



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



Hospital Infantil de México Federico Gómez
Dirección de Planeación
Servicio de Calidad

Manual de Organización Específico del
Servicio de Calidad



Noviembre 2021



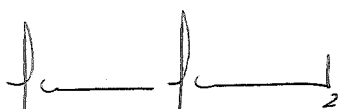
SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

**Manual de Organización Específico del
Servicio de Calidad**

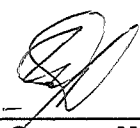
-- NOV 2021



Aprobó


Dra. Miriam Guadalupe Herrera Segura
Directora de Planeación

Dictaminó


Lic. María del Carmen Medina García
Subdirectora de Seguimiento Programático y Diseño Organizacional



SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

Manual de Organización Específico del Servicio de Calidad

-- NOV 2021



Validó

Mtra. María Milagros Sánchez Becerril
Jefa de Departamento Desempeño y Organización Institucional

Fecha de aprobación: Noviembre de 2021

Este documento se integra con 27 páginas.

**Elaborado con base en estructura: 01 de junio de
2020.**

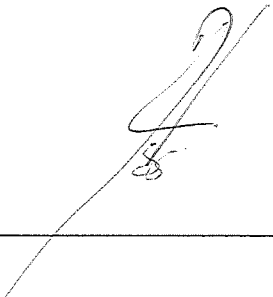


SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

**Identificación de firma de validación del
Manual de Organización Específico
del Servicio de Calidad**

-- NOV 2021



Nombre y Cargo	Firma
E.E.C.V. Heriberto Gómez Gaitán Jefe del Servicio de Calidad	

Elaborado con base en estructura 01 de junio de 2020 este documento se integra de 27 páginas.



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

**Manual de Organización Específico del
Servicio de Calidad**

-- NOV 2021



Cédula de Registro para Manuales Administrativos

Unidad responsable:

Servicio de Calidad

Nombre del documento:

**Manual de Organización
Específico del Servicio de
Calidad**

**Estructura:
2020**

Páginas: 27

**Clave de Registro:
6001-11-2021**

**Fecha de Aprobación:
Noviembre 2021**

Registró

Mtra. María Milagros Sánchez Becerril
Jefe del Departamento de Desempeño y Organización Institucional



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

**Manual de Organización Específico
del Servicio de Calidad**

-- NOV 2021



Índice

Página

	Introducción	1
	Objetivo del Manual	2
I.	Antecedentes	3
II.	Marco Jurídico	6
III.	Misión y Visión	15
IV.	Atribuciones	16
V.	Organigrama	17
VI	Descripción de Funciones	19
VII.	Glosario	20
VIII.	Anexos	21



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

Manual de Organización Específico del Servicio de Calidad

-- NOV 2021



Introducción

En cumplimiento a lo establecido en la Ley de los Institutos Nacionales de Salud, la Dirección de Planeación a través del Departamento de Desempeño y Organización Institucional, se aboca a la actualización del Manual de Organización Específico del Servicio de Calidad.

El presente manual es un documento normativo que defina los marcos estructural y funcional del Servicio o secciones que lo conforman, definiendo los niveles de autoridad, así como los niveles de responsabilidad y comunicación entre las áreas del Hospital, conservando como primer propósito ser un instrumento que permita la funcionalidad y operatividad.

Este documento está dirigido principalmente al personal que labora en el Servicio, así como al de nuevo ingreso, con el fin de coadyuvar a su integración y compromiso con los objetivos del Hospital.

Los apartados que conforman este manual son: Introducción.- Indica la exposición de motivos y propósitos que dan orígenes a la elaboración del manual, así como la explicación de su contenido en forma general, incluyendo información de su ámbito de competencia y los alcances del mismo; considerando que esta dirigido a todo el personal del Hospital para su consulta; Objetivo del Manual.- Expresa el propósito que se pretende alcanzar; I. Antecedentes.- Muestra la descripción narrativa y cronológica del desarrollo histórico del Departamento; II. Marco Jurídico.- Indica las disposiciones jurídicas que dieron origen y regulan al mismo; III. Misión y Visión.- Define la razón de ser y lo esperado como entidad en un período determinado, Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal y Código de Conducta del Hospital Infantil de México Federico Gómez, IV. Atribuciones.- Transcripción textual de las facultades otorgadas en la Ley de los Institutos Nacionales de Salud y normatividad aplicable; V. Organigrama.- Representación gráfica de la Estructura Orgánica del Hospital; VI. Descripción de Funciones.- Conjunto de actividades afines y coordinadas que se requieren para alcanzar el objetivo, VII. Glosario.- Términos técnicos empleados en el desarrollo del manual y VIII Anexos.- En este apartado se podrán integrar aquellos documentos que fortalezcan el objetivo principal del Manual de Organización Específico.

Este documento es de observancia general, constituye un instrumento de información y consulta, para las áreas que conforman el Servicio de Calidad, así como las demás que interesan al Hospital.



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

Manual de Organización Específico del Servicio de Calidad

-- NOV 2021



Objetivo del Manual

Contar con un documento administrativo que describa la estructura, los niveles jerárquicos, grados de autoridad, objetivo, funciones de responsabilidad, canales de comunicación y coordinación con las áreas del Hospital, así como para que lo consulta el personal adscrito y el de nuevo ingreso del Servicio de Calidad.



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

Manual de Organización Específico del Servicio de Calidad

-- NOV 2021



I. Antecedentes

El Hospital Infantil de México nace como Institución Pública, el 30 de abril de 1943, fue creado mediante la Ley expedida por el H. Congreso de la unión, el 23 de junio del mismo año, con el objetivo social de cumplir tres acciones: proporcionar la atención médica a los niños que lo requieran, fortalecer la enseñanza de la pediatría a través de los medios y canales adecuados e iniciar la investigación científica de problemas médico-sociales de la niñez mexicana.

En 1995, la Dirección Médica inicia reuniones con padres de familia, para evaluar la satisfacción del usuario; se invitaban a los servicios que tenían contacto con los usuarios o los servicios que incidían directamente en la atención, eligiendo al azar a los familiares los jueves de cada semana.

La Encuesta al Egreso del Paciente (EE), fue elaborada en coordinación de Enfermería, Trabajo Social, Área Médica, Servicios Generales, Intendencia y Vigilancia.

En septiembre de 1988, se autorizó la dictaminación técnica de la estructura orgánica por la Dirección General de Descentralización y Modernización Administrativa que da cumplimiento a la Ley del Hospital publicada en diciembre 1987, contando con 55 áreas estructurales, de las cuales cuatro se ubican en la Dirección General con funciones de control y apoyo institucional, 38 en el área médica con funciones sustantivas de asistencia y atención quirúrgica, de enseñanza e investigación, y 13 que desempeñan funciones de apoyo administrativo.

Los inicios de la gestión de calidad dentro del Instituto, nacen en el sexenio del entonces Presidente de la República Mexicana, con el Programa de Modernización Administrativa de la Administración Pública Federal (PROMAP); estas funciones se llevaron a cabo en el área de Organización y Sistemas desde el año de 1998.

Desde el año 2004, se lleva a cabo la gestión de calidad en el Hospital, creando estrategias, procesos y monitorización de sus aplicaciones dentro del Instituto bajo la Dirección General del Hospital Infantil de México Federico Gómez.

Durante ese año, se realizó un curso de Calidad Integral en la Atención Pediátrica en el mes de marzo, avalado por la UNAM y dirigido por el Jefe del Departamento de Epidemiología.



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

Manual de Organización Específico del Servicio de Calidad

-- NOV 2021



En enero del 2006 aparece formalmente en la estructura interna el Área de Calidad Hospitalaria adscrita a la Dirección Médica.

Posteriormente en febrero del 2007, por instrucción de la Dirección General cambia de denominación a Área de Gestión de la Calidad adscrita a ésta. Este año marca la integración del Área de Calidad a los Comités Técnicos Médicos, para desarrollar las líneas de acción del Programa de SI Calidad y Calidad diseña, implanta y coordina el Sistema de Información Estratégica del Hospital a través de estos comités.

En marzo del mismo año, cambia de denominación a Área de Gestión y Calidad adscrita a la Subdirección de Gestión de la Investigación.

En abril de ese año, nuevamente por instrucción de la Dirección General queda adscrita a ésta y finalmente en septiembre de ese mismo año, queda adscrito a la Dirección General como Departamento de Gestión y Calidad.

En 2008, se separa y queda como Departamento de Gestión adscrito a la Dirección General y el Servicio de Calidad queda adscrito a la Dirección Médica.

En ese mismo año, se inicia el Programa de Calidad en la Atención Médica con cuatro objetivos nuevos:

1. Calidad en los Servicios.
2. Satisfacción y Seguridad de los Usuarios Internos y Externos. Medición de la Satisfacción del Usuario:
3. Oportunidad en la Prestación de los Servicios, Desarrollo de Indicadores y Esquemas de Evaluación e Intervención.
4. Otras (Funciones de Apoyo del Área a otros Departamentos y/o Programas).

En 2011, en la Septuagésima Séptima Sesión Ordinaria de la Junta de Gobierno el Servicio de Calidad queda adscrito a la Subdirección de Pediatría Ambulatoria y finalmente a partir del 2012 con Oficio No. 6000/191/12 este servicio queda adscrito a la Dirección de Planeación.



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

**Manual de Organización Específico
del Servicio de Calidad**

-- NOV 2021



Por el momento, el Servicio de Calidad se tiene como una estructura organizada, actualmente se conforma con cinco secciones: 1. Sección Acreditaciones y Certificación Hospitalaria; 2. Sección Quejas, Sugerencias y Felicitaciones; 3. Sección Desarrollo, Análisis y Evaluación de Políticas Institucionales e Indicadores de Calidad y Seguridad del Paciente; 4. Sección Análisis y Seguimiento de Reportes de Incidentes en Salud, Tiempos de Espera y Satisfacción del Usuario y 5. Sección Seguimiento del Aval Ciudadano y del Programa de Estímulos a la Calidad del Desempeño del Personal; e interactúa con el resto de servicios hospitalarios fomentando y mejorando estrategias de medición y promoción de calidad; coadyuvando a la operatividad de la Institución.



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

**Manual de Organización Específico
del Servicio de Calidad**

-- NOV 2021



II. Marco Jurídico

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

D.O.F. 05-II-1917

Última reforma en el DOF el 28-V-2021

Leyes

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

D.O.F. 29-XII-1976

Última reforma en D.O.F. 20-X-2021

Ley General de Salud.

D.O.F. 07-II-1984

Última reforma en D.O.F. 14-X-2021

Ley Federal de las Entidades Paraestatales.

D.O.F. 14-V-1986

Última reforma en D.O.F. 01-III-2019

Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

D.O.F. 04-IX-1994

Última reforma en D.O.F. 18-V-2018

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

D.O.F. 04-I-2000

Última reforma en D.O.F. 20-V-2021.

Ley de los Institutos Nacionales de Salud.

D.O.F. 26-V-2000

Última reforma en D.O.F. 29-XI-2019

Ley de Ciencia y Tecnología

D.O.F. 05-VI-2002.

Última reforma en D.O.F. 06-XI-2020.

Ley Federal para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos,

D.O.F. 08-X-2003

Última reforma en D.O.F. 18-I-2021.

Ley de Asistencia Social.

D.O.F. 02-IX-2004

Última reforma en D.O.F. 20-V-2021

Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.

D.O.F. 30-V-2011

Última reforma en D.O.F. 12-VII-2018.



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

**Manual de Organización Específico
del Servicio de Calidad**

-- NOV 2021



Ley General de Prestación de Servicios para Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil.
D.O.F. 24-X-2011.
Última reforma en D.O.F. 25-VI-2018.

Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
D.O.F. 04-XII-2014.
Última reforma en D.O.F. 11-I-2021.

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
D.O.F. 04-V-2015
Última reforma en D.O.F. 20-V-2021.

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
D.O.F. 09-V-2016
Última reforma en D.O.F. 20-V-2021.

Ley General de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
D.O.F. 26-I-2017.

Ley General de Archivos
D.O.F. 15-VI-2018

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

Reglamentos

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Sanidad Internacional.
D.O.F. 10-VII-1985.
Fe de erratas 10-VII-1985

Reglamento de la Ley General de Salud, en Materia de Control Sanitario de la Disposición de Órganos
Tejidos y Cadáveres de Seres Humanos.
D.O.F. 20-II-1985
Última reforma en D.O.F. 27-II-2017.

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

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud.
D.O.F. 06-I-1987
Última reforma en D.O.F. 02-IV-2014

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



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

**Manual de Organización Específico
del Servicio de Calidad**

-- NOV 2021



Reglamento de Insumos para la Salud.

D.O.F. 04-II-1998

Última reforma en D.O.F. 31-VI-2021

Reglamento de la Ley General para el Control de Tabaco.

D.O.F. 31-V-2009.

Última reforma en D.O.F. 09-X-2012.

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 en D.O.F. 08-VIII-2018.

Reglamento Interior de la Secretaría de Salud.

D.O.F. 19-I-2004.

Última reforma en D.O.F. 07-II-2018.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Protección Social en Salud.

D.O.F. 05-IV-2004.

Última reforma en D.O.F. 17-XII-2014.

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

D.O.F. 29-XI-2006.

Reglamento Interior de la Comisión Interinstitucional para la Formación de Recursos Humanos para la Salud.

D.O.F. 12-XII-2006.

Reglamento Interior de la Comisión para la Certificación de Establecimientos de Atención Médica.

D.O.F. 19-V-2009.

Última reforma en D.O.F. 22-VI-2012

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

D.O.F. 30-XI-2012.

Reglamento de la Ley General de Prestación de Servicios para la Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil.

D.O.F. 22-VIII-2012.

Última reforma en D.O.F. 10-V-2016.

Reglamento de la Ley General para la Atención y Protección a Personas con la Condición del Espectro Autista.

D.O.F. 21-VII-2016

Decretos

Decreto por el que se modifica el diverso 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. 30-XII-2013.



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

**Manual de Organización Específico
del Servicio de Calidad**

-- NOV 2021



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

Acuerdos

Acuerdo por el que se crea la Comisión Interinstitucional para la formación de Recursos Humanos para la Salud
D.O.F. 27-VIII-2018.

Acuerdo número 71, por el que se crea el Sistema de Capacitación y Desarrollo del Sector Salud.
D.O.F. 20-IV-1987

Acuerdo número 86 por el que se crea la Comisión Coordinadora de los Institutos Nacionales de Salud.
D.O.F. 25-VIII-1989.

Acuerdo por el que los titulares de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal del sector salud, consultarán a la Academia Nacional de Medicina y a la Academia Mexicana de Cirugía para la instrumentación de las políticas en materia de salud.
D.O.F. 26-IX-1994

Acuerdo número 130, por el que se crea el Comité Nacional para la Vigilancia Epidemiológica.
D.O.F. 06-IX-1995.

Acuerdo mediante el cual se reestructura el Comité de Tecnología de la Información de la Secretaría de Salud.
D.O.F. 11-II-2004

Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en Materia de Planeación, Organización y Administración de los Recursos Humanos y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en dicha materia.
D.O.F. 12-VII-2010.

Acuerdo mediante el cual se aprueban los lineamientos que los sujetos obligados deben seguir al momento de generar información en un lenguaje sencillo, con accesibilidad y traducción a lenguas indígenas.
D.O.F. 12-II-2016.



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

**Manual de Organización Específico
del Servicio de Calidad**

-- NOV 2021



Acuerdo mediante el cual el Instituto Nacional de Transparencia Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, aprueba el padrón de sujetos obligados del ámbito federal, en términos de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
D.O.F. 04-V-2016.

Acuerdo por el que se crea la Comisión para el Análisis, Evaluación, Registro y Seguimiento de las Enfermedades Raras.
D.O.F. 19-I-2017.

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 mediante el cual se aprueba el Programa Nacional de Protección de Datos Personales.
D.O.F. 26-I-2018

Acuerdo por el que se emite el Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal.
D.O.F. 05-II-2019

Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos para la Promoción y Operación del Sistema de Ciudadanos Alertadores Internos y Externos de la Corrupción.
D.O.F. 06-IX-2019

Acuerdo por el que se reforma y adiciona el Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal.
D.O.F. 11-III-2020

Acuerdo por el que el Consejo de Salubridad General reconoce la epidemia de enfermedad por el virus SARS-CoV2 (COVID-19) en México, como una enfermedad grave de atención prioritaria, así como se establecen las actividades de preparación y respuesta ante dicha epidemia.
D.O.F. 23-III-2020

Acuerdo por el que se establecen las medidas preventivas que se deberán implementar para la mitigación y control de los riesgos para la salud que implica la enfermedad por el virus SARS-CoV2 (COVID-19).
D.O.F. 24-III-2020

Acuerdo por el que el Consejo de Salubridad General emite el Compendio Nacional de Insumos para la Salud al que se refieren los artículos 17 fracción V y 28, 28 Bis, 29, 77 Bis 1 y 222 Bis de la Ley General de Salud
D.O.F 30-IV-2020

Acuerdo por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa de Atención a Personas con Discapacidad, para el ejercicio fiscal 2021.
D.O.F. 23-XII-2020



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

Manual de Organización Específico del Servicio de Calidad

-- NOV 2021



Acuerdo por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa Fortalecimiento a la Atención Médica, para el ejercicio fiscal 2021.

D.O.F. 29-XII-2020

Acuerdo por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica, para el ejercicio fiscal 2021.

D.O.F. 29-XII-2020

Acuerdo por el que se determinan los criterios para la administración de los recursos humanos en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal con el objeto de reducir el riesgo de contagio y dispersión del coronavirus SARS-CoV-2.

D.O.F. 30-IV-2021

Normas Oficiales Mexicanas.

Norma Oficial Mexicana NOM-031-SSA2-1999, para la atención a la salud del niño.

D.O.F. 09-II-2001

Ref. 21-XI-2014

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-046-SSA2-2005, Violencia familiar, sexual, contra las mujeres, criterios para la prevención y atención.

D. O. F. 16-IV-2009

Ref. 24-III-2016.

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

D.O.F. 20-XI-2009

Última reforma en D.O.F. 18-IX-2015

Norma Oficial Mexicana NOM 0003-SEGOB-2011, señales y avisos para Protección Civil colores, formas y símbolos a utilizar.

D.O.F. 23-XII-2011

Última reforma en D.O.F. 15-VII-2015

Norma Oficial Mexicana NOM-007-SSA3-2011, para la organización y funcionamiento de los laboratorios clínicos.

D.O.F. 27-III-2012

Norma Oficial Mexicana NOM-015-SSA3-2012, para la atención integral a personas con discapacidad.

D.O.F. 14-IX-2012

Última reforma en D.O.F. 18-IX-2015

Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, del expediente clínico.

D.O.F. 15-X-2012



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

Manual de Organización Específico del Servicio de Calidad

-- NOV 2021



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

Norma Oficial Mexicana NOM-017-SSA2-2012, para la vigilancia epidemiológica.
D.O.F. 19-II-2013.

Norma Oficial Mexicana NOM-027-SSA3-2013, Regulación de los servicios de salud, que establece los criterios de funcionamiento y atención en los servicios urgencias de los establecimientos para atención médica.
D.O.F. 04-IX-2013

Norma Oficial Mexicana NOM-030-SSA3-2013, que establece las características arquitectónicas para facilitar el acceso, tránsito y permanencia de las personas con discapacidad en el establecimiento para la atención Médica Ambulatoria y Hospitalaria del Sistema Nacional de Salud.
D.O.F. 12-IX-2013.

Norma Oficial Mexicana NOM-034-SSA3-2013, regulación de los servicios de salud, atención médica pre hospitalaria.
D.O.F. 23-IX-2014

Norma Oficial Mexicana NOM-047-SSA2-2015, para la atención a la salud del Grupo Etario de 10 a 19 años de edad.
D.O.F. 12-VIII-2015
Ref. 18-IX-2015

Norma Oficial Mexicana NOM-005-SSA3-2018, Que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios.
D.O.F. 09-VII-2019

ISO 9000:2005 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de calidad.

ISO 9004:2005, Sistema de gestión de calidad-Directrices para planes de calidad.
NOTA- La norma mexicana equivale a la NMX-CC-019:1197 IMNC, Administración de calidad directrices para planes de calidad.

ISO 10006: 2003, Gestión de la calidad. Directrices para la calidad en la gestión de proyectos.

Planes y Programas

Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.
D.O.F. 12-VII-2019

Programa para un gobierno Cercano y Moderno 2013-2018.
D.O.F. 30-VIII-2019



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

**Manual de Organización Específico
del Servicio de Calidad**

-- NOV 2021



Programa Sectorial de Salud 2020-2024.
D.O.F. 17-VIII-2020

Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública
2019-2024.
D.O.F. 30-VIII-2019

Programa Institucional del Hospital Infantil de México Federico Gómez.
D.O.F. 19-XI-2020

Otras disposiciones

Instrucción 117/2008 SI Calidad
Dirección General Adjunta de Calidad en Salud.
Dirección General de Calidad y Educación en Salud.
Asunto Comités de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP)
08-VIII-2008

Instrucción 171/2009 SI Calidad
Dirección General Adjunta de Calidad en Salud.
Dirección General de Calidad y Educación en Salud.
Asunto Composición y funciones del Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP)
08-VII-2009

Instrucción 202/2010 SI Calidad
Dirección General Adjunta de Calidad en Salud.
Dirección General de Calidad y Educación en Salud.
Asunto Plan Nacional de Acreditación 2010
07-enero-2010.

Guía de la OMS sobre higiene de manos en la atención de salud.
Organización Mundial de la Salud 2009

Procedimientos para la recepción de quejas y denuncias de los servidores públicos del Hospital Infantil
de México Federico Gómez
Junio 2016.

Condiciones Generales de Trabajo de la Secretaria de Salud.
D.O.F.08-VII-2016

Protocolo de actuación para asegurar el respeto a los principios y la protección de los derechos de niñas,
niños y adolescentes en procedimientos administrativos migratorios.
D.O.F.15-VIII-2016

Protocolo para la prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y acoso sexual.
D.O.F. 31-VIII-2016

Síntesis de la Recomendación General No. 29/2017 sobre el expediente clínico como parte del derecho
a la información en servicios de salud
D.O.F. 24-II-2017



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

**Manual de Organización Específico
del Servicio de Calidad**

-- NOV 2021



Estándares para implementar el modelo en Hospitales-SINACEAM
Edición 2018

Manual para la acreditación de establecimientos y servicios de atención médico.
D.O.F. 22-VIII-2019

Síntesis Oficial de la Recomendación General número 42/2020 sobre la situación de los derechos humanos de las personas con VIH y Sida en México.
D.O.F. 17-VI-2020

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

Código de Conducta del Hospital Infantil de México Federico Gómez
Noviembre 2020

Estatuto Orgánico del Hospital Infantil de México, Federico Gómez.
Noviembre 2020

Aviso por el que se dan a conocer los Lineamientos para el Manejo y Control del Expediente Clínico.
D.O.F. 08-X-21

Aviso por el que se dan a conocer las cifras que corresponden a promover la equidad en los servicios de salud, para el ejercicio fiscal 2021.
D.O.F. 29-XII-2021



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

Manual de Organización Específico del Servicio de Calidad

-- NOV 2021



III. Misión y Visión

Hospital Infantil de México Federico Gómez

Misión

Somos un Instituto que atiende con calidad a pacientes pediátricos con enfermedades graves, que realiza investigación tanto básica como clínica y enfocada a las prioridades del país y brinda enseñanza en todos los ámbitos.

Visión

Ser líder nacional en la atención pediátrica especializada, con excelente trato al paciente, investigación traslacional y educación aplicada en todas las áreas del Instituto.

Servicio de Calidad

Misión

Proporcionar asesorías a todas las áreas del Hospital orientadas al conocimiento de las Acciones Esenciales para la Seguridad del Paciente (AESP) y la aplicación de los lineamientos nacionales e internacionales que contribuyan a mejorar la calidad en la atención de salud, así como a la gestión administrativa, minimizando los riesgos asociados en la atención de los servicios prestados a la población infantil.

Visión

Ser a mediano plazo un servicio consolidado de excelencia, que sea líder en el manejo de los estándares de calidad en salud apegados a los valores institucionales y manteniendo la calidad de la atención pediátrica.



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

**Manual de Organización Específico
del Servicio de Calidad**

-- NOV 2021



IV. Atribuciones

Ley de los Institutos Nacionales de Salud

(D.O.F. 26-V-2000)

Última reforma en DOF 29-11-2019)

Título Segundo

Organización de los Institutos

Capítulo I

Funciones

Artículo 6. A los Institutos Nacionales de Salud les corresponderá:

- II. Publicar los resultados de las investigaciones y trabajos que realice, integrándolos al Repositorio Nacional de Acceso Abierto a Recursos de Información Científica, Tecnológica y de Innovación, de Calidad e Interés Social y Cultural, de conformidad con lo estipulado en la Ley de Ciencia y Tecnología
- IX. Asesorar y formular opiniones a la Secretaría cuando sean requeridos para ello;
- XIV. Realizar las demás actividades que les correspondan conforme a la presente ley y otras disposiciones aplicables.

Capítulo II

Autonomía

Artículo 10. Los Institutos Nacionales de Salud gozarán de autonomía técnica, operativa y administrativa en los términos de esta ley, sin perjuicio de las relaciones de coordinación sectorial que correspondan.



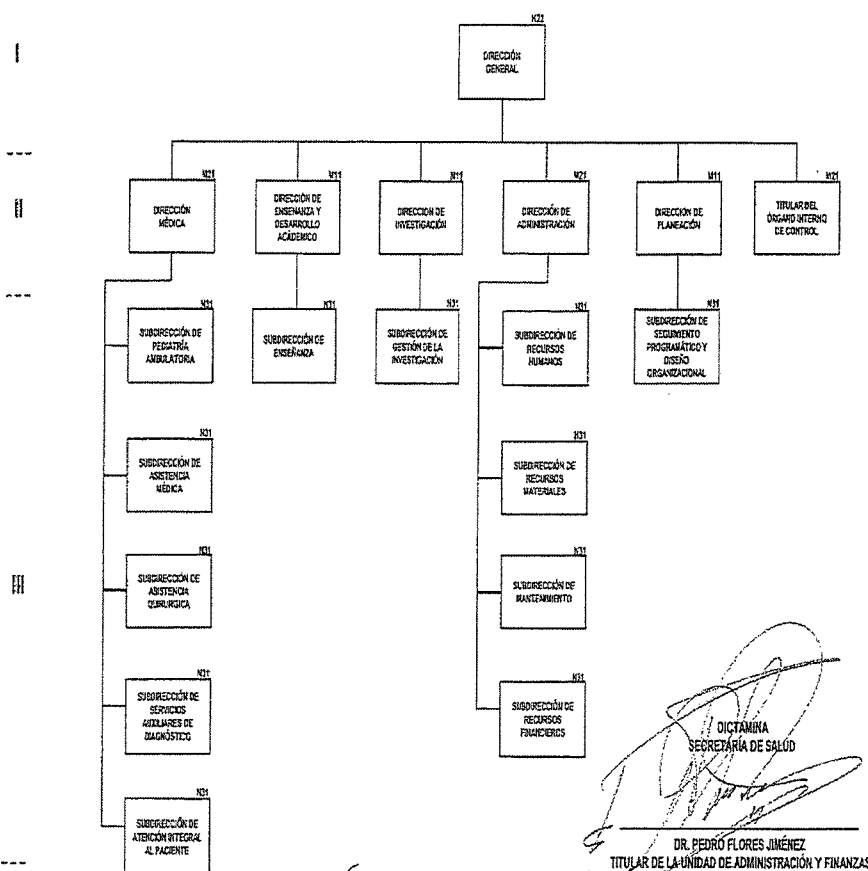
V. Organigrama



Anexo 6
Secretaría de Salud
Hospital Infantil de México Federico Gómez
Estructura Dictaminada por la Secretaría de Salud
Vigencia: 1 de junio de 2020

PLACAS DE BALAJE DE ALTO NIVEL DE
RESPONSABILIDAD

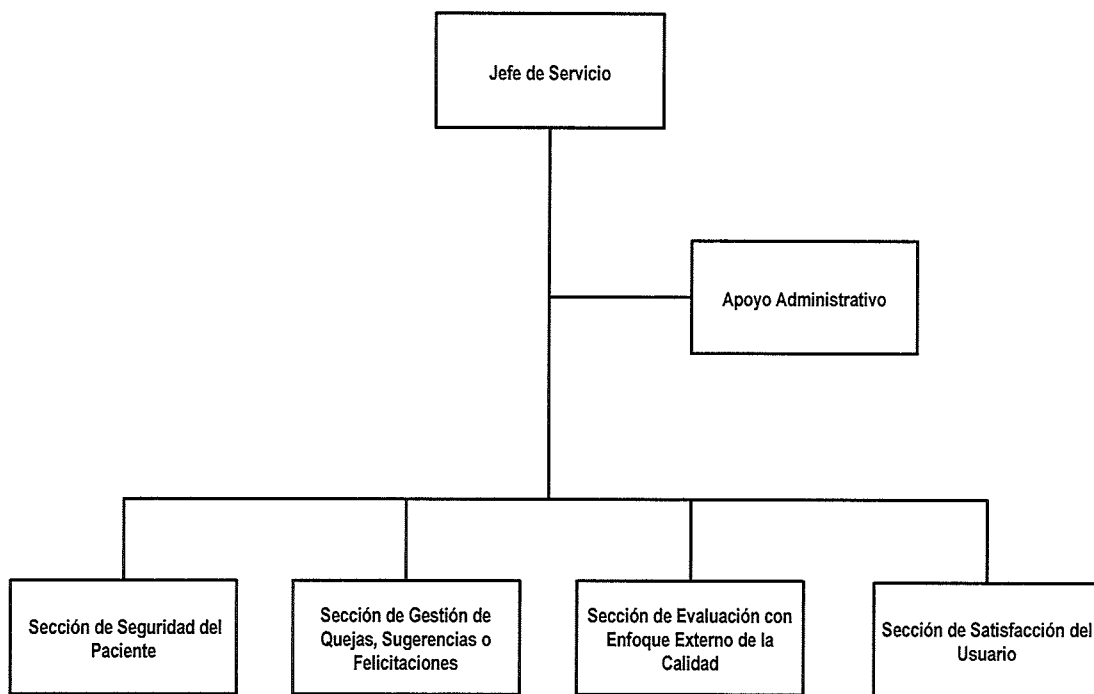
NIVEL	CANTIDAD	TOTAL
TOTAL		





Organigrama Interno

Clave de Adscripción 6001





VI. Descripción de Funciones

Servicio de Calidad

Objetivo

Fomentar y conducir en las áreas del Hospital para la aplicación y gestión de los Estándares para Certificar Hospitales, del Modelo del Consejo de Salubridad General (CSG) para la atención en Salud con Calidad y Seguridad, así como evaluar las políticas con base en el Modelo de Calidad Total, con el objeto de optimizar los recursos institucionales asociados a la prestación de servicios.

Funciones

1. Coordinar la operación y mejora continua del hospital, así como la inclusión y participación en la Red Nacional de Prestación de Salud y Atención Médica, con el objeto de fomentar los estándares de calidad en la seguridad del paciente.
2. Coordinar y revisar la integración de la información de las áreas médicas al Sistema de Información Administrativa Hospitalaria (SIAH), con el propósito de evaluar el cumplimiento a la normatividad establecida.
3. Evaluar la satisfacción del usuario a través del sistema de análisis de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (QSF), con el fin de solucionar, dar seguimiento y proponer acciones de mejora.
4. Promover el cumplimiento de los Estándares para Certificar Hospitales, del Modelo del Consejo de Salubridad General (CSG) en los servicios de atención médica con el fin de acreditar las evaluaciones externas.
5. Proponer instrumentos de medición de indicadores de calidad que incluyen satisfacción del usuario con el fin de innovar y modernizar el Modelo de Calidad del Instituto.



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

Manual de Organización Específico del Servicio de Calidad

-- NOV 2021



VII. Glosario

Atención Médica: Conjunto de servicios que se proporcionan al paciente, con el fin de promover, proteger y restaurar su salud.

Calidad: Conjunto de cualidades de una persona, objeto o actividad; también puede definirse como el grado de aproximación de un producto o servicio a cada una de las características que se hayan señalado como idóneas en un prototipo; el concepto de calidad está indisolublemente unido al de medida, ya que en realidad no adquiere auténtico significado más que cuando se acompaña del adjetivo que le otorga valor (bueno, malo, excelente, regular, etc.).

Calidad Hospitalaria: Grado de aproximación de los servicios de salud a un prototipo ideal.

Certificación: Procedimiento por el cual un tercero da garantía por escrito de que las cualidades de un producto, proceso o servicio cumplen con los requerimientos establecidos.

Gestión: Acción y efecto de administrar.

Inconformidad: Sensación subjetiva u objetiva del usuario de incumplimiento por parte del proveedor.

Política de Calidad: Directriz de una organización con el fin de mejorar la calidad de los productos y servicios ofrecidos.

Programa de Capacitación: Conjunto de herramientas docentes cuyo fin es el adiestramiento del personal de la Institución para mejorar su desempeño e incrementar su bagaje de conocimientos.

Proveedor: Aquel que otorga un servicio o un producto.

Usuario: Es el receptor de un producto o servicio.



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

**Manual de Organización Específico
del Servicio de Calidad**

-- NOV 2021



VIII. Anexo