2000-001-008

IMSS
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

NORMA QUE ESTABLECE LAS DISPOSICIONES PARA OTORGAR ATENCIÓN MÉDICA EN UNIDADES MÉDICAS HOSPITALARIAS DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

Autorización

Dr. Onofre Muñoz Hernández
Director de Prestaciones Médicas

UNIDAD DE CALIDAD Y NORMATIVIDAD
VALIDADO Y REGISTRADO
FECHA 17 DIC 2004 FOLIO 56

Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 2, 5 A, 9, 11, 41, 42, 43, 50, 56, 84 - 87, 90 - 95, 110, 111, 111 A, de la Ley del Seguro Social, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de diciembre de 1995, reformada por decretos del 21 de noviembre de 1996 y del 20 de diciembre del 2001; de las fracciones I - IV, VI - XII y XV – XXII del artículo 76 del Reglamento de Organización Interna del propio Instituto, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de noviembre de 1998, y sus reformas publicadas el 17 de diciembre del año 2001 y el 19 de junio de 2003, y del Reglamento de Servicios Médicos, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 13 de septiembre del 2000, y modificaciones del 20 de agosto del 2002 se expide la siguiente:

NORMA QUE ESTABLECE LAS DISPOSICIONES PARA OTORGAR ATENCIÓN MÉDICA EN UNIDADES MÉDICAS HOSPITALARIAS DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.

1. Objetivos

1.1 Esta Norma establece las disposiciones que regulan la atención médica, con oportunidad calidad y eficiencia en las Unidades Médicas Hospitalarias del Instituto Mexicano del Seguro Social.

1.2 Esta norma especifica las características de la atención médica, en los diferentes escenarios del segundo y tercer nivel de atención.

1.3 Esta norma establece la interrelación al interior y entre las Unidades Médicas Hospitalarias de segundo y tercer nivel de atención y grupos organizados de la sociedad.

2. Ámbito de aplicación

La presente norma es de observancia obligatoria para todas las Unidades Médicas Hospitalarias de segundo y tercer nivel de atención del Instituto Mexicano del Seguro Social.

3. Sujetos de la norma

Personal de salud operativo y directivo de las Unidades Médicas Hospitalarias de segundo y tercer nivel del Instituto Mexicano del Seguro Social.

4. Responsables de la aplicación de la Norma

Jefe de Departamento o Servicio en Unidad Médica Hospitalaria, Coordinador Clínico de Turno en Unidad Médica Hospitalaria, Jefe de División en la Unidad Médica Hospitalaria, Coordinación Clínica, Subdirector o Director Médico de Unidad Médica Hospitalaria, Director de Unidad Médica Hospitalaria o Director de Unidad Médica de Alta Especialidad, Jefe Delegacional de Prestaciones Médicas, Coordinador Médico Regional, Jefe de la División de Hospitales, Jefe de la División de Evaluación y Rendición de Cuentas, Jefe de la División de Apoyo a la Gestión, Titular de la Coordinación de Áreas Médicas, Titular de la Coordinación de Unidades Médicas de Alta Especialidad, Coordinador de Transplantes y Titular de la Unidad de Atención Médica.

5. Definiciones

Para efectos de la presente norma se entenderá por:

5.1 atención médica de auxiliares de diagnóstico y tratamiento: Es la atención que se proporciona a todo aquel paciente que requiere de la realización de estudios de laboratorio, de imagenología, de gabinete o de procedimientos terapéuticos, solicitados por los médicos como apoyo diagnóstico o de tratamiento.

5.2 atención médica en cirugía*:* Es la atención que se proporciona a todo aquel paciente que por la índole de su padecimiento requiere un una intervención quirúrgica programada o urgente.

5.3 atención médica en consulta de especialidades: Son los servicios ambulatorios que se proporciona a todo aquel paciente que requiere la atención en consultorio por alguna especialidad.

5.4 atención médica en hospitalización*:* Es la atención que se proporciona a todo aquel paciente que por la índole de su padecimiento ocupa una cama hospitalaria en forma temporal para la realización de procedimientos diagnósticos, terapéuticos o de prevención de riesgos a su salud o de terceras personas.

5.5 atención médica de urgencias y de admisión continua: Es la atención que se proporciona a todo aquel paciente que presenta un padecimiento agudo que pone en peligro la vida, la función de un órgano de la economía, o su integridad física o mental y requiere de atención inmediata.

5.6 cartera de servicios: Conjunto de servicios que las Unidades Médicas Hospitalarias tienen capacidad de ofertar en conformidad con su misión institucional, organización, recursos, personal, insumos y servicios disponibles.

5.7 calidad de la atención médica: Atributos del sistema de atención médica cuyas acciones para manejar el daño a la salud, al bienestar del paciente y su familia, así como a incrementar o mantener su calidad de vida, y la satisfacción de sus expectativas y de los prestadores de servicios, dentro de un marco de administración eficiente y transparente de los recursos institucionales.

5.8 derechohabiente: El asegurado, el pensionado y los beneficiarios de ambos, que en los términos de la Ley del Seguro Social tengan vigente su derecho a recibir las prestaciones del Instituto.

5.9 eficiencia en la atención a la salud: Relación óptima entre la magnitud de los recursos empleados y los servicios otorgados.

5.10 efectividad: La probabilidad de beneficio de una determinada tecnología o intervención en condiciones normales de uso para mejorar el estado de salud de los pacientes o el desempeño de un proceso específico.

5.10 familiar: Persona relacionada con el paciente por parentesco consanguíneo o político, considerándose en particular a los ascendentes padres, abuelos y bisabuelos, a los descendentes hijos, nietos y bisnietos, así como a los hermanos y la esposa o concubina.

5.11 responsable legal: Los padres, tutores o persona que ejerce la patria protestad de los menores o ancianos o la representación legal de los pacientes en los casos de incapacidad legal de los mismos.

5.12 paciente: Persona que interactúa con el personal de salud, con el propósito de satisfacer sus necesidades de salud a través de atención médica.

5.13 personal de salud: Conjunto de personas constituido por profesionales, técnicos y auxiliares, que interactúan o no, entre sí y con los pacientes, con el propósito de generar acciones de promoción, prevención y protección a la salud, así como de atención a la enfermedad.

5.14 personal directivo: Conjunto de personas constituido por profesionales responsables de la conducción de los procesos médicos y administrativos necesarios para la provisión de los servicios en las Unidades Médicas Hospitalarias de segundo y tercer nivel de atención.

5.15 proceso: Es el conjunto de actividades interrelacionadas, caracterizadas por añadir valor a los insumos y generar un conjunto de resultados específicos; serie de tareas definibles, repetibles, predecibles y mensurables, que llevan a un resultado útil para un cliente interno o externo.

5.16 referencia-contrarreferencia: Procedimiento médico-administrativo que vincula los servicios institucionales para garantizar la continuidad y la integralidad de la atención médica, relacionando los tres niveles de atención de conformidad con la regionalización de los servicios.

5.17 segundo nivel de atención médica: Lo constituyen los hospitales generales de subzona, zona o región en donde se atienden a los pacientes, remitidos por los servicios de los distintos niveles de atención, de acuerdo a la regionalización de los mismos, para recibir atención diagnóstica, terapéutica y de rehabilitación de conformidad a la complejidad de su padecimiento.

5.18 tercer nivel de atención: Lo constituyen la red de hospitales dotados con alta tecnología y máxima capacidad resolutiva diagnóstica terapéutica, en donde se atienden patologías de alta complejidad. En ellos se atiende a los pacientes que las Unidades Médicas Hospitalarias del segundo nivel remiten, o por excepción los que envíe el primer nivel de conformidad con la complejidad del padecimiento.

5.19 trato humanitario: Se refiere al compromiso de otorgar la atención a los pacientes para curar, controlar o paliar los efectos de las enfermedades que padecen, con consideración a los valores humanos fundamentales, a sus principios y derechos, así como a su condición de personas enfermas y en respuesta a la confianza que depositan en el personal de salud.

6. Documentos de referencia

6.1 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

6.2 Ley General de Salud.

6.3 Ley del Seguro Social publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 diciembre de 1995, reformada por decretos del 21 de noviembre de 1996 y 20 de diciembre del 2001.

6.4 Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

6.5 Contrato Colectivo de Trabajo del IMSS-SNTSS.

6.6 NOM-197-SSA1-2000, Que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de hospitales generales y consultorios de atención médica especializada.

6.7 NOM-168-SSA1-1998, Del expediente clínico.

6.8 Resolución por la que se modifica la NOM-168-SSA1-1998, publicada en el Diario Oficial de la Federal el 22 de agosto de 2003.

6.9 NOM-178-SSA1-1998, Que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos de atención médica para el paciente ambulatorio.

6.10 NOM-026-SSA2-1998, Para la vigilancia epidemiológica, prevención y control de infecciones intrahospitalarias.

6.11 NOM-025-SSA2-1994, Para la prestación de servicios de salud en unidades de atención integral hospitalaria médica psiquiátrica.

6.12 NOM-087-ECOL-SSA1-2002, Protección ambiental – Salud ambiental – Residuos peligrosos biológico-infecciosos – Clasificación y especificaciones de manejo.

6.13 NOM-003-SSA2-1993, Para la disposición de sangre humana y sus componentes con fines terapéuticos.

6.14 NOM-173.SSA1-1998, Para la atención integral de las personal con discapacidad.

6.15 Reglamento de Organización Interna del Instituto Mexicano del Seguro Social, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de noviembre de 1998, reformado por decretos del 17 de diciembre del año 2001 y 19 de junio del 2003.

6.16 Reglamento de Servicios Médicos, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 13 de septiembre del 2000, y modificaciones del 20 de agosto del 2002.

6.17 Manual de Organización de la Dirección de Prestaciones Médicas.

6.18 Manual de Organización de la Jefatura Delegacional de Prestaciones Médicas.

6.19 Manual de Organización de las Unidades de Segundo Nivel.

6.20 Manual de Organización de las Unidades Médicas de Alta Especialidad.

6.21 Manual de Organización de las Unidades Médicas Complementarias.

6.22 Norma que Establece las Disposiciones para la Operación del Sistema Institucional de Fármaco vigilancia y la Vigilancia de Insumos para la Salud en el Instituto Mexicano del Seguro Social.

6.23 Carta de los Derechos Generales de los Pacientes.

6.24 Sistema de Supervisión y Evaluación de la Dirección de Prestaciones Médicas.

6.25 Sistema de Información, Evaluación y Rendición de Cuentas de las Unidades Médicas de Alta Especialidad.

6.26 Lineamientos Operativos de las Unidades Médicas de Alta Especialidad.

6.27 Lineamientos Generales de Operación de las Juntas de Gobierno de las Unidades Médicas de Alta Especialidad.

6.28 Código de Bioética para el Personal de Salud. Comisión Nacional de Bioética.

7. Disposiciones

7.1 Los servicios del segundo y tercer nivel de atención que otorga el Instituto Mexicano del Seguro Social se deberán proporcionar directamente a través de su propio personal e instalaciones o, indirectamente, a través del establecimiento de convenios o contratos con otros organismos o instituciones, en los términos de la Ley del Seguro Social y sus Reglamentos.

7.2 La atención médica en las unidades de segundo y tercer nivel deberá otorgarse, a través de los procesos de: Consulta Externa de Especialidades, Urgencias o Admisión Continua, Cirugía, Hospitalización y Auxiliares de Diagnóstico y de Tratamiento.

7.3 El personal de salud y directivo de las Unidades Médicas Hospitalarias de segundo y tercer nivel, debe cumplir y hacer cumplir la normatividad institucional y sectorial relacionada con la atención médica.

7.4 El personal de salud de las Unidades Médicas Hospitalarias de segundo y tercer nivel, debe otorgar la atención al paciente y a su familia con oportunidad, calidad, eficiencia, efectividad y trato humanitario, conforme a los conocimientos médicos y principios éticos vigentes.

7.5 El personal de salud de las Unidades Médicas Hospitalarias de segundo y tercer nivel, debe desarrollar sus actividades considerando el perfil epidemiológico, infraestructura, demandas de atención y condiciones sociales, culturales y geográficas del entorno.

7.6 El personal de salud de las Unidades Médicas Hospitalarias de segundo y tercer nivel, debe propiciar una cultura en la que el paciente y su familia participen activamente en el auto cuidado y mejoría de su salud.

7.7 El personal de salud y directivo de las Unidades Médicas Hospitalarias de segundo y tercer nivel, en su ámbito de competencia, debe impulsar el trabajo en equipo, utilizando el diálogo, la discusión experta y el aprendizaje compartido.

7.8 El personal de salud de las Unidades Médicas Hospitalarias de segundo y tercer nivel, en su ámbito de competencia, debe ser directa e individualmente responsable de los diagnósticos, procedimientos y tratamientos de los pacientes que atiendan durante su jornada de labores.

7.9 El personal de salud de las Unidades Médicas Hospitalarias de segundo y tercer nivel, en su ámbito de competencia, debe favorecer e impulsar la participación del paciente y su familia en la toma de decisiones, para determinar el plan de estudio y de tratamiento.

7.10 El personal de salud de las Unidades Médicas Hospitalarias de segundo y tercer nivel, debe solicitar el consentimiento bajo información, cuando sea pertinente en los términos de señalados por la Ley General de Salud, reglamentos y normatividad aplicable en la materia.

7.11 El personal de salud de las Unidades Médicas Hospitalarias de segundo nivel y tercer nivel, en su ámbito de competencia, debe proporcionar información suficiente, clara, oportuna y veraz al paciente, o al familiar o responsable legal del mismo, sobre el estado de salud, diagnóstico, tratamiento y pronóstico, en el momento que se le solicite.

7.12 El personal de salud de las Unidades Médicas Hospitalarias de segundo nivel de segundo y tercer, debe dirigirse al paciente y su familia, de manera respetuosa y con un lenguaje que permita comprender las acciones médicas.

7.13 El personal de salud y directivo de las Unidades Médicas Hospitalarias de segundo nivel y tercer, deberán contribuir a la vinculación eficiente entre el primer, segundo y tercer nivel de atención.

7.14 El personal de salud y directivo de las Unidades Médicas Hospitalarias de segundo y tercer nivel, debe contribuir a garantizar la continuidad de la atención médica al paciente, considerando la cartera de servicios, y los acuerdos de gestión correspondientes.

7.15 El personal de salud de las Unidades Médicas Hospitalarias de segundo y tercer nivel, debe efectuar la referencia y contrarreferencia, de acuerdo a la regionalización y disposiciones vigentes en la materia, siempre con un enfoque al usuario; contribuyendo al fortalecimiento de la autonomía de gestión y la capacidad resolutiva de las diferentes Unidades Médicas.

7.16 El personal de salud de las Unidades Médicas Hospitalarias de segundo y tercer nivel, debe elaborar los registros necesarios y suficientes de las acciones que realice en los sistemas vigentes, de conformidad con los ordenamientos y la regulación en la materia.

7.17 El personal de salud de las Unidades Médicas Hospitalarias de segundo y tercer nivel, deberá participar en el ámbito de su competencia en las acciones de fármaco vigilancia e identificación de eventos centinelas.

7.18 El personal de salud de las Unidades Médicas Hospitalarias de segundo nivel y tercer nivel, deberá participar en el ámbito de su competencia en la clasificación y manejo de residuos peligrosos biológico-infecciosos.

7.19 El personal de salud y directivo de las Unidades Médicas Hospitalarias de segundo y tercer nivel, debe utilizar los recursos institucionales de manera eficiente y racional.

7.20 El personal de salud y directivo de las Unidades Médicas Hospitalarias de segundo nivel y tercer nivel, debe favorecer la participación de grupos organizados, para mejorar la atención médica de enfermedades específicas.

7.21 El personal de salud de las Unidades Médicas Hospitalarias de segundo y tercer nivel, debe impulsar la utilización de la medicina basada en evidencias, tanto para obtener mejores resultados en salud, como para la incorporación de nuevas tecnologías de diagnóstico o tratamiento.

7.22 La atención otorgada por el personal de salud de las Unidades Médicas Hospitalarias de segundo y tercer nivel, deberá ser con los mayores estándares de calidad posible, considerando la evidencia y los recursos disponibles.

7.23 El personal de salud de las Unidades Médicas Hospitalarias de segundo y tercer nivel, deberá participar en actividades de formación y actualización continua del personal de salud, enfocadas al mejoramiento de su desempeño profesional, con la intención de elevar la calidad de la atención médica, la satisfacción propia y la del derechohabiente, de acuerdo con la normatividad emitida por la Coordinación de Educación en Salud.

7.24 El personal de salud de las Unidades Médicas Hospitalarias de segundo y tercer nivel, deberá participar en el desarrollo y difusión de proyectos de investigación relacionados con la práctica cotidiana y las necesidades de la población derechohabiente adscrita a la unidad, para mejorar el proceso de atención médica, de acuerdo con la normatividad emitida por la Coordinación de Investigación en Salud.

7.24 El personal de salud de las Unidades Médicas Hospitalarias de segundo y tercer nivel, deberán participar en el desarrollo de las acciones preventivas y de la salud pública concernientes a su ámbito de operación.

7.25 El personal directivo de las Unidades Médicas Hospitalarias deberá fomentar, organizar y dar seguimiento a las acciones para el desarrollo gerencial del personal de salud.

7.26 El personal de salud y directivo de las Unidades Médicas Hospitalarias de segundo y tercer nivel, deberá generar información oportuna y veraz que permita la toma de decisiones.

7.27 La atención otorgada por el personal de salud de las Unidades Médicas Hospitalarias de segundo y tercer nivel, debe ser supervisada y evaluada, incorporando la opinión de los usuarios, con el objeto de identificar áreas de oportunidad e implementar estrategias que permitan la mejora de los procesos de atención médica.

7.28 El personal de salud y directivo de las Unidades Médicas Hospitalarias de segundo y tercer nivel, debe desempeñar sus actividades con apego a las disposiciones legales en la materia, al Contrato Colectivo de Trabajo, al Reglamento de Organización Interna, al Reglamento de Servicios Médicos y a las normas, procedimientos y disposiciones emitidas por el Instituto.

7.29 El personal de salud y directivo de las Unidades Médicas Hospitalarias deberá participar en las acciones para la mejora continua de los servicios, así como en las actividades requeridas para la certificación de la unidad y el premio IMSS de Calidad.

Transitorios

Primero La presente Norma entrará en vigor al día siguiente de su registro en el Catálogo Institucional.

Segundo La presente Norma deja sin efecto los siguientes documentos correspondientes al segundo y tercer nivel de atención:

- Lineamientos para la mejora de la atención médica en urgencias.
- Lineamientos para la mejora de la atención médica en consulta de especialidades.
- Lineamientos para la mejora de la atención médica en cirugía.
- Lineamientos para la mejora de la atención médica en hospitalización.
- Lineamientos para la mejora de la atención médica en auxiliares de diagnóstico.
- Lineamiento normativo general del proceso de urgencias.
- Lineamiento normativo general del proceso de consulta de especialidades.
- Lineamiento normativo general del proceso de cirugía. Lineamiento normativo general del proceso de hospitalización.
- Lineamiento normativo general del proceso de auxiliares de diagnóstico.

Así como la:

- Norma que establece las disposiciones para otorgar atención médica en hospitales de segundo nivel.