



GESTION DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (MCI)

Departamento / Área: Administración	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: CEMA-MN-AD-MCI-07
	Versión: 4.0	Página 1 de 44

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (MCI)



Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E.F. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA



GESTION DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (MCI)

Departamento / Área: Administración	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: CEMA-MN-AD-MCI-07
	Versión: 4.0	Página 2 de 44

INDICE DE CONTENIDOS

- I. Introducción
- II. Objetivo general del manual
- III. Alcance
- IV. Responsable
- V. Misión
- VI. Visión
- VII. Filosofía institucional

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E.F. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA



GESTION DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (MCI)

Departamento / Área: Administración	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: CEMA-MN-AD-MCI-07
	Versión: 4.0	Página 3 de 44

INTRODUCCIÓN

En la organización es de suma importancia contar con manuales y procedimientos que nos permitan adquirir una buena intercomunicación entre todas las áreas.

Para la organización contar con una buena comunicación entre áreas hace que todos los procesos puedan fluir de manera oportuna manejando la mejor calidad y cuidado para cada uno de nuestros pacientes.

El manejar una comunicación efectiva permite que toda la información que se trasmite ya sea entre los trabajadores, médicos, enfermeros y pacientes pueda ser entendida de manera rápida y oportuna.

De igual manera se intenta que toda la información que se transmite por los diferentes medios de comunicación se resguarde de manera correcta cumpliendo con la normatividad vigente.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E.F. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.



GESTION DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (MCI)

Departamento / Área: Administración	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: CEMA-MN-AD-MCI-07
	Versión: 4.0	Página 4 de 44

I. OBJETIVO

Establecer las Políticas de la organización que guíen al personal que trabaja en la institución de igual manera a los prestadores de servicios externos, respecto a la gestión de la información y la comunicación dentro del mismo, con apego a los lineamientos y estándares de calidad de salud para una atención con calidad y seguridad.

II. ALCANCE

El presente manual debe aplicarse a todas las personas que trabajan en la organización así como a cada uno de nuestros proveedores que prestan servicio.

III. RESPONSABLE

Área de admisión, administración, área médica, enfermería, calidad y todo el personal profesional de la salud y/o administrativo ligado a la organización.

IV. MISIÓN DEL MANUAL

Proporcionar apoyo clínico administrativo de manera oportuna y eficiente a las diferentes áreas de la organización, relacionada con el funcionamiento de los diferentes servicios para garantizar la atención a los usuarios con el mejor funcionamiento de la información y comunicación.

V. VISIÓN DEL MANUAL

Constituir de manera eficaz y eficiente la información y comunicación que se genera en las distintas áreas de la organización para garantizar un servicio de excelencia.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E.F. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.			



GESTION DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (MCI)

Departamento / Área: Administración	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: CEMA-MN-AD-MCI-07
	Versión: 4.0	Página 5 de 44

VI. FILOSOFIA INSTITUCIONAL

MISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Otorgar servicios para el cuidado de la salud a la población de todas las edades, contribuyendo a mejorar su calidad de vida y al máximo desarrollo de sus capacidades, a través de la evaluación, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y prevención de lesiones, todo con un sólido sustento científico, tecnológico y ético, con base a las normas nacionales e internacionales vigentes así como programas de seguridad de atención al paciente.

VISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Ser reconocidos a nivel nacional e internacional, como uno de los mejores hospitales especializados en medicina del deporte y en las diferentes disciplinas que atienden los principales problemas de salud pública, con instalaciones, equipo, programas de vanguardia, personal capacitado y actualizado que brinde una atención de excelencia y sea líder de opinión.

VALORES DE LA ORGANIZACIÓN

1. Compromiso
2. Responsabilidad
3. Respeto
4. Solidaridad
5. Honestidad
6. Justicia y equidad
7. Tolerancia
8. Pasión
9. Innovación
10. Integridad
11. Institucionalidad

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E.F. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



GESTION DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (MCI)

Departamento / Área: Administración	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: CEMA-MN-AD-MCI-07
	Versión: 4.0	Página 6 de 44

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN (MCI 1)

Cada una de las áreas de la organización tiene un listado de la información que genera de acuerdo a la agrupación que se tiene establecida por la organización, en donde se estableció la categorización de dicha documentación, la cual es presentada en la reunión del COCASEP, en la reunión semanal así como también en las reuniones internas, dicha información está establecida en el manual organizacional de cada una de las áreas.

La dirección general es la encargada de verificar que dentro de las sesiones del comité organizacional, cada una de las áreas entrega toda la información estandarizada que se tiene en la organización de manera semanal (calendario de actividades, horarios tipo, matriz de responsabilidades, sistema de gestión hospitalaria HISTOCLIN, SIMART).

En el COCASEP, cada una de las áreas entrega toda la información clínica administrativa generada de manera mensual.

DATOS GENERADOS

Información generada	Responsable de área
Información administrativa	Administración
	Seguros
	Almacén
	Finanzas
	Admisión y Caja
Información clínica	Enfermería
	Servicios médicos
	Nutrición
	Biomédica
	Archivo clínico
	Psicología
	Almacén
	Laboratorio
	Imagenología
	Rehabilitación
Información de servicio	Tecnologías de la información
	Calidad
	Operaciones
	Lavandería
	Limpieza
	Seguridad

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E.F. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.			

GESTION DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (MCI)

Departamento / Área: Administración	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: CEMA-MN-AD-MCI-07
	Versión: 4.0	Página 7 de 44

La organización definió un procedimiento para el manejo de la información clínica administrativa de acuerdo al tipo, tamaño, complejidad del establecimiento a través de un equipo multidisciplinario en donde cada una de las áreas son las responsable de realizar el reporte de lo generado.

Proceso para la gestión de datos e información

RESPONSABLE	NO ACT.	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES
Áreas de la organización	1	Generan datos e información clínica y no clínica
Área Medica	2	Registra toda la información hospitalaria de todas atenciones médicas otorgadas
Todas las áreas de la organización	3	Las áreas crean reportes de información clínica y no clínica, cumpliendo los procesos administrativos de atención medica otorgadas en la organización.
Todas las áreas de la organización	4	Atienden las solicitudes de información requerida por las instituciones públicas y privadas.
Todas las áreas de la organización	5	Se entrega información clínica y no clínica al COCASEP y comité CEMA de manera mensual.
COCASEP/ Comité CEMA	6	Se recibe información mensual de todas las áreas.
COCASEP/ Comité CEMA	7	Analiza la información recibida y las evalúa para implementar acciones de mejora
Líderes de área	8	Se comparte la información a todo el personal.
Líderes de área	9	Todos los líderes de área resguardan la información.
		Termina procedimiento

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E.F. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



GESTION DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (MCI)

Departamento / Área: Administración	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: CEMA-MN-AD-MCI-07
	Versión: 4.0	Página 8 de 44

Medición de la cultura de la seguridad del paciente MCI 1.1

La cultura de seguridad de una organización es el producto de valores individuales y grupales, actitudes, percepciones, competencias y patrones de conducta que determinan el compromiso, la habilidad y la manera en que la organización gestiona la seguridad. Las organizaciones con una cultura de seguridad positiva se caracterizan por una comunicación fundamentada en la confianza mutua, debido a la percepción compartida de la importancia de la seguridad y la eficacia de las medidas preventivas; esta definición es tomada de la Agencia para la Investigación sanitaria y la Calidad (AHRQ), así mismo la AHRQ establece que esta ENCUESTA puede ser utilizada para:

- ❖ Sensibilizar al personal sobre la seguridad del paciente.
- ❖ Evaluar el estado actual de la cultura de seguridad del paciente en la organización.
- ❖ Identificar fortalezas y áreas para la mejora de la cultura de seguridad del paciente.
- ❖ Analizar las tendencias en el cambio de cultura de seguridad del paciente con el tiempo.
- ❖ Evaluar el impacto cultural de las iniciativas e intervenciones de seguridad de los pacientes.
- ❖ Realizar comparaciones dentro y entre organizaciones.

La seguridad del paciente es un tema prioritario y de preocupación a nivel mundial, debido a los errores que se comenten día a día en la atención que se les proporciona a los pacientes dentro de los establecimientos de salud, implicando elevar los costos económicos y la estancia hospitalaria.

Derivado de esta problemática y con la finalidad de apoyar esta política de relevancia mundial, así como la implementación de las acciones esenciales la organización se dio a la tarea de medir la cultura de seguridad del paciente dentro de la misma a través del Comité de COCASEP. Dicha información se respalda en el procedimiento de medición de la cultura de seguridad del paciente (CEMA-PR-CA-MCSP-02).

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E.F. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.			

GESTION DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (MCI)

Departamento / Área: Administración	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: CEMA-MN-AD-MCI-07
	Versión: 4.0	Página 9 de 44

Confidencialidad de los datos y la información (MCI 2)

La organización determino por medio de un equipo multidisciplinario, que información clínica y no clínica será considerada confidencial, se generó de acuerdo a la categorización y agrupación de las áreas y así cada una de ellas presenta la información confidencial que generan.

Las áreas son responsables del resguardo de dicha información, en el manual organizacional por área se encuentra descrito que información es la que genera y cuál es el manejo que tienen cuando es solicitada.

El área administrativa supervisa que se cumpla con lo establecido en nuestro aviso de privacidad implementado con base a la legislación aplicable vigente, para tener acceso a nuestro aviso de privacidad puede ser solicitado al ingreso a la clínica en el área de admisión. (CEMA-RG-ADM-AP-03).

Categorización	Agrupación	Información confidencial
Información administrativa	Administración	<ul style="list-style-type: none"> • Estados de cuenta • Datos fiscales • Datos bancarios
	Seguros	<ul style="list-style-type: none"> • Datos de póliza • Diagnósticos • Padecimientos • Datos Bancarios
	Almacén	<ul style="list-style-type: none"> • Datos generales del paciente por compra de medicamentos controlados.
	Finanzas	<ul style="list-style-type: none"> • Datos bancarios • Datos fiscales
	Admisión y Caja	<ul style="list-style-type: none"> • Datos de la ficha de ingreso, nombre, edad, teléfono, correo, dirección.
Información clínica	Enfermería	<ul style="list-style-type: none"> • Historia clínica • Notas posquirúrgicas • Notas pre quirúrgicas • Diagnóstico clínico • Procedimiento quirúrgico
	Servicios médicos	<ul style="list-style-type: none"> • Historias clínicas

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E.F. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.			

GESTION DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (MCI)

Departamento / Área: Administración	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: CEMA-MN-AD-MCI-07
	Versión: 4.0	Página 10 de 44

		<ul style="list-style-type: none"> • Notas medicas • Consentimientos informados • Indicaciones medicas • Receta medica • Informes médicos • Entrega de turnos • Hoja de incidencias medicas alumnos UFD • Hoja de incidencias medicas SIPRO • SUIVE • Indicadores médicos • Matriz de responsabilidades • Minutas
	Nutrición	<ul style="list-style-type: none"> • Tamizaje Nutricional Adulto • Tamizaje Nutricional Pediátrico • Tarjeta de Prescripción • Historia Clínica Básica Nutricional Adulto • Historia Clínica Básica Nutricional Pediátrica • Hoja de Bienvenida • Historia Clínica Nutricional Especializada Adulto • Historia Clínica Nutricional Especializada Pediátrico • Formato de Solicitud de Alimentos • Informe Diario de Consultas • Evaluación Nutricional Completa Pediátrica • Evaluación Nutricional Completa Adulto • Formato de Plan de

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E.F. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

GESTION DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (MCI)

Departamento / Área: Administración	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: CEMA-MN-AD-MCI-07
	Versión: 4.0	Página 11 de 44

		Alimentación
	Biomédica	<ul style="list-style-type: none"> No se genera información confidencial del paciente
	Archivo clínico	<ul style="list-style-type: none"> Ficha de identificación Historia clínica En general notas de médicos Hojas de enfermería Diagnóstico y tratamiento Registro de transfusión de unidades de sangre o de sus componentes Trabajo social Cartas de consentimiento bajo información Hoja de egreso voluntario Hoja de notificación al ministerio publico Nota de defunción y muerte fetal Análisis clínicos Consulta de guía practica Notas de interconsulta a nutrición Nota de interconsulta a psicología
	Psicología	<ul style="list-style-type: none"> Datos generales del paciente Diagnostico Tratamiento
	Almacén	<ul style="list-style-type: none"> Registro maestro en SGH Histoclin Perfil farmacoterapéutico Formato para la evaluación de la farmacoterapia Formato de notificación de sospechas de reacciones adversas Formato de notificación de cuasifallas, eventos adversos y eventos centinela.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E.F. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

GESTION DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (MCI)

Departamento / Área: Administración	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: CEMA-MN-AD-MCI-07
	Versión: 4.0	Página 12 de 44

	Laboratorio	<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes de insumos Control de temperaturas Controles de calidad Solicitudes de laboratorio Bitácora de entrega de resultados Informes de laboratorio Control de envío de muestras subrogadas Resultados de muestras subrogadas Control de RPBI Evaluación de proveedores
	Imagenología	<ul style="list-style-type: none"> Interpretación de estudios Datos personales de los pacientes
	Rehabilitación	<ul style="list-style-type: none"> Nombre completo Padecimiento actual, diagnóstico, historia clínica Edad y fecha de nacimiento Fecha de inicio del padecimiento actual.
Información de servicio	Tecnologías de la información	<ul style="list-style-type: none"> No se genera información confidencial del paciente
	Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Reporte de notificaciones de cuasifallas y eventos centinelas Reporte de atención a quejas Reporte de notificaciones de errores de medicación
	Operaciones	<ul style="list-style-type: none"> No se genera información confidencial del paciente
	Lavandería	<ul style="list-style-type: none"> No se genera información confidencial del paciente
	Limpieza	<ul style="list-style-type: none"> No se genera información confidencial del paciente
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> No se genera información confidencial del paciente

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E.F. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.			



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA



GESTION DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (MCI)

Departamento / Área: Administración	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: CEMA-MN-AD-MCI-07
	Versión: 4.0	Página 13 de 44



La CLINICA DE MEDICINA DEPORTIVA S.A. de C.V., de ahora en adelante conocido como "CEMA" se preocupa por la protección y confidencialidad con que los Datos Personales de sus clientes serán tratados, es por eso que tiene el compromiso de proteger y resguardar la privacidad así como cumplir con la Legislación aplicable a la materia como lo es el artículo 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el cual establece que toda persona tiene derecho a la protección de sus Datos Personales, al acceso, rectificación y cancelación de los mismos, así como a manifestar su oposición en los términos que fije la ley. Derivado de lo anterior, emerge el siguiente:

AVISO DE PRIVACIDAD

IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE

"CEMA" será el responsable de recabar sus Datos Personales y nuestro domicilio es el ubicado en: **Libramiento Circuito de la Concepción Km 2 s/n Col. La Concepción San Agustín Tlaxiaca, Hidalgo, 42160.** Nuestros datos de contacto se encuentran en <https://cemaofficialmedicalcentre.com/>.

FINALIDAD DE DATOS PERSONALES

La totalidad de Datos Personales que son recabados por las áreas que conforman "CEMA" son los estrictamente necesarios para el cumplimiento de diversos objetivos relacionados con los ámbitos de Prestación de Servicios Médicos (en Especial a Medicina Deportiva), a Análisis Clínicos, Servicios de Laboratorio, de Hospitalización y Venta de Medicamento, de la misma manera serán aplicables a pacientes, internos, usuarios, empleados, colaboradores, proveedores así como al público en general y serán utilizados para los fines:

- Prestación de Servicios Médicos en Traumatología y Ortopedia, Cardiología, Prueba de Esfuerzo, Eco Cardiograma, Terapia Física y Rehabilitación, Enfermería, Análisis de Laboratorio en Radiología e Imagen, Análisis de Laboratorio Clínico, Odontológico y Nutrición;
- Creación, Estudio, Análisis, actuaciones y mantenimiento de Archivo Clínico;
- Facturación y cobranza por servicios;
- Mantenimiento de Registros para seguimiento a servicios.

Adicionalmente, su información personal será utilizada para lograr las siguientes finalidades que, aunque no son estrictamente necesarias para el cumplimiento de los ámbitos de Prestación de Servicios Médicos (en Especial a Medicina Deportiva), a Análisis Clínicos, Servicios de Laboratorio, de Hospitalización y Venta de Medicamento, permiten que sigamos mejorando la atención y calidad en el servicio:

- Divulgar su imagen para efectos promocionales de "CEMA";
- Realizar encuestas y obtener retroalimentación para mejorar nuestros servicios.

Si desea que sus Datos Personales no sean utilizados para estos fines adicionales, lo puede expresar desde este momento enviando un correo electrónico a la siguiente dirección clinica.medica@tuzos.com.mx de igual manera hacemos de su conocimiento que la negativa al uso de sus Datos Personales no será en ningún momento motivo para que le sea negado o condicionado el servicio que contrata con "CEMA" y que en base al artículo 25 de la Ley Federal De Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares podrá solicitar la cancelación de sus Datos Personales en cualquier momento.

DATOS SOLICITADOS

Para cumplir con las finalidades descritas en el presente aviso de privacidad, "CEMA" quien se ostenta como Persona Moral Responsable, solicitará los siguientes Datos Personales:

- Nombre del contratante y/o paciente;
- Edad;
- Sexo;
- Ocupación;
- Domicilio;
- Correo electrónico de contacto;
- Teléfono (fijo y móvil);
- Registro Federal de Contribuyentes;
- Original de plástico en caso de hacer pago con tarjeta de Crédito y/o Débito (debidamente firmada por el titular)

ENTIDADES CON QUIEN SE PODRA COMPARTIR SU INFORMACIÓN PERSONAL Y CON QUE FIN

"CEMA", en estricto apego a lo establecido en Artículo 36 de la Ley Federal De Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares podrá compartir los Datos Personales con las siguientes personas, empresas, organizaciones y autoridades distintas las rectoras de "CEMA" para llevar a cabo los siguientes fines

DESTINATARIO DE DATOS PERSONALES	FINALIDAD
Laboratorios, Clínicas, Hospitales, Aseguradoras.	Creación, Estudio, Análisis, Actualización y Mantenimiento de Archivo Clínico.
Empresas pertenecientes al grupo corporativo del cual "CEMA" es miembro.	Creación, Estudio, Análisis, Actualización y Mantenimiento de Archivo Clínico, de personal y usuarios.
A las Autoridades que por virtud o por mandato de Ley hagan la solicitud a "CEMA"	Cumplir con la normatividad correspondiente

Elaboró L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E.F. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	Autorizó L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	Revisó LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	Libero DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
-------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



GESTION DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (MCI)

Departamento / Área: Administración	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: CEMA-MN-AD-MCI-07
	Versión: 4.0	Página 14 de 44

Seguridad de integridad de todos los datos e información (MCI 3)

La organización definió los procesos de seguridad que permiten el acceso a los datos y la información clasificada sólo al personal autorizado, por lo cual cada uno de los miembros de la organización cuentan con un perfil de usuario para el ingreso al sistema de gestión hospitalario, no todos los pueden ingresar a la información, de esta manera se delimita el acceso a la información clínica administrativa generada por cada uno de los usuarios que utilizan el sistema.

La información se encuentra se encuentra categoriza y clasificada por cada una de las áreas y dicha información se encuentra en su manual organizacional toda la información es validada por el director del área, en ella se encuentran los candados de acceso que se tienen por perfil de usuario tanto físicos como electrónicos(**CEMA-PR-TI-CDI-04**), el usuario autorizado para manejo de información según los privilegios, deberá de mantener la seguridad de misma y abstenerse de difundirla con personas no autorizadas.

El área de TI es el responsable de los respaldos del sistema de gestión hospitalario periódicamente de acuerdo al manual de proceso para conservación de datos e información (CEMA-PR-TI-CDI-01).

Estos procesos fueron definidos tomando en cuenta todos los datos y la información que genera la organización, incluyendo lo relacionado con el Sistema Organizacional de Calidad y Seguridad del Paciente.

La información generada de manera física por cada una de las áreas se encuentra en resguardo por cada una de ellas siguiendo sus procedimientos marcados en el manual organizacional

La organización ha definido que ante un incumpliendo y/o violación de la política de integridad se aplicara las medidas correspondientes con base a las políticas institucionales.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E.F. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.			

GESTION DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (MCI)

Departamento / Área: Administración	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: CEMA-MN-AD-MCI-07
	Versión: 4.0	Página 15 de 44

Conservación de datos e información (MCI 4)

En el manual organizacional por área se define el proceso de la conservación y depuración de la información hasta su destino final el cual el jefe de área será el encargado de supervisar dicho procedimiento y verificar que se cumpla con la legislación aplicable vigente.

El comité de expediente clínico nombra al responsable de archivo clínico el cual es el encargado del resguardo de la información clínica administrativa de cada uno de los pacientes, organizando y depurando dichos expedientes de acuerdo a la legislación aplicable vigente, y dando seguimiento a su procedimiento interno.

Archivo clínico es el área responsable de la administración de los documentos cuya consulta de las áreas del hospital es esporádica y se conserva hasta su destino final.

La baja de expedientes clínicos administrativos son analizados con precisión por el comité y se documentan bajo bitácora con las firmas de los miembros de comité.

El expediente general que se realiza queda a resguardo de archivo clínico siguiendo los procedimientos del manual de operación del área (CEMA-MN-AC-AC-03).

La información generada por toda la organización se describe en cada uno de los manuales organizacionales por área dando cumplimiento al proceso de conservación de información.

Códigos, símbolos y abreviaturas aceptadas en la organización (MCI 5)

La organización definió a través de la información generada por cada una de las áreas, cuáles son las abreviaturas, símbolos y códigos permitidas y no permitidas, los cuales se encuentran en el manual organizacional de cada de las áreas, con la finalidad a que los miembros de la organización estén familiarizados con los términos manejados por las áreas y esto ayude a la mejor interpretación de la información.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E.F. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.			

GESTION DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (MCI)

Departamento / Área: Administración	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: CEMA-MN-AD-MCI-07
	Versión: 4.0	Página 16 de 44

No.	ABREVIATURA	CONCEPTO
1	CEMA	Centro de Excelencia Médica en Altura
2	UFD	Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte
3	PCP	Promotora del Club Pachuca
4	DO	Documento
5	DOE	Documento externo
6	PR	Procedimiento
7	DOG	Documento Guía
8	DOI	Instructivo
9	RG	Registro
10	RGE	Registro externo
11	MN	Manual
12	MNE	Manual externo
13	AC	Archivo clínico
14	AD	Administración
15	ADM	Admisión
16	ANE	Anestesiología
17	BI	Área biomédica
18	CA	Calidad
19	CAJA	Caja
20	CB	Contabilidad
21	CC	Comunicación
22	CCR	Call center
23	CO	Cocina
24	COM	Compras
25	ENF	Enfermería
26	FA	Almacén CEMA
27	FC	Farmacia CEMA
28	IM	Imagenología
29	JE	Jefatura de enseñanza

Elaboró L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E.F. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	Autorizó L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	Revisó LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	Libero DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
-----------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------

GESTION DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (MCI)

Departamento / Área: Administración	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: CEMA-MN-AD-MCI-07
	Versión: 4.0	Página 17 de 44

30	LAC	Laboratorio de análisis clínicos
31	LV	Lavandería
32	MG	Medicina General
33	ML	Medicina laboral
34	MTTO	Mantenimiento
35	NU	Nutrición
36	ODON	Odontología
37	OP	Operaciones
38	PC	Protección civil
39	PRO	Promoción
40	PS	Psicología
41	RB	Rehabilitación
42	RH	Recursos humanos
43	RHR	Recursos humanos reclutamiento
44	RP	Relaciones públicas
45	SE	Seguridad
46	SG	Seguros
47	SM	Servicio Médico
48	SP	Spa
49	TI	Tecnologías de la Información
50	SE	Servicio
51	PQ	Paquete
52	PRO	Promociones y/o difusiones
53	CA	Cardiología
54	CO	Consultas
55	CO	Consultas de especialidad
56	DEP	Deportivo
57	END	Endoscopia
58	GI	Ginecología
59	HO	Hospitalización

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E.F. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.			

GESTION DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (MCI)

Departamento / Área: Administración	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: CEMA-MN-AD-MCI-07
	Versión: 4.0	Página 18 de 44

60	LB	Laboratorio de análisis clínicos
61	MD	Medicina
62	OD	Odontología
63	QU	Paquete quirófano
64	PR	Procedimientos
65	PR	Promoción
66	PS	Psicología
67	RX	Rayos X
68	RM	Resonancia Magnética
69	SP	SPA
70	ST	Terapia
71	US	Ultrasonido
72	MISP	Metas Internacionales de Seguridad del Paciente
73	MMU	Manejo y uso de medicamentos
74	PCI	Prevención y control de infecciones
75	FMS	Gestión y seguridad de las instalaciones
76	SQE	Competencias y capacitación del personal
77	QPS	Mejora de la calidad y seguridad del paciente
78	ACC	Acceso y continuidad de la atención
79	PFR	Derechos del paciente y su familia
80	AOP	Evaluación de pacientes
81	SAD	Servicios auxiliares de diagnostico
82	COP	Atención de pacientes
83	ASC	Anestesia y atención quirúrgica
84	PFE	Educación al paciente y su familia
85	MCI	Gestión de la comunicación y la información
86	GLD	Gobierno, liderazgo y dirección
87	COCASEP	Comité de calidad y seguridad del paciente
88	COFAT	Comité de farmacia y terapéutica
89	CODECIN	Comité para la detección y control de infecciones nosocomiales

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E.F. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.			

GESTION DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (MCI)

Departamento / Área: Administración	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: CEMA-MN-AD-MCI-07
	Versión: 4.0	Página 19 de 44

90	SGC	Sistema de Gestión de Calidad
91	SIA	Sistema de información académica
92	OIT	Organización Internacional del Trabajo.
93	FMI	Fondo Monetario Internacional.
94	IPC	Índice de Precios al Consumo.
95	OMS	Organización Mundial de la Salud.
96	CNV	Comisión Nacional de Valores.
97	DNI	Documento Nacional de Identidad.
98	FIFA	Federación Internacional de Fútbol Asociación.
99	IVA	Impuesto al Valor Agregado
100	EEFF	estados financieros
101	ADMÓN	Administración
102	CTA	cuenta
103	ETC	etcétera
104	GRAL	general
105	N.º O NÚM	número
106	PÁG	Página
107	V.º B.º	visto bueno
108	ADTVO	Administrativo.
109	ART	Artículo.
110	EXPDTE	Expediente.
111	GRALES	Generales.
112	Hs	Horas
113	CA	Carta autorización
114	SA	Suma asegurada
115	DDB	Deducible
116	LCS	Límite de coaseguro
117	CSM	Coaseguro medico
118	CSH	Coaseguro hospitalario
119	NC	Nota de crédito

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E.F. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.			

GESTION DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (MCI)

Departamento / Área: Administración	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: CEMA-MN-AD-MCI-07
	Versión: 4.0	Página 20 de 44

120	GP	Gastos personales
121	CSA	Coaseguro adicional
122	GP	Gastos personales
123	CC	Control de costos
124	TABHM	Tabulador de honorarios médicos
125	GMM	Gasto medico mayor
126	AP	Accidentes personales
127	SA	Siniestros autos
128	PLZ	Póliza
129	TS	Tipo de siniestro
130	NDS	Numero de siniestró
131	T/A	Presión arterial
132	F/C	Frecuencia cardiaca
133	F/R	Frecuencia respiratoria
134	TEMP.	Temperatura
135	T	Talla
136	PA	Perímetro abdominal
137	AHNO	Ayuno hasta nueva orden
138	VO	Vía oral
139	IV	Intravenosa
140	IM	Intramuscular
141	SC	Subcutánea
142	SL	Sublingual
143	QX	Quirúrgico
144	CX	Cirugía
145	G/O	Gineco obstetricia
146	T/O	Traumatología y ortopedia
147	OI	Ojo izquierdo
148	OD	Ojo derecho
149	LAB.	Laboratorio

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E.F. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.			

GESTION DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (MCI)

Departamento / Área: Administración	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: CEMA-MN-AD-MCI-07
	Versión: 4.0	Página 21 de 44

150	ECG	Electrocardiograma
151	EEG	Electroencefalograma
152	HXQX	Herida quirúrgica
153	DX	Diagnostico
154	CGE	Cuidados generales de enfermería
155	GR	Gramos
156	MG	Miligramos
157	ML	Mililitro
158	OZ	Onza
159	CEYE	Centro de equipo y esterilización
160	EGO	Examen general de orina
161	QS	Química sanguínea
162	BH	Biometría hemática
163	TPT	Tiempos de tromboplastina
164	TP	Tiempos de protrombina
165	O2	Oxigeno
166	H2O	Agua
167	SDG	Semanas de gestación
168	LAP	Laparotomía
169	TAB	Tabletas
170	PAM	Presión arterial media
171	SPO2	Saturación
172	SUIVE	Sistema único de vigilancia epidemiológica
173	CIE. 10	Clasificación internacional de enfermedades 10ma versión
174	ROT'S	Diagnostico
175	POSTQX	Reflejos osteotendinosos
176	PREQX	Postquirúrgico
177	CRIO	Pre quirúrgico
178	LAPE	Crioterapia
179	CODECIN	Laparotomía exploradora

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E.F. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.			

GESTION DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (MCI)

Departamento / Área: Administración	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: CEMA-MN-AD-MCI-07
	Versión: 4.0	Página 22 de 44

180	CENSIA	Comité para la detección y control de infecciones nosocomiales
181	COCASEP	Centro Nacional para la Salud de la Infancia y la Adolescencia
182	IAAS	Comité de Calidad y Seguridad del Paciente
183	PCI	Infección Asociada a la Atención de la Salud
184	RHOVE	Prevención y Control de Infecciones
185	VIH	Red Hospitalaria de Vigilancia Epidemiológica
186	PC	Computadora Personal
187	AP	Punto de Acceso inalámbrico
188	NVR / DVR	Grabador de video (digital y analógico)
189	TI	Tecnologías de la Información
190	UNIDAD DE HD / DD	Disco Duro
191	PUERTO USB	Conexión : Bus Universal en serie
192	UNIDAD CD	Unidad de disco óptico
193	CABLE VGA	Puerto transmisión de Gráficos de Video
194	CABLE HDMI	Interfaz de multimedia de alta definición
195	CABLE RCA	Interfaz de transmisión de audio y video
196	DIRECCIÓN IP	Número de identificación de dispositivos para formar parte de una red
197	UNIDAD GB	Unidad de medida de almacenamiento Capacidad de Megabytes (1024 MB)
198	UNIDAD TB	Unidad de medida de almacenamiento Capacidad de Gigabytes (1024 GB)
199	UNIDAD MB	Unidad de medida de almacenamiento Capacidad de Kilobytes (1024 Kb)
200	UNIDAD KB	Unidad de medida de almacenamiento Capacidad de Bytes (1024 B)
201	DIRECCIÓN MAC	Número de identificación de la tarjeta de red de dispositivos
202	CABLE UTP	Cable para conexión de servicios de red.
203	UPS / NO BREAK	Dispositivo para respaldo de energía
204	BD	Base de Datos
205	MANTTO.	Abreviatura de Mantenimiento

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E.F. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

GESTION DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (MCI)

Departamento / Área: Administración	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: CEMA-MN-AD-MCI-07
	Versión: 4.0	Página 23 de 44

206	ID	Sigla para el término "Identificación"
207	LIC	Licenciado (a)
208	DR	Doctor
209	DRA	Doctora
210	ING	Ingeniera
211	MTA	Maestra
212	MCD	Maestro en ciencias del deporte
213	LAE	Licenciado en administración de empresas
214	NOM	Norma Oficial Mexicana
215	DSM	Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales
216	CIE-10	Clasificación de enfermedades mentales
217	CAP	Centro de Atención Psicológica

Abreviaturas no autorizadas por la organización

No.	ABREVIATURA	CONCEPTO
1	U	Unidades
2	UI	Unidades internacional
3	MG	Miligramos
4	MCGR	Microgramos
5	KCL	Cloruro de potasio
6	GTO DE CA	Gluconato de calcio
7	MgSO	Sulfato de magnesio
8	CSC	Concentrado de sodio

Elaboró L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E.F. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	Autorizó L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	Revisó LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	Libero DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.			

GESTION DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (MCI)

Departamento / Área: Administración	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: CEMA-MN-AD-MCI-07
	Versión: 4.0	Página 24 de 44

símbolos

Protección civil
códigos de colores para emergencias

EMERGENCIA	CÓDIGO DE COLOR
SISMO	AMARILLO
CONATO DE INCENDIO	ROJO
FUGA DE GAS	NARANJA
DERRAME DE R.P.B.I.	NEGRO
CRISIS SOCIALES O TERRORISMO	AZUL

Nomenclatura de los planos de protección civil

	PULSADOR DE ALARMA SONORA		SALIDA DE EMERGENCIA	
	DETECTOR DE HUMO		EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL	
	EXTINTOR		BOTIQUÍN DE PRIMEROS AUXILIOS	
	HIDRANTE		USTED ESTÁ AQUÍ	ZONA DE SEGURIDAD 
	RUTA DE EVACUACIÓN		ZONA DE RIESGO	PUNTO DE REUNION 

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E.F. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



GESTION DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (MCI)

Departamento / Área: Administración	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: CEMA-MN-AD-MCI-07
	Versión: 4.0	Página 25 de 44

La información dentro y fuera de la organización (MCI 6)

El área de relaciones públicas de la organización mantiene informado a los pacientes y familiares de los servicios que se ofrecen, de igual manera informando detalladamente los horarios de atención de cada una de las áreas.

El área mencionada es la encargada de direccionar a cada una de las áreas de la organización de acuerdo a la información y/o servicios solicitados por el paciente o familiares.

Información que entrega el área de relaciones públicas es:

- Información de citas con especialistas.
- Información sobre la agenda de estudios de gabinete.
- Información para trámite de seguros.
- Información para cotización de procedimientos quirúrgicos.
- Ubicación de los servicios y acceso para trámites.
- Información de horarios de atención.

Toda la información comentada anteriormente está en el manual de procedimientos del área de relaciones públicas (CEMA-MN-PRO-RP-02).

Selección, integración y utilización de la tecnología para gestión de la información (MCI .7)

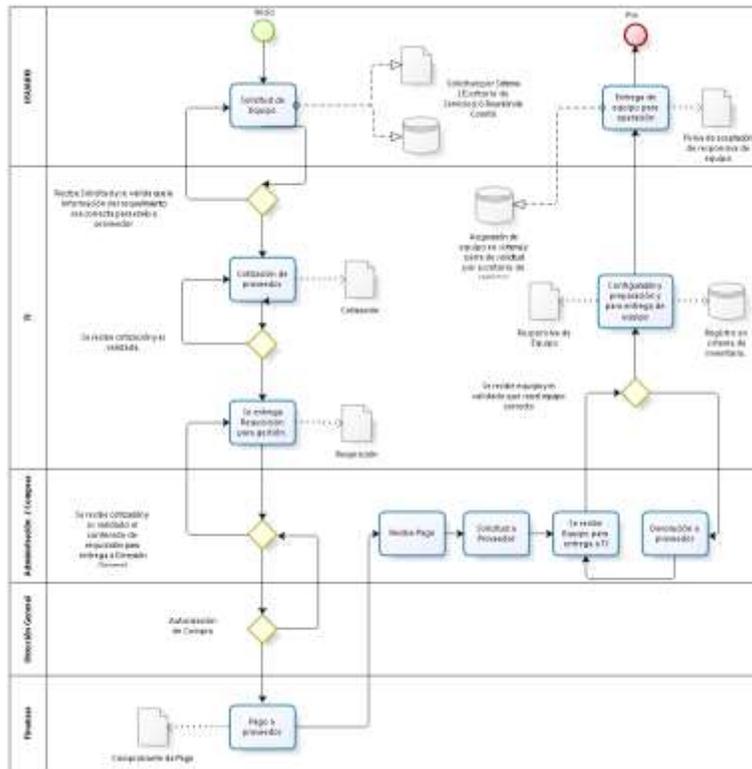
El área de TI cuenta con un proceso multidisciplinario para la adquisición de dispositivos de cómputo de acuerdo con los procesos internos para la solicitud de compra de igual manera atender los servicios de atención extraordinaria por escritorio de servicio, la tecnología mencionada ayuda a integrar las actividades de todas las áreas y servicios del hospital (CEMA-PR-TI-AEC-05).

Por este motivo, la tecnología se ajusta, cuidadosamente, a las necesidades y recursos actuales y futuros de cada organización.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E.F. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.			

GESTION DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (MCI)

Departamento / Área: Administración	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: CEMA-MN-AD-MCI-07
	Versión: 4.0	Página 26 de 44



El área biomédica cuenta con un procedimiento para la atención y compra de equipos biomédicos incluyendo los sistemas de respaldo de la información generada de dichos equipos.

La compra de los equipos son previamente analizados por un comité multidisciplinario, y autorizados por la dirección general de la organización, posteriormente se hace la solicitud al proveedor y se siguen los procedimientos para la adquisición. (CEMA-MN-BI-MPAB-01)

Protección de la información contra pérdidas, destrucción o alteración y acceso no autorizado. (MCI 8)

La información que genera la organización está segura y protegida en todo momento; por lo que se le asignó un espacio físico para el control y salvaguarda de la información clínica administrativa, el acceso a esta

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E.F. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



GESTION DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (MCI)

Departamento / Área: Administración	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: CEMA-MN-AD-MCI-07
	Versión: 4.0	Página 27 de 44

información es mediante el cumplimiento del proceso de archivo clínico en donde para obtener un expediente se deben de cumplir con ciertos requisitos y estar como persona autorizada para acceder a cierta información esto establecido en su manual organizacional.

Sistema de protección ante desastres

Al área de archivo clínico está ubicada dentro de la organización dentro del espacio físico donde se resguarda toda la información, cuenta con un sistema de detección de humo, esto para poder prevenir algún incendio, de igual manera se tiene una estación manual contra incendio dotada con su luz estroboscópica, un extintor de 4.5 kg de polvo químico seco. Se cuenta con circuito cerrado de televisión esto para verificar el control de los expedientes y se tiene muy cercano a esto con un hidrante contra incendio (CEMA-MN-AC-AC-03).

Para la protección ante desastres, esencialmente fuego y agua estas medidas de protección deben intensificarse en los puntos de posible origen del desastre o en actividades de riesgo como está establecido en el manual.

Para el sistema histoclin el área de TI es el responsable de realizar los respaldos correspondientes; en caso de alguna perdida o destrucción de información clínica administrativa de la organización, dando respuesta a la recuperación de la información perdida.

El establecer métodos o procesos de seguridad es de vital importancia para sobre guardar la información archivada electrónicamente de forma local en los diversos equipos de cómputo de la clínica, por lo que se ha desarrollado un proceso para la implementación de un password de acceso al equipo de cómputo, el cual sólo permita que el personal autorizado puede acceder a dicha información (CEMA-PR-TI-PANA-02).

La protección y la conservación de los datos e información generada por cada una de las agrupaciones se encuentran descritas dentro del manual organizacional de cada área.

Personal capacitado para gestionar información (MCI .9)

El personal de nuevo ingreso recibí inducción al puesto, con el propósito de comprender la seguridad y confidencialidad relacionada a la organización, el uso de instrumentos, herramientas y estadísticas en el análisis de datos; ayuda a la interpretación de datos, toma de decisiones, el acompañamiento a pacientes y familiares en los procesos de atención y el uso de indicadores para evaluación y mejoras en los procesos.

El personal está contemplado en el programa anual de capacitaciones de la organización que está a cargo de la jefatura de enseñanza, con la finalidad de mantener una capacitación constante para cada uno de los miembros de la organización (CEMA-PR-JE-PAC-01).

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E.F. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.			

GESTION DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (MCI)

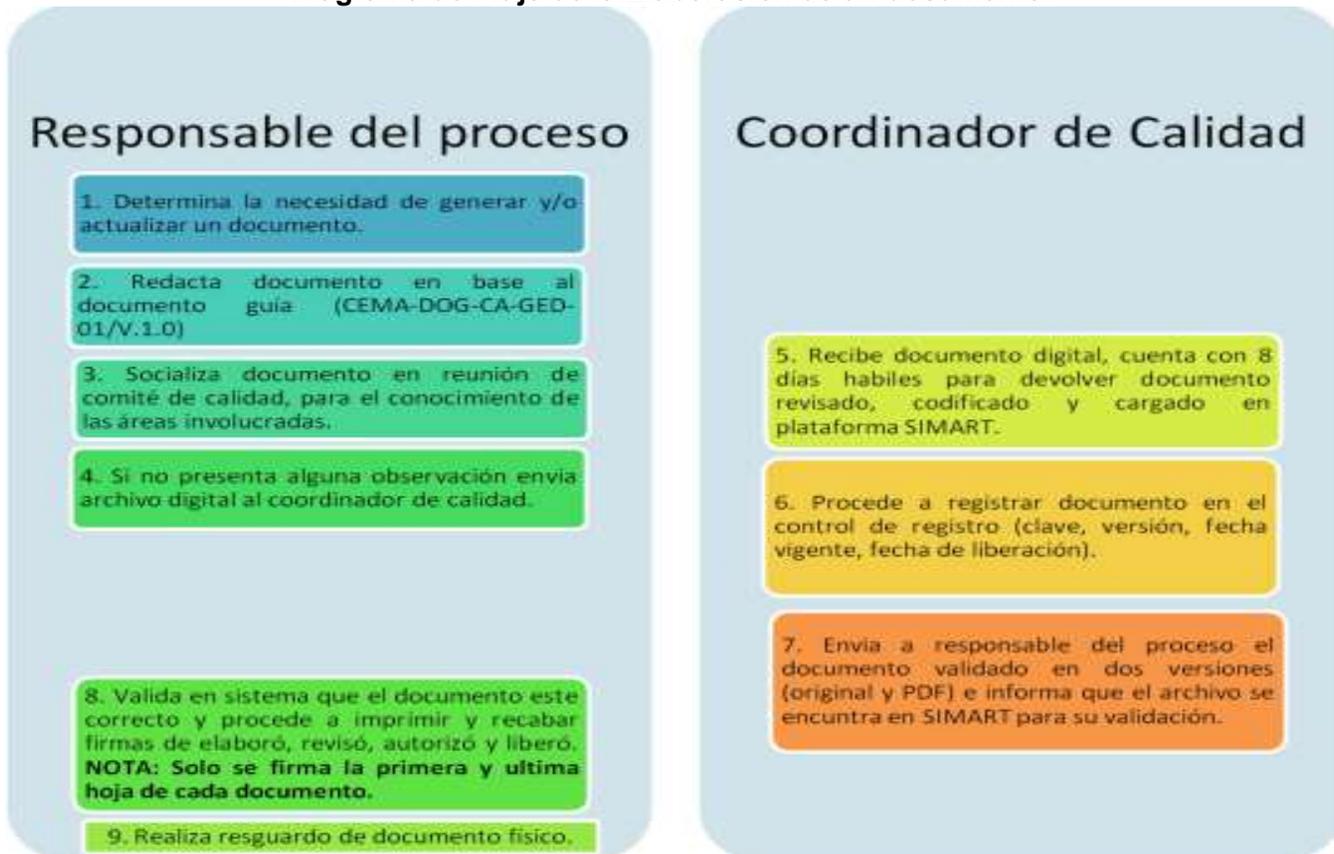
Departamento / Área: Administración	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: CEMA-MN-AD-MCI-07
	Versión: 4.0	Página 28 de 44

Elaboración y mantenimiento de documentos por escrito (MCI.10)

Los documentos que se manejan en la organización deben ser el resultado de un trabajo multidisciplinario en colaboración, que tenga como propósito definir cómo se llevarán a cabo los procesos dentro de la organización con el fin de implementar de manera sistemática y estandarizada dichos procesos.

La organización ha definido establecer de manera sistemática y estandarizada criterios específicos, que deberán aplicar todos los servicios que integran al sistema de gestión de la calidad, para la administración de los documentos, tal como se describe en el Procedimiento para la elaboración, administración y actualización de los documentos del sistema de gestión de la calidad (CEMA-PR-CA-AD-01).

Diagrama de Flujo de la Elaboración de un documento.



CEMA-PR-CA-AD-01

Elaboró	Autorizó	Revisó	Liberó
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E.F. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

GESTION DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (MCI)

Departamento / Área: Administración	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: CEMA-MN-AD-MCI-07
	Versión: 4.0	Página 29 de 44

Agrupación, categorización y análisis de la información (MCI .11)

La organización ha definido los datos generados por cada una de las áreas y con base a los resultados se realiza un análisis de la información de manera periódica en donde los indicadores nos ayuda a observar nuestras fortalezas o debilidades con el fin de implementar nuevas estrategias o consolidar proyectos.

La información agrupada y categorizada por la organización sobre los sistemas críticos, la supervisión de los procesos y el Sistema Organizacional de Calidad y Seguridad del Paciente ayudan a la organización a comprender su desempeño actual y a identificar oportunidades para mejorar, dando seguimiento a los patrones y las tendencias definidas en la organización.

CATEGORIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

CATEGORIZACIÓN	AGRUPACIÓN	SUB AGRUPACIÓN		
		PROCESO	RESULTADO	ESTADÍSTICA
Información administrativa	Administración	X	NA	NA
	Seguros	X	NA	NA
	Almacén	X	X	NA
	Finanzas	NA	NA	NA
	Admisión y Caja	X	NA	NA
Información clínica	Enfermería	X	X	NA
	Área médica	X	X	NA
	Nutrición	X	X	NA
	Biomédica	X	X	NA
	Archivo clínico	X	X	NA
	Psicología	X	X	NA
	Almacén	X	X	NA
	Laboratorio	X	NA	NA
	Imagenología	X	NA	NA
	Terapia física	NA	NA	X
	Información de servicio	Tecnologías de la información	X	NA
Calidad		X	X	X
Operaciones		X	NA	NA
Lavandería		NA	NA	X
Relaciones públicas		X	NA	NA
Callcenter		X	NA	NA
Cocina		NA	NA	X
Enseñanza		X	X	NA
Seguridad		X	NA	X

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E.F. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.			

GESTION DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (MCI)

Departamento / Área: Administración	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: CEMA-MN-AD-MCI-07
	Versión: 4.0	Página 30 de 44

Para la organización se ha convertido de suma importancia el contar con indicadores que nos permitan visualizar el comportamiento con las aseguradoras en convenio, dando respuesta a la solicitud de información cuando es solicitada en todos los casos, se mantiene la seguridad y la confidencialidad de los datos y de la información acorde a la legislación aplicable vigente.

Procedimiento de licitación.

RESPONSABLE	NO. ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	DOCUMENTOS O ANEXOS
Administración	1	Publicación del proyecto de convocatoria Sistema COMPRANET.	Impresión de la convocatoria
Comité de licitaciones	2	Análisis del proyecto de convocatoria	Puntos relevantes de la convocatoria
Comité de licitaciones	3	¿De acuerdo al proyecto de la convocatoria se decide participar? Si. Se envía carta interés de participación. No. Se espera una nueva convocatoria.	Carta interés de participación
Comité de licitaciones	4	Junta de Aclaración a la Convocatoria	Bitácora de la junta de aclaraciones
Comité de licitaciones	5	Se arma propuesta técnica y económica por todas las áreas y se sube al sistema COMPRANET	Acuse de la carga de los expedientes otorgado por sistema
Representante legal del CEMA	6	Presentación y Apertura de Propuestas Técnicas Y Económicas.	Acta de entrega y apertura de la documentación
Representante legal del CEMA	7	Acto de Fallo de Licitación	Acta de fallo
Comité de licitaciones	8	El fallo es a favor del CEMA Si. Se realiza trámite de fianza y se presenta a la firma de contrato. No. Se analiza el motivo por el	Firma de contrato

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E.F. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



GESTION DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (MCI)

Departamento / Área: Administración	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: CEMA-MN-AD-MCI-07
	Versión: 4.0	Página 31 de 44

		<p>cual no se obtuvo el fallo a favor comparando con las propuestas técnicas y económicas de los demás participantes.</p> <p>Después del análisis se generan puntos de mejoras para una futura participación</p>
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1.- Proyecto de Licitación.



2.- Análisis del proyecto de la convocatoria.



Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E.F. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA



GESTION DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (MCI)

Departamento / Área:
Administración

Vigente a partir de:
Enero 2023

Clave:
CEMA-MN-AD-MCI-07

Versión: 4.0

Página 32 de 44

3.- Carta interés.



4.- Junta de aclaración a la convocatoria.

MÉXICO GOBIERNO FEDERAL
SECRETARÍA DE ECONOMÍA
COORDINACIÓN DE ADQUISICIONES Y EQUIPAMIENTO
DIRECCIÓN GENERAL DE ADQUISICIONES Y EQUIPAMIENTO
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y FÍSICO MATEMÁTICA
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE INGENIERÍA DE SISTEMAS Y SOFTWARE

APROBACIÓN CONTRATACIÓN CONDICIONADA 20 a 45 puntos. Siempre que no exista un puntaje "0" en cualquiera de los parámetros señalados con un asterisco (*). Plazo de 2 meses a partir de la fecha de evaluación técnica para que cumpla por lo menos con 46 puntos siempre que no exista un puntaje "0" en cualquiera de los parámetros señalados, con un asterisco (*).

APROBACIÓN: 45 a 60 puntos. Siempre que no exista un puntaje "0" en cualquiera de los parámetros señalados con un asterisco (*).

3. MODALIDAD DE LA CONTRATACIÓN:

El presente procedimiento se realizará por contrato abierto en los términos del artículo 47 de la Ley, de acuerdo a las cantidades señaladas en los Anexos Numeros 1 (UNO) y 1A (UNO-A) de la Convocatoria.

La modalidad de contratación será mediante el método de evaluación de puntos y porcentajes.

Los servidores públicos que atenderán el proceso de Licitación son los siguientes:

- Administrador del Contrato: Los **DIRECTORES DE CADA UNIDAD MÉDICA**, será los responsables de dar seguimiento y verificar el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidos en el contrato, de conformidad con lo dispuesto en el penúltimo párrafo del artículo 34, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Área contratante: **LA COORDINACIÓN DE ABASTECIMIENTO Y EQUIPAMIENTO** es la facultada para realizar el presente procedimiento de contratación.
- Área requeriente: **LA JEFATURA DE SERVICIOS DE PRESTACIONES MÉDICAS**, es la que solicita la contratación de los servicios objeto de esta licitación.
- Área técnica: **LA JEFATURA DE SERVICIOS DE PRESTACIONES MÉDICAS** es el responsable de elaborar las especificaciones técnicas incluidas en el presente procedimiento de contratación, además de responder en la junta de aclaraciones las preguntas que sobre estos aspectos técnicos realicen los licitantes, así como de coadyuvar en la evaluación de las proposiciones.

3.1. TIPO DE ABASTECIMIENTO.
El presente procedimiento se realizará por Servicio, Partida y Localidad, de acuerdo a los montos previamente determinados según los Anexos Numeros 1 (UNO) de esta Convocatoria.

En caso de que un mismo licitante resulte adjudicado de uno o más servicios, partidas y localidades, se realizará un solo contrato.

Cada uno de los servicios incluyendo las partidas a asignar, con las descripciones contenidas a

MÉXICO GOBIERNO FEDERAL
SECRETARÍA DE ECONOMÍA
COORDINACIÓN DE ADQUISICIONES Y EQUIPAMIENTO
DIRECCIÓN GENERAL DE ADQUISICIONES Y EQUIPAMIENTO
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y FÍSICO MATEMÁTICA
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE INGENIERÍA DE SISTEMAS Y SOFTWARE

aplique; la asignación considerará al 100% de los Importes Mínimos y Máximos contenidos en cada una de las partidas del Anexo Numero 1 (Uno), de la demanda solicitada en esta Delegación.

3.2. FECHA, HORA Y DOMICILIO DE LOS EVENTOS; MEDIOS Y EN SU CASO, REDUCCIÓN DE PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES.

PROGRAMA DE ACTOS			
EVENTO	FECHA	HORA	LUGAR
Junta de Aclaración a la Convocatoria	02/02/2016	12:00	Sala de Licitaciones del Departamento de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, ubicada en Calle Arboledas No. 115 lotes 54 y 55, Zona Industrial La Paz, Pachuca de Soto Hidalgo, C.P. 42080.
Presentación y Apertura de Propuestas Técnicas y Económicas	10/02/2016	12:00	Sala de Licitaciones del Departamento de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, ubicada en Calle Arboledas No. 115 lotes 54 y 55, Zona Industrial La Paz, Pachuca de Soto Hidalgo, C.P. 42080.
Acto de Fallo de Licitación	19/02/2016	15:00	Sala de Licitaciones del Departamento de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, ubicada en Calle Arboledas No. 115 lotes 54 y 55, Zona Industrial La Paz, Pachuca de Soto Hidalgo, C.P. 42080.
Firma de Contrato	Dentro de los 15 días, posteriores a la emisión del fallo	9:00 hrs a 16:00 hrs	Ubicada en "Contratos" ubicada en Calle Arboledas No. 115 lotes 54 y 55, Zona Industrial La Paz, Pachuca de Soto Hidalgo, C.P. 42080.
Convocatoria	Contratación de Abastecimiento y Equipamiento ubicada en Calle Arboledas No. 115 lotes 54 y 55, Zona Industrial La Paz, Pachuca de Soto Hidalgo, C.P. 42080.		
Reducción de Plazo	NO		
Tipo de Licitación	Nacional		
Forma de Presentación de las Proposiciones.	Mixta		

OBSERVADORES EN EL PROCESO DE LICITACIÓN PÚBLICA.

En concordancia con el penúltimo párrafo del Artículo 26 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, las personas interesadas, podrán asistir en calidad de observadores a los actos de procedimiento de Licitación Pública, bajo la condición de registrar su asistencia y abstenerse de intervenir en cualquier forma en los mismos.

4. JUNTA DE ACLARACIONES:

NOTA: En el caso de presentación de proposiciones conjuntas, cualquiera de los integrantes de la agrupación, podrá presentar el escrito mediante el cual manifieste su interés, en participar, en la junta de aclaraciones y en el procedimiento de contratación.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E.F. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

GESTION DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (MCI)

Departamento / Área: Administración	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: CEMA-MN-AD-MCI-07
	Versión: 4.0	Página 33 de 44

5.- Propuesta técnica.



6.- Propuesta técnica y económica.



Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E.F. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA



GESTION DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (MCI)

Departamento / Área: Administración	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: CEMA-MN-AD-MCI-07
	Versión: 4.0	Página 34 de 44

7.- Acto de Fallo de Licitación.



8.- Fallo a favor de CEMA y firma del contrato

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E.F. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

GESTION DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (MCI)

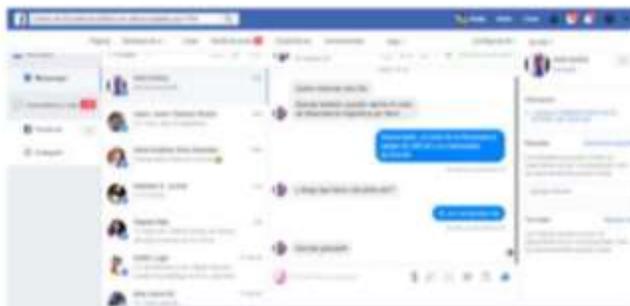
Departamento / Área: Administración	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: CEMA-MN-AD-MCI-07
	Versión: 4.0	Página 35 de 44

Comunicación con la comunidad. (MCI.12)

La organización ha definido los medios de comunicación para mantener informado a los pacientes y/o familiares acerca de la atención y los servicios que se ofrecen, además se han implementado programas y estrategias de comunicación para brindarles acompañamiento, esto con el fin de que al momento de alguna duda se pueda direccionar al área correspondiente y se entregue la información solicitada resolviendo las dudas o inquietudes que se presenten.

La información de los distintos servicios que se otorgan se encuentran en la página oficial de la organización, donde se publican las promociones que se tienen al momento y la variedad de estudios que se pueden realizar, así como los horarios de atención y las indicaciones para ser atendidos.

El comité junto con relaciones públicas son los responsables de supervisar que toda la publicidad que se dé a conocer este actualizada en las distintas vías de comunicación, (Facebook, periódicos, pantallas, etc.) Con la finalidad de que toda la población pueda conocer todos los servicios (CEMA-MN-PRO-MMS-01).



Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E.F. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.			

GESTION DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (MCI)

Departamento / Área: Administración	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: CEMA-MN-AD-MCI-07
	Versión: 4.0	Página 36 de 44



Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E.F. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



GESTION DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (MCI)

Departamento / Área: Administración	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: CEMA-MN-AD-MCI-07
	Versión: 4.0	Página 37 de 44

Información a los pacientes y familiares sobre los procesos de atención (MCI. 13)

En la organización el área de relaciones públicas es la responsables de brindar información a los pacientes y familiares de todos los servicios que se ofrecen y las especificaciones para poder solicitar el servicio, de manera clara así como la orientación con forme a los servicios ofertados en la organización (CEMA-MN-PRO-RP-02).

Cada una de las áreas que brindan servicios o realizan trámites administrativos debe de proporcionar información clara, para que la persona solicitante pueda entender ampliamente cada punto que se le explica.

Comunicación y educación a los pacientes y familiares (MCI. 13.1)

El la organización se atiende a una población diversa que en algunas ocasiones pueden presentar barreras que limitan el acceso y la continuidad de la atención prestada. Las barreras para la comunicación y/o atención, con más frecuencia en los pacientes que acuden para recibir asistencia médica, son:

- Alguna lesión que impide la comunicación con el paciente, principalmente debido a que las condiciones del paciente no le permiten la comunicación efectiva, ya sea por dolor, falta de aire o alteración del estado de conciencia.
- Hablante de lengua indígena o extranjera que no cuente con familiar para el apoyo en la traducción, en estos casos se estable coordinación con Instituciones y/o asociaciones que brindan apoyo en la traducción. Para lo cual se cuenta con un directorio en cada servicio clínico.
- Discapacidad que limite entender los procesos de atención, tales como retraso psicomotor o cualquier alteración temporal o permanente que limite la capacidad de juicio del paciente.
- Analfabetismo, instrucción escolar mínima. Se da la información utilizando un lenguaje coloquial hasta que se logra la comprensión.
- Valores, costumbres y creencias que pudieran limitar los procesos de atención médica. El equipo multidisciplinario debe identificar y evaluar las condiciones particulares de cada paciente para minimizar el impacto negativo durante la atención.
- Cualquier personal que identifique alguna barrera para la atención deberá colocar una nota en el expediente clínico. Si un paciente es detectado con alguna barrera de valores, costumbres y creencias, el Psicólogo será responsable de registrarlo en las notas de Psicología (CEMA-PR-PS-APV-01).

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E.F. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



GESTION DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (MCI)

Departamento / Área: Administración	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: CEMA-MN-AD-MCI-07
	Versión: 4.0	Página 38 de 44

Comunicación efectiva en la organización (MCI. 14)

Los trabajadores de la organización para dar cumplimiento a la comunicación efectiva con los pacientes y como entre trabajadores manejan distintas herramientas y medios de comunicación esto para que cada uno pueda recibir la información de manera clara y oportuna.

Los líderes de área realizan comunicados de los eventos institucionales a través de los distintos médicos de comunicación, tuzonet, correo electrónico, circulares, convocatorias, con esto promoviendo la comunicación efectiva de manera interna.

Las autoridades de la organización dan a conocer a los empleados la misión y visión de la organización así como también los valores, los planes de mejora, resultados anuales, compartiendo estadísticas, indicadores instituciones.

Es responsabilidad de las direcciones de área, subdirecciones, departamentos y oficinas aseguren que los manuales de procedimientos se cumplan con el fin de que toda la información sea transmitida de manera correcta.

Comunicación efectiva entre los responsables de proporcionar servicios clínicos (MCI .15)

El personal de la organización mantiene una comunicación eficaz entre cada una de las áreas de servicios, aplicando el trabajo desarrollado en los manuales de procedimientos de atención, con la finalidad de que cada servicio otorgado se realice con calidad.

Todo el personal participa en socializaciones de cirugía, donde se dan a conocer los distintos servicios que se le van a otorgar al paciente y la asignación del personal a realizar dicha actividad con la finalidad de garantizar la atención clínica administrativa de cada uno de nuestros pacientes en el antes, durante, después de la atención médica, construyendo un horario tipo general del paciente y todo el comité de socializaciones lo valida bajo bitácora.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E.F. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.			



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



GESTION DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (MCI)

Departamento / Área: Administración	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: CEMA-MN-AD-MCI-07
	Versión: 4.0	Página 42 de 44

En caso que alguna de las áreas que participan en la atención medica al paciente tengan alguna duda o estén confusas las indicaciones médicas, se comunican con el médico tratante para ratificar o rectificar; siguiendo lo establecido en el manual de operación donde explican el registro de indicaciones en la bitácora de registro de resultados emitidos vía verbal o telefónica (CEMA-RG-LAC-CE-10).



BITÁCORA DE REGISTROS DE RESULTADOS EMITIDOS VÍA VERBAL O TELEFÓNICA

FECHA	NOMBRE COMPLETO DEL PACIENTE	FECHA DE NACIMIENTO	SERVICIO, INDICACIÓN O ESTUDIO SOLICITADO	NOMBRE COMPLETO, FIRMA Y CEDULA PROFESIONAL DEL PERSONAL QUE EMITE LA ORDEN O RESULTADO	SE LLEVA ACABO EL PROCEDIMIENTO COMPLETO			
					Esc	Escri	Leer	Conf

- SE LLEVA ACABO PROCEDIMIENTO
- NO SE LLEVA ACABO PROCEDIMIENTO

Este documento es propiedad de C.E.M.A (Centro de Excelencia Medica en Altura) CLAVE: CEMA-RG-LAC-CE-10/ V.1.0

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E.F. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.			



GESTION DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (MCI)

Departamento / Área: Administración	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: CEMA-MN-AD-MCI-07
	Versión: 4.0	Página 43 de 44

Expediente clínico a disposición (MCI.16)

El Expediente Clínico es propiedad de la organización, es un instrumento expedido en beneficio del paciente, por lo tanto deberá de conservarse por un período de cinco años, contados a partir de la última fecha del acto médico registrado.

El área de expediente clínico resguarda cada uno de los expedientes manejando un control interno con cada una de las áreas de la organización siguiendo los procesos clínicos administrativos para el préstamo de algún expediente.

La información contenida en el expediente clínico será manejada con discreción y confidencialidad, atendiendo a los principios científicos y éticos que orientan la práctica médica y sólo podrá ser dada a conocer a terceros mediante orden de la autoridad competente, para arbitraje médico/enfermería.

Lineamientos para el manejo del expediente clínico

La organización ha definido un acceso restringido al expediente clínico solo accediendo personal clínico administrativo bajo el proceso interno de archivo clínico y asignación de del perfil de usuario por parte tecnologías de la información, esto con el fin de la generación de información e integración en el expediente. (CEMA-MN-AC-AC-03).

Contenido del expediente clínico (MCI .17)

Es derecho de todo paciente atendido en la organización contar con un expediente clínico con el fin de registrar toda evolución y atención obtenida. Dicho expediente se identifica por medio del nombre completo, fecha de nacimiento y número de expediente según lo establecido por el gobierno de la organización.

Integración del expediente clínico (MCI 17.1) (MCI 17.2) (MCI 17.3) (MCI 17.4)

El expediente clínico elaborado por la organización da cumplimiento a la legislación aplicable vigente relacionada con el Expediente Clínico y a lo solicitado por el Modelo de Seguridad del paciente, cada paciente que recibe atención en el Servicio de Urgencias cuenta con un expediente clínico generado con toda la información clínica administrativa que se fue desarrollando durante su atención médica.

La información relacionada con la atención al paciente se transfiere a cada uno de los servicios de los cuales el paciente va a recibir para que se dé continuidad a la atención y el personal clínico que lo atenderá conozca

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E.F. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



GESTION DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (MCI)

Departamento / Área: Administración	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: CEMA-MN-AD-MCI-07
	Versión: 4.0	Página 44 de 44

su historia clínica, el seguimiento a otro servicio debe de ser por medio de una orden médica en donde se explique detalladamente el motivo de la solicitud de la misma explicando detalladamente los hallazgos relevantes, los diagnósticos, los procedimientos realizados, los medicamentos y demás tratamientos administrados, y el estado del paciente en el momento del cambio de área (CEMA-MN-AC-AC-03), (CEMA-MN-AC-LEC-01).

Personal autorizado para ingresar información (MCI.18)

Se ha definido por la organización que solo el personal clínico; médicos, enfermería, terapia, nutrición, psicología, odontología con cedula y título profesional, con base a la norma de expediente clínico.

La organización valido un formato con base a la norma de expediente clínico, donde se integra los datos de identificación de aquel personal que realiza un registro de información dentro del expediente clínico.

Evalúa periódicamente de los expedientes clínicos (MCI. 19)

La organización definió un comité de expediente clínico el cual se encuentra conformado por un grupo multidisciplinario quienes sesionan cada quince días en donde se realiza la evaluación de una muestra de diez expedientes aleatorios en donde se revisa que el contenido cumpla con la legislación aplicable vigente, los resultados se analizan para la implementación de acciones de mejoras.

Las acciones de mejoras identificadas se integraran a la evaluación de riesgos y problemas de la organización con el fin de implementar barreras de seguridad.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.C. SANTA VALENCIA GARCIA L.E.F. CLAUDIA HERNANDEZ ROMERO ADMINISTRACION	L.C. SANTA VALENCIA GARCIA GERENTE ADMINISTRATIVO	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.			