

**REPÚBLICA DE PANAMÁ**

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

**Dirección Nacional de Desarrollo Institucional**



**DIRECCIÓN NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS**

**PROCEDIMIENTO PARA TRAMITAR REFERENCIA DE ATENCIÓN A PACIENTES**

**01.08.0003**

**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.....	2
I. GENERALIDADES.....	3
A. Objetivo del Manual .....	3
B. Base Legal.....	3
C. Ámbito de Aplicación .....	3
II. MEDIDAS DE CONTROL INTERNO .....	4
A. Objetivo .....	4
B. Normas Generales.....	4
C. Medidas para obtener un servicio de la clínica.....	5
D. Medidas para obtener una referencia externa .....	5
E. Controles Especiales .....	5
III. PROCEDIMIENTO .....	6
A. Descripción del procedimiento .....	6
B. Mapa de proceso .....	9
IV. RÉGIMEN DE FORMULARIOS.....	11
V. GLOSARIO.....	15



## 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 tramitar referencia de atención a pacientes”**.

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

Describir el procedimiento para el trámite de una referencia externa con la finalidad de documentar y regular los lineamientos para brindar a los miembros de la institución una guía del proceso de referencia externa con la finalidad de brindar un servicio óptimo y expedito a nuestros colaboradores.

### 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 se aplica a todos los colaboradores del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá a nivel nacional ya sea en la sección operativa o administrativa por parte la Clínica.



## II. MEDIDAS DE CONTROL INTERNO

### A. Objetivo

Exponer las normas para el trámite de referencia externa, las cuales 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 que los colaboradores de la institución estén en óptimas condiciones para laborar según su puesto de trabajo, de manera que el proceso sea placentero al usuario y asegure la salud del colaborador 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 ayuno 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. Medidas para obtener una referencia externa**

1. Se tramitará una referencia solamente después de la evaluación de los doctores de la clínica.
2. El beneficio de referencia externa con un especialista sólo aplica para el colaborador.
3. Familiares de primer grado de consanguinidad femeninos de los colaboradores gozarán del privilegio de referencia externa en el área de ginecología

### **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 TRAMITAR REFERENCIA DE ATENCIÓN A PACIENTES

1

**DIRECCIÓN NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS.**  
**ÁREA DE BIENESTAR DEL EMPLEADO Y RELACIONES LABORALES**  
**Servicios médicos**

**Doctor**

Completa el formulario de referencia externa luego de realizar la debida revisión y laboratorios al paciente siempre y cuando lo considere necesario.

Entrega el formulario de referencia externa a la secretaria.

2

**DIRECCIÓN NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS.**  
**ÁREA DE BIENESTAR DEL EMPLEADO Y RELACIONES LABORALES**  
**Servicios médicos**

**Secretaria**

Anota los siguientes datos del paciente:

- Nombre
- Cedula
- Fecha de nacimiento
- Edad
- Rango/posición
- Unidad Administrativa
- Teléfono

Confecciona nota de cortesía para especialista  
Remite la nota al director médico

2a

**DIRECCIÓN NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS.**  
**SERVICIOS MÉDICOS**

**Director**

Autoriza la referencia y remite a la secretaria.



3

**DIRECCIÓN NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS.**  
**ÁREA DE BIENESTAR DEL EMPLEADO Y RELACIONES LABORALES**  
**Servicios médicos**

**Secretaria**

Luego de recibir la aprobación del director de la clínica coordina con la secretaria del médico especialista autorizado el día y hora de cita para el paciente

3a

**CLÍNICA DE ATENCIÓN EXTERNA**

**Secretaria**

Indica el día y hora que hay disponibilidad para la cita del colaborador.

4

**DIRECCIÓN NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS.**  
**ÁREA DE BIENESTAR DEL EMPLEADO Y RELACIONES LABORALES**  
**Servicios médicos**

**Secretaria**

Comunica al paciente el día y hora de la cita y le indica que debe apersonarse a la clínica para retirar la nota de cortesía para referencia, el formulario de referencia externa y la contra referencia en blanco.

5

**PACIENTE**

Retira la documentación en la clínica de bomberos y acude a la cita con el especialista a la hora, día y lugar indicado con la documentación proporcionada por la clínica.

6

**CLÍNICA DE ATENCIÓN EXTERNA**

**Secretaria**

Al finalizar la cita entrega la contra referencia al paciente



7

**PACIENTE**

Acude la clínica de los bomberos y realiza el procedimiento de cita regular

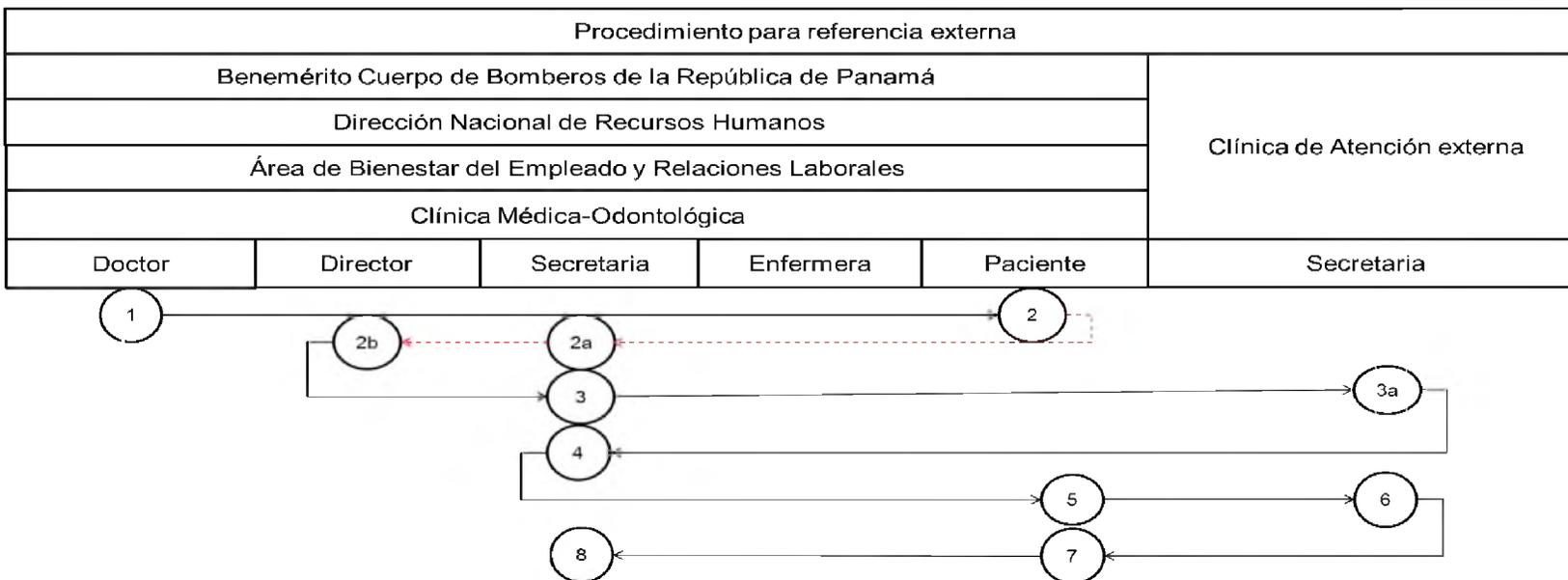
8

**DIRECCIÓN NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS.**  
**ÁREA DE BIENESTAR DEL EMPLEADO Y RELACIONES LABORALES**  
**Servicios médicos****Secretaria**

Anexa la hoja de contra referencia en el historial clínico del paciente y continúa con el procedimiento regular de emisión de citas



## B. Mapa de proceso



Descripción del procedimiento	
1	<p>Completa el formulario de Referencia luego de determinar que el paciente necesita una evaluación especializada Entrega la referencia al paciente</p>
2	<p>Remite la referencia a la secretaria.</p>
2a	<p>Anota los datos del paciente: nombre, cedula, edad rango, departamento y numero de telefono. Confecciona nota de cortesía para especialista Remite la nota al director de la clínica.</p>
2b	<p>Autoriza la referencia y la remite a la secretaria.</p>
3	<p>Coordina con la secretaria del especialista</p>
3a	<p>Indica el día y hora que hay disponibilidad para la cita</p>
4	<p>Informa al paciente del día y la hora de la cita y le entrega la referencia y la nota de cortesía original y archiva una copia. Entrega al paciente una contrareferencia en blanco.</p>
5	<p>Acude a la cita programada entrega la documentación a la secretaria del especialista</p>
6	<p>Al finaliza la consulta la secretaria entrega la contra referencia al paciente</p>
7	<p>Acude a la clínica de Bomberos y realiza el procedimiento de cita regular</p>
8	<p>Anexa la hoja de contra referencia en el historial clínico del paciente y continúa con el procedimiento regular.</p>



#### IV. RÉGIMEN DE FORMULARIOS

<b>Formulario</b>	<b>Página</b>
1. Formulario de Referencia Externa	12
2. Formulario de contra referencia	13
3. Formulario Referencia Externa Ginecología	14



## FORMULARIO 1

<b>BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ</b>	
	<b>CLINICA MEDICA – ODONTOLOGICA REFERENCIA MEDICA</b>
NOMBRE: _____	
SEGURO SOCIAL: _____	CEDULA: _____
EDAD: _____	
MOTIVO: _____ _____	
PA: _____ FC _____ FR _____ T°C _____	
S: _____ _____ _____	
O: _____ _____ _____ _____ _____ _____	
DIAGNOSTICO: _____	
TRATAMIENTO: _____ _____	
Dr. _____	Fecha: _____
<b>GRACIAS POR SU FINA ATENCION</b>	



FORMULARIO 2



**BENEMERITO CUERPO DE BOMBEROS  
DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ**

CLINICA MÉDICA – ODONTOLÓGICA  
CONTRA – REFERENCIA MÉDICA

NOMBRE \_\_\_\_\_

SEGURO SOCIAL \_\_\_\_\_ CEDULA \_\_\_\_\_

EDAD \_\_\_\_\_

**NECESITA SEGUIMIENTO:**

Si. \_\_\_\_\_

No: \_\_\_\_\_

EN CUANTO TIEMPO: \_\_\_\_\_

PA: \_\_\_\_\_ FC \_\_\_\_\_ FR \_\_\_\_\_ T<sup>o</sup>C \_\_\_\_\_

RECOMENDACIONES \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

DIAGNOSTICO: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

TRATAMIENTO: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Dr. \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

**GRACIAS POR SU FINA ATENCION**

Impreso en los talleres del BCBRP



## FORMULARIO 3

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



## 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.