

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 EN LA CLÍNICA MÉDICA-
ODONTOLÓGICA POR RECLUTAMIENTO PARA OPERATIVOS Y
ADMINISTRATIVOS**

01.08.0001

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 en la clínica.....	9
E. Controles Especiales	9
III. PROCEDIMIENTO	10
A. Descripción del procedimiento	10
B. Mapa de proceso	13
IV. RÉGIMEN DE FORMULARIOS	15
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 primera atención en la clínica de bomberos en el proceso de reclutamiento del personal administrativo y operativo”**.

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 aspirantes a cargos dentro de la institución tanto operativos como administrativos una guía para su primera visita a la clínica durante el proceso de reclutamiento y al personal de la dirección de recursos humanos y clínica el proceso a seguir con la finalidad de brindar un servicio óptimo a nuestros futuros 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.
4. **Reglamento General del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá**. Sección 2 de los requisitos de ingresos.
5. **Reglamento General del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá** Sección 3 Artículo 31 del Reclutamiento y Selección del Personal.

C. Ámbito de Aplicación

Este procedimiento se aplica a todos los que aspiran a laborar en el Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá a nivel nacional ya sea en la parte operativa o administrativa y a los miembros remunerados de la Dirección Nacional de Recursos Humanos en el área de Trabajo Social y Clínica



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 que el personal que aspire a cualquiera posición dentro de la institución esté en óptimas condiciones para laborar según su puesto de trabajo, de manera que el proceso sea placentero al usuario y asegure la autenticidad de la información del estado de salud del aspirante 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 en la clínica

1. El aspirante debe estar en el listado que proporciona la Dirección Nacional de Recursos Humanos a la Clínica Médica-Odontológica previa selección según perfiles pre-establecidos.
2. El aspirante deberá entregar la cédula para crear un historial clínico.
3. De ser de una compañía deberá presentar la aprobación del capitán de la compañía.

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 Médico; 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.

F. Excepciones del procedimiento de inducción

1. El aspirante a Carrera Bomberil deberá realizar la donación de la pinta de sangre como señala el reglamento, si por algún motivo es rechazado debe llevar una persona que done a su nombre y remite la constancia de donación con el resto de los resultado de exámenes.
2. Los requisitos mostrados en la sección 2 sólo serán seguidos con rigurosidad para el personal que aspire a Carrera Bomberil



III. PROCEDIMIENTO

A. Descripción del procedimiento

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN EN LA CLÍNICA MÉDICA-
ODONTOLÓGICA POR RECLUTAMIENTO PARA OPERATIVOS Y
ADMINISTRATIVOS

1

DIRECCIÓN NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS

ÁREA DE BIENESTAR DEL EMPLEADO Y RELACIONES LABORALES

Trabajo social

Trabajadora Social

Confecciona un listado con los aspirantes a colaboradores de la institución en la parte operativa como administrativa y remite el listado a la secretaria de la Clínica de Bomberos. Comunica con el aspirante cuándo puede pasar a la clínica de bomberos.

1a

DIRECCIÓN NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS

ÁREA DE BIENESTAR DEL EMPLEADO Y RELACIONES LABORALES

Servicios médicos

Secretaria

Recibe el listado de aspirantes pendientes por evaluación y lo archiva temporalmente.

2

ASPIRANTE

Se dirige a la clínica el día que le indique la trabajadora social y le proporciona el nombre y número de cédula a la secretaria de la clínica.

3

DIRECCIÓN NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS

ÁREA DE BIENESTAR DEL EMPLEADO Y RELACIONES LABORALES

Servicios médicos

Secretaria

Verifica que la información esté correcta y le indica a la enfermera si puede seguir con el procedimiento



4

DIRECCIÓN NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS

ÁREA DE BIENESTAR DEL EMPLEADO Y RELACIONES LABORALES

Servicios médicos

Enfermera

Completa el formulario de laboratorios y laboratorios para agudeza visual, evaluación odontológica y de medicina general. Entrega las órdenes de exámenes al paciente.

5

ASPIRANTE

Entrega las órdenes de exámenes al laboratorista de la clínica (ver manual para realizar exámenes de laboratorio)

6

DIRECCIÓN NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS

ÁREA DE BIENESTAR DEL EMPLEADO Y RELACIONES LABORALES

Servicios médicos

Laboratorista

Indica al paciente el día y hora en que debe retirar los resultados de los exámenes.

7

ASPIRANTE

Indica la cédula y nombre a la secretaria y le informa que previamente se realizó los exámenes.

8

DIRECCIÓN NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS

ÁREA DE BIENESTAR DEL EMPLEADO Y RELACIONES LABORALES

Servicios médicos

Secretaria

Crea el expediente general del paciente y anexa en el Historial Clínico los resultados de los exámenes y Completa el Formulario Odontológico con las generales del paciente e indica cuándo puede pasar al consultorio.

Remite el Historial clínico al Odontólogo.



9

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

Odontólogo

Completa el cuestionario de Salud General del Paciente.
 Realiza la primera revisión para ver el estado de la cavidad bucal
 Confecciona el Odontograma del Paciente.
 Completa el formulario de odontología y lo anexa al historial clínico del paciente.
 Realiza el examen bucal, anota los hallazgos y diagnósticos en el historial clínico.
 Indica al paciente que debe pasar a la sala de espera.
 Entrega el historial clínico a la enfermera.

10

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

Enfermera

Talla y pesa al paciente.
 Entrega el historial clínico al médico general.

11

ASPIRANTE

Se dirige al consultorio de medicina general una vez la enfermera le indique y proporciona su nombre al doctor.

12

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

Doctor

Evalúa y examina al paciente.
 Anota los resultados en el historial clínico e Indica al paciente el resultado.
 Remite el Historial clínico a la enfermera.

13

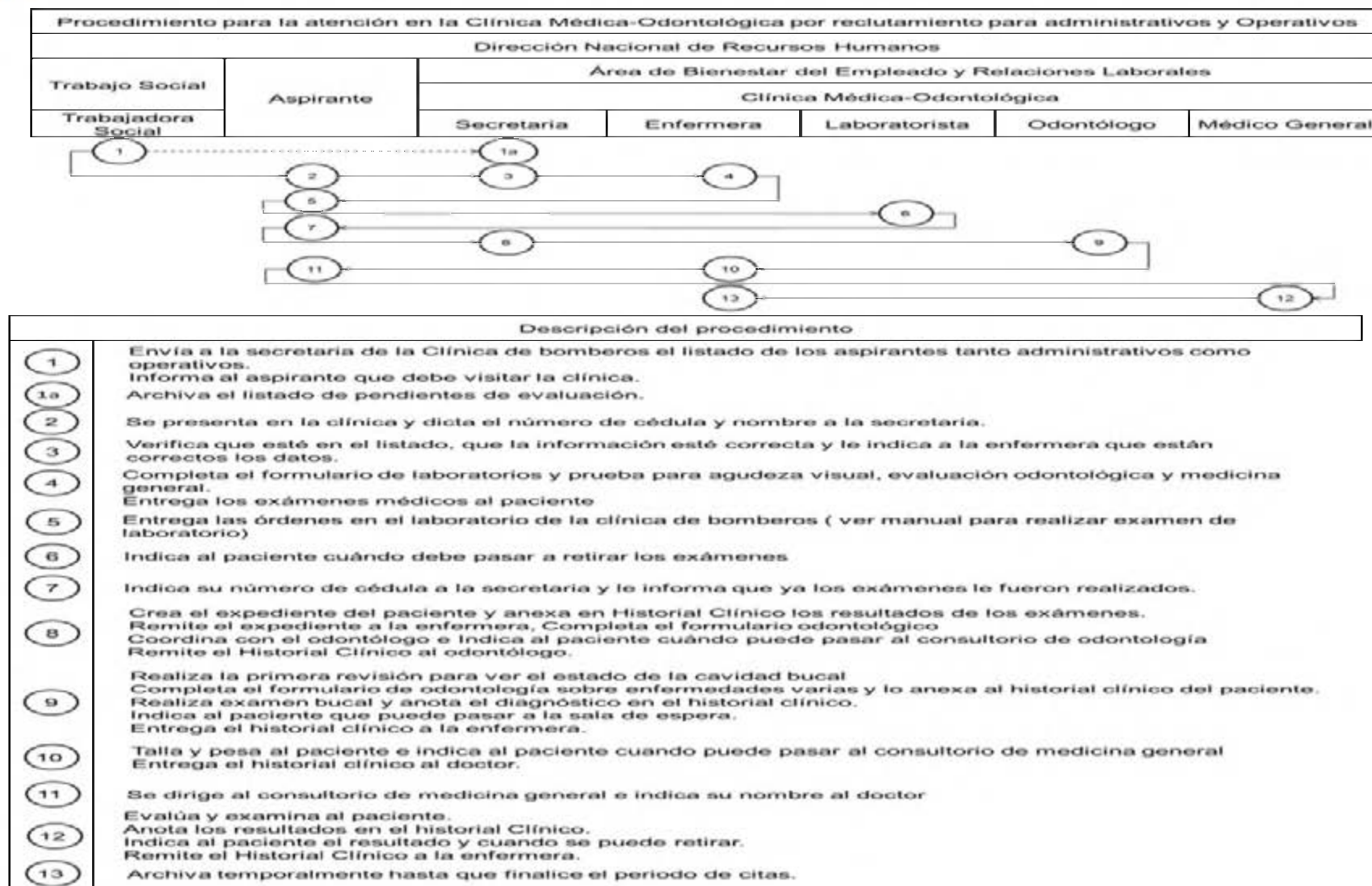
DIRECCIÓN NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS.
SERVICIOS MÉDICOS

Enfermera

Archiva temporalmente hasta que finalice el período de citas



B. Mapa de proceso





IV. RÉGIMEN DE FORMULARIOS

Formulario	Página
1. Historial Clínico	16
2. Formulario Odontológico	17-20
3. Formulario de Exámenes de Laboratorio	21
4. Formulario de Referencia Externa	22



FORMULARIO 1



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

HISTORIA CLÍNICA

FECHA: _____

Información General

Nombre:	<i>Nombres</i>		<i>Apellidos</i>	
Cédula:		S.S.:		
Fecha de Nacimiento:		Edad:		Sexo: ☐ M ☐ F
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
CLÍNICA MÉDICA – ODONTOLÓGICA
Programa de Odontología
FICHA CLÍNICA

No. DE FICHA _____ CÉDULA _____
NOMBRE _____ EDAD _____ SEXO _____
FECHA DE NACIMIENTO _____
DOMICILIO O RESIDENCIA _____ TELÉFONO _____
LUGAR DE TRABAJO _____ TELÉFONO _____ 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 _____

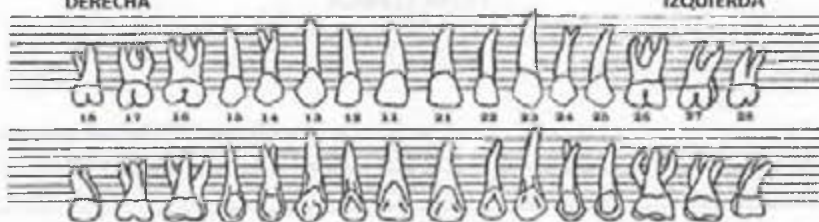
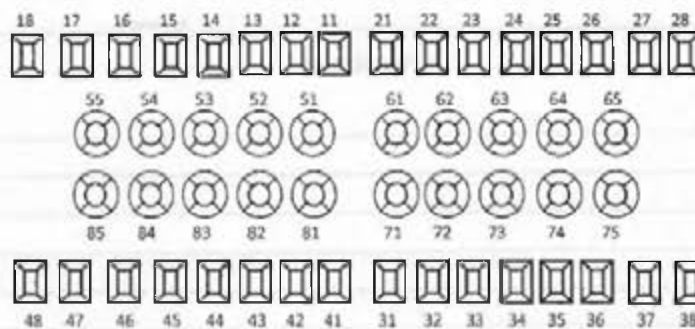
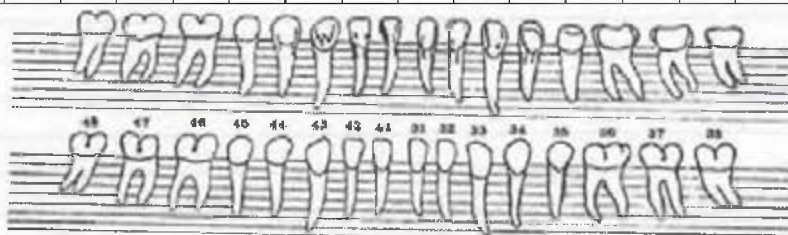
MEDICAMENTOS _____

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

**FECHA**[illegible]

DERECHA

IZQUIERDA

[illegible][illegible][illegible]

ANÁLISIS OCLUSAL

Hábitos: _____	Colapso de Mordida: _____
A.T.M.: _____	Alt. Posición Dent.: _____
Dolor: _____	Clasif. Molar: _____
Desviación: _____	Canina: _____
Crepitación: _____	Sobre Mordida: _____ mm
Sub-luxación: _____	Sobre Protusión: _____ mm
Luxación: _____	M.I.: _____ R.C.: _____ mm
Facetas: _____	Trauma Oclusal: _____
Otras: _____	M.I.: _____ R.C.: _____



Tejidos Blancos _____

Ganglios linfáticos _____

Glándulas Salivares _____

Mucosa Bucal _____

Labios _____

Lengua _____

Paladar Duro _____

Paladar Blando _____

Rebordes _____

Buco Faringe _____

Encías _____

No. Piezas afectadas

Prueba de frío

+

-

Calor

+

-

Eléctrica

+

-

Palpación

+

-

Presión

+

-

Percusión

+

-

Cavidad

+

-

Anestesia

+

-

PRUEBAS PULPARES CONTROL

HALLAZGOS DIAGNOSTICOS Y PRONÓSTICOS

PROGRAMAS DE EJECUCIÓN

Números de Citas _____

Secuencias del Tratamiento _____



EJECUCIÓN DEL TRATAMIENTO

[illegible]

Impreso en los talleres del BCBRQ



FORMULARIO 3



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

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

HEMATOLOGIA		URINALISIS	
FISICO		QUIMICOS	
Hemoglobina _____ gr/dl		Color _____	
Hematocrito _____ %		Aspecto _____	
Eritrocitos _____ x10		Gravedad Especifica _____	
Plaquetas _____ x10			
Leucocitos _____ x10			
Reticulocitos _____ %			
Neutrófilos Seg _____ %			
Linfocitos _____ %			
Monocitos _____ %			
Eosinófilos _____ %			
Basófilos _____ %			
Neutrófilos en Banda _____ %			
Metamielocitos _____ %			
Mielocitos _____ %			
Promielocitos _____ %			
Prolinfocitos _____ %			
Indice Hematológico		MICROSCOPIO: (CENTRIFUGADO)	
VCM _____ CH CM		Eritrocitos (AP) _____	
HCM _____ RDW		Leucocitos (AP) _____	
Anotaciones Morfológicas			
Vel. Eritrosedimentación _____ mm/h			
Control _____ Seg.			
T. Protrombina: Paciente _____ Seg.			
Control _____ Seg.			
T. Tromboplastina: Paciente _____ Seg.			
Parcial _____			
Fibrinógeno _____ mg/dl			
Otros _____			

PARASITOLOGIA		BACTERIOLOGIA	
Heces Generales		Muestra _____ Interés en _____	
Calor _____		Cultivo _____	
Consistencias _____		SENSIBILIDAD A LOS ANTIBIOTICOS	
Mucosidades _____			
Sangre oculta _____		SENSIBLES	RESISTENTES
Almidón _____			
Grasa _____			
Hemoparásitos (frotis y gotas gruesa)			
P. Vivax _____ P. falciparum _____			
P. Malarie _____			
Otros _____			
INMUNOSEROLOGIA			
Cualitativa _____	Cuantitativa _____		
VORI _____	Dils. _____		
B-HCG _____	SUERO _____		
	ORINA _____		
Proteína - C Reactiva: _____		Mono-Tets _____	
Antiestreptolisina "O": _____		Grupo sanguíneo _____	
Factor Reumatoideo: _____		Factor Rh _____	
Anticuerpos - Antinucleares: _____		TOXO - Test (Lg. G) _____	
QUIMICA SANGUINEA		Val esperado	
Glucosa _____	Mg/dl	Directa _____	mg/dl
Creatinina _____	Mg/dl	Indirecta _____	mg/dl
N. de Urea _____	Mg/dl	Total _____	mg/dl
Acido Urico _____	Mg/dl	Proteínas Totales _____	Gm. %
Cloruros _____	Meg/l	Albuminas _____	Gm. %
Sodio _____	Meg/l	Globulina _____	Gm. %
Potasio _____	Meg/l	Amilasa _____	UI
CO2 _____	Meg/l	T4 _____	ug/dl
Calcio _____	Mg/dl	T3 _____	ng/dl
Fósforo _____	Mg/dl	Colesterol _____	mg/dl
TSGO _____	U/l	Triglicéridos _____	mg/dl
TSGP _____	UI	HDL _____	mg/dl
Fosfatasa Ácida _____	UI	LDL _____	mg/dl
Fosfatasa Alcalina _____	U/l		
Otros _____		Firma _____	
		Fecha de informe _____	
Autorizo al personal de salud, a que se me realicen las pruebas de Laboratorios antes descriptas por los métodos convencionales establecidos.			
Nombre _____	Firma _____	Cédula _____	



FORMULARIO 3

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



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.