

REPÚBLICA DE PANAMÁ
BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE LA
REPÚBLICA DE PANAMÁ

Dirección Nacional de Desarrollo Institucional



DIRECCIÓN NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN REGULAR EN LA CLÍNICA
MÉDICA-ODONTOLÓGICA

01.08.0002

Procedimiento Inicial

Fecha de Preparación: julio 2013

Fecha de Última Revisión: N/A



**Coronel
Pablo E. Tunón Vejas
Director General**

**Coronel
Rodrigo L. Baruco
Sub Director General**

**Teniente Coronel
Gilberto Guerra
Secretario General**



EQUIPO TÉCNICO

DIRECCIÓN NACIONAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

Teniente Coronel
Jorge E. Reynolds
Director

Maruquel Henríquez
Marisol Villarreal
Analista

Daphne González
Secretaria

**Entrevistas:****DIRECCIÓN NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS**

Mgtr. Dayra Escala A.
Directora

Miembros de la clínica de Bomberos

Mayor
Dr. Fabio Salvatierra C.
Director de la Clínica

Capitán
Dr. Rodolfo Cogley

Mayor
Dr. Calino G. Oglivie

Sub- Teniente
Elvia Vega
Enfermera

Lic. Rodolfo Sobrino
Laboratorista Clínico

Jessenia De la Espada
Secretaria

**Contenido**

INTRODUCCIÓN.....	6
I. GENERALIDADES.....	7
A. Objetivo del Manual	7
B. Base Legal.....	7
C. Ámbito de Aplicación	7
II. MEDIDAS DE CONTROL INTERNO	8
A. Objetivo	8
B. Normas Generales.....	8
C. Medidas para obtener un servicio de la clínica.....	9
D. Requisitos para la primera atención regular en la clínica	9
E. Controles Especiales	9
III. PROCEDIMIENTO	10
A. Descripción del procedimiento	10
B. Mapa de proceso	11
IV. RÉGIMEN DE FORMULARIOS	13
V. GLOSARIO	22



INTRODUCCIÓN

La Dirección Nacional de Desarrollo Institucional del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá, en uso de las atribuciones conferidas en su normativa de creación, ha desarrollado la herramienta de instrucción denominada, **“Procedimiento para la atención regular en la Clínica Médica General”**.

Este documento presenta debidamente delimitado el proceso y claramente definidos los reportes, formularios y las decisiones que lo sustentan, con la finalidad de propiciar un nivel de comprensión expedito, sobre las responsabilidades ejecutivas y las acciones operativas que deberán cumplirse para lograr el producto requerido.

El apropiado y oportuno cumplimiento de las pautas presentadas, permitirá garantizar resultados óptimos a nuestros colaboradores, así como un adecuado uso de recursos humanos y tecnológicos institucionales.

Cabe resaltar, que los cambios en el devenir gubernamental, obligan a que los diferentes entes se mantengan en constantes ajustes, a los que no escapan las normas, procedimientos y controles contenidos en este producto. Por consiguiente, valoramos el interés de los usuarios, en presentar a la Dirección Nacional de Desarrollo Institucional del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá, recomendaciones, que luego de ser debidamente analizadas y aprobadas, conlleven a modificaciones que lo fortalezcan.

DIRECCION NACIONAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ



I. GENERALIDADES

A. Objetivo del Manual

El presente instructivo ha sido diseñado con la finalidad de documentar y regular los lineamientos para brindar a los colaboradores y familiares de los miembros de la institución una guía para la emisión de una cita regular en la clínica de los bomberos y al personal de la clínica para que posea una guía del proceso a seguir con la finalidad de brindar un servicio óptimo a nuestros colaboradores y sus familiares.

B. Base Legal

1. **Ley No. 10 del 16 de marzo 2010**, que crea el Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá (Gaceta Oficial No. 26,490-A, 16 de marzo de 2010).
2. **Decreto Ejecutivo N° 113 del 23 de febrero de 2011**, que aprueba el Reglamento General del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá. (Gaceta Oficial N° 26731-A de 24 de febrero de 2011).
3. **Resolución N0.005-12 de 23 de mayo de 2012**, por medio de la cual el Patronato del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá en uso de sus facultades aprueba la nueva Estructura Organizacional.

C. Ámbito de Aplicación

Este procedimiento aplica a todos los miembros y familiares del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá a nivel nacional en la parte operativa o administrativa y a los miembros remunerados de la Dirección Nacional de Recursos Humanos en el Área de Servicios Médicos.



II. MEDIDAS DE CONTROL INTERNO

A. Objetivo

Las normas y requisitos desarrollados en este punto, tienen como finalidad agilizar la atención médica, así como brindar seguridad al usuario y al Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá garantizando la salud de nuestros colaboradores y familiares, de manera que el proceso sea placentero al usuario y asegure la autenticidad de la información del estado de salud de los colaboradores y familiares conforme a las disposiciones legales vigentes.

B. Normas Generales

1. El horario de atención de la Clínica Médica-Odontológica es de las 07:00 hasta las 15:00 hrs.
2. El horario de atención para prueba de laboratorios en ayuna es de las 07:00 hasta las 9:00 hrs.
3. Los exámenes generales se realizarán hasta las 12:00 hrs.
4. Los electrocardiogramas serán realizados de las 13:00 hasta las 15:00 hrs por la enfermera con previa cita.
5. Al finalizar el periodo de citas del día la enfermera anota en el libro record las citas del día dividiéndolas por médico.
6. Al finalizar el día después de que la enfermera haya anotado en el libro record todas las citas remite todos los historiales clínicos del día a la secretaria para su archivo.
7. Los exámenes de laboratorio no se realizarán sin orden médica.
8. Los pases de cortesía deben ser autorizados por el Director Médico.
9. Todas las referencias deben ser autorizadas por el Director Médico.
10. Si la atención se va a prestar a un familiar este debe llevar el carné del colaborador de la institución.
11. Se podrán atender a los bomberos de la Aeronáutica y a su conyugue.
12. Los bomberos jubilados podrán atenderse junto con su conyugue.
13. Los hijos de los bomberos podrán recibir los servicios de la clínica hasta los 18 años y de estar estudiando hasta los 25 años. Esta norma siempre y cuando no haya adquirido compromisos.



C. Medidas para obtener un servicio de la clínica

1. Para poder recibir atención médica el paciente no deberá incurrir en estas faltas: ingresar a la clínica con
 - Pantalón corto
 - Blusa con escote
 - Blusa de tiras
 - Abdomen afuera
 - Chancletas
 - Rollos
 - Armas de fuego.

D. Requisitos para la primera atención regular en la clínica

1. Si es la primera vez debe portar el carné de identificación que lo certifique como miembro del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá.
2. Si es familiar debe ser de primer grado de consanguinidad o de afinidad por línea colateral y debe ir acompañado del colaborador de la institución o llevar una copia del carné de la institución del mismo.

E. Controles Especiales

1. Los pacientes con problemas de dependencia a sustancias sicotrópicas o HIV lo manejarán en confidencialidad estrictamente el médico, enfermera, trabajadora social y el Director de la Clínica; el cual remitirá a las instancias correspondientes al paciente para el control de su salud o para recibir tratamiento propio de la dependencia y posteriormente su evaluación.



III. PROCEDIMIENTO

A. Descripción del procedimiento

PARA LA ATENCIÓN REGULAR EN LA CLÍNICA MÉDICA-ODONTOLÓGICA

1

PACIENTE

Proporciona el nombre y número de cédula a la secretaria de la clínica.

2

DIRECCIÓN NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS. SERVICIOS MÉDICOS

Secretaria

Busca o crea al usuario dependiendo si está o no en los registros.
Remite el historial clínico a la enfermera.

3

DIRECCIÓN NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS. SERVICIOS MÉDICOS

Enfermera

Toma la presión temperatura, talla o pesa de ser necesario.
Anota la información del paciente en el historial clínico.
Coordina con el Doctor para saber el momento en que puede pasar el paciente.
Cuando el doctor le indique hace pasar al paciente al consultorio.

4

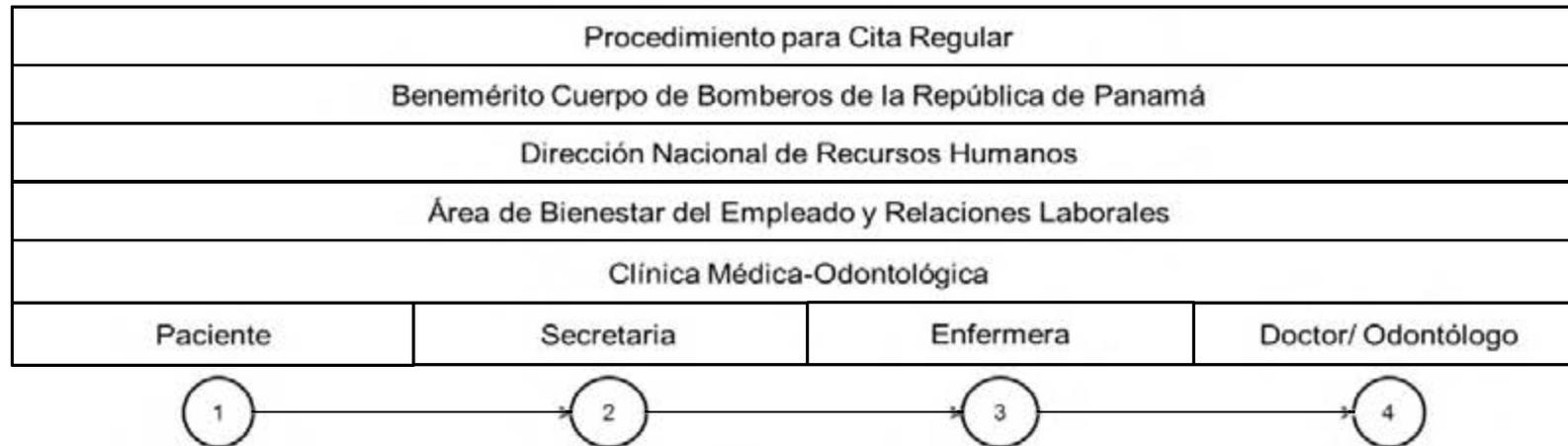
DIRECCIÓN NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS. SERVICIOS MÉDICOS

Doctor

Evalúa al paciente y procede a completar los formularios necesarios para un tratamiento (ya sea una receta, o exámenes de laboratorios). En caso de ser el Odontólogo realiza los procedimientos dentales acorde con las necesidades del paciente. Le indican al paciente que se debe retirar y hacer el procedimiento indicado según la evaluación final.



B. Mapa de proceso



Descripción del procedimiento	
1	Menciona el número de cédula y nombre a la secretaria.
2	Busca o crea el historial Clínico del paciente. Pregunta al paciente si tiene médico de preferencia. Remite el Historial clínico a la enfermera.
3	Toma temperatura, talla y pesa de ser necesario. Remite el historial clínico al doctor. Coordina con el doctor el momento en que el paciente puede ser atendido. Indica al paciente cuando puede pasar al consultorio.
4	Evalúa al paciente y procede a completar los formularios necesarios para un tratamiento. En el caso del Odontólogo procederá a realizarle los procedimientos dentales acorde a las necesidades del paciente e indica las próximas citas. Finaliza la atención.



IV. RÉGIMEN DE FORMULARIOS

Formulario	Página
1. Historial Clínico	14
2. Formulario Odontológico	15-18
3. Formulario de Exámenes de Laboratorio	19
4. Formulario de Referencia Externa	20
5. Formulario de Ginecología	21



FORMULARIO 1

BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ

HISTORIA CLÍNICA

FECHA: _____

Información General

Nombre: _____
Nombres *Apellidos*

Cédula: _____ S.S.: _____

Fecha de Nacimiento: _____ Edad: _____ Sexo: _____

Domicilio: _____ Teléfono: _____

Lugar de Trabajo: _____ Teléfono: _____

Ocupación: _____

Relación con el B.C.B.R.P.: _____

Persona a quien Notificar: _____ Teléfono: _____

Nombre y Dirección de su médico: _____

ANTECEDENTES

HIPERTENSIÓN	HEPATITIS	TRAT. PSIQUIÁTRICO
CARDIOPATÍAS	HEMORRAGIA	ENF. PULOMONAR
FIEBRE REUMÁTICA	ENF. VENÉREAS	ETILISMO
ALERGIAS	ANEMIAS	MEDICAMENTOS
GRAVIDEZ	EPILEPSIA	OTROS
DIABETES		

ANTECEDENTES FAMILIARES

<i>Diabetes</i>	<i>Cáncer</i>	<i>Hipertensión</i>
<i>Trat. Psiquiátrico</i>	<i>Otros</i>	

Detalle del trastorno sistémico: _____



FORMULARIO 2



BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ
CLINICA MÉDICA – ODONTOLÓGICA
Programa de Odontología
FICHA CLÍNICA

No. DE FICHA _____ CÉDULA _____
NOMBRE _____ EDAD _____ SEXO _____
FECHA DE NACIMIENTO _____
DOMICILIO O RESIDENCIA _____ TELÉFONO _____
LUGAR DE TRABAJO _____ TELEFONO _____ OCUPACIÓN _____
PERSONA A QUIÉN NOTIFICAR _____ TELÉFONO _____
DOMICILIO _____ RELACIÓN _____

ANTECEDENTES

ANTECEDENTES O HISTORIA BUCAL _____

HÁBITOS DE LIMPIEZA BUCAL _____

ACTITUD DEL PACIENTE _____

HISTORIA MÉDICA _____

NOMBRE Y DIRECCIÓN DEL MÉDICO _____

MEDICAMENTOS _____

CARDIOPATÍAS	HEPATITIS	TRAT. PSIQUIÁTRICO
FIEBRE REUMÁTICA	HEMORRAGIA	
ALERGIAS	ENF. VENÉREAS	
GRAVIDEZ	ANEMIAS	
DIABETES	EPILEPSIA	



FORMULARIO 3



BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ
Clínica Médica – Odontológica

Nombre: _____ Edad: _____ Cédula: _____
Médico: _____ Fecha: _____

HEMATOLOGÍA	URINALISIS
Hemoglobina _____ g/dl	FÍSICO
Hematocrito _____ %	
Eritrocitos _____ x10	
Plaquetas _____ x10	Color _____
Leucocitos _____ x10	Aspecto _____
Reticulocitos _____ %	Gravedad Específica _____
Neutrófilos Seg _____ %	QUÍMICOS
Linfocitos _____ %	
Monocitos _____ %	
Eosinófilos _____ %	
Basófilos _____ %	
Neutrófilos en Banda _____ %	
Metamielocitos _____ %	
Mielocitos _____ %	
Promielocitos _____ %	
Proliferocitos _____ %	
Indicadores Hematológicos	
VCM _____ CH CM	MICROSCOPIO: (CENTRIFUGADO)
HCM _____ ROW	
Anotaciones Morfológicas	

Vel. Eritrosedimentación _____ mm/h	Eritrocitos (AP) _____
Control _____ Seg	Leucocitos (AP) _____
T. Procoagulina: Paciente _____ Seg	Cilindros _____
Control _____ Seg	Cel Epiteliales _____
T. Tromboplastina: Paciente _____ Seg	Mucosidades _____
Parcial _____ Seg	Cristales _____
Fibrinógeno _____ mg/dl	Uratos _____
Otros: _____	Fosfatos _____
	Bacterias _____
	Suspensión X Tricomonas _____
	Suspensión X Monilia _____
	K O H _____
	Células Glías _____
	Secreción XG.C. _____

PARASITOLOGÍA		BACTERIOLOGÍA		
Heces Generales		Muestra	Interés en	
Calor		Coltivo		
Consistencias		SENSIBILIDAD A LOS ANTIBIÓTICOS		
Mucosidades				
Sangre oculta		SENSIBLES	RESISTENTES	
Almidón				
Grasa				
Hemoparásitos (frotis y gotas gruesa)				
P. Vivax	P. falciparum			
P. Malariae				
Otros				
INMUNOSEROLOGÍA				
Cualitativa	Cuantitativa			
VDR	Dia.			
B-HCG	SUERO			
	ORINA			
Proteína – C Reactiva:		Mono-Tests		
Antiestreptolisina "O":		Grupo sanguíneo		
Factor Reumatoideo:		Factor Rh		
Anticuerpos – Antinucleares:		TOXO – Test (Lg. G)		
QUÍMICA SANGÜINEA		Val esperado	Val esperado	
Glucosa	Mg/dl	Biomédica	Directa	mg/dl
Creatinina	Mg/dl		Indirecta	mg/dl
N. de Urea	Mg/dl		Total	mg/dl
Ácido Úrico	Mg/dl		Proteínas Totales	Gm. %
Cloruro	Meg/l		Albuminas	Gm. %
Sodio	Meg/l		Globulina	Gm. %
Potasio	Meg/l		Amilasa	LI
CO ₂	Meg/l		T4	ug/dl
Calcio	Mg/dl		T3	ng/dl
Fósforo	Mg/dl		Colesterol	mg/dl
TSGO	U/l		Triglicéridos	mg/dl
TSGP	U/l		HDL	mg/dl
Fosfatasa Ácida	U/l		LDL	mg/dl
Fosfatasa Alkalina	U/l			
Otros _____				
Firma _____		Fecha de Informe _____		
Autorizo al personal de salud, a que se me realicen las pruebas de laboratorios antes descritas por los métodos convencionales establecidos.				
Nombre _____	Firma _____	Cédula _____		



FORMULARIO 4

**BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE LA
REPÚBLICA DE PANAMÁ**

**CLINICA MEDICA – ODONTOLÓGICA
REFERENCIA MEDICA**

NOMBRE: _____

SEGURO SOCIAL: _____ **CEDULA:** _____

EDAD: _____

MOTIVO: _____

PA: _____ **FC** _____ **FR** _____ **T°C** _____

S: _____

O: _____

DIAGNOSTICO: _____

TRATAMIENTO: _____

Dr. _____ **Fecha:** _____

GRACIAS POR SU FINA ATENCION



FORMULARIO 5

	<p>BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ FORMULARIO DE REFERENCIA EXTERNA GINECOLOGÍA</p> <p>DR. _____</p> <p>HOSPITAL _____</p> <p>PACIENTE: _____</p> <p>FECHA: _____</p> <p>HORA: _____</p> <p>DE _____</p>
---	--



V. GLOSARIO



GLOSARIO

1. **Paciente:** aquellas personas que deben ser atendidas por un médico o un profesional de la medicina a causa de algún tipo de dolencia o malestar.
2. **Sustancias Psicotrópicas:** agente químico que actúa sobre el sistema nervioso central, lo cual trae como consecuencia cambios temporales en la percepción, ánimo, estado de conciencia y comportamiento.
3. **HIV:** virus formado por una cubierta externa con proteínas de unión y una cápsula interna que contiene la información genética para la multiplicación del VIH y enzimas que organizan la multiplicación vírica. El VIH ataca y destruye a un tipo concreto de glóbulos blancos: los linfocitos T auxiliares.
4. **Familiares de primer grado de consanguinidad:** a estos efectos, se considerarán familiares de primer grado del afectado, por consanguinidad en línea directa: padres e hijos.
5. **Familiares por afinidad en línea colateral:** cónyuge