatal	21	Se presentan en la fecha establecida para el seguimiento de supervisión en el Centro de Salud, le entregan al Responsable el oficio, le informan de los trabajos a realizar y le solicitan los documentos sujetos a revisión para iniciar los trabajos de supervisión.
Responsable de Centro de Salud.	22	Recibe el oficio de seguimiento de supervisión y les entrega los requerimientos y da las facilidades necesarias al Equipo multidisciplinario de Supervisión Estatal para el desarrollo de su trabajo.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SUPERVISIÓN
INTEGRAL A CENTROS DE SALUD DE PRIMER NIVEL DE
ATENCIÓN**

RESPONSABLE	No	DESCRIPCIÓN
Equipo multidisciplinario de Supervisión Estatal	23	Notifica el inicio de la supervisión en el Centro de Salud al Responsable de la unidad.
Equipo de Supervisión Estatal	24	Inician la supervisión en el área correspondiente, y analizan la información contenida en la documentación proporcionada.
Equipo de Supervisión Estatal	25	Realiza en triplicado original el informe de la supervisión resaltando la situación que guarda la operación, procesos, registros, informes y todo lo concerniente a los trabajos derivados de la supervisión realizada, así como las fechas compromiso y responsables para la atención de las observaciones.
Equipo de Supervisión Estatal	26	Entrega un original del informe de supervisión a la Jurisdicción Sanitaria y otro original al Departamento de Atención Médica Integral.
Jefe de Departamento de Atención Médica Integral	27	Recibe original del informe de supervisión y lo turna a la Oficina de Evaluación y Seguimiento para su seguimiento
Jefe de Oficina de Evaluación y Seguimiento	28	Recibe informe de supervisión analiza la información contenida en la documentación proporcionada y determina acciones administrativas a las que haya lugar en coordinación con sus titulares.
Jefe de Oficina de Evaluación y Seguimiento	29	Archiva en carpeta específica el informe de supervisión.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

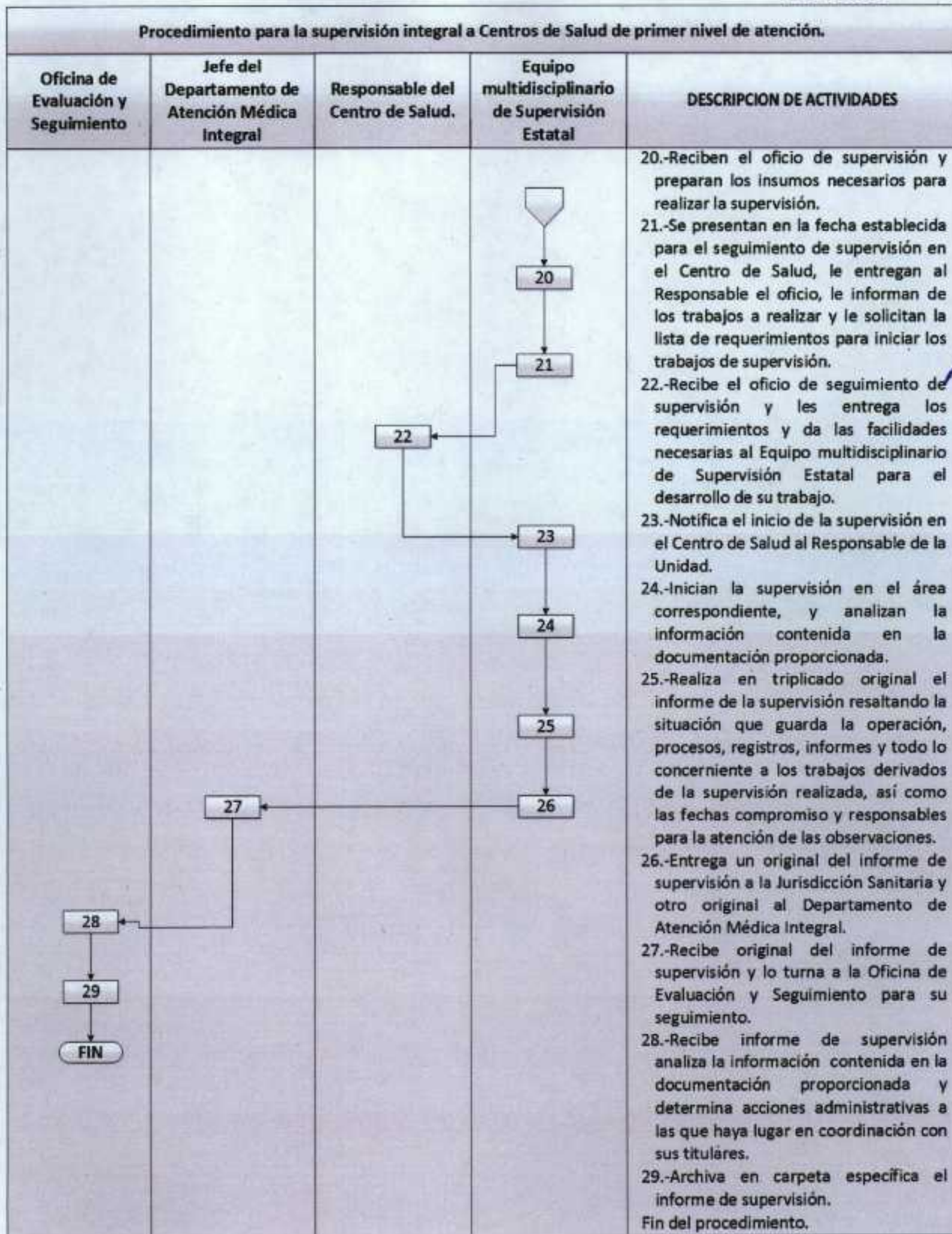
6. Diagrama de flujo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SUPERVISIÓN INTEGRAL A CENTROS DE SALUD DE PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN

Procedimiento para la supervisión integral a Centros de Salud de primer nivel de atención.					
Oficina de Evaluación y Seguimiento	Jefe del Departamento de Atención Médica Integral	Dirección de Atención primaria a la Salud	Jurisdicciones Sanitarias	Equipo Zonal	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES
					11.-Inicia la supervisión en el área correspondiente, y analizan la información contenida en la documentación proporcionada.
					12.-Elabora en triplicado el informe de la supervisión resaltando la situación que guarda la operación, procesos, registros, informes y todo lo concerniente a los trabajos derivados de la supervisión realizada, así como las fechas compromiso y responsables para la atención de las observaciones.
					13.-Entrega un original del informe de supervisión al Responsable del Centro de Salud y entrega dos originales a la Jurisdicción Sanitaria.
					14.-Recibe dos originales y revisa informe de supervisión, determina las acciones correspondientes para la aplicación de aspectos susceptibles de mejora.
					15.-Integra un original del informe de supervisión, anexa las acciones correspondientes para la aplicación de Aspectos Susceptibles de Mejora y lo envía mediante oficio a la Dirección de Atención Primaria a la Salud con la finalidad de informar al titular de la Dirección.
					16.-Recibe oficio con anexo que incluye un original del Informe de supervisión y lo turna al Departamento de Atención Médica Integral para su seguimiento.
					17.-Recibe oficio con anexo que incluye el informe de supervisión y lo turna a la Oficina de Evaluación y Seguimiento para su seguimiento.
					18.-Recibe Informe y elabora el oficio para notificar a los integrantes del Equipo Multidisciplinario de Supervisión, la fecha para supervisar el Centro de Salud y lo presenta al Departamento de Atención Médica Integral para su validación.
					19.-Revisa y firma oficio para el seguimiento de supervisión y lo envía a Equipo Multidisciplinario de Supervisión Estatal.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SUPERVISIÓN INTEGRAL A CENTROS DE SALUD DE PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN



7. Formatos

7.1 Documentos sujetos a revisión

1. Diagnóstico de Salud actualizado
2. Plan Anual de Trabajo
3. Instrumento de programación
4. Cronograma de Actividades del personal
5. SUIVE
6. INDICAS
7. Aval Ciudadano
8. Plantillas Electrónicas de integración de información en salud (PEIIS)
9. Concentrado de referencias y contrareferencias
10. 5 Expedientes que cuenten con nota de atención médica por cada programa
11. Censos de mujeres en Edad Fértil
12. Censo de Mujeres Embarazadas
13. Censo nominal de Menores de ocho años.
14. Tarjetero de Pacientes Crónicos
15. Tarjetero de Planificación Familiar
16. Tarjetero de Mujeres Embarazadas, puérperas y lactantes.
17. Tarjetero de PASIA.
18. Tarjetero Electrónico del Control de Usuarios
19. Sistema de Información en Crónicas (SIC)
20. Logísticas de control de insumos (insulinas, pruebas VIH-SIFILIS, pruebas de embarazo, métodos de planificación, tamiz, curaciones, biológico, caja rosa, caja guinda, stock de cólera, suplemento alimenticio, medicamentos)
21. Reaprovisionamiento de farmacia
22. Agenda de medicamentos
23. Grafica de temperatura
24. Cartilla Electrónica de Vacunación
25. Hoja 6 para la captura en el Subsistema de Prestación de Servicios (SIS).
26. Registro de los diferentes Grupos de ayuda, capacitaciones y/o talleres a la población de los diferentes programas (Salud materna, IRAS, EDAS, Violencia, estimulación temprana, adultos, adolescentes, cáncer)
27. Reportes de vigilancia epidemiológica
28. Bitácora del Centro de Salud

6. Anexos.

6.1 Las Cédulas de Supervisión Implementadas durante el proceso de supervisión Integral se encuentran en la guía de supervisión vigente y se conforma por las siguientes:

1. Cédula para la Supervisión Integral del Programa de Infancia.
Instructivo para el llenado de la Cedula de Supervisión del Programa Infancia
2. Cédula para la supervisión del Programa y Atención a la Violencia Familiar y Género.
Instructivo para el llenado de la Cédula para la supervisión del Programa y Atención a la Violencia Familiar y Género.
3. Cédula para la supervisión del Programa de Salud en el Adulto y en el Anciano.
Instructivo para el llenado de la Cédula para la supervisión del Programa de Salud en el Adulto y en el Anciano.
4. Cédula para la Supervisión de la Coordinación de Estomatología.
Instructivo para el llenado de la Cédula para la Supervisión de la Coordinación de Estomatología.
5. Cédula para la Supervisión del Programa de Salud Materna y Perinatal.
Instructivo para el llenado de la Cédula para la Supervisión del Programa de Salud Materna y Perinatal.
6. Cédula para la Supervisión del Programa Cáncer en la Mujer.
Instructivo para el llenado de la Cédula para la Supervisión del Programa Cáncer en la Mujer.
7. Cédula para la Supervisión del Programa de Vacunación.
Instructivo para el llenado de la Cédula para la Supervisión del Programa de Vacunación.
8. Cédula para la Supervisión de la Cartilla Electrónica.
Instructivo para el llenado de la Cédula para la Supervisión de la Cartilla Electrónica.
9. Cédula para la Supervisión del Programa de Planificación Familiar.
Instructivo para el llenado de la Cédula para la Supervisión del Programa de Planificación Familiar.
10. Cédula para la Supervisión del Programa de Cáncer en la Infancia y Adolescencia.
Instructivo para el llenado de la Cédula para la Supervisión del Programa de Cáncer en la Infancia y Adolescencia.
11. Cédula para la Supervisión del Programa de Adolescencia
Instructivo para el llenado de la Cédula para la Supervisión del Programa de Adolescencia.
12. Cedula de evaluación para establecimientos de primer nivel de atención.

7. Glosario

- **Calidad de la atención en salud:** Atención que el sistema de salud otorga y que cumple con seis dimensiones: efectiva, eficiente (con el mejor uso de los recursos), accesible, aceptable/centrada en el paciente, equitativa y segura.
- **Calidad interpersonal:** Atención a la salud que cumple con las expectativas de los usuarios y las normas oficiales y profesionales, en términos de beneficios y riesgos para la salud.
- **Calidad técnica de los servicios:** El grado en que los servicios de salud para personas y poblaciones aumentan la probabilidad de resultados deseados en salud y son consistentes con el conocimiento actual.
- **Seguridad del paciente:** acciones dirigidas hacia la mejora del desempeño; la gestión de la seguridad y los riesgos ambientales, incluido el control de las infecciones; el uso seguro de los medicamentos, y la seguridad de los equipos de la práctica clínica y del entorno en el que se presta la atención sanitaria.
- **Supervisión:** es una función de apoyo a la ejecución de actividades, cuyo enfoque es el de asesoría y capacitación en el sitio mismo donde se imparten los servicios.
- **Salud de Tlaxcala:** Secretaría de Salud y Organismo Público Descentralizado Salud de Tlaxcala.
- **Núcleos básicos:** unidad funcional de los centros de salud y de las unidades móviles conformado por un médico familiar o general y dos enfermeras que prestan servicio de atención intramuros y de actividades de campo para impulsar un mejor control y vigilancia de la salud a la población del área geográfica de su responsabilidad en un consultorio equipado. Las alternativas en caso de no contar con este núcleo serán: la sustitución del médico y la enfermera con pasantes de estas carreras, y con personal promotor en localidades donde no exista personal profesional.