



**MANUAL DE ESPECIFICACIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO SUBROGADO DE
AMBULANCIA (VITAL CARE) (ACC.6.1, GLD.3.3)**

Departamento / Área:
SERVICIOS MEDICOS

Vigente a partir de:
Marzo 2022

Clave:
CEMA-MN-SM-SSA-18

Versión: 2.0

Página 1 de 7

1. Objetivo

Definir como organización que brinda servicios de salud, los requerimientos, condiciones y procedimientos en las que deberán operar los laboratorios que prestan servicios subrogados al laboratorio clínico del CEMA, así como definir las medidas necesarias que el laboratorio de la organización ha de emplear para la supervisión de estos servicios subrogados.

2. Alcance

El presente manual debe aplicarse dentro de todas las actividades que se desarrollen en el laboratorio de análisis clínicos, y está al alcance de todo el personal profesional de la salud y/o administrativo ligado a la organización, personal de evaluación externa y/o auditores de certificación(es). Así mismo el presente manual debe estar si así lo solicitan, al alcance de las organizaciones que prestan servicios subrogados actualmente al la organización.

3. Receptor del servicio

Los servicios subrogados están dirigidos hacia la organización como apoyo al complemento de los estudios que son solicitados por nuestros usuarios y que impactan directamente en el diagnóstico y seguimiento del tratamiento de nuestros pacientes.

4. Responsable

Dirección medica
Servicios médicos
Administración
Área Médica

5. Áreas Involucradas

Se debe indicar todas las áreas involucradas que intervienen en el documento o proceso.

AREA	RESPONSABLE (PUESTO)	FIRMA
Dirección general	Directora general	
Dirección medica	Director medico	
Área medica	Servicios Médicos	
Administración	Gerente administrativo	

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
DR. LUIS JAVIER BATRESS HERNANDEZ RESPONSABLE DE SALUD Y SEGURIDAD	DR. JOSE MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECCION MEDICA DE CEMA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**MANUAL DE ESPECIFICACIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO SUBROGADO DE
AMBULANCIA (VITAL CARE) (ACC.6.1, GLD.3.3)**

Departamento / Área: SERVICIOS MEDICOS	Vigente a partir de: Marzo 2022	Clave: CEMA-MN-SM-SSA-18
	Versión: 2.0	Página 2 de 7

Enfermería	Responsable de enfermería	
Proveedor	Vital care	

6. La organización define un proceso para la supervisión de servicios subrogados

Para cada servicio subrogado, se definen las especificaciones de calidad que, al menos, incluyan lo siguiente:

VITAL CARE

Características y condiciones de entrega del servicio

- a) Se deberá realizar una solicitud de manera verbal por medico tratante y/o responsable médico en turno al área de administración del motivo de solicitud. Que incluye:
 - a. Datos de unidad
 - Unidad básica / especialidad
 - Traslado de paciente adulto/ infante /pediátrico
 - Total de pacientes a trasladar
 - Necesidad de médico o paramédico
 - Sitio o unidad para el traslado
 - Tiempo en el cual se solicita
 - b. Confirmando con documento(s) que valide el servicio.
 - Hoja de referencia y contrarreferencia
 - Solicitud de estudio
 - Nota de alta medica

Documento el cual deberá ser adecuadamente llenado y firmado por personal médico y con sello por parte del área de administración.
- b) Se realiza notificación vía telefónica por personal administrativo a responsable Vital Care, donde se otorga especificaciones del servicio, solicitando confirmación:
 - a. Tipo de unidad
 - b. Tiempo de entrega del servicio
 - c. Personal enviado en unidad
- c) Las condiciones de entrega de unidad para servicio son otorgadas según estándares de calidad y

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
DR. LUIS JAVIER BATRESS HERNANDEZ RESPONSABLE DE SALUD Y SEGURIDAD	DR. JOSE MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECCION MEDICA DE CEMA	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**



**MANUAL DE ESPECIFICACIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO SUBROGADO DE
AMBULANCIA (VITAL CARE) (ACC.6.1, GLD.3.3)**

Departamento / Área: SERVICIOS MEDICOS	Vigente a partir de: Marzo 2022	Clave: CEMA-MN-SM-SSA-18
	Versión: 2.0	Página 3 de 7

certificación así como de la NORMA Oficial Mexicana NOM-034-SSA3-2013, Regulación de los servicios de salud. Atención médica prehospitalaria. De los cuales se tendrán copia por área administrativa.

- a. Permiso de prestación de servicio.
- b. Certificación.
- c. Bitácora de limpieza.
- d) Las condiciones de seguridad e higiene serán las proporcionadas por Vital Care y se apegan a la normatividad vigente.
- e) Si existiera alguna duda en cuanto a las características y tiempos para el servicio, la dirección médica, servicios médicos, médico tratante y/o servicio medico en conjunto con el área administrativa, se deberá comunicar vía telefónica a las instalaciones de Vital Care al teléfono [771-713-7809](tel:771-713-7809).
- f) Una vez que se haya presentando la unidad deberá ser movilizado y trasladado el paciente bajo las medidas de seguridad e higiene correspondientes, siempre manteniendo los más altos estándares de calidad según corresponda.
- g) Una vez el servicio de traslado con el paciente se deberá realizar el siguiente procedimiento;
 - a. Solicitud al área administrativa y/o personal médico de solicitud o nota de servicio.
 - b. Presentación con paciente y/o familiares; confirmación de nombre y servicio a realizar con paciente y/o familiar.
 - c. Explicación de maniobras a realizar para la movilización del paciente.
 - d. Aseguramiento de paciente en camilla de traslado.
 - e. Cobertura de paciente con mantas para su traslado dentro de instalaciones.
 - f. Aseguramiento de camilla de traslado en ambulancia.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
DR. LUIS JAVIER BATRESS HERNANDEZ RESPONSABLE DE SALUD Y SEGURIDAD	DR. JOSE MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECCION MEDICA DE CEMA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**MANUAL DE ESPECIFICACIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO SUBROGADO DE
AMBULANCIA (VITAL CARE) (ACC.6.1, GLD.3.3)**

Departamento / Área: SERVICIOS MEDICOS	Vigente a partir de: Marzo 2022	Clave: CEMA-MN-SM-SSA-18
	Versión: 2.0	Página 4 de 7

- g. Confirmación de familiar acompañante (1-2), personal acompañante si así lo amerita.
- h. En el caso de traslado para estudio, se deberá mantener en espera para el traslado de paciente a la organización.
- i. En el caso de referencia a otra unidad; se deberá entregar a paciente a personal receptor y posterior trasladar a la organización a personal clínico si corresponde.
- j. En caso de que sea solicitado un correo electrónico para entrega de resultados se otorgará: clinica.recepcion@cemabyfifa.com o el correo de personal en turno según sea el caso.

Cumplimiento de la legislación aplicable vigente

La selección de las organizaciones que prestan servicios subrogados a la organización se ha realizado mediante un comité multidisciplinario y como primer requisito se define que las organizaciones prestadoras de servicios estén debidamente certificadas y cumplan con las normatividades mínimas en su funcionamiento (aviso de funcionamiento, responsable sanitario, certificaciones y acreditaciones en cada uno de sus procesos para lo cual se anexa de Vital Care

Aspectos relevantes de los sistemas críticos, si corresponde

- a) Sistema de medicación: Se deroga por ser Vital Care una organización que otorga un servicio de traslado, sin autorización por parte de la organización para la aplicación de medicamentos para pacientes de la organización. (solo personal médico y enfermería de la organización como acompañante autorizado)
- b) Prevención y control de infecciones: Deberá contar con un programa de prevención y control de infecciones. Donde se implementa las medidas de higiene y seguridad en todos sus servicios así como una bitácora de limpieza en base a sus protocolos internos
- c) Sistema de gestión y seguridad de las instalaciones: Deberá contar con programa interno de protección civil y capacitaciones a su personal.
 - a. Cursos de atención prehospitalaria
 - b. Curso técnico en atención de urgencias
 - c. Inducción a los servicios médicos de la organización a todo personal paramédico nuevo que acude a prestar servicios en la organización.
- d) Sistema de competencias y capacitaciones de personal; Deberá contar con un programa de gestión de calidad que abarque la capacitación de todo su personal.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
DR. LUIS JAVIER BATRESS HERNANDEZ RESPONSABLE DE SALUD Y SEGURIDAD	DR. JOSE MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECCION MEDICA DE CEMA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**MANUAL DE ESPECIFICACIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO SUBROGADO DE
AMBULANCIA (VITAL CARE) (ACC.6.1, GLD.3.3)**

Departamento / Área: SERVICIOS MEDICOS	Vigente a partir de: Marzo 2022	Clave: CEMA-MN-SM-SSA-18
	Versión: 2.0	Página 5 de 7

Aspectos relevantes de Metas Internacionales de Seguridad del Paciente, si corresponde

El personal de Vital Care deberá conocer al menos las bases de las metas internacionales de seguridad del paciente y a continuación se enmarcan;

1. Identificación correcta del paciente; los documentos de servicio o traslado al menos deberán contener los dos datos de identificación que la organización ha definido (Nombre completo y fecha de nacimiento)
2. Mejorar la comunicación efectiva entre los profesionales de la salud; vital Care debe contar con un procedimiento de entrega- recepción de turno el cual garantice la comunicación efectiva entre sus colaboradores a fin de evitar confusiones y o retrasos en la prestación de servicios.
3. Seguridad de los medicamentos de alto riesgo; vital care es una organización que no tiene autorizado la manipulación de medicamentos de alto riesgo en pacientes de la organización por lo cual se deroga esta meta.
4. Procedimientos correctos: Se deberá garantizar que los servicios a subrogar sean identificados correctamente en cuanto a datos de paciente y en cuanto a los servicios a realizar, de ser posible se deberá hacer una doble verificación por parte del personal de la organización y personal de traslado de Vital Care.
5. Reducir el riesgo de infecciones asociadas a la atención sanitaria; Deberá contar con un programa de higiene de manos y prevención de riesgo de infecciones que incluya capacitaciones a todo su personal.
6. Reducir el riesgo de daño al paciente por causa de caídas; personal de vital Care deberá conocer y aplicar adecuadamente los pasos para movilización y traslado de pacientes, así como asegurarse de la capacitación en equipos para el traslado.
 - o Uso y ajuste de cinturón de camilla en traslado
 - o Adecuado descenso de camilla de unidad
 - o Adecuado ascenso de camilla a unidad
 - o Movilización de camilla de traslado dentro de instalaciones
 - o Cuidado de paciente y acompañantes durante el traslado en unidad

3. Se supervisa periódicamente el cumplimiento de las especificaciones de calidad de cada servicio subrogado y se documenta, al menos, una vez al año.

Los resultados de la supervisión del servicio subrogado se realizan de manera semestral en los periodos definidos por la organización (enero-junio y julio-diciembre de cada año) así como las acciones de mejora en caso de aplicarse, deberán informarse al área de administración por escrito en documento correspondiente, así mismo deberá informar los proveedores correspondientes sobre las acciones que deberán tomarse en caso de

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
DR. LUIS JAVIER BATRESS HERNANDEZ RESPONSABLE DE SALUD Y SEGURIDAD	DR. JOSE MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECCION MEDICA DE CEMA	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**



**MANUAL DE ESPECIFICACIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO SUBROGADO DE
AMBULANCIA (VITAL CARE) (ACC.6.1, GLD.3.3)**

Departamento / Área: SERVICIOS MEDICOS	Vigente a partir de: Marzo 2022	Clave: CEMA-MN-SM-SSA-18
	Versión: 2.0	Página 6 de 7

ser necesario.

Formato de evaluación a proveedores

Elaboró DR. LUIS JAVIER BATRESS HERNANDEZ RESPONSABLE DE SALUD Y SEGURIDAD	Autorizó DR. JOSE MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECCION MEDICA DE CEMA	Revisó LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	Libero DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
--	---	--	--

**MANUAL DE ESPECIFICACIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO SUBROGADO DE
AMBULANCIA (VITAL CARE) (ACC.6.1, GLD.3.3)**

Departamento / Área: SERVICIOS MEDICOS	Vigente a partir de: Marzo 2022	Clave: CEMA-MN-SM-SSA-18
	Versión: 2.0	Página 7 de 7

Los resultados se comunican a los líderes y proveedores y se toman acciones, si corresponde.

Los resultados de dicha evaluación serán otorgados a los líderes de la organización en un reporte por el área administrativa y servicios médicos en la reunión semanal de comité CEMA

7. Diagrama de Flujo / Soporte Referencial (imágenes, fotos, referencias)



8. Resultado deseado / Entregables

evaluación de servicio subrogado de ambulancias

9. Indicador (es)

Este manual no tiene indicador definido.

No.	TIPO	NOMBRE	ALGORITMO	OBJETIVO	FRECUENCIA DE REVISIÓN
1	PROCESO / RESULTADO		-----		

Elaboró DR. LUIS JAVIER BATRESS HERNANDEZ RESPONSABLE DE SALUD Y SEGURIDAD	Autorizó DR. JOSE MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECCION MEDICA DE CEMA	Revisó LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	Libero DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
---	--	---	---