

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO  
DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE CALIDAD,  
INFORMACIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE**

**MAYO, 2023**





**INDICE**

**Pág.**

	INTRODUCCIÓN	1
	OBJETIVO DEL MANUAL	2
I	ANTECEDENTES	3
II	MARCO JURÍDICO	4
III	MISIÓN Y VISIÓN	20
IV	ATRIBUCIONES	21
V	ORGANIGRAMA	22
VI	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	22
	<b>Departamento de Gestión de Calidad, Información en Salud y Seguridad del Paciente</b>	<b>23</b>
	Área de Apoyo a Calidad	25
	Área de Información en Salud	26
	Área de Archivo Clínico	27
VII	GLOSARIO	28



## **INTRODUCCIÓN**

El Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz, es un organismo descentralizado de la Administración Pública Paraestatal, con personalidad jurídica y patrimonio propio, agrupado en el Sector Salud.

Una de las Direcciones que atiende directamente a las y los pacientes tanto en Consulta Externa como en Hospitalización, es la Dirección de Servicios Clínicos, la cual busca proporcionar servicios de atención médica de calidad además de mantener actualizado y capacitado al personal multidisciplinario de acuerdo con sus funciones.

Para mantener la calidad en los servicios médicos psiquiátricos, dentro de la estructura de la Dirección de Servicios Clínicos, se fortaleció y reestructuró el Departamento de Gestión de Calidad, Información en Salud y Seguridad del Paciente, cuyo objetivo es promover una mejora continua de la calidad y seguridad de los procesos asistenciales, centrada en la o el paciente y su familia, concientizando al personal y fomentando una cultura de seguridad que tienda a reducir riesgos asociados a la atención de salud, a través del análisis de información producida por las áreas, dando seguimiento a indicadores para la toma de decisiones.

El presente Manual, tiene como objetivo el proporcionar un instrumento técnico administrativo que sirva para orientar al personal de nuevo ingreso y al personal ya asignado, sobre los objetivos, funciones y estructura orgánica, responsabilidades, atribuciones y funciones del Departamento de Gestión de Calidad, Información en Salud y Seguridad del Paciente, delimitando las responsabilidades y ámbito de competencia.



## **OBJETIVO DEL MANUAL**

Promover una mejora continua de la calidad y seguridad de los procesos asistenciales, centrada en la o el paciente y su familia, concientizando al personal y fomentando una cultura de seguridad que tienda a reducir riesgos asociados a la atención de salud, a través del análisis de información producida por las áreas, dando seguimiento a indicadores para la toma de decisiones.



## **I ANTECEDENTES**

El Instituto Mexicano de Psiquiatría dependiente de la Secretaría de Salud, fue creado por decreto presidencial (DOF el 26 de diciembre de 1979) como un organismo público y descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio.

A partir del 7 de septiembre del año 1988, un nuevo decreto definió con mayor precisión su papel, y amplió sus funciones y redefinió sus órganos de gobierno y administración.

El 16 de noviembre de 1999, se autorizó por parte de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público la nueva estructura orgánica, al actual Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz, la cual consiste en la creación de plazas de nueva creación a nivel mando medio y superior, integrándose la Dirección de Servicios Clínicos.

La Dirección de Servicios Clínicos, busca proporcionar servicios de atención médica de calidad además de mantener actualizado y capacitado al personal multidisciplinario de acuerdo con sus funciones.

Los servicios asistenciales que proporciona la Dirección de Servicios Clínicos han representado un impulso a la calidad de los servicios médicos psiquiátricos en el país. Como integrante de los Institutos Nacionales de Salud ha obtenido la Certificación y Recertificación del Consejo de Salubridad General, lo que garantiza la calidad de sus servicios.

Para mantener la calidad en los servicios médicos psiquiátricos, dentro de la estructura de la Dirección de Servicios Clínicos, se cuenta con el Área de Gestión de Calidad y el Área de Estadística e Información en Salud de manera independientes, en año 2020 se llevó a cabo una reestructuración de la organización en la Dirección y se establece el *Departamento de Gestión de Calidad, Información en Salud y Seguridad del Paciente*, uniendo dichas áreas y fortaleciendo al Departamento con la creación del área de apoyo a la calidad, con la intención de optimizar el grupo de trabajo y fortalecer las funciones de dicho Departamento.



## **II MARCO JURÍDICO**

El Departamento de Gestión de Calidad, Información en Salud y Seguridad del Paciente, se encuentra sustentado en el siguiente marco jurídico:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos  
D.O.F. 05-II-1917, última reforma publicada D.O.F. 08-V-2023

### **LEYES**

Ley Federal de Austeridad Republicana  
D.O.F. 19-XI-2019

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público  
D.O.F. 04-I-2000, última reforma publicada D.O.F. 20-V-2021

Ley de Asistencia Social  
D.O.F. 02-IX-2004, última reforma publicada D.O.F. 06-I-2023

Ley de Bioseguridad de Organismos Genéticamente Modificados  
D.O.F. 18-III-2005, última reforma publicada D.O.F. 11-V-2022

Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación  
D.O.F. 18-VII-2016, última reforma publicada D.O.F. 20-V-2021

Ley de Ingresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal de 2023  
D.O.F. 14-XI-2022

Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores  
D.O.F. 25-VI-2002, última reforma publicada D.O.F. 10-V-2022

Ley de los Institutos Nacionales de Salud  
D.O.F. 26-V-2000, última reforma publicada D.O.F. 11-V-2022

Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas  
D.O.F. 04-I-2000, última reforma publicada D.O.F. 20-V-2021

Ley de Planeación  
D.O.F. 05-I-1983, última reforma publicada D.O.F. 08-V-2023

Ley del Impuesto al Valor Agregado  
D.O.F. 29-XII-1978, última reforma publicada D.O.F. 12-XI-2021

Ley del Impuesto Sobre la Renta  
D.O.F. 11-XII-2013, última reforma publicada D.O.F. 12-XI-2021

Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal  
D.O.F. 10-IV-2003, última reforma publicada D.O.F. 09-I-2006



Ley Federal de Derechos

D.O.F. 31-XII-1981, última reforma publicada D.O.F. 03-V-2023

Ley Federal de las Entidades Paraestatales

D.O.F. 14-V-1986, última reforma publicada D.O.F. 08-V-2023

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

D.O.F. 28-XII-1963, última reforma publicada D.O.F. 18-II-2022

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública

D.O.F. 09-V-2016, última reforma publicada D.O.F. 20-V-2021

Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria

D.O.F. 30-III-2006, Sentencia SCJN D.O.F. 11-X-2022

Ley Federal de Procedimiento Administrativo

D.O.F. 04-VIII-1994, última reforma publicada D.O.F. 18-V-2018

Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial

D.O.F. 01-VII-2020

Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado

D.O.F. 31-XII-2004, última reforma publicada 20-V-2021

Ley Federal del Derecho de Autor

D.O.F. 24-XII-1996, última reforma publicada D.O.F. 01-VII-2020

Ley Federal del Trabajo

D.O.F. 01-IV-1970, última reforma publicada D.O.F. 27-XII-2022

Ley Federal para el Control de Precursores Químicos, Productos Químicos Esenciales y Máquinas para Elaborar Cápsulas, Tabletas y/o Comprimidos

D.O.F. 26-XII-1997, última reforma publicada D.O.F. 03-V-2023

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

D.O.F. 19-XII-2002, última reforma publicada D.O.F. 11-V-2022

Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación

D.O.F. 11-VI-2003, última reforma publicada D.O.F. 19-I-2023

Ley de Infraestructura de la Calidad

D.O.F. 01-VII-2020

Ley General en Materia de Humanidades, Ciencias, Tecnologías e Innovación

D.O.F. 08-V-2023

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

D.O.F. 01-II-2007, última reforma publicada D.O.F. 08-V-2023





Ley General de Archivos

D.O.F. 15-VI-2018, última reforma publicada D.O.F. 19-I-2023

Ley General de Bienes Nacionales

D.O.F. 20-V-2004, última reforma publicada D.O.F. 03-V-2023

Ley General de Contabilidad Gubernamental

D.O.F. 31-XII-2008, última reforma publicada D.O.F. 30-I-2018

Ley General de Desarrollo Social

D.O.F. 20-I-2004, última reforma publicada D.O.F. 11-V-2022

Ley General de Educación

D.O.F. 30-IX-2019 Sentencia SCJN D.O.F. 13-III-2023

Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes

D.O.F. 04-XII-2014, última reforma publicada D.O.F. 08-V-2023

Ley General de Protección Civil

D.O.F. 06-VI-2012, última reforma publicada D.O.F. 20-V-2021

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

D.O.F. 26-I-2017

Ley General de Responsabilidades Administrativas

D.O.F. 18-VII-2016, última reforma publicada D.O.F. 08-V-2023

Ley General de Salud

D.O.F. 07-II-1984, última reforma publicada D.O.F. 10-V-2023

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública

D.O.F. 04-V-2015, última reforma publicada D.O.F. 20-V-2021

Ley General de Víctimas

D.O.F. 09-I-2013, última reforma publicada D.O.F. 25-IV-2023

Ley General para el Control del Tabaco

D.O.F. 30-V-2008, última reforma publicada D.O.F. 17-II-2022

Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres

D.O.F. 02-VIII-2006, última reforma publicada D.O.F. 31-X-2022

Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad

D.O.F. 30-V-2011, última reforma publicada D.O.F. 06-I-2023

Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia

D.O.F. 24-I-2012, última reforma publicada D.O.F. 04-V-2021

Ley General Para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a Las Víctimas de estos Delitos

D.O.F. 14-VI-2012, última reforma publicada D.O.F. 05-IV-2023



Ley Orgánica de la Administración Pública Federal  
D.O.F. 29-XII-1976, última reforma publicada D.O.F. 03-V-2023

Ley General de Educación Superior  
D.O.F. 20-IV-2021

Ley Reglamentaria del Artículo 27 Constitucional en Materia Nuclear  
D.O.F. 04-II-1985, última reforma publicada D.O.F. 09-IV-2012

### **CÓDIGOS**

Código Civil Federal  
D.O.F. 26-V-1928, última reforma publicada D.O.F. 11-I-2021

Código Penal Federal  
D.O.F. 14-VIII-1931, última reforma publicada D.O.F. 08-V-2023

Código Federal de Procedimientos Civiles  
D.O.F. 24-II-1943, Sentencia SCJN D.O.F. 18-II-2022

Código Nacional de Procedimientos Penales  
D.O.F. 05-III-2014, última reforma publicada D.O.F. 25-IV-2023

Código Fiscal de la Federación  
D.O.F. 31-XII-1981, última reforma publicada D.O.F. 05-I-2022, Cantidades actualizadas y compiladas por Resolución Miscelánea Fiscal D.O.F. 27-XII-2022.

Código de Ética de la Administración Pública Federal  
D.O.F. 8-II-2022

### **REGLAMENTOS**

Reglamento de Control Sanitario de Productos y Servicios  
D.O.F. 09-VIII-1999, última reforma publicada D.O.F. 08-IX-2022

Reglamento de Insumos para la Salud  
D.O.F. 04-II-1998, última reforma publicada D.O.F. 31-V-2021

Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público  
D.O.F. 28-VII-2010 última reforma publicada D.O.F. 24-II-2023

Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas  
D.O.F. 28-VII-2010 última reforma publicada D.O.F. 24-II-2023

Reglamento de la Ley de la Propiedad Industrial.  
D.O.F. 23-XI-1994, última reforma publicada D.O.F. 16-XII-2016

Reglamento de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro  
D.O.F. 24-VIII-2009, última reforma publicada D.O.F. 25-II-2020



Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado  
D.O.F. 04-XII-2006 última reforma publicada D.O.F. 25-IX-2014

Reglamento de la Ley del Impuesto Sobre la Renta  
D.O.F. 08-X-2015, última Reforma publicada D.O.F. 06-V-2016

Reglamento de la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública  
Federal  
D.O.F. 06-IX-2007

Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales  
D.O.F. 26-I-1990, última reforma publicada D.O.F. 23-XI-2010

Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria  
D.O.F. 28-VI-2006, última reforma publicada D.O.F. 13-XI-2020

Reglamento de la Ley Federal de Sanidad Animal  
D.O.F. 21-V-2012

Reglamento de la Ley Federal del Derecho de Autor  
D.O.F. 22-V-1998, última reforma publicada D.O.F. 14-IX-2005

Reglamento de la Ley Federal para la Administración y Enajenación de Bienes del  
Sector Público  
D.O.F. 17-VI-2003, última reforma publicada D.O.F. 29-XI-2006

Reglamento de la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización  
D.O.F. 14-I-1999, última reforma publicada D.O.F. 28-XI-2012

Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia  
D.O.F. 11-III-2008, última reforma publicada D.O.F. 14-III-2014

Reglamento de la Ley General de Desarrollo Social  
D.O.F. 18-I-2006, última reforma publicada D.O.F. 28-VIII-2008

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de  
Atención Médica  
D.O.F. 14-V-1986, última reforma publicada D.O.F. 17-VII-2018

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Protección Social en Salud  
D.O.F. 05-IV-2004, última reforma publicada D.O.F. 17-XII-2014

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Sanidad Internacional  
D.O.F. 18-II-1985, última reforma publicada D.O.F. 10-VII-1985

Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en  
Materia de Evaluación del Impacto Ambiental  
D.O.F. 30-V-2000, última reforma publicada D.O.F. 31-X-2014

Reglamento de la Ley General para el Control del Tabaco  
D.O.F. 31-V-2009, última reforma publicada D.O.F. 16-XII-2022



Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico

D.O.F. 21-I-2003, última reforma publicada D.O.F. 08-VIII-2018

Reglamento del Sistema Nacional de Afiliación y Vigencia de Derechos, de la base de datos única de derechohabientes y del expediente electrónico único del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado

D.O.F. 10-VI-2011

Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública

D.O.F. 16-IV-2020, última reforma publicada D.O.F. 16-VII-2020

Reglamento Interior de la Secretaría de Salud

D.O.F. 19-I-2004, última reforma publicada D.O.F. 07-II-2018

Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo

D.O.F. 13-XI-2014

Reglamento de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente en el Trabajo del Sector Público Federal

D.O.F. 29-XI-2006

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

D.O.F. 06-I-1987, última reforma publicada D.O.F. 02-IV-2014.

#### **DECRETOS**

DECRETO por el que se establecen las medidas de austeridad que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal bajo los criterios que en el mismo se indican

D.O.F. 23-IV-2020

DECRETO por el que se establecen diversas medidas en materia de adquisiciones, uso de papel y de la certificación de manejo sustentable de bosques por la Administración Pública Federal

D.O.F. 05-IX-2007, última reforma 02-X-2009

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

D.O.F. 10-XII-2012, última reforma publicada D.O.F. 30-XII-2013

DECRETO por el que se crea la Comisión Nacional de Arbitraje Médico

D.O.F. 03-VI-1996.

#### **ACUERDOS**

ACUERDO por el que se delegan facultades en el Director General de Arbitraje de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico

D.O.F. 17-XI-2015



ACUERDO por el que la Secretaría de Salud da a conocer las Reglas de Operación específicas e indicadores de gestión y evaluación de la Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud

D.O.F. 02-V-2006

ACUERDO por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica, para el ejercicio fiscal 2023.

D.O.F. 28-XII-2022

ACUERDO que fija los lineamientos que deberán ser observados por las dependencias y organismos descentralizados de la Administración Pública Federal, en cuanto a la emisión de los actos administrativos de carácter general a los que les resulta aplicable el artículo 69-H de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo

D.O.F. 08-III-2017

ACUERDO Interinstitucional por el que se establecen los Lineamientos para la homologación, implantación y uso de la firma electrónica avanzada en la Administración Pública Federal

D.O.F. 24-VIII-2006

ACUERDO mediante el cual se expiden los Lineamientos para la evaluación del desempeño de los servidores públicos de la Administración Pública Federal, así como su Anexo

D.O.F. 02-V-2005

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 públicas en materia de salud.

D.O.F. 26-IX-1994

ACUERDO por el que se crea el Consejo Nacional de Salud Mental

D.O.F. 21-VII-2004

ACUERDO por el que se establece el Manual de Requerimientos de Información a dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y a la Procuraduría General de la República


D.O.F. 30-V-2001

ACUERDO por el que se emiten las disposiciones en materia de recepción y disposición de obsequios, regalos o similares, por parte de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal

D.O.F. 12-XI-2019

ACUERDO por el que se establece que las instituciones públicas del Sistema Nacional de Salud sólo deberán utilizar los insumos establecidos en el cuadro básico para el primer nivel de atención médica y, para segundo y tercer nivel, el catálogo de insumo

D.O.F. 24-XII-2002

 <p><b>SALUD</b> SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p><b>Manual de Organización Específico del Departamento de Gestión de Calidad, Información en Salud y Seguridad del Paciente</b></p>	 <p>INSTITUTO NACIONAL DE PSIQUIATRÍA RAMÓN DE LA FUENTE MUÑIZ</p>
---	---	---

ACUERDO que establece los lineamientos para la adquisición de medicamentos asociados al Catálogo Universal de Servicios de Salud por las entidades federativas con recursos del Sistema de Protección Social en Salud  
D.O.F. 26-I-2009, última reforma publicada D.O.F. 05-IX-2018

ACUERDO por el que se emiten los criterios y especificaciones técnicos para la accesibilidad de las personas con discapacidad a los inmuebles de la Administración Pública Federal  
D.O.F. 10-I-2022

ACUERDO mediante el cual se expide el Manual de Percepciones de los Servidores Públicos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal  
D.O.F. 31-V-2022

ACUERDO que tiene por objeto fijar los criterios para la correcta aplicación de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos en lo relativo a la intervención o participación de cualquier servidor público en la selección, nombramiento, designación, contratación, promoción, suspensión, remoción, cese, rescisión de contrato o sanción de cualquier servidor público, cuando tenga interés personal, familiar o de negocios o que pueda derivar alguna ventaja o beneficio para él o para sus parientes consanguíneos o por afinidad o civiles a que se refiere esa Ley  
D.O.F. 22-XII-2006

ACUERDO N. 55 por el que se integran patronatos en las Unidades Hospitalarias de la Secretaría de Salud y se promueve su creación en los Institutos Nacionales de Salud  
D.O.F. 17-III-1986

ACUERDO por el que se emiten los criterios generales y la metodología a los que deberán sujetarse los procesos de clasificación socioeconómica de pacientes en los establecimientos que presten servicios de atención médica de la Secretaría de Salud y de las entidades coordinadas por dicha Secretaría  
D.O.F. 27-V-2013, última reforma publicada D.O.F. 30-XI-2020

ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones en las materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional De Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera.  
D.O.F. 12-VII-2010, última reforma publicada D.O.F. 17-V-2019

ACUERDO que tiene por objeto emitir las Disposiciones Generales en las materias de Archivos y de Gobierno Abierto para la Administración Pública Federal y su Anexo Único  
D.O.F. 15-V-2017

ACUERDO por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público  
D.O.F. 09-VIII-2010, última reforma publicada D.O.F. 03-II-2016

ACUERDO por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas  
D.O.F. 09-VIII-2010, última reforma publicada D.O.F. 02-XI-2017



ACUERDO por el que se establecen las disposiciones en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales

D.O.F. 16-VII-2010, última reforma publicada D.O.F. 05-IV-2016

ACUERDO por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal  
DOF: 06-IX-2021

ACUERDO por el que se expide la Estrategia Digital Nacional 2021-2024

DOF: 06-IX-2021

ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno

D.O.F. 03-XI-2016, última reforma publicada D.O.F 05-IX-2018

ACUERDO por el que se emiten los Lineamientos Generales para la integración y funcionamiento de los Comités de Ética

D.O.F. 28-XII-2020.

ACUERDO por el que se instruye a las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, así como a la Procuraduría General de la República a abstenerse de emitir regulación en las materias que se indican

D.O.F. 10-VIII-2010, última reforma publicada D.O.F 21-VIII-2012

ACUERDO por el que se crea la Comisión Permanente de la Farmacopea de los Estados Unidos Mexicanos

D.O.F. 26-IX-1984, última reforma publicada D.O.F. 22-VIII-2007

ACUERDO No. 86 por el que se crea la Comisión Coordinadora de los Institutos Nacionales de Salud

D.O.F. 25-VIII-1989

ACUERDO para el desarrollo y funcionamiento del Sistema Nacional de Certificación de Establecimientos de Atención Médica

D.O.F. 13-VI-2008

ACUERDO por el que se declara la obligatoriedad de la implementación, para todos los integrantes del Sistema Nacional de Salud, del documento denominado Acciones Esenciales para la Seguridad del Paciente

D.O.F. 08-IX-2017

ACUERDO por el que se establecen las Disposiciones Generales para la Realización del Proceso de Fiscalización

D.O.F. 05-XI-2020

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

D.O.F. 06-VII-2017



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 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 de difundir los sujetos obligados en los portales de Internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia y demás normatividad aplicable  
D.O.F. 04-V-2016, última reforma publicada D.O.F. 28-XII-2020

ACUERDO por el que se expide el protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones  
D.O.F. 20-VIII-2015, última reforma D.O.F. 28-II-2017

ACUERDO por el que se modifican los Anexos Primero y Segundo del Acuerdo por el que el Comité Coordinador del Sistema Nacional Anticorrupción emite el formato de declaraciones: de situación patrimonial y de intereses; y expide las normas e instructivo para su llenado y presentación  
D.O.F. 23-IX-2019, última reforma D.O.F. 24-XII-2019

#### **NORMAS OFICIALES MEXICANAS**

PROYECTO de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-001-SSA1-2018, Que establece la organización y operación para la revisión, actualización y edición de la Farmacopea de los Estados Unidos Mexicanos.  
D.O.F. 25-XI-2019

PROYECTO de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-001-SSA3-2018, Educación en salud, para la organización y funcionamiento de residencias médicas en establecimientos para la atención médica  
D.O.F. 23-XI-2018


PROYECTO de Norma Oficial Mexicana NOM-002-SSA3-2016, Para la organización y funcionamiento de los servicios de radioterapia.  
D.O.F. 20-I-2017

Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, del Expediente Clínico.  
D.O.F. 15-X-2012



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  
D.O.F. 20-I-2017

PROYECTO de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-006-SSA3-2017, Para la práctica de anestesiología  
D.O.F. 31-I-2018



	<b>Manual de Organización Específico del Departamento de Gestión de Calidad, Información en Salud y Seguridad del Paciente</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE PSIQUIATRÍA RAMÓN DE LA FUENTE MUÑIZ</small>
---	--	--

<p>PROYECTO de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-007-SSA3-2017, Para la organización y funcionamiento de los laboratorios clínicos D.O.F. 31-I-2018</p> <p>Norma Oficial Mexicana NOM-008-SSA3-2017, Para el tratamiento integral del sobrepeso y la obesidad D.O.F. 18-V-2018</p> <p>PROYECTO de Norma Oficial Mexicana NOM-010-SSA2-2018, Para la prevención y el control de la infección por virus de la inmunodeficiencia humana D.O.F. 02-V-2018</p> <p>Norma Oficial Mexicana NOM-012-SSA3-2012, Que establece los criterios para la ejecución de proyectos de investigación para la salud en seres humanos. D.O.F. 04-I-2013</p> <p>PROYECTO de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-015-SSA3-2018, Para la atención integral a personas con discapacidad. D.O.F. 23-XI-2018</p> <p>Norma Oficial Mexicana NOM-016-SSA3-2012, Que establece las características mínimas de infraestructura y equipamiento de hospitales y consultorios de atención médica especializada. D.O.F. 08-I-2013</p> <p>Norma Oficial Mexicana NOM-017-SSA2-2012, Para la vigilancia epidemiológica. D.O.F. 19-II-2013</p> <p>Norma Oficial Mexicana NOM-019-SSA3-2013, Para la práctica de enfermería en el Sistema Nacional de Salud. D.O.F. 02-IX-2013</p> <p>Norma Oficial Mexicana NOM-024-SSA3-2012, Sistemas de información de registro electrónico para la salud. Intercambio de información en salud. D.O.F. 30-XI-2012</p> <p>Norma Oficial Mexicana NOM-025-SSA2-2014, Para la prestación de servicios de salud en unidades de atención integral hospitalaria médico-psiquiátrica. D.O.F. 04-IX-2015</p> <p>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 para la atención médica. D.O.F. 04-IX-2013</p> <p>Norma Oficial Mexicana NOM-028-SSA2-2009, Para la prevención, tratamiento y control de las adicciones. D.O.F. 21-VIII-2009</p> <p>PROYECTO de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-028-SSA3-2018, Regulación de los servicios de salud. Para la práctica de la ultrasonografía diagnóstica.</p>
---

	<b>Manual de Organización Específico del Departamento de Gestión de Calidad, Información en Salud y Seguridad del Paciente</b>	
--	--	--

D.O.F. 27-XI-2018

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.

D.O.F. 12-IX-2013

Norma Oficial Mexicana NOM-032-SSA2-2014, Para la vigilancia epidemiológica, promoción, prevención y control de las enfermedades transmitidas por vectores.

D.O.F. 16-IV-2015

Norma Oficial Mexicana NOM-034-SSA3-2013, Regulación de los servicios de salud. Atención médica prehospitalaria

D.O.F. 23-IX-2014

Norma Oficial Mexicana NOM-035-SSA3-2012, En materia de información en Salud.

D.O.F. 30-XI-2012

Norma Oficial Mexicana NOM-043-SSA2-2012, Servicios básicos de salud. Promoción y educación para la salud en materia alimentaria. Criterios para brindar orientación.

D.O.F. 22-I-2013

Norma Oficial Mexicana NOM-045-SSA2-2005, Para la vigilancia epidemiológica, prevención y control de las infecciones nosocomiales

D.O.F. 20-XI-2009

Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra mujeres. Criterios para la prevención y atención

D.O.F. 16-IV-2009, última reforma D.O.F. 24-III-2016

Norma Oficial Mexicana NOM-072-SSA1-2012, Etiquetado de medicamentos y de remedios herbolarios

D.O.F. 21-XI-2012

Norma Oficial Mexicana NOM-073-SSA1-2015, Estabilidad de fármacos y medicamentos, así como de remedios herbolarios

D.O.F. 07-VI-2016

Modificación a la Norma Oficial Mexicana NOM-220-SSA1-2016, Instalación y Operación de la farmacovigilancia

D.O.F. 19-VII-2017. Última reforma D.O.F. 30-IX-2020

Norma Oficial Mexicana NOM-229-SSA1-2002, Salud Ambiental. Requisitos técnicos para las instalaciones, responsabilidades sanitarias, especificaciones técnicas para los equipos y protección radiológica en establecimientos de diagnóstico médico con rayos X

D.O.F. 15-IX-2006, última reforma publicada D.O.F. 29-XII-2014

PROYECTO de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-033-SSA-2023, Educación en salud. Criterios para la utilización de los establecimientos para la atención médica como

<p>campos clínicos para ciclos clínicos e internado de pregrado de la licenciatura en medicina D.O.F. 11-IV-2023</p> <p>PROYECTO de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-001-NUCL-2013, Factores para el cálculo del equivalente de dosis y equivalente de dosis efectivo D.O.F. 26-IV-2021</p> <p>Norma Oficial Mexicana NOM-003-NUCL-2021, Clasificación de instalaciones que utilizan fuentes abiertas D.O.F. 12-X-2021</p> <p>Norma Oficial Mexicana NOM-004-NUCL-2013, Clasificación de los desechos radiactivos. D.O.F. 07-V-2013</p> <p>PROYECTO de Norma Oficial Mexicana PROY NOM-008-NUCL-2020, Límites de contaminación radiactiva y criterios para su control. D.O.F. 27-IV-2021</p> <p>Norma Oficial Mexicana NOM-012-NUCL-2016, Requisitos y criterios de funcionamiento que deben cumplir los instrumentos de medición de radiación ionizante y los dosímetros de lectura directa. D.O.F. 16-I-2017</p> <p>Norma Oficial Mexicana NOM-013-NUCL-2009, Requerimientos de seguridad radiológica para egresar pacientes a quienes se les ha administrado material radiactivo. D.O.F. 20-X-2009</p> <p>Norma Oficial Mexicana NOM-026-NUCL-2011, Vigilancia médica del personal ocupacionalmente expuesto a radiaciones ionizantes. D.O.F. 26-X-2011</p> <p>Norma Oficial Mexicana NOM-027-NUCL-2021, Especificaciones de diseño para las instalaciones radiactivas Tipo II Clases A, B, C. D.O.F. 3-VIII-2021</p> <p>Norma Oficial Mexicana NOM-028-NUCL-2009, Manejo de desechos radiactivos en instalaciones radiactivas que utilizan fuentes abiertas D.O.F. 04-VIII-2009</p> <p>Norma Oficial Mexicana NOM-031-NUCL-2011, Requerimientos para el entrenamiento del personal ocupacionalmente expuesto a radiaciones ionizantes D.O.F. 26-X-2011</p> <p>PROYECTO de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-039-NUCL-2018, Criterios para la exención de fuentes de radiación ionizante o prácticas que las utilicen D.O.F. 15-XI-2018</p> <p>PROYECTO de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-001-SEDE-2018, Instalaciones Eléctricas (utilización) D.O.F. 06-VIII-2018</p>
--



Norma Oficial Mexicana NOM-087-SEMARNAT-SSA1-2002, Protección ambiental - salud ambiental - residuos peligrosos biológico-infecciosos - clasificación y especificaciones de manejo.

D.O.F. 17-II-2003

Norma Oficial Mexicana NOM-001-STPS-2008, Edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo-Condiciones de seguridad.

D.O.F. 24-XI-2008

Norma Oficial Mexicana NOM-002-STPS-2010, Condiciones de seguridad-prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo

D.O.F. 09-XII-2010

PROYECTO de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-005-STPS-2017, Manejo de sustancias químicas peligrosas o sus mezclas en los centros de trabajo-Condiciones y procedimientos de seguridad y salud

D.O.F. 22-VI-2017

NORMA Oficial Mexicana NOM-010-STPS-2014, Agentes químicos contaminantes del ambiente laboral-Reconocimiento, evaluación y control

D.O.F. 28-IV-2014, aclaración a la Norma Oficial Mexicana publicada D.O.F 19-VI-2014

Norma Oficial Mexicana NOM-012-STPS-2012, Condiciones de seguridad y salud en los centros de trabajo donde se manejen fuentes de radiación ionizante.

D.O.F. 31-X-2012

PROYECTO de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-017-STPS-2017, Equipo de protección personal-Selección, uso y manejo en los centros de trabajo.

D.O.F. 03-I-2018

NORMA Oficial Mexicana NOM-018-STPS-2015, Sistema armonizado para la identificación y comunicación de peligros y riesgos por sustancias químicas peligrosas en los centros de trabajo

D.O.F. 09-X-2015

Norma Oficial Mexicana NOM-019-STPS-2011, Constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene

D.O.F. 13-IV-2011

Norma Oficial Mexicana NOM-026-STPS-2008, Colores y señales de seguridad e higiene, e identificación de riesgos por fluidos conducidos en tuberías

D.O.F. 25-XI-2008

Norma Oficial Mexicana NOM-062-ZOO-1999, Especificaciones Técnicas para la Reproducción Cuidado y Uso de Animales de Laboratorio

D.O.F. 22-VIII-2001

Norma Oficial Mexicana NOM-087-SEMARNAT-SSA1-2002, Protección ambiental -Salud ambiental- infecciosos - clasificación y especificaciones de manejo.

D.O.F. 17-II-2003.

## LINEAMIENTOS

LINEAMIENTOS de Racionalidad y Austeridad Presupuestaria 2023  
D.O.F. 24-II-2023

LINEAMIENTOS para la Operación y Funcionamiento del Comité de Evaluación de las Medidas de Austeridad Republicana  
D.O.F. 04-III-2020

LINEAMIENTOS en materia de Austeridad Republicana de la Administración Pública Federal  
D.O.F. 18-IX-2020

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  
D.O.F. 04-V-2016

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  
D.O.F. 15-IV-2016, última reforma publicada D.O.F. 18-XI-2022

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  
D.O.F. 04-V-2016.

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 determinar los catálogos y publicación de información de interés público; y para la emisión y evaluación de políticas de transparencia proactiva  
D.O.F. 15-IV-2016, última reforma publicada D.O.F. 21-II-2018

Circular que contiene los **Lineamientos** generales relativos a los aspectos de sustentabilidad ambiental para las Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público  
D.O.F. 31-X-2007, última reforma publicada D.O.F. 02-X-2009

LINEAMIENTOS de Protección de Datos Personales  
D.O.F. 30-IX-2005

LINEAMIENTOS Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público  
D.O.F. 26-I-2018, última reforma publicada D.O.F. 25-II-2022



LINEAMIENTOS para la integración, manejo y conservación del expediente único de personal. Secretaría de Salud.

D.O.F. 14-VI-2006, última actualización marzo, 2017

LINEAMIENTOS que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en la recepción, procesamiento, trámite, resolución y notificación de las solicitudes de acceso a datos personales que formulen los particulares, con exclusión de las solicitudes de corrección de dichos datos.

D.O.F. 25-VIII-2003

ACUERDO mediante el cual se aprueban las modificaciones a los Lineamientos que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en la recepción, procesamiento y trámite de las solicitudes de acceso a la información gubernamental que formulen los particulares, así como en su resolución y notificación, y la entrega de la información en su caso, con exclusión de las solicitudes de acceso a datos personales y su corrección; y los lineamientos que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en la recepción, procesamiento, trámite, resolución y notificación de las solicitudes de acceso a datos personales que formulen los particulares, con exclusión de las solicitudes de corrección de dichos datos

D.O.F. 18-VIII-2015

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

D.O.F. 24-VII-2017, última reforma publicada 14-XII-2018

LINEAMIENTOS para la adquisición de medicamentos con recursos transferidos a las entidades federativas por concepto de cuota social y de la aportación solidaria federal del Sistema de Protección Social en Salud asociados al Catálogo Universal de Servicios de Salud y para la adquisición de medicamentos asociados a las intervenciones cubiertas por el Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos

D.O.F. 05-IX-2018

LINEAMIENTOS para la interposición de los recursos de revisión por parte de los Órganos Internos de Control de las dependencias y entidades, y de las Unidades de Responsabilidades de las empresas productivas del Estado, todos de la Administración Pública Federal

D.O.F. 13-I-2022



LINEAMIENTOS Generales que deberán observar los Órganos Internos de Control de la Administración Pública Federal, para reportar la información en materia de auditoría a la Secretaría de la Función Pública, mediante el Sistema Integral de Auditorías

D.O.F. 29-XI-2018

Lineamientos para la atención, investigación y conclusión de quejas y denuncias

D.O.F. 25-IV-2016

#### **OTRAS DISPOSICIONES**

	<b>Manual de Organización Específico del Departamento de Gestión de Calidad, Información en Salud y Seguridad del Paciente</b>	
<p>Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz (Vigente).</p> <p>Manual de Organización Específico del Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz (Vigente).</p> <p>Código de Ética y Conducta del Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz. (Vigente)</p> <p>Reglamento Interno para Médicos Residentes del Programa de Especialización en Psiquiatría del Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz. (Vigente)</p> <p>Condiciones Generales de Trabajo de la Secretaría de Salud (Vigentes).</p> <p>Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 (Vigente).</p> <p>Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024 (Vigente).</p> <p>Programa Institucional 2020-2024 (Vigentes).</p> <p>Protocolo para la prevención, atención y sanción del hostigamiento y acoso sexual. D.O.F. 31-VII-2016, última reforma D.O.F. 03-I-2020</p> <p>Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal. D.O.F. 28-XII-2010, última reforma publicada D.O.F. 26-VI-2018</p> <p>Cuadro Básico y Catálogo de Medicamentos. D.O.F. 23-IV-2019, última reforma publicada D.O.F. 10-III-2020</p> <p>Cuadro Básico y Catálogo de Instrumental y Equipo Médico D.O.F. 07-I-2019, última reforma publicada 06-XII-2019</p> <p>Declaración Universal de los Derechos Humanos, adoptada y proclamada por la Resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas, el 10 de diciembre de 1948.</p> <p>Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial, relativa a las recomendaciones para guiar a los médicos en la investigación biomédica en humanos. Edición 17-X-2008</p> <p>Estándares para implementar el modelo en Hospitales edición 2018. Vigentes a partir del 01-VIII-2015, Autoevaluación 01-I-2016</p> <p>Norma para el Sistema de Evaluación del Desempeño de los Servidores Públicos de nivel operativo. D.O.F. 31-VII-2004</p> <p>Normas Generales para el registro, afectación, disposición final y baja de bienes muebles de la Administración Pública Federal Centralizada. D.O.F. 30-XII-2004</p>		



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD

**Manual de Organización Específico  
del Departamento de Gestión de Calidad,  
Información en Salud y Seguridad del  
Paciente**

  
INSTITUTO NACIONAL DE PSIQUIATRÍA  
RAMÓN DE LA FUENTE MUÑIZ

Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2023.  
D.O.F. 28-XI-2022





### **III. MISIÓN Y VISIÓN**

#### **MISIÓN**

Fomentar y mantener una cultura de calidad en el personal del Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz, a través de actividades de un proceso de acompañamiento administrativo y operativo que conlleva: capacitación, asesoría, auditoría, análisis de información y seguimiento a indicadores, que coadyuven a la mejora continua de los procesos asistenciales.

#### **VISIÓN**

Consolidarse como un Departamento líder en el diseño, implementación, estandarización y mejora de procesos centrados en la seguridad del paciente y lograr ser un modelo a seguir para otras Instituciones de Salud Mental.



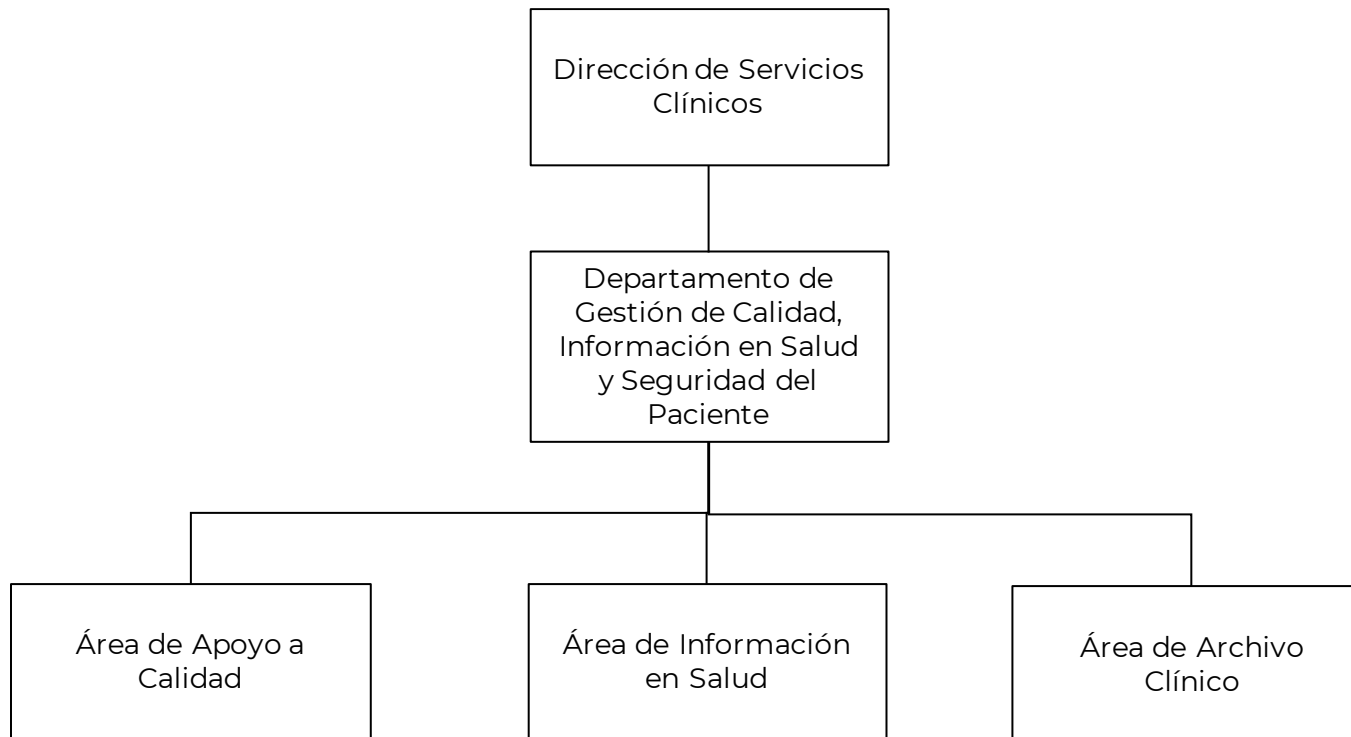
#### **IV ATRIBUCIONES**

Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz

**ARTÍCULO 30.-** Corresponde a la **Dirección de Servicios Clínicos** las siguientes funciones:

- VI. Dirigir y supervisar las estrategias en materia de calidad y seguridad de la o el paciente, evaluando la información e identificando prioridades institucionales y recursos necesarios, para implementar acciones que se traduzcan en la reducción de riesgos asociados con los servicios clínicos, favoreciendo la estandarización en los procesos y la mejora en la calidad, seguridad y satisfacción de la o el paciente.

**V ORGANIGRAMA**



## **VI DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

### **DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE CALIDAD, INFORMACIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE**

#### **OBJETIVO**

Consolidar la mejora continua de la calidad y seguridad de los procesos asistenciales, centrada en la o el paciente y su familia, concientizando al personal y fomentando una cultura de seguridad mediante el análisis de información e indicadores para reducir riesgos asociados a la atención en salud.

#### **FUNCIONES**

1. Coordinar las acciones que contribuyan en la Acreditación, Certificación, Modelo de Mejora de la Calidad, centradas en la seguridad de la o el paciente para proporcionar a las personas usuarias y pacientes el más alto nivel de atención en los servicios clínicos que se proporcionan en el Instituto.
2. Colaborar en el Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP) así como en los Comités y Subcomités que así lo requieran, a fin de asesorar y guiar las actividades, la identificación de riesgos y la generación de información que apoye en la toma de decisiones.
3. Diseñar e implementar la mejora continua de políticas, procesos clínicos y de gestión, con el objeto de prevenir y minimizar la ocurrencia de eventos adversos que por su relevancia, frecuencia o impacto inciden en los resultados de la práctica médica del Instituto.
4. Coordinar e impartir la capacitación en temas de gestión de calidad y seguridad del paciente, para contribuir en mejorar el desempeño y capacidad del capital humano y que impacte en la calidad de la atención y el cumplimiento de los objetivos y metas Institucionales.
5. Supervisar la calidad de la atención otorgada en los servicios clínicos, a través de la aplicación de encuestas de satisfacción a las personas usuarias y pacientes del Sistema de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD), para identificar áreas de oportunidad e implementar estrategias de mejora.
6. Supervisar a través del Sistema Unificado de Gestión (SUG) la atención de quejas, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de gestión (peticiones), derivados de la atención otorgada en los servicios clínicos, para satisfacer las necesidades y expectativas de las personas usuarias y otorgar atención de calidad en los servicios.
7. Supervisar la sistematización y análisis de datos que se generan en los servicios clínicos a fin de atender los reportes e informes que se emiten de forma periódica y a petición de instancias internas y externas que así lo requieran.
8. Analizar metas e indicadores estratégicos establecidos en la Dirección de Servicios Clínicos, que permita identificar las tendencias y riesgos relacionados



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD

**Manual de Organización Específico  
del Departamento de Gestión de Calidad,  
Información en Salud y Seguridad del  
Paciente**



INSTITUTO NACIONAL DE PSIQUIATRÍA  
RAMÓN DE LA FUENTE MUÑOZ

con la calidad y seguridad de las y los pacientes, a fin de establecer acciones para su atención y cumplimiento.

9. Supervisar la organización y funcionamiento del archivo clínico, mediante la adecuada integración, custodia, utilización y manejo del expediente clínico de la o el paciente, a fin de que las áreas asistenciales que requieran información durante la atención de las y los pacientes, lo realicen en apego a la normatividad en esa materia.

## **ÁREA DE APOYO A CALIDAD**

### **OBJETIVO**

Participar en las estrategias y acciones de mejora en los servicios clínicos mediante la orientación y evaluación de los procesos que se relacionan con la atención clínica, calidad y seguridad de la o el paciente, a fin de atender las áreas de oportunidad que contribuyan en la cultura de calidad.

### **FUNCIONES**

1. Evaluar la calidad de la atención otorgada en los servicios clínicos mediante la aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios y pacientes del Sistema de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD) a fin de identificar áreas de oportunidad e implementar estrategias de mejora continua.
2. Coordinar la recepción de las quejas, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de gestión (peticiones) del Sistema Unificado de Gestión (SUG), derivados de la atención otorgada en los servicios clínicos, para conocer y atender las necesidades y expectativas de las y los pacientes y personas usuarias.
3. Colaborar y apoyar a las áreas de la Dirección de Servicios Clínicos en la actualización de la información, documentación y acciones para la mejora continua de los procesos asistenciales, que contribuyan en la reducción de riesgos asociados a la atención.
4. Participar en los Comités y Subcomités que integran el Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP), con la finalidad de emitir opiniones que contribuyan en la resolución de acuerdos y en la toma de decisiones, en el pleno de dichos grupos de trabajo.
5. Elaborar informes y reportes relacionados con la calidad y seguridad de la o el paciente, a fin de atender los requerimientos internos y externos que reflejen los avances en el cumplimiento de las metas y objetivos del Departamento.

## **ÁREA DE INFORMACIÓN EN SALUD**

### **OBJETIVO**

Sistematizar datos e información que se genera en los servicios clínicos, mediante el análisis de tendencias, avance de indicadores y el logro de las metas estratégicas y de gestión, que apoye la toma de decisiones y la atención de requerimientos de instancias internas y externas.

### **FUNCIONES**

1. Solicitar los datos e información necesaria a las áreas de la Dirección de Servicios Clínicos mediante su revisión e interpretación, a fin de cumpla con los elementos requeridos para su procesamiento y calidad en el manejo.
2. Sistematizar los datos e información relacionada con los programas, proyectos, estrategias y acciones de los servicios clínicos, mediante su ordenamiento y tratamiento para facilitar el análisis y unificación de los reportes que se generan en la Dirección de Servicios Clínicos.
3. Analizar los datos e información que se relacionan con las metas e indicadores estratégicos de la Dirección de Servicios Clínicos, con la finalidad de reportar periódicamente los avances en su atención ante las instancias internas y externas correspondientes.
4. Integrar y emitir los informes periódicos que se emiten en la Dirección de Servicios Clínicos, a fin de atender los requerimientos de instancias fiscalizadoras internas y externas.
5. Verificar la información, estadísticas e indicadores que entregan las áreas de la Dirección de Servicios Clínicos, mediante la definición de criterios que permitan su análisis y estructurar respuestas a las solicitudes de información que realicen instancias internas y externas y de apoyo, en la toma de decisiones del personal Directivo.
6. Almacenar y ordenar las bases de datos e información que se generen durante la gestión y atención de los requerimientos de información de los servicios clínicos, para su adecuado resguardo, control y acceso en apego a la normatividad en la materia.

## **ÁREA DE ARCHIVO CLÍNICO**

### **OBJETIVO**

Coordinar la organización y funcionamiento del archivo clínico mediante la adecuada integración, conservación y control de los expedientes clínicos para facilitar su manejo y consulta de las áreas asistenciales en apego a la normatividad en la materia.

### **FUNCIONES**

1. Elaborar la apertura de expediente inicial de las y los pacientes que recibirán atención médica en el Instituto, mediante la integración del conjunto único de información y datos necesarios para su adecuado seguimiento y atención.
2. Revisar y actualizar los expedientes clínicos de las y los pacientes, para asegurar que las áreas asistenciales cuenten con información y datos de la o el paciente, que contribuya a brindar atención médica de calidad en el Instituto.
3. Llevar el control y registro sistematizado de los movimientos de expedientes clínicos mediante el seguimiento de la bitácora de expedientes, para mantener un adecuado manejo del préstamo y devolución en los plazos previstos en la normatividad interna.
4. Depurar los expedientes clínicos que se resguardan en el área de archivo clínico, de acuerdo con la vigencia señalada para su conservación, a fin de realizar la baja documental de los expedientes, de acuerdo con la legislación vigente.
5. Custodiar la confidencialidad del expediente clínico a través de la implementación de medidas de seguridad y protección de los datos e información de las y los pacientes, en apego a las disposiciones legales vigentes.



## **VI GLOSARIO**

### **ACCIONES DE MEJORA**

Medidas realizadas o circunstancias modificadas para mejorar, minimizar y/o compensar un daño luego de un incidente.

### **ÁREAS DE OPORTUNIDAD**

Son grupos de habilidades y competencias ligadas a contextos con metas a alcanzar, y que pueden ser desarrolladas para llegar a esos objetivos de manera más efectiva.

### **CALIDAD**

La calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos de la o el paciente y del servicio médico, y así lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción de la o el paciente con el proceso.

### **COMITÉ DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE**

Órgano colegiado de carácter técnico consultivo, que tiene por objeto analizar los problemas de la calidad de atención en los establecimientos de salud, y establecer acciones para la mejora continua de la calidad y seguridad de la o el paciente.

### **CONFIDENCIALIDAD**

Es la garantía de que la información personal será protegida para que no sea divulgada sin consentimiento de la persona. Dicha garantía se lleva a cabo por medio de un grupo de reglas que limitan el acceso a esta información.

### **CULTURA DE SEGURIDAD**

Cultura no punitiva en la que existe un compromiso de las personas y organizaciones con la seguridad, y por tanto, con la aplicación de las mejores prácticas y estándares, y que cuenta con un clima de seguridad abierto y de confianza mutua en la que los errores son una fuente de aprendizaje, en lugar de ser utilizados para culpabilizar.

### **EXPEDIENTE CLÍNICO**

Es un instrumento de gran relevancia para la materialización del derecho a la protección de la salud. Se trata del conjunto único de información y datos personales de la o el paciente, que puede estar integrado por documentos escritos, gráficos, imagenológicos, electrónicos, magnéticos, electromagnéticos, ópticos, magneto-ópticos y de otras tecnologías, mediante los cuales se hace constar en diferentes momentos, del proceso de la atención médica, las diversas intervenciones del

personal del área de la salud, así como describir el estado de salud de la o el paciente; además de incluir en su caso, datos acerca del bienestar físico, mental y social del mismo.

### **GESTIÓN DE RIESGOS**

Proceso estructurado, implementado a través de toda la organización, y que tiene por objetivo la identificación y atención de riesgos en los procesos, así como identificar las oportunidades, con un enfoque de soluciones individuales.

### **HERRAMIENTAS DE CALIDAD**

Conjunto de instrumentos para manejar la información que auxilia en la toma de decisiones y están involucradas en el proceso de mejora de la atención.

### **INFORMACIÓN EN SALUD**

Tiene por objetivo sistematizar, integrar y organizar toda la información en salud, disponible en sus sistemas de información para facilitar la toma de decisiones.

### **PLAN DE MEJORA CONTINUA**

Conjunto de acciones planificadas, jerarquizadas y ordenadas en una secuencia, cuyo propósito es elevar de manera permanente la calidad de la atención médica que se otorga en una unidad de salud.

### **SEGUIMIENTO**

Conjunto de actividades dirigidas a verificar el nivel de ejecución, cumplimiento de metas y objetivos de los programas y proyectos, mediante reportes periódicos a través de los sistemas de información vigentes.

### **SEGURIDAD DEL PACIENTE**

Es la reducción del riesgo de daño asociado a la asistencia sanitaria a un mínimo aceptable.

### **SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN**

Es el sistema mediante el cual se da atención a las quejas, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de gestión (peticiones) de las personas usuarias de los servicios de salud.