


	PROCEDIMIENTOS		Código: PR-DM-01
	DIRECCIÓN MÉDICA		Fecha: AGO 16
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PACIENTES EN PRECONSULTA		Rev. 10
			Hoja: 1 de 8

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PACIENTES DE PRECONSULTA

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Puesto	Jefe de Servicio de Consulta Externa	Director Médico	Director Médico
Firma			

	PROCEDIMIENTOS		Código: PR-DM-01
	DIRECCIÓN MÉDICA		Fecha: AGO 16
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PACIENTES EN PRECONSULTA		Rev. 10
			Hoja: 2 de 8

1. Propósito

Realizar una valoración médica preliminar que permita determinar si el diagnóstico del paciente, corresponde su atención en los servicios médicos de las especialidades de Rehabilitación, Ortopedia, Audiología, Foniatría, Patología del Lenguaje, Otorrinolaringología, Oftalmología y Medicina del Deporte, proporcionados en el Instituto Nacional de Rehabilitación Luis Guillermo Ibarra Ibarra (INRLGII) de acuerdo a los criterios de admisión establecidos.

2. Alcance

Aplicable al personal médico, de enfermería, de recepción, y todo aquel relacionado con las funciones que se realizan en la preconsulta.



3. Responsabilidades

Jefe de Servicio de Consulta Externa:

- Supervisar que el personal médico y de recepción cuente con el equipo y material necesarios para la atención adecuada de los usuarios, en coordinación con el subdirector del área correspondiente.

Médico de Apoyo a la Preconsulta:

- Atender a los usuarios con calidad y calidez, ser explícitos con la información que les proporcione y realizar los procedimientos de manera expedita y con respeto al tiempo de los pacientes.
- Verificar los estudios de diagnóstico, imagen u hojas de referencia médica que presenten los pacientes, e indicar al personal de recepción, la especialidad en la cual deberá ser registrada la cita de preconsulta.
- Informar a la Jefatura del Servicio los problemas que se susciten durante la realización de los procedimientos de atención médica, para su atención en coordinación con el Subdirector del área correspondiente.
- Supervisar que el personal médico y de recepción desempeñe sus labores de forma adecuada con calidad y calidez, de acuerdo a los procedimientos establecidos en el INRLGII.
- Atender las incidencias e inconformidades presentadas por los usuarios.

	PROCEDIMIENTOS		Código: PR-DM-01
	DIRECCIÓN MÉDICA		Fecha: AGO 16
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PACIENTES EN PRECONSULTA		Rev. 10
			Hoja: 3 de 8

Médico Adscrito / Residente:

- Atender a los usuarios con calidad y calidez, ser explícitos con la información que se proporcione y realizar los procedimientos de manera expedita y con respeto al tiempo de los pacientes.
- Informar a la Jefatura del Servicio los problemas que se susciten durante la realización de los procedimientos médicos.

Recepcionista:

- Atender a los usuarios con calidad y calidez, ser explícitos con la información que se proporcione y realizar los procedimientos de manera expedita y con respeto al tiempo de los pacientes.
- Informar a la Jefatura del Servicio los problemas que se susciten durante la realización de los procedimientos de atención al usuario.
- Registrar adecuadamente los datos del paciente en la agenda médica electrónica e imprimir la cita correspondiente.
- Brindar al usuario y/o familiar un trato cortés, digno, con calidad y calidez.
- Informar a la Jefatura de Servicio de todos los casos que no pueda resolver.

4. Políticas de operación y normas.



De acuerdo a lo establecido por la Dirección Médica y por las Subdirecciones de Área, la Jefatura de Servicio de la Consulta Externa, supervisará el adecuado desarrollo de los procedimientos de atención a los usuarios que acuden a la preconsulta.

El paciente podrá hacer la solicitud de su cita de forma presencial, vía telefónica o por internet.

La atención al usuario para citas de forma presencial en el Módulo de Preconsulta es de acuerdo a lo siguiente:

Ortopedia de 7:30 a 13:30 hrs; Rehabilitación de 7:30 a 18:00 hrs; Medicina del Deporte de 8:00 a 14:00 hrs; Audiología Foniatría y Patología del Lenguaje de 9:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00 hrs.

La atención de citas de preconsulta vía Call Center es de 7:30 a 14:30 (para las especialidades de oftalmología y otorrinolaringología, las citas de preconsulta se realizan por vía telefónica o internet)

	PROCEDIMIENTOS		Código: PR-DM-01
	DIRECCIÓN MÉDICA		Fecha: AGO 16
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PACIENTES EN PRECONSULTA		Rev. 10
			Hoja: 4 de 8

La atención de citas vía internet es en www.inr.gob.mx

En el Módulo de Preconsulta debe permanecer por lo menos una persona de recepción para la atención a los usuarios en el horario establecido.

En la atención de la preconsulta es necesario que el paciente presente hoja de referencia médica dirigida a este Instituto, y en el caso de las especialidades de ortopedia y rehabilitación, presentar radiografías o los estudios de imagen con que cuente el paciente, no anteriores a seis meses.

Para agendar la cita de preconsulta el paciente deberá proporcionar la hoja de referencia médica dirigida al Instituto Nacional de Rehabilitación Luis Guillermo Ibarra Ibarra, (y estudios de imagen en el caso de citas para ortopedia y rehabilitación), la CURP, y proporcionar los datos generales del paciente, que incluyen: Nombre completo del paciente, fecha y lugar de nacimiento, religión, escolaridad, ocupación actual, teléfono, dirección completa con código postal, informar si es derechohabiente de alguna institución, y nombre de la institución de salud pública o privada que refiere al paciente a este Instituto.

El paciente deberá realizar el pago de la preconsulta ya sea en el banco (BANCOMER, HSBC) o en la caja del Instituto.

En el caso de citas por internet, los datos solicitados son los mismos y el paciente imprime su comprobante de registro de cita para realizar pago y con el cual se presenta a su preconsulta.



Para la cita de preconsulta por vía telefónica, la solicitud de datos es la misma y se le proporciona al paciente un número de registro para que realice su pago.

En el caso de pacientes con urgencia relativa que soliciten cita a preconsulta, se tratará de dar lo más próxima posible y de acuerdo a la disponibilidad en la agenda electrónica.

Durante la atención de la preconsulta, los pacientes de urgencia relativa que se presentan en camilla serán atendidos de forma prioritaria, así como también pacientes psiquiátricos o con estados de agresividad.

El personal de recepción debe hacer uso de los uniformes asignados por la Subdirección de Recursos Humanos.

Es importante que los pacientes de primera vez, referidos por otro nivel de atención acudan al servicio de preconsulta, con los estudios previos realizados y el diagnóstico preliminar, para su valoración médica. (Criterios de admisión de pacientes de primera vez del Instituto Nacional de Rehabilitación Luis Guillermo Ibarra Ibarra)

	PROCEDIMIENTOS		Código: PR-DM-01
	DIRECCIÓN MÉDICA		Fecha: AGO 16
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PACIENTES EN PRECONSULTA		Rev. 10
			Hoja: 5 de 8

Si el diagnóstico emitido en la preconsulta, confirma que la atención médica del paciente corresponde al Instituto, de acuerdo a los criterios de admisión establecidos, el médico indicará la elaboración de historia clínica y de credencial.

El personal médico registrará la información médica en el expediente electrónico del SAIH e imprimirá la nota de preconsulta.




La atención médica se proporciona en base al respeto de los derechos del paciente.

El personal médico deberá hacer adecuado manejo de los residuos peligrosos biológico infecciosos y de objetos punzocortantes (NOM 087)




Todo el personal médico realizará las notas médicas correspondientes en el expediente clínico electrónico.

5.-Descripción del procedimiento:

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Auxiliar de Admisión(recepcionista)	<p>El paciente puede solicitar su cita de preconsulta por tres medios: presencial, telefónica y por internet.</p> <p>El personal de recepción solicita:</p> <p>En cita presencial: La CURP Hoja de referencia médica dirigida a este Instituto y se verifica a que especialidad es enviado el paciente. Para las citas de preconsulta en ortopedia y rehabilitación, el personal de recepción entrega en la Coordinación Médica de Ortopedia los estudios y hoja de referencia médica que presente el paciente y espera la indicación del médico para agendar la cita en la especialidad que corresponda.</p> <p>En cita por vía telefónica: Solicita al paciente le proporcione el registro de la CURP Solicita se lea la información de la hoja de referencia médica, y la especialidad a la cual es enviado el paciente.</p> <p>Cita por internet: El usuario realiza el registro de todos los datos personales solicitados, incluyendo el registro de la CURP y el registro de la cita de acuerdo a las indicaciones de la hoja de referencia médica.</p> <p>Nota: Cuando el paciente ya tiene número de registro en el Instituto, se deberá tramitar la cita con dicho número, en caso de que no se encuentre vigente, deberá pasar a trabajo social para la actualización de nivel socioeconómico.</p>

 	PROCEDIMIENTOS		Código: PR-DM-01
	DIRECCIÓN MÉDICA		Fecha: AGO 16
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PACIENTES EN PRECONSULTA		Rev. 10
			Hoja: 6 de 8

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
2		Toma datos personales del paciente, proporciona el número de registro, explica al paciente el día y la hora de su cita, y para el caso de las especialidades de ortopedia y rehabilitación se indica la importancia de presentar sus radiografías así como la hoja de referencia médica.
3		Durante la preconsulta, recibe al paciente con amabilidad, le llama por nombre, solicita comprobante de pago que registrará en el SAIH y le indica al paciente que pase a la sala de espera en donde será llamado por el médico residente.
4	Residentes de 3° y 4° grado	<p>Realizan la preconsulta, con una valoración clínica y radiográfica (en caso de rehabilitación y ortopedia), elabora nota médica en el SAIH haciendo mención a la información de la hoja de referencia médica, motivo por el cual es enviado el paciente al Instituto, registrando también el diagnóstico presuncional, e indicando si la atención del paciente corresponde a alguno de los servicios de especialidad del INR, lo cual es explicado al paciente.</p> <p>¿Es aceptado?</p> <p>SI: Proporciona al paciente la hoja de preconsulta y le solicita que pase con la recepcionista, quién realizará el registro para su atención en historia clínica y apertura de credencial.</p> <p>NO: Explica al paciente que su atención médica corresponde a otra unidad hospitalaria y se especifica el motivo de la referencia.</p>
5	Auxiliar de Admisión(recepcionista)	Explica al paciente que el médico le realizará su historia clínica, (si el paciente desea programarla para otra fecha se le proporcionará cita), proporciona registro de historia clínica y solicita al paciente que pase a pagar en caja y pase con el personal del archivo clínico, quién le tomarán la fotografía para su credencial. (VER PROCEDIMIENTO DE HISTORIA CLÍNICA PR-MD-02 .)
6		Entrega reporte de preconsulta a la jefatura de consulta externa para su posterior entrega al departamento de estadística
		TERMINA PROCEDIMIENTO

 	PROCEDIMIENTOS		Código: PR-DM-01
	DIRECCIÓN MÉDICA		Fecha: AGO 16
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PACIENTES EN PRECONSULTA		Rev. 10
			Hoja: 7 de 8

6. Documentos de referencia:

DOCUMENTO	CODIGO
NMX-CC-9001-IMNC-2008 ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad	N/A
Manual de Gestión de la Calidad	MGC-DG-01
Control de Documentos y Registros	PR-SGC-01
Criterios de Admisión	N/A

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVACIÓN	CODIGO
Registro de citas de preconsulta en el SAIH	Permanente	Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	N/A
Registro de citas de historia clínica en el SAHI	Permanente	Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	N/A
Registro de notas de preconsulta en el SAHI y en el expediente clínico electrónico	Permanente	Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	N/A

7. Glosario

Referencia médica: Documento emitido por otra unidad médica, en el cual se explica los antecedentes médicos y diagnóstico(s), motivo por el cual es enviado el paciente al INRLGII, para la continuidad de su atención.



Preconsulta: Valoración médica inicial, para determinar si el padecimiento del usuario será atendido en alguno de los servicios del INRLGII, de acuerdo a los criterios de admisión establecidos.

Criterios de Admisión: Documento que explica los diagnósticos específicos que se atienden en el INRLGII de acuerdo a las especialidades que en él se manejan.

Expediente Clínico Electrónico: Documento legal con todo el historial médico del paciente, que es identificado con un número de registro único y que se encuentra en el Sistema de Atención Integral Hospitalaria (SAIH)

Interconsulta: Solicitud de valoración médica para otra área de la misma institución, para normar criterios de diagnóstico y/o de tratamiento.

SAIH: Sistema automatizado de información hospitalaria. Es el programa de registro médico computarizado que se utiliza en el INRLGII.

	PROCEDIMIENTOS		Código: PR-DM-01
	DIRECCIÓN MÉDICA		Fecha: AGO 16
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PACIENTES EN PRECONSULTA		Rev. 10
			Hoja: 8 de 8

Unidad de Salud: Se refiere a unidades externas de atención médica.

CURP: Clave Única de Registro de Población

8. Control de cambios

Revisión	Descripción del cambio	Fecha
08	Actualización de la imagen institucional, actualización del nombre del Instituto y cambio del nombre de Informática a Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	JUN 15
09	Se actualiza información referente a la hoja de referencia médica como documento necesario para la cita y atención en la preconsulta	DIC 15
10	Se actualiza procedimiento, se incorpora la actividad de la Coordinación Médica de Ortopedia	AGO 16