
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Versión ISO 9001:2015		Código: DP-SCE-01
	DIRECCIÓN MÉDICA		Fecha: DIC 20
	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS		Rev. 05
			Hoja: 1 de 3

Nombre del puesto: Jefe de Servicio de Consulta Externa

Área: Servicio de Consulta Externa

Nombre del puesto al que reporta directamente:

Director Médico

Nombre del puesto(s) que le reportan directamente:

Médico de Apoyo a la Consulta Externa
 Secretaria
 Jefe de Auxiliares de Admisión
 Soporte Administrativo
 Apoyo administrativo en salud
 Auxiliar de Admisión (recepción)
 Afanador(a)



Objetivo del puesto:

Supervisar el óptimo desempeño de las funciones que se realizan en la consulta externa, con el fin de proporcionar atención oportuna y de calidad al paciente.
 Proporcionar los resultados de la operatividad de la consulta externa a las Direcciones y Subdirecciones del Instituto que lo requieran.

Funciones del puesto:



- Organizar la infraestructura destinada al otorgamiento de la consulta externa.
- Mantener comunicación con los jefes de cada servicio, con la finalidad de coordinar las actividades del personal, para que los procedimientos de atención al paciente sean llevados a cabo de manera expedita.
- Supervisar que se cuenten con los recursos materiales necesarios para el desempeño de las funciones del personal de la consulta externa.
- Supervisar el desempeño de las funciones del personal de recepción asignado a la jefatura de la consulta externa.
- Informar a la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones los cambios a la programación de agendas electrónicas de preconsulta, de acuerdo a las solicitudes que realicen las Subdirecciones Médicas y Quirúrgicas del Instituto.
- Mantener comunicación con la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, quién se encarga de la supervisión del personal auxiliar de admisión asignado a la programación de citas de preconsulta vía telefónica a través del Call Center.
- Supervisar la operatividad del sistema informático (SAIH) asignado a la jefatura de la consulta externa.

	Elaboró:	Autorizó:
Puesto	Jefatura de Servicio de Consulta Externa	Dirección Médica
Firma		

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Versión ISO 9001:2015		Código: DP-SCE-01
	DIRECCIÓN MÉDICA		Fecha: DIC 20
	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS		Rev. 05
			Hoja: 2 de 4

(agendas médicas y de preconsulta)

- Atender las inconformidades presentadas por los usuarios de la consulta externa.
- Proporcionar al departamento de estadística, la información de la productividad de los servicios de las especialidades de medicina de rehabilitación y ortopedia, así como la productividad de la preconsulta de oftalmología y otorrinolarigología .
- Participar en los comités que asigne la Dirección Médica.
- Proporcionar la información que solicite la Dirección Médica o la Subdirecciones del Instituto.
- Elaborar manuales, procedimientos, instructivos y la documentación correspondiente a la Jefatura de la Consulta Externa.
- Mantener comunicación con los Médicos de Apoyo de la preconsulta.
- Mantener comunicación con los servicios de Trabajo Social y Archivo Clínico.
- Supervisar el cumplimiento de metas de la preconsulta.
- Evaluar el nivel de competencia del personal a su cargo.
- Efectuar las acciones correctivas, preventivas o de mejora que se deriven de la ejecución de auditorías internas y aquellas que surjan por la necesidad en la operación cotidiana.
- Generar la información para los indicadores de proceso, estableciendo las acciones pertinentes para mejorar su desempeño.
- Asegurar el cumplimiento y cuidado de la documentación controlada del Sistema de Gestión de la Calidad, manteniéndola actualizada.
- Dar cumplimiento a la política y objetivos de calidad, asegurando el involucramiento y participación del personal en todas las actividades requeridas.
- Informar oportunamente al personal sobre los resultados que se derivan del sistema, con la finalidad de involucrarlos en las acciones correctivas, preventivas y de mejora.
- Participar en el análisis y atención de las causas de servicios no conformes.
- Apoyar en el seguimiento y cierre de las Acciones Correctivas y Preventivas generadas del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Participar activamente en los aspectos relacionados al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Dar cumplimiento a la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, a la política y objetivos de calidad.
- Apoyar en la realización de acciones orientadas hacia la mejora en el desempeño de la operación y del Sistema de Gestión de la Calidad.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Versión ISO 9001:2015		Código: DP-SCE-01
	DIRECCIÓN MÉDICA		Fecha: DIC 20
	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS		Rev. 05
			Hoja: 3 de 4

Comunicación Interna con otras áreas de la Institución



Nombre del Área	¿Para qué asunto?
Archivo Clínico	Evaluación de expedientes clínicos.
Estadística	Entrega de productividad de especialidades de medicina de rehabilitación, ortopedia, así como la productividad de preconsulta de oftalmología y otorrinolaringología.
Jefatura de Enfermería de Consulta Externa	Comunicación con jefatura de enfermería de consulta externa
Subdirección de Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Servicios Paramédicos	Comunicación con las áreas de diagnóstico.
Subdirecciones del Instituto	Proporcionar información requerida para los proyectos del INRLGII.
Servicio de Trabajo Social	Información y actualización de estudio socioeconómicos de pacientes
Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Información acerca de los procedimientos de la preconsulta.

Comunicación externa al INRLGII

Nombre de la Organización	¿Para qué asunto?
N/A	N/A

Perfil del puesto	
Escolaridad requerida:	Maestría
Especialidad:	Administración de Hospitales
Experiencia requerida:	3 años en Administración Hospitalaria

Conocimientos adicionales requeridos:	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de Recursos Humanos • Certificación Hospitalaria
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Actitud de servicio • Capacidad de análisis y solución de problemas • Comunicación • Capacidad de negociación • Relaciones Humanas • Toma de decisiones

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Versión ISO 9001:2015		Código: DP-SCE-01
	DIRECCIÓN MÉDICA		Fecha: DIC 20
	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS		Rev. 05
			Hoja: 4 de 4

	<ul style="list-style-type: none"> Manejo de personal
--	--

Género:	Indistinto
Edad requerida:	35 años

CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Descripción del cambio	Fecha
03	Actualización de imagen institucional	JUN 15
04	Transición del SGC de la Norma ISO 9001:2008 a la Norma ISO 9001:2015	MAY 18
05	Actualización de Imagen Institucional	DIC 20