

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		CÓDIGO: M.O./1.0.9I.1.0.7.4.
	Departamento de Control y Referencia de Pacientes		REV: 00
			HOJA: 1
			DE: 25

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	2
I. OBJETIVO DEL MANUAL	2
II. MARCO JURÍDICO	2
III. ESTRUCTURA ORGÁNICA	9
IV. ORGANIGRAMA	9
V. CÓDIGO DE ÉTICA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS	10
VI. ANTECEDENTES HISTÓRICOS	12
VII. MISIÓN	15
VIII. VISIÓN	15
IX. VALORES Y PRINCIPIOS	16
X. ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO	16
XI. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	17
XII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO	18
XIII. PLANTILLA	22
XIV. GLOSARIO	23
AUTORIZACIÓN	24

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. María Yolanda Acolt Vargas	Dr. Ángel Apodaca Cruz	Dr. Ángel Herrera Gómez
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Subdirector de Atención Hospitalaria y Consulta Externa	Director General Adjunto Médico
Firma:			
Fecha:		Marzo 2018	

 	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		CÓDIGO: M.O./1.0.91.1.0.7.4.
	Departamento de Control y Referencia de Pacientes		REV: 00 HOJA: 2 DE: 25

INTRODUCCIÓN

El manual de organización del Departamento de Control y Referencia de Pacientes ha sido elaborado con el propósito fundamental de ofrecer información sobre antecedentes, base legal, estructura orgánica y funciones en su conjunto de cada una de las áreas que lo conforman.

Está orientado a servir de marco de referencia al personal del Departamento de Control y Referencia de Pacientes en el desempeño de sus actividades, definiéndose las relaciones que guardan entre sí en sus diferentes ámbitos funcionales, de autoridad y responsabilidad.

I. OBJETIVO DEL MANUAL

Orientar al personal sobre la estructura orgánica, funciones, descripciones de puestos del Departamento de Control y Referencia de Pacientes, así como el ámbito de competencia de las distintas áreas que la integran y además servir de apoyo para el personal de nuevo ingreso.

II. MARCO JURÍDICO

El Instituto Nacional de Cancerología se encuentra sustentado en el siguiente marco jurídico-normativo:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Vigente.

LEYES

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. Vigente.

Ley Federal de las Entidades Paraestatales. Vigente.

Ley de los Institutos Nacionales de Salud. Vigente.

Ley General de Salud. Vigente.

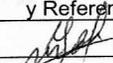
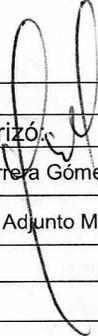
Ley General de Responsabilidades Administrativas. Vigente.

Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria. Vigente.

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Vigente.

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Vigente.

Ley de Planeación. Vigente.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. María Yolanda Acolt Vargas	Dr. Ángel Apodaca Cruz	Dr. Ángel Herrera Gómez
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Subdirector de Atención Hospitalaria y Consulta Externa	Director General Adjunto Médico
Firma:			
Fecha:		Marzo 2018	

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		CÓDIGO: M.O./1.0.9I.1.0.7.4.
	Departamento de Control y Referencia de Pacientes		REV: 00 HOJA: 3 DE: 25

Ley General de Bienes Nacionales. Vigente.

Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado. Vigente.

Ley General de Contabilidad Gubernamental. Vigente.

Ley Federal del Trabajo. Vigente.

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional. Vigente.

Ley Federal de Procedimiento Administrativo. Vigente.

Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. Vigente.

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Vigente.

Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas. Vigente.

Ley Federal para la Administración y Enajenación de Bienes del Sector Público. Vigente.

Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación. Vigente.

Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Vigente.

Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente. Vigente.

Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres. Vigente.

Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad. Vigente.

Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos. Vigente.

Ley Reglamentaria del Artículo 27 Constitucional en Materia Nuclear. Vigente.

Ley Federal de Archivos. Vigente.

Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Vigente.

Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción. Vigente.

REGLAMENTOS

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica. Vigente.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud. Vigente.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. María Yolanda Acolt Vargas	Dr. Ángel Apodaca Cruz	Dr. Ángel Herrera Gómez
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Subdirector de Atención Hospitalaria y Consulta Externa	Director General Adjunto Médico
Firma:			
Fecha:	Marzo 2018		

 	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		CÓDIGO: M.O./1.0.91.1.0.7.4.
	Departamento de Control y Referencia de Pacientes		REV: 00
			HOJA: 4 DE: 25

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Control Sanitario de Actividades, Establecimientos, Productos y Servicios. Vigente.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Control Sanitario de la Disposición de Órganos, Tejidos y Cadáveres de Seres Humanos. Vigente.

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

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

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

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

Reglamento de la Ley Federal para la Administración y Enajenación de Bienes del Sector Público. Vigente.

Reglamento General de Seguridad Radiológica. Vigente.

Reglamento de la Ley Federal de Archivos. Vigente.

DECRETOS

Decreto por el que se crea el Instituto Nacional de Cancerología. Vigente.

Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal. Vigente.

Decreto por el que se establece la regulación en materia de Datos Abiertos. Vigente.

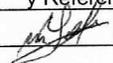
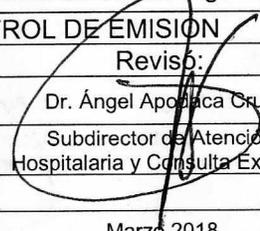
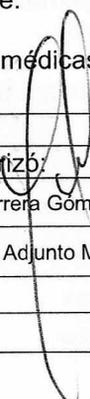
ACUERDOS

Acuerdo por el que se establecen las bases generales para la rendición de cuentas de la Administración Pública Federal y para realizar la entrega-recepción de los asuntos a cargo de los servidores públicos y de los recursos que tengan asignados al momento de separarse de su empleo, cargo o comisión. Vigente.

Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos Generales para la regulación de los procesos de entrega-recepción y de rendición de cuentas de la Administración Pública Federal. Vigente.

Acuerdo por el que se establecen disposiciones generales obligatorias para la prevención y atención y control del VIH/SIDA en las instituciones públicas del Sistema Nacional de Salud. Vigente.

Acuerdo por el que se restringen áreas para el consumo de tabaco en las unidades médicas de la Secretaría de Salud y en los Institutos Nacionales de Salud. Vigente.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. María Yolanda Acolt Vargas	Dr. Ángel Apolaca Cruz	Dr. Ángel Herrera Gómez
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Subdirector de Atención Hospitalaria y Consulta Externa	Director General Adjunto Médico
Firma:			
Fecha:	Marzo 2018		

 	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		CÓDIGO: M.O./1.0.9I.1.0.7.4.
	Departamento de Control y Referencia de Pacientes		REV: 00
			HOJA: 5
			DE: 25

Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos a que se sujetará la guarda, custodia y plazo de conservación del Archivo Contable Gubernamental. Vigente.

Acuerdo por el que los Titulares de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal del Sector Salud, consultarán a la Academia Nacional de Medicina y a la Academia Mexicana de Cirugía para la instrumentación de las políticas en materia de salud. Vigente.

Acuerdo por el que se establece que las instalaciones 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 insumos. Vigente.

Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones Generales para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Ética en Investigación y se establecen las unidades hospitalarias que deben contar con ellos, de conformidad con los criterios establecidos por la Comisión Nacional de Bioética. Vigente.

Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal. Vigente.

Acuerdo del Consejo Nacional del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, por el que se aprueban los Lineamientos para la Organización y Conservación de los Archivos. Vigente.

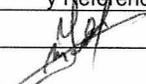
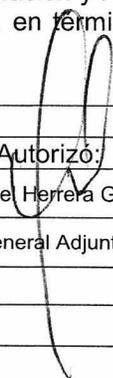
Acuerdo del Consejo Nacional del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, por el que se emiten los Criterios para que los Sujetos Obligados Garanticen Condiciones de Accesibilidad que Permitan el Ejercicio de los Derechos Humanos de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales a Grupos Vulnerables. Vigente.

Acuerdo del Consejo Nacional del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, por el que se aprueban los Lineamientos para la elaboración, ejecución y evaluación del Programa Nacional de Transparencia y Acceso a la Información. Vigente.

Acuerdo del Consejo Nacional del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, por el que se aprueban los Lineamientos para la implementación y operación de la Plataforma Nacional de Transparencia. Vigente.

Acuerdo del Consejo Nacional del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, por el que se aprueban los lineamientos que deberán observar los sujetos obligados para la atención de requerimientos, observaciones, recomendaciones y criterios que emita el Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales. Vigente.

Acuerdo mediante el cual el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, aprueba el padrón de sujetos obligados del ámbito federal, en términos de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Vigente.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. María Yolanda Acolt Vargas	Dr. Ángel Apodaca Cruz	Dr. Ángel Herrera Gómez
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Subdirector de Atención Hospitalaria y Consulta Externa	Director General Adjunto Médico
Firma:			
Fecha:		Marzo 2018	

 	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		CÓDIGO: M.O./1.0.9I.1.0.7.4.
	Departamento de Control y Referencia de Pacientes		REV: 00
			HOJA: 6
			DE: 25

Acuerdo por el que se aprueban los Lineamientos que establecen el procedimiento de verificación y seguimiento del cumplimiento de las obligaciones de Transparencia que deben publicar los sujetos obligados del ámbito federal en los portales de internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia, así como el Manual de procedimientos y metodología de evaluación para verificar el cumplimiento de las obligaciones de transparencia que deben de publicar los sujetos obligados del ámbito federal en los portales de Internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia. Vigente.

Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos que contienen el procedimiento y los criterios a los que deberán de sujetarse los licenciados en enfermería, así como los pasantes en servicio social de las carreras referidas en los numerales 1 a 5 del artículo 28 Bis, de la Ley General de Salud para la prescripción de medicamentos. Vigente.

Acuerdo mediante el cual se aprueban los Lineamientos Generales que establecen los criterios para el cumplimiento de las obligaciones de transparencia y acceso a la información a cargo de las personas físicas y morales que reciben y ejercen recursos públicos o realicen actos de autoridad. Vigente.

Acuerdo mediante el cual se aprueban las directrices para llevar a cabo la verificación diagnóstica establecida en el artículo tercero transitorio de los Lineamientos Técnicos Generales para la publicación, homologación y estandarización de la información de las obligaciones establecidas en el título quinto y en la fracción IV del artículo 31 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que deben difundir los sujetos obligados en los portales de internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia, así como la atención a la denuncia por incumplimiento a las obligaciones de transparencia. Vigente.

Acuerdo del Consejo Nacional del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, por el que se aprueban los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas. Vigente.

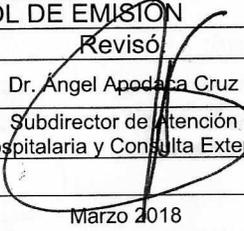
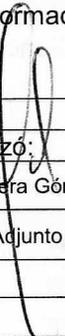
Acuerdo por el que expide el protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones. Vigente.

Acuerdo que tiene por objeto emitir Disposiciones Generales en las materias de Archivos y de Gobierno Abierto para la Administración Pública Federal y su Anexo Único. Vigente.

Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia y Acceso a la Información y Protección de Datos personales, establece las bases de interpretación y aplicación de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Vigente.

Acuerdo que determina el tipo de prueba para demostrar intercambiabilidad de medicamentos genéricos y se definen los criterios que deberán aplicárseles. Vigente.

Acuerdo que tiene por objeto emitir las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como establecer el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias. Vigente.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. María Yolanda Acolt Vargas	Dr. Ángel Apodaca Cruz	Dr. Ángel Herrera Gómez
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Subdirector de Atención Hospitalaria y Consulta Externa	Director General Adjunto Médico
Firma:			
Fecha:	Marzo 2018		

 	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		CÓDIGO: M.O./1.0.9I.1.0.7.4.
	Departamento de Control y Referencia de Pacientes		REV: 00 HOJA: 7 DE: 25

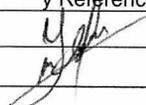
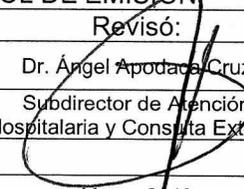
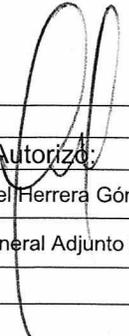
Acuerdo para el desarrollo y funcionamiento del Sistema Nacional de Certificación de Establecimientos de Atención Médica. Vigente.

NORMAS

1. Norma Oficial Mexicana NOM-012-SSA3-2012, que establece los criterios para la ejecución de proyectos de investigación para la salud en seres humanos. Vigente.
2. Norma Oficial Mexicana NOM-037-SSA3-2016, para la organización y funcionamiento de los laboratorios de anatomía patológica. Vigente.
3. Norma Oficial Mexicana NOM-030-SSA3-2013, que establece las características arquitectónicas para facilitar el acceso, tránsito, uso y permanencia de las personas con discapacidad en establecimientos para la atención médica ambulatoria y hospitalaria del Sistema Nacional de Salud. Vigente.
4. Norma Oficial Mexicana NOM-001-SSA3-2012, Educación en salud. Para la organización y funcionamiento de residencias médicas. Vigente.
5. Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, del expediente clínico. Vigente.
6. Norma Oficial Mexicana NOM-024-SSA3-2012, Sistemas de información de registro electrónico para la salud. Intercambio de información en salud. Vigente.
7. Norma Oficial Mexicana NOM-005-SSA3-2010, Que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios. Vigente.
8. Proyecto de Modificación de la Norma Oficial Mexicana NOM-005-SSA3-2010, Que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios, para quedar como Norma Oficial Mexicana NOM-005-SSA3-2016, Que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios. Vigente.
9. Norma Oficial Mexicana NOM-016-SSA3-2012, Que establece las características mínimas de infraestructura y equipamiento de hospitales y consultorios de atención médica especializada. Vigente.
10. Norma Oficial Mexicana NOM-027-SSA3-2013, Regulación de los servicios de salud. Que establece los criterios de funcionamiento y atención en los servicios de urgencias de los establecimientos de atención médica. Vigente.

DISPOSICIONES NORMATIVAS INTERNAS

Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de Cancerología. Vigente.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. María Yolanda Acolt Vargas	Dr. Ángel Apodaca Cruz	Dr. Ángel Herrera Gómez
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Subdirector de Atención Hospitalaria y Consulta Externa	Director General Adjunto Médico
Firma:			
Fecha:	Marzo 2018		

 	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		CÓDIGO: M.O./1.0.9I.1.0.7.4.
	Departamento de Control y Referencia de Pacientes		REV: 00 HOJA: 8 DE: 25

OTRAS DISPOSICIONES LEGALES

Lineamientos para la aplicación de recursos autogenerados y/o ingresos propios del Instituto Nacional de Cancerología. Vigente.

Reglas de Propiedad Intelectual del Instituto Nacional de Cancerología. Vigente.

Políticas de Transparencia de Tecnología del Instituto Nacional de Cancerología. Vigente.

Lineamientos de Eficiencia Energética para la Administración Pública Federal. Vigente.

Lineamientos generales para el establecimiento de acciones permanentes que aseguren la integridad y el comportamiento ético de los servidores públicos en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones. Vigente.

Lineamientos generales para la organización y conservación de los archivos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal. Vigente.

Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Vigente.

Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Financieros. Vigente.

Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Humanos, Organización y Manual del Servicio Profesional de Carrera. Vigente.

Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno. Vigente.

Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Obra Pública y Servicios Relacionados con las mismas. Vigente.

Guía de implementación de la Política de Datos Abiertos. Vigente.

PLANES Y PROGRAMAS

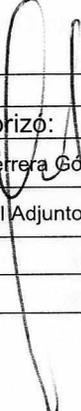
Plan Nacional de Desarrollo. Vigente.

Programa Sectorial de Salud. Vigente.

Programa Nacional de Protección Civil. Vigente.

Programa Nacional para la Igualdad y no Discriminación. Vigente.

Programa Nacional de Derechos Humanos. Vigente.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. María Yolanda Acolt Vargas	Dr. Ángel Apodaca Cruz	Dr. Ángel Herrera Gómez
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Subdirector de Atención Hospitalaria y Consulta Externa	Director General Adjunto Médico
Firma:			
Fecha:	Marzo 2018		

 	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		CÓDIGO: M.O./1.0.9I.1.0.7.4.
	Departamento de Control y Referencia de Pacientes		REV: 00 HOJA: 9 DE: 25

III. ESTRUCTURA ORGÁNICA

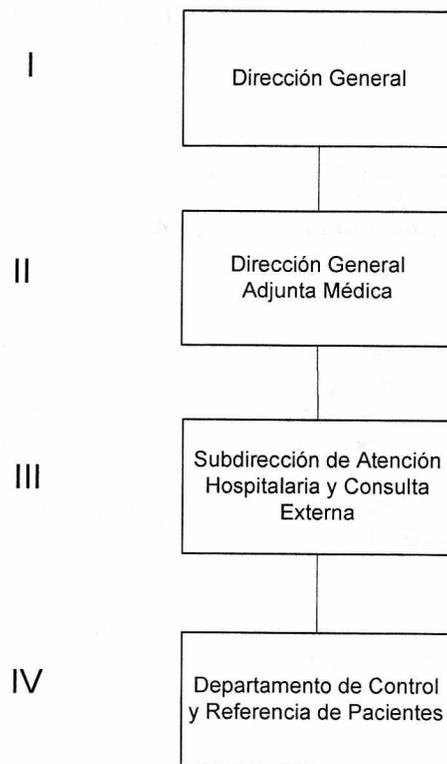
1.0.9I Dirección General

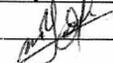
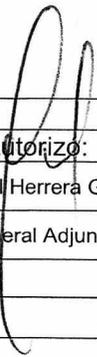
1.0.9I.1. Dirección General Adjunta Médica

1.0.9I.1.0.7. Subdirección de Atención Hospitalaria y Consulta Externa

1.0.9I.1.0.7.4. Departamento de Control y Referencia de Pacientes

IV. ORGANIGRAMA



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. María Yolanda Acolt Vargas	Dr. Ángel Apolosa Cruz	Dr. Ángel Herrera Gómez
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Subdirector de Atención Hospitalaria y Consulta Externa	Director General Adjunto Médico
Firma:			
Fecha:	Marzo 2018		

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		CÓDIGO: M.O./1.0.9I.1.0.7.4.
	Departamento de Control y Referencia de Pacientes		REV: 00 HOJA: 10 DE: 25

V. CÓDIGO DE ÉTICA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

LEGALIDAD

Los servidores públicos hacen sólo aquello que las normas expresamente les confieren y en todo momento someten su actuación a las facultades que las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas atribuyen a su empleo, cargo, o comisión, por lo que conocen y cumplen las disposiciones que regulan el ejercicio de sus funciones, facultades y atribuciones.

HONRADEZ

Los servidores públicos se conducen con rectitud sin utilizar su empleo, cargo o comisión para obtener o pretender obtener algún beneficio, provecho o ventaja personal o a favor de terceros, ni buscan o aceptan compensaciones, prestaciones, dádivas, obsequios o regalos de cualquier persona u organización, debido a que están conscientes que ello compromete sus funciones y que el ejercicio de cualquier cargo público implica un alto sentido de austeridad y vocación de servicio.

LEALTAD

Los servidores públicos corresponden a la confianza que el Estado les ha conferido; tienen una vocación absoluta de servicio a la sociedad, y satisfacen el interés superior de las necesidades colectivas por encima de intereses particulares, personales o ajenos al interés general y bienestar de la población.

IMPARCIALIDAD

Los servidores públicos dan a los ciudadanos y a la población en general el mismo trato, no conceden privilegios o preferencias a organizaciones o personas, ni permiten que influencias, intereses o prejuicios indebidos afecten su compromiso para tomar decisiones o ejercer sus funciones de manera objetiva.

EFICIENCIA

Los servidores públicos actúan conforme a una cultura de servicio orientada al logro de resultados, procurando en todo momento un mejor desempeño de sus funciones a fin de alcanzar las metas institucionales según sus responsabilidades y mediante el uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier ostentación y discrecionalidad indebida en su aplicación.

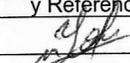
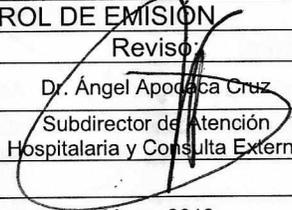
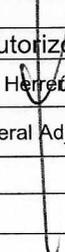
VALORES QUE TODO SERVIDOR PÚBLICO DEBE ANTEPONER EN EL DESEMPEÑO DE SU EMPLEO, CARGO, COMISIÓN O FUNCIONES:

INTERÉS PÚBLICO

Los servidores públicos actúan buscando en todo momento la máxima atención de las necesidades y demandas de la sociedad por encima de intereses y beneficios particulares, ajenos a la satisfacción colectiva.

RESPETO

Los servidores públicos se conducen con austeridad y sin ostentación, y otorgan un trato digno y cordial a las personas en general y a sus compañeros de trabajo, superiores y subordinados, considerando sus derechos, de tal manera que propician el diálogo cortés y la aplicación armónica de instrumentos que conduzcan al entendimiento, a través de la eficacia y el interés público.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. María Yolanda Acolt Vargas	Dr. Ángel Apodaca Cruz	Dr. Ángel Herrera Gómez
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Subdirector de Atención Hospitalaria y Consulta Externa	Director General Adjunto Médico
Firma:			
Fecha:	Marzo 2018		

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		CÓDIGO: M.O./1.0.9I.1.0.7.4.
	Departamento de Control y Referencia de Pacientes		REV: 00 HOJA: 11 DE: 25

RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS

Los servidores públicos respetan los derechos humanos, y en el ámbito de sus competencias y atribuciones, los garantizan, promueven y protegen de conformidad con los Principios de: Universalidad que establece que los derechos humanos corresponden a toda persona por el simple hecho de serlo; de Interdependencia que implica que los derechos humanos se encuentran vinculados íntimamente entre sí; de Indivisibilidad que refiere que los derechos humanos conforman una totalidad de tal forma que son complementarios e inseparables, y de Progresividad que prevé que los derechos humanos están en constante evolución y bajo ninguna circunstancia se justifica un retroceso en su protección.

IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

Los servidores públicos prestan sus servicios a todas las personas sin distinción, exclusión, restricción, o preferencia basada en el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o en cualquier otro motivo.

EQUIDAD DE GÉNERO

Los servidores públicos, en el ámbito de sus competencias y atribuciones, garantizan que tanto mujeres como hombres accedan con las mismas condiciones, posibilidades y oportunidades a los bienes y servicios públicos; a los programas y beneficios institucionales, y a los empleos, cargos y comisiones gubernamentales.

ENTORNO CULTURAL Y ECOLÓGICO

Los servidores públicos en el desarrollo de sus actividades evitan la afectación del patrimonio cultural de cualquier nación y de los ecosistemas del planeta; asumen una férrea voluntad de respeto, defensa y preservación de la cultura y del medio ambiente, y en el ejercicio de sus funciones y conforme a sus atribuciones, promueven en la sociedad la protección y conservación de la cultura y el medio ambiente, al ser el principal legado para las generaciones futuras.

INTEGRIDAD

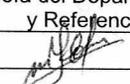
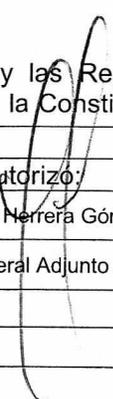
Los servidores públicos actúan siempre de manera congruente con los principios que se deben observar en el desempeño de un empleo, cargo, comisión o función, convencidos en el compromiso de ajustar su conducta para que impere en su desempeño una ética que responda al interés público y generen certeza plena de su conducta frente a todas las personas con las que se vincule u observen su actuar.

COOPERACIÓN

Los servidores públicos colaboran entre sí y propician el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos comunes previstos en los planes y programas gubernamentales, generando así una plena vocación de servicio público en beneficio de la colectividad y confianza de los ciudadanos en sus instituciones.

LIDERAZGO

Los servidores públicos son guía, ejemplo y promotores del Código de Ética y las Reglas de Integridad; fomentan y aplican en el desempeño de sus funciones los principios que la Constitución y

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. María Yolanda Acolt Vargas	Dr. Ángel Apodaca Cruz	Dr. Ángel Herrera Gómez
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Subdirector de Atención Hospitalaria y Consulta Externa	Director General Adjunto Médico
Firma:			
Fecha:	Marzo 2018		

 	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		CÓDIGO: M.O./1.0.91.1.0.7.4.
	Departamento de Control y Referencia de Pacientes		REV: 00 HOJA: 12 DE: 25

la ley les impone, así como aquellos valores adicionales que por su importancia son intrínsecos a la función pública.

TRANSPARENCIA

Los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones protegen los datos personales que estén bajo su custodia; privilegian el principio de máxima publicidad de la información pública, atendiendo con diligencia los requerimientos de acceso y proporcionando la documentación que generan, obtienen, adquieren, transforman o conservan; y en el ámbito de su competencia, difunden de manera proactiva información gubernamental, como un elemento que genera valor a la sociedad y promueve un gobierno abierto.

RENDICIÓN DE CUENTAS

Los servidores públicos asumen plenamente ante la sociedad y sus autoridades la responsabilidad que deriva del ejercicio de su empleo, cargo o comisión, por lo que informan, explican y justifican sus decisiones y acciones, y se sujetan a un sistema de sanciones, así como a la evaluación y al escrutinio público de sus funciones por parte de la ciudadanía.

VI. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

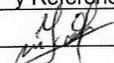
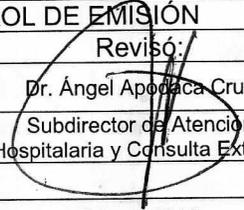
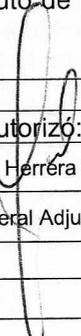
Al inicio de su gestión como Director General del Instituto, el Dr. Arturo Beltrán Ortega propuso la modificación de la estructura orgánica del INCan. Durante esta etapa, se creó el Departamento de Control y Referencia de Pacientes, dependiente en esa fecha de la División de Servicios Paramédicos.

Posteriormente, en 1999 fue autorizada la modificación a la Estructura Orgánica del Instituto, la cual consistió en la conversión de puestos tradicionales a puestos de alto nivel de responsabilidad, cambiando las Subdirecciones por Direcciones y las Divisiones por Subdirecciones, asimismo se realizaron cambios de denominación, adscripción y reubicación; por lo que el Departamento de Control y Referencia de Pacientes quedó adscrito a la Subdirección de Servicios Paramédicos.

En esa época, el Departamento funcionaba como un área de enlace entre las instituciones o médicos que enviaban a sus enfermos oncológicos y los diversos servicios clínicos del INCan; por lo que el Departamento estaba integrado por siete personas, cinco de ellas fungían como agentes de información.

De igual forma, algunas de las áreas como son los módulos de cita y preconsulta, estaban adscritos al Departamento de Archivo Clínico a cargo del Lic. Gerardo Vázquez Balderas, posteriormente del año 1992 y hasta el año 2002, la Lic. Teresa Mora Macías, Jefa del Departamento de Archivo Clínico tenía la responsabilidad de estas áreas.

Durante 2003, la Titular del Departamento era la Lic. Verónica Rodríguez López y la plantilla del personal no rebasaba los 17 integrantes; de igual forma, el servicio lo integraba un módulo de informes que daba servicio en turno matutino, vespertino y turno especial; el área de pacientes ambulatorios; el módulo de preconsulta y 4 módulos de citas conocidos como Módulo A, B, C y D. Todas estas áreas se encontraban distribuidas dentro de las instalaciones del Instituto de la Avenida San Fernando número 22.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. María Yolanda Acolt Vargas	Dr. Ángel Apodaca Cruz	Dr. Ángel Herrera Gómez
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Subdirector de Atención Hospitalaria y Consulta Externa	Director General Adjunto Médico
Firma:			
Fecha:	Marzo 2018		

 	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		CÓDIGO: M.O./1.0.9I.1.0.7.4.
	Departamento de Control y Referencia de Pacientes		REV: 00 HOJA: 13 DE: 25

El módulo de informes, además de proporcionar orientación a pacientes, familiares y usuarios sobre servicios internos y externos, tenía a su cargo la función de proporcionar los pases de visita y controlar el acceso y permanencia de familiares en los diferentes pisos de hospitalización, así como el ingreso de donadores de sangre; asimismo, en el área de pacientes ambulatorios, se registraba el procedimiento solicitado al paciente por parte del área médica y se proporcionaba el costo de los servicios que requeriría el paciente, esto solo era en horario matutino.

El módulo de preconsulta administrativa lo integraba una persona, quien se encargaba de recibir a los solicitantes que presentaban diagnósticos probables y confirmados de cáncer; por lo que únicamente se recibía un máximo de 20 pacientes por día. En este período, la demanda de atención de pacientes era menor; por lo que en el Instituto se tenía la posibilidad en algunos casos, de realizar los estudios que comprobaran el diagnóstico oncológico.

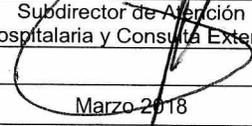
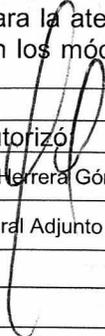
Respecto al personal que estaba adscrito a los módulos, ellos agendaban las citas de la consulta de manera manual y llevaban agendas por cada uno de los consultorios; en éstas se registraba número de expediente, nombre del paciente y hora de cita y en la tarjeta de citas; el personal registraba día, mes, año, hora de cita y número de consultorio. El día de la cita; el paciente dejaba su carnet en el módulo y el personal se encargaba de la recepción y distribución con número de ficha para cada uno de los consultorios; asimismo, un día antes el personal de los módulos realizaba el llenado del Vale de Archivo Clínico en forma ascendente para solicitar los expedientes que se verían en la consulta del día siguiente.

De igual forma, este Departamento era el encargado de recibir la información estadística de las diferentes áreas del Instituto y reportarlas a la Subdirección de Planeación, a fin de generar los diversos informes solicitados por instancias externas; sin embargo, a partir del año 2010 estando como Subdirector de Servicios Paramédicos el Dr. Emilio Mille Loera, delega esta función a la Lic. Gabriela Vázquez Piñón, Titular del Departamento de Archivo Clínico y Bioestadística, para que a través de ese Departamento se lleve a cabo la recepción y realización de la estadística del Instituto.

En el año 2003, la Dirección General del Instituto, con una visión más enfocada en el número diario de pacientes que se atendían en el Instituto, identificó las principales dificultades que se enfrentaban para continuar ofreciendo una atención adecuada; es en ese momento cuando surge la idea de realizar un proyecto informático para establecer el sistema de agenda electrónica, la cual permitiría la organización de las consultas médicas; con la finalidad de que los espacios físicos, consultorios, accesos y pasillos fueran suficientes para atender a los pacientes en las mejores condiciones posibles.

Del mismo modo, respecto al Área de Preconsulta Administrativa, se recibió el apoyo por parte de la Dirección General para la habilitación de una extensión telefónica, para los solicitantes de una cita de valoración de primera vez en el Instituto; por lo que, en el año 2004, se establece como una unidad independiente con una nueva opción de pago por concepto de preconsulta en sucursal bancaria, además de la que se tenía para pagar en el área de cajas del Instituto.

Durante los años 2004-2005, se da inicio con el primer proyecto informático llamado INCANET, el cual proporcionó al Instituto una red interna que logra disminuir los tiempos de espera para la atención al paciente y durante los años 2005 a 2006, se implementa una agenda electrónica en los módulos de

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. María Yolanda Acolt Vargas	Dr. Ángel Apodaca Cruz	Dr. Ángel Herrera Gómez
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Subdirector de Atención Hospitalaria y Consulta Externa	Director General Adjunto Médico
Firma:			
Fecha:		Marzo 2018	

 	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		CÓDIGO: M.O./1.0.9I.1.0.7.4.
	Departamento de Control y Referencia de Pacientes		REV: 00 HOJA: 14 DE: 25

citas de consulta externa, donde cada uno de los consultorios cuenta con parámetros propios que permiten tener un mejor control de la cantidad de pacientes citados.

En el año 2006, queda como Titular del Departamento de Control y Referencia de Pacientes, la Lic. en Trabajo Social María Yolanda Acolt Vargas, la cual recibe el servicio con 18 integrantes.

Durante los años de 2007 a 2013, se continua con las acciones de mejora, por lo que se realizan modificaciones a la agenda electrónica como son:

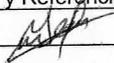
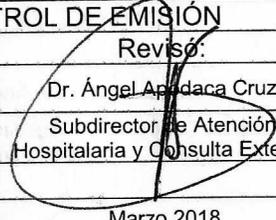
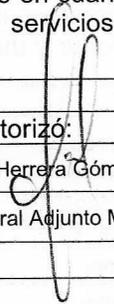
- Creación y habilitación de agendas de consultorios por especialidad.
- Creación de la Agenda Electrónica de Preconsulta Administrativa, con la opción de agendar citas vía telefónica y presencial.
- Se implementó la agenda de Preconsulta de Tumores de Mama de lunes a viernes.
- Distribución de citas con horario escalonado, con la finalidad de disminuir los tiempos de espera de los pacientes citados y con esto;
- Se evita la saturación de pacientes y familiares en las salas de espera de la consulta externa.

Asimismo, debido a la gran demanda de pacientes que reciben una valoración por el médico de preconsulta y de los cuales algunos de ellos no son candidatos a ser atendidos en el INCan por no contar con un diagnóstico oncológico definitivo o porque la patología que presenta no corresponde a este Instituto, se inicia con la contrarreferencia a otras instancias públicas de salud.

Con los cambios implementados para resolver la problemática en la demanda de atención de la población que atiende el Instituto, el Departamento de Control y Referencia de Pacientes ha sido beneficiado con ajustes en algunos de sus servicios, ejemplo de esto fue la puesta en marcha de las Unidades Funcionales, lo cual permitió un incremento en la plantilla del personal del Departamento, así como la reorganización de los módulos de citas, debido a que se crearon nuevos espacios, logrando un mejor desempeño del personal en la realización de sus actividades y funciones, así como en los tiempos de atención y distribución equitativa del trabajo.

De igual forma, para agilizar el acceso de pacientes a las áreas de consulta externa, se implementó a través del sistema INCanet un Semáforo de acceso que permite, a través de un lector de código de barras, registrar la hora de entrada del paciente que cuenta con una cita la entrada. Este registro envía un aviso electrónico al médico tratante a su consultorio, indicando que el paciente ha llegado.

En el año 2013, el Departamento de Control y Referencia de Pacientes pasó a ser parte de la Subdirección de Atención Hospitalaria y Consulta Externa, a cargo del Dr. Ángel Apodaca Cruz. Durante este mismo año concluyó la gestión como Director General del Instituto, del Dr. Alejandro Mohar Betancourt; y el comienzo del Dr. Abelardo A. Meneses García como Director General del INCan, se iniciaron las actividades en la Nueva Torre de Hospitalización; esto, originó que el Departamento de Control y Referencia de Pacientes se reorganizará nuevamente, se implementó la Clínica de Tumores de Mama, motivo por el cual el personal de módulo de citas fue ubicado en el segundo piso de la Nueva Torre de Hospitalización, a fin de proporcionar los servicios en cuanto a la agenda, reagenda y cancelación de citas de aquellas (os) pacientes que solicitan servicios de la misma.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. María Yolanda Acolt Vargas	Dr. Ángel Apodaca Cruz	Dr. Ángel Herrera Gómez
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Subdirector de Atención Hospitalaria y Consulta Externa	Director General Adjunto Médico
Firma:			
Fecha:	Marzo 2018		

 	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		CÓDIGO: M.O./1.0.9I.1.0.7.4.
	Departamento de Control y Referencia de Pacientes		REV: 00
			HOJA: 15
			DE: 25

En esta etapa, el Departamento de Control y Referencia de Pacientes participó en la reorganización de agendas de consulta y modificaciones en cuanto a los parámetros de las mismas; de igual forma, se instauró un módulo de informes en el lobby de la Nueva Torre de Hospitalización con funciones en todos los turnos, a fin de continuar con el control de la entrega de los pases de visita y de estancia a los familiares de pacientes hospitalizados; proporcionar informes sobre el estado de salud de pacientes hospitalizados; ubicación de los servicios de Diagnóstico y Tratamiento, entre otros; sin embargo, a finales del año 2014, el manejo de pases de visita y estancia pasan a ser responsabilidad del Departamento de Trabajo Social.

A finales del año 2016, sólo se cuenta con un Módulo de Informes ubicado en las instalaciones de San Fernando 22 y el acceso para los donadores de sangre está a cargo del área de vigilancia; ya que el módulo de informes solo tiene la función de orientarlos en cuanto a los requisitos y en caso necesario proporciona número de expediente del paciente.

Derivado del crecimiento que acontece, nuevamente el Departamento se ve beneficiado en el Área de Preconsulta Administrativa, donde se cuenta ya con dos extensiones telefónicas para el área y 4 equipos de cómputo, esto para atender la demanda de la población solicitante de una cita de Primera Vez en el Instituto.

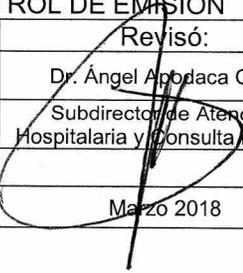
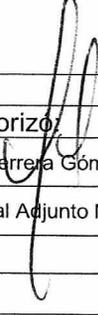
Otra acción de mejora durante el año 2017, fue la implementación del Módulo de Recepción de Pacientes de Preconsulta, el cual tiene como objetivo principal la revisión de documentos, así como atender y orientar a usuarios que solicitan cita de Primera Vez, con el fin de agilizar los procesos de ingreso para recibir la atención requerida, para disminuir tiempos de espera y evitar la saturación de espacios.

VII. MISIÓN

Otorgar servicios de agenda, reagenda y/o cancelación de citas, así como orientación e información de trámites y servicios a los usuarios que así lo soliciten de manera oportuna, eficaz y de calidad, haciendo uso de las herramientas tecnológicas de vanguardia con las que cuenta el Instituto.

VIII. VISIÓN

Ser un Departamento con personal altamente capacitado para resolver con profesionalismo, las situaciones inherentes a las necesidades de los usuarios que requiere de nuestros servicios.

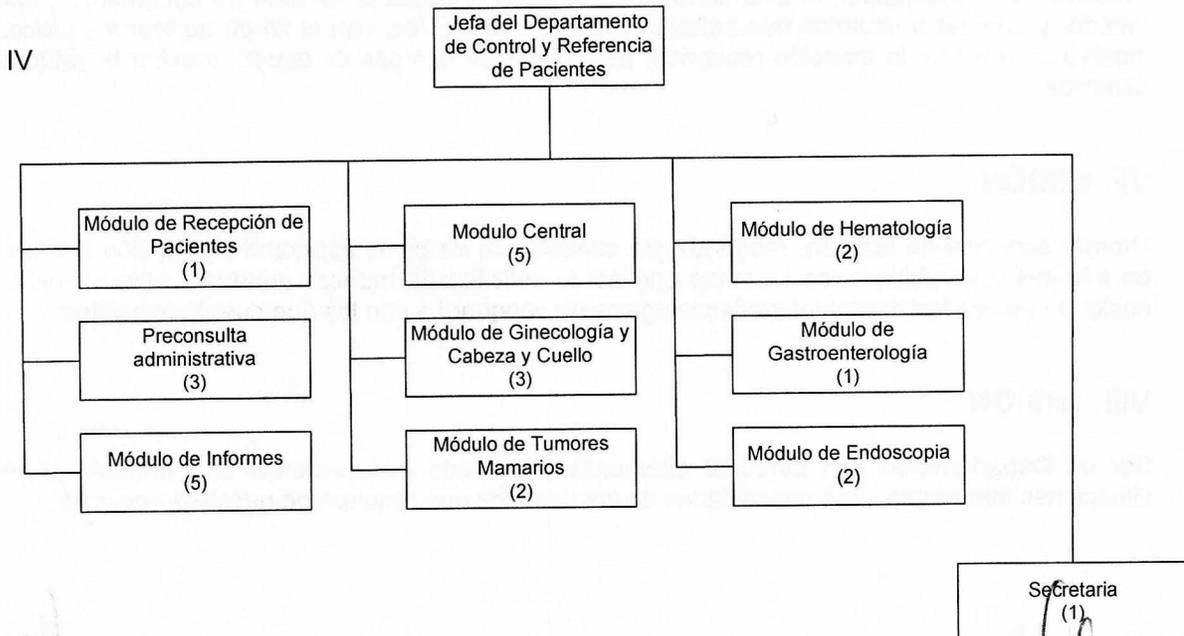
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. María Yolanda Acolt Vargas	Dr. Ángel Apodaca Cruz	Dr. Ángel Herrera Gómez
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Subdirector de Atención Hospitalaria y Consulta Externa	Director General Adjunto Médico
Firma:			
Fecha:		Marzo 2018	

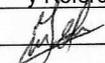
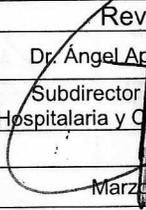
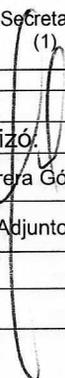
 	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		CÓDIGO: M.O./1.0.9I.1.0.7.4.
	Departamento de Control y Referencia de Pacientes		REV: 00 HOJA: 16 DE: 25

IX. VALORES Y PRINCIPIOS

- Respeto
- Servicio
- Responsabilidad
- Prudencia
- Orden
- Integridad
- Honradez
- Flexibilidad
- Confianza
- Imparcialidad
- Cortesía
- Tolerancia
- Amabilidad
- Igualdad
- Calidad
- Eficiencia
- Comunicación

X. ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. María Yolanda Acolt Vargas	Dr. Ángel Apodaca Cruz	Dr. Ángel Herrera Gómez
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Subdirector de Atención Hospitalaria y Consulta Externa	Director General Adjunto Médico
Firma:			
Fecha:	Marzo 2018		

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		CÓDIGO: M.O./1.0.9I.1.0.7.4.
	Departamento de Control y Referencia de Pacientes		REV: 00 HOJA: 17 DE: 25

XI. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

OBJETIVO

Coordinar los módulos de atención, recepción y control de usuarios, tanto internos como referidos, a fin de resolver problemas inherentes a acciones complementarias respecto a la atención médica subsecuente de la consulta externa, buscando siempre la calidad y la mejora continua en la prestación de los servicios, en conjunto con las demás áreas y en beneficio mutuo usuario-instituto.

FUNCIONES

1. Supervisar que la atención hacia los usuarios sea de calidad y respeto, a fin de que desde la primera etapa de contacto se cree un vínculo entre el usuario y el instituto.
2. Coordinar que se proporcione la orientación necesaria a los pacientes que ingresan a este servicio, para que acudan al nivel de atención correspondiente cuando el diagnóstico definitivo establecido en el Instituto sea diferente al oncológico y reciban la atención adecuada a su padecimiento.
3. Planear, organizar y supervisar las actividades que se realizan respecto a la atención de usuarios y pacientes durante la etapa de agenda de citas de preconsulta, citas subsecuentes en la consulta externa y la orientación en los módulos de información, para evitar contratiempos en los procesos en beneficio del usuario y/o paciente.
4. Organizar y coordinar la participación del área para la selección de pacientes oncológicos provenientes de otras instituciones, a través del manejo de la cita de preconsulta.
5. Emisión y entrega de información de carácter sociomédica de pacientes registrados, a través de la agenda del Servicio de Preconsulta administrativa, para entrega al Departamento de Archivo Clínico y Bioestadística.
6. Recepción, registro y entrega de comprobantes de pago de cuotas de recuperación y anexo de listas de usuarios por atención recibida en el Servicio de Preconsulta, para su entrega a la Subdirección de Contabilidad y Finanzas.
7. Participar en la elaboración, habilitación, modificación y actualización de los parámetros de agenda electrónica de consulta externa para su implementación en el sistema, así como el control y registro de los servicios.
8. Modificar periódicamente el Manual de Procedimientos del Departamento para su actualización.
9. Participación directa e inmediata en la resolución de situaciones que presentan los usuarios y/o pacientes al momento de recibir un servicio dentro de las áreas del Departamento para no generar conflictos.
10. Participación del personal del Departamento con las demás áreas del Instituto, a fin de buscar áreas de oportunidad y mejora en la prestación de servicios.
11. Participar en proyectos coordinados por la Comisión Coordinadora de Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad, para mejora continua de procesos en las instituciones coordinadas.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. María Yolanda Acolt Vargas	Dr. Ángel Apodaca Cruz	Dr. Ángel Herrera Gómez
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Subdirector de Atención Hospitalaria y Consulta Externa	Director General Adjunto Médico
Firma:			
Fecha:	Marzo 2018		

 	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		CÓDIGO: M.O./1.0.9I.1.0.7.4.
	Departamento de Control y Referencia de Pacientes		REV: 00
			HOJA: 18
			DE: 25

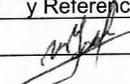
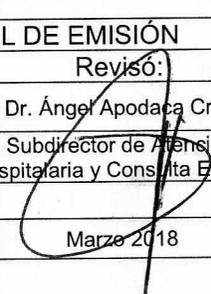
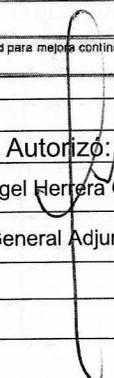
XII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO



DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS DE LA APF
UNIDAD DE POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL
DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN Y REMUNERACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL



A. DATOS GENERALES	
CÓDIGO DEL PUESTO	CF50000
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	Jefatura del Departamento de Control y Referencia de Pacientes del Instituto Nacional de Cancerología
CARACTERÍSTICA OCUPACIONAL	L - DE LIBRE DESIGNACIÓN
B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	Instituto Nacional de Cancerología
RAMA DE CARGO	Orientación e información
NOMBRAMIENTO	CONFIANZA
TIPO DE FUNCIONES	SUSTANTIVAS
PUESTO DEL SUPERIOR JERÁRQUICO	Subdirección de Atención Hospitalaria y Consulta Externa
UNIDAD ADMINISTRATIVA	Subdirección de Atención Hospitalaria y Consulta Externa
II. OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO: Representa la finalidad o razón sustantiva del puesto. Da cuenta del por qué ese puesto existe y cuál es el resultado o impacto que aporta para la consecución de la misión y objetivos institucionales. Debe ser específico para el puesto, medible, alcanzable, realista y congruente con las funciones y el perfil del puesto.	
VERBO DE ACCIÓN + INDICADOR DE DESEMPEÑO + SUJETO DE ACCIÓN U OBJETO DE CONTRIBUCIÓN	
Coordinar los módulos de atención; recepción y control de usuarios tanto internos como referidos a fin de resolver problemas inherentes a acciones complementarias, respecto a la atención médica subsiguiente de la consulta externa buscando siempre la calidad y la mejora continua en la prestación de los servicios en conjunto con los demás áreas y en beneficio mutuo usuario-Instituto.	
III. FUNCIONES	DESCRIPCIÓN DE LA FUNCIÓN ¿Qué hace? ¿Para qué lo hace? Cada función integra un conjunto de actividades. VERBO DE ACCIÓN+COMPLEMENTO+RESULTADO
1	Supervisar que la atención hacia los usuarios sea de calidad y respeto a fin de que desde la primera etapa de contacto se crea un vínculo entre el usuario y el instituto.
2	Coordinar que se proporcione la orientación necesaria a los pacientes que ingresan a este servicio, para que acudan al nivel de atención correspondiente cuando el diagnóstico definitivo establecido en el instituto sea diferente al oncológico y reciben la atención adecuada a su padecimiento.
3	Planear, organizar y supervisar las actividades que se realizan respecto a la atención de usuarios y pacientes durante la etapa de agendación de citas de preconsulta, citas subsiguientes en la consulta externa y la orientación en los módulos de información para evitar contratiempos en los procesos en beneficio del usuario y/o paciente.
4	Organizar y coordinar la participación del área para la selección de pacientes oncológicos provenientes de otras instituciones a través del manejo de la cita de preconsulta.
5	Emisión y entrega de información de carácter sociomédica de pacientes registrados a través de la agenda del área de preconsulta administrativa para entrega al departamento de archivo clínico y bioestadística.
6	Recepción, registro y entrega de comprobantes de pago de cuotas de recuperación y anexo de listas de usuarios por atención recibida en el servicio de preconsulta para su entrega a la Subdirección de Contabilidad y Finanzas.
7	Participar en la elaboración, habilitación, modificación y actualización de los parámetros de agenda electrónica de consulta externa para su implementación en el sistema así como el control y registro de los servicios.
8	Modificar periódicamente el Manual de Procedimientos del departamento para su actualización.
9	Participación directa e inmediata en la resolución de situaciones que presentan los usuarios y/o pacientes al momento de recibir un servicio dentro de las áreas del departamento para no generar conflictos.
10	Participación del personal del departamento con las demás áreas del instituto a fin de buscar áreas de oportunidad y mejorar en la prestación de servicios.
11	Participar en proyectos coordinados por la Coordinación Coordinadora de los Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Referencia y Alta Especialidad para mejora continua de procesos en las instituciones coordinadas.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. María Yolanda Acolt Vargas	Dr. Ángel Apodaca Cruz	Dr. Ángel Herrera Gómez
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Subdirector de Atención Hospitalaria y Consulta Externa	Director General Adjunto Médico
Firma:			
Fecha:		Marzo 2018	

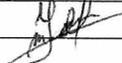
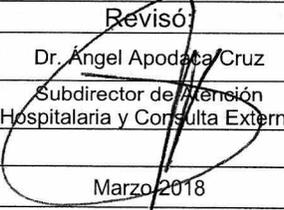
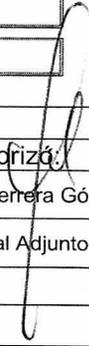
 	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		CÓDIGO: M.O./1.0.9I.1.0.7.4.
	Departamento de Control y Referencia de Pacientes		REV: 00
			HOJA: 19 DE: 25



DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS DE LA APF
UNIDAD DE POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL
DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN Y REMUNERACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL



IV. RELACIONES INTERNAS Y/O EXTERNAS.	
TIPO DE RELACIÓN:	AMBAS
<i>Explicar brevemente con que áreas o puestos tiene relación y ¿para qué?</i>	
Con equipo multidisciplinario y usuarios con el objetivo de proporcionar servicios de calidad de la atención que presta el Instituto	
<i>Elija en dónde tiene impacto la información que maneja el puesto</i>	
Característica de la información:	LA INFORMACIÓN QUE SE MANEJA REPERCUTE HACIA EL INTERIOR DE LA DEPENDENCIA
V. ASPECTOS RELEVANTES DEL PUESTO	
Actos de autoridad específicos del puesto.	
Puestos subordinados.	
Retos y complejidad en el desempeño del puesto.	
<i>Explicar brevemente la elección de los aspectos.</i>	
Por ocupar el puesto de Jefe del Departamento tiene atributos inherentes al cargo como toma de decisiones en beneficio del servicio, los puestos subordinados tiene funciones y actividades específicas del área; en cuanto a retos y complejidad en el desempeño del puesto estos se presentan con base a las necesidades del área.	
Debe declarar situación patrimonial.	SI
C. PERFIL DEL PUESTO	
I. ESCOLARIDAD Y ÁREAS DE CONOCIMIENTO	
NIVEL ACADÉMICO:	POSGRADO
GRADO DE AVANCE:	TERMINADO O PASANTE
<i>Capturar el área general y carrera genérica requeridas para la ocupación del puesto.</i>	
ÁREA GENERAL	CARRERA GENÉRICA
LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL	CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
ESPECIALIDAD EN TRABAJO CON GRUPO DE MUJERES	

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. María Yolanda Acolt Vargas	Dr. Ángel Apodaca Cruz	Dr. Ángel Herrera Gómez
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Subdirector de Atención Hospitalaria y Consulta Externa	Director General Adjunto Médico
Firma:			
Fecha:		Marzo 2018	

 	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		CÓDIGO: M.O./1.0.9I.1.0.7.4.
	Departamento de Control y Referencia de Pacientes		REV: 00
			HOJA: 21 DE: 25



DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS DE LA APF
UNIDAD DE POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL
DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN Y REMUNERACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL

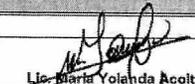
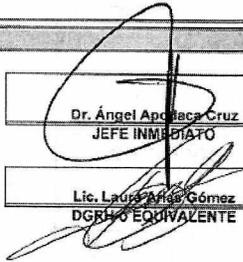
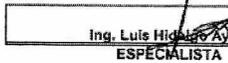
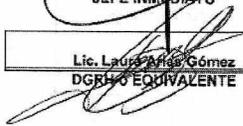


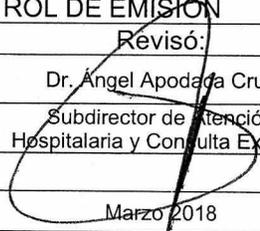
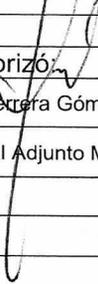
III. REQUERIMIENTOS O CONDICIONES ESPECÍFICAS		
En caso de que el puesto requiera condiciones especiales de trabajo llene el siguiente apartado.		
DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR:	<input type="checkbox"/> SI	FRECUENCIA: <input checked="" type="checkbox"/> EN Ocasiones
		CAMBIO DE RESIDENCIA: <input type="checkbox"/> No
HORARIO DE TRABAJO:	<input type="checkbox"/> HORARIO DIURNO	PERIODOS ESPECIALES DE TRABAJO: <input type="checkbox"/> SI
CONDICIONES ESPECÍFICAS DE TRABAJO: AMBIENTALES, TEMPERATURA, RUIDO, ESPACIO		
ESPECIFICACIONES ERGONÓMICAS: ACCIÓN, ATRIBUTO O ELEMENTO DE LA TAREA, EQUIPO O AMBIENTE DE TRABAJO, O UNA COMBINACIÓN DE ELLAS ANTERIORES, QUE DETERMINA UN AUMENTO EN LA PROBABILIDAD DE DESARROLLAR ALGUNA ENFERMEDAD O LESIÓN.		

IV. COMPETENCIAS O CAPACIDADES		
	Nivel de dominio	COMPETENCIAS
1	Avanzado	Conciencia institucional, ética
2	Avanzado	Comunicación
3	Avanzado	Compromiso
4	Avanzado	Orientación al paciente y a la sociedad
5	Avanzado	Calidad al trabajo y Orientación a resultados

CAPACIDADES PROFESIONALES (Habilidades, Conocimientos, Actitudes y Actividades)		
Selecciona las capacidades que corresponden a:		
DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y CALIDAD	Nivel de dominio	Nombre de la Capacidad Profesional
<input type="checkbox"/>		Desarrollo del equipo y liderazgo
<input type="checkbox"/>		Energía
<input type="checkbox"/>		Trabajo en equipo
<input type="checkbox"/>		Colaboración y negociación
<input type="checkbox"/>		Aprendizaje continuo
OBSERVACIONES: SI EXISTE ALGÚN OTRO ASPECTO QUE CONSIDERE IMPORTANTE DEL PUESTO Y QUE NO ESTÉ CONSIDERADO EN EL FORMATO, ANOTARLO EN EL SIGUIENTE RECUADRO.		

Este departamento es importante ya que es un primer filtro de selección para determinar los posibles candidatos a recibir atención oncológica siempre y cuando cumplan con los criterios de aceptación a la institución y así evitar duplicidad de acciones.

NOMBRE Y FIRMA	
 Lic. María Yolanda Acolt Vargas OCUPANTE DEL PUESTO (TOMA DE CONOCIMIENTO)	 Dr. Ángel Apodaca Cruz JEFE INMEDIATO
 Ing. Luis Hidalgo Ayala ESPECIALISTA	 Lic. Laura Ariza Gómez DGRHO EQUIVALENTE
FECHA DE APROBACIÓN	mayo 2014 día/mes/año.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. María Yolanda Acolt Vargas	Dr. Ángel Apodaca Cruz	Dr. Ángel Herrera Gómez
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Subdirector de Atención Hospitalaria y Consulta Externa	Director General Adjunto Médico
Firma:			
Fecha:	Marzo 2018		

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		CÓDIGO: M.O./1.0.91.1.0.7.4.
	Departamento de Control y Referencia de Pacientes		REV: 00
			HOJA: 22 DE: 25

PARA LOS PERFILES DE PUESTOS DE LOS SUBORDINADOS SE CONSIDERAN LOS ESTABLECIDOS EN EL PROFESIOGRAMA VIGENTE EMITIDO POR LA SECRETARIA DE SALUD.

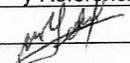
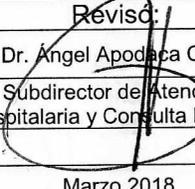
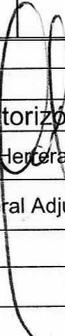
XIII. PLANTILLA

PLANTILLA ACTUAL

PUESTO	CATEGORÍA	TURNO MATUTINO	TURNO VESPERTINO	TURNO ESPECIAL
Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Jefe de Departamento A.M."A"	1		
Personal Administrativo	Tec. Trab. Soc. A. Med. A	1		
Secretaria	Auxiliar de Admisión	1		
Personal Administrativo	Apoyo Admtvo. en Salud A8			1
Personal Administrativo	Técnico Radiólogo			1
Personal Administrativo	Jefe de Admisión	5		1
Personal Administrativo	Téc. en Est. Área Médica	1	1	1
Personal Administrativo	Afanadora			1
Personal Administrativo	Of. y/o Prep. Desp. de Farmacia	1		
Personal Administrativo	Camillero	1		
Personal Administrativo	Apoyo Admtvo. en Salud A7	5		
Personal Administrativo	Apoyo Administrativo en Salud A6	1		
Personal Administrativo	Auxiliar de Admisión	1		
Personal Administrativo	Apoyo Administrativo en Salud A2	1	1	

PLANTILLA IDEAL

PUESTO	CATEGORÍA	TURNO MATUTINO	TURNO VESPERTINO	TURNO ESPECIAL
Jefa del Depto. de Control y Referencia de Pacientes	Jefe de Departamento A.M."A"	1		
Sub-jefe de Departamento	Soporte Admtvo.	1		
Secretaria	Apoyo Admtvo. en Salud A8	1		
Personal Administrativo	Jefes de Admisión	10	2	4
Personal Administrativo	Apoyo Admtvo. en Salud A8	10		

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. María Yolanda Acolt Vargas	Dr. Ángel Apodaca Cruz	Dr. Ángel Herrera Gómez
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Subdirector de Atención Hospitalaria y Consulta Externa	Director General Adjunto Médico
Firma:			
Fecha:	Marzo 2018		

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		CÓDIGO: M.O./1.0.9I.1.0.7.4.
	Departamento de Control y Referencia de Pacientes		REV: 00 HOJA: 23 DE: 25

XIV. GLOSARIO

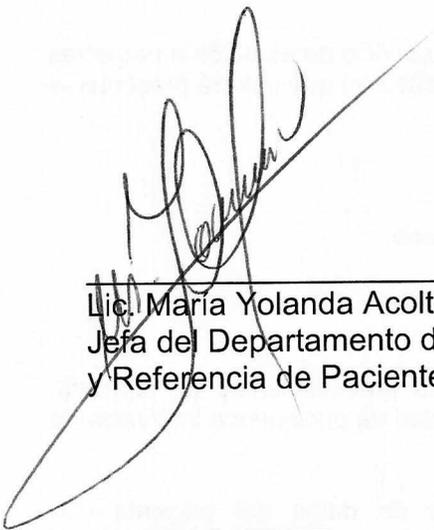
Agenda:	Registro de manera escalonado y ordenado para otorgar citas programadas en consulta externa.
Agenda Electrónica:	Programa Electrónico que permite almacenar información con relación al paciente.
Cancelación de cita:	Cancelación de un procedimiento agendado previamente por motivos ajenos a lo programado.
Cita:	Programación de prestación de un servicio de atención a pacientes indicando día, hora, lugar y condiciones en que deberá presentarse el paciente.
Informes:	Lugar donde se canaliza y orienta.
Módulo:	Área física donde se atiende al usuario.
Paciente y/o usuario:	Persona que solicita atención médica.
Parámetros de agenda:	Ordenamiento y distribución de los procedimientos de consulta, días, hora de inicio y término, cantidad de pacientes e intervalos de tiempo.
Preconsulta Administrativa:	Registro en sistema electrónico de datos del paciente con diagnóstico oncológico confirmado, para otorgar cita.
Procedimiento:	Conjunto de métodos para otorgar, reagendar y cancelar citas.
Recepción de pacientes:	Área encargada de revisar la documentación que presenta la persona que solicita cita de primera vez en el Instituto.
Sistema de Referencia y Contrarreferencia:	Conjunto de procesos, procedimientos y actividades técnicas y administrativas, que permiten otorgar servicios de salud a los pacientes, garantizando la calidad, accesibilidad, oportunidad, continuidad e integralidad de los servicios.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. María Yolanda Acolt Vargas	Dr. Ángel Apodaca Cruz	Dr. Ángel Herrera Gómez
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Subdirector de Atención Hospitalaria y Consulta Externa	Director General Adjunto Médico
Firma:			
Fecha:		Marzo 2018	

 	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		CÓDIGO: M.O./1.0.9I.1.0.7.4.
	Departamento de Control y Referencia de Pacientes		REV: 00 HOJA: 24 DE: 25

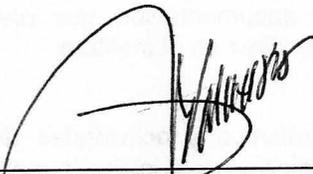
AUTORIZACIÓN

ELABORADO POR:

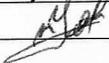
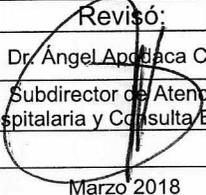
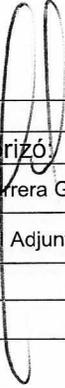


Lic. María Yolanda Acolt Vargas
Jefa del Departamento de Control
y Referencia de Pacientes

REVISADO POR:



Dr. Ángel Apodaca Cruz
Subdirector de Atención Hospitalaria y
Consulta Externa

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. María Yolanda Acolt Vargas	Dr. Ángel Apodaca Cruz	Dr. Ángel Herrera Gómez
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Subdirector de Atención Hospitalaria y Consulta Externa	Director General Adjunto Médico
Firma:			
Fecha:		Marzo 2018	

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			CÓDIGO: M.O./1.0.9I.1.0.7.4.
	Departamento de Control y Referencia de Pacientes			REV: 00
			HOJA: 25	
			DE: 25	

REVISIÓN METODOLÓGICA:



Lic. Belem Monserrat Ulloa Vázquez
Jefa del Departamento de Análisis Organizacional
y Desarrollo de Procesos

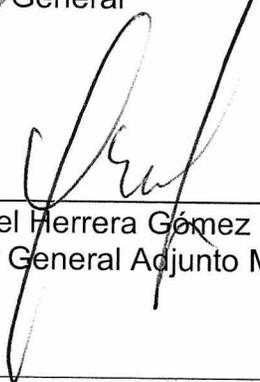


Lic. Laura Arias Gómez
Subdirectora de Planeación

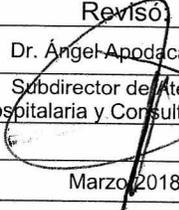
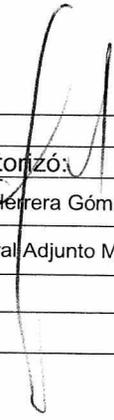
AUTORIZADO POR:



Dr. A. Abelardo Meneses García
Director General



Dr. Ángel Herrera Gómez
Director General Adjunto Médico

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	Lic. María Yolanda Acolt Vargas	Dr. Ángel Apodaca Cruz	Dr. Ángel Herrera Gómez
Cargo-puesto:	Jefa del Departamento de Control y Referencia de Pacientes	Subdirector de Atención Hospitalaria y Consulta Externa	Director General Adjunto Médico
Firma:			
Fecha:		Marzo 2018	