



**PROCEDIMIENTOS**  
Versión ISO 9001:2015

**DIRECCIÓN MÉDICA**

**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A  
PACIENTES EN PRECONSULTA**



**Código:**  
PR-SCE-01



**Fecha:**  
DIC 20

**Rev. 13**

**Hoja: 1 de 10**

## PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PACIENTES DE PRECONSULTA

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Puesto	Jefatura de Servicio de Consulta Externa	Dirección Médico	Dirección Médico
Firma			

	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-SCE-01
	<b>DIRECCIÓN MÉDICA</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A          PACIENTES EN PRECONSULTA</b>		<b>Rev. 13</b>
			<b>Hoja: 2 de 10</b>

## 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. (La cita de preconsulta se proporciona a todos los pacientes que presenten la documentación solicitada, independientemente de que cuenten o no con seguridad social.)

## 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.
- Mantener comunicación con el personal médico asignado a la coordinación de la preconsulta.

### Médico Coordinador y de Apoyo a la Preconsulta:

- Atender con calidad y calidez a los usuarios, 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 y hoja de referencia médica dirigida al Instituto Nacional de Rehabilitación Luis Guillermo Ibarra Ibarra (con vigencia no mayor a un mes) que presenten los pacientes, e indicar al personal de recepción, la especialidad en la cual deberá ser registrada la cita de preconsulta.
- Supervisar a los médicos residentes responsables de la elaboración de las preconsultas.
- 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.

	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-SCE-01
	<b>DIRECCIÓN MÉDICA</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A          PACIENTES EN PRECONSULTA</b>		<b>Rev. 13</b>
			<b>Hoja: 3 de 10</b>

- Atender las incidencias e inconformidades presentadas por los usuarios.

#### **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 y/o familiares 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 Coordinación Médica o 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.
- Informar a la Coordinación Médica o Jefatura de Servicio de todos los casos que no pueda resolver.
- Verificar la documentación que presenta el paciente para la solicitud de cita de preconsulta que comprende: Hoja de referencia médica dirigida al Instituto Nacional de Rehabilitación Luis Guillermo Ibarra Ibarra (con vigencia no mayor a un mes), Clave Única de Registro de Población (CURP), Identificación oficial vigente.
- En el caso de las especialidades de ortopedia y rehabilitación, presentar radiografías o los estudios de imagen con que cuente el paciente, cuya fecha no sea mayor a seis meses.

#### **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 o vía telefónica en los siguientes horarios:

La atención al usuario para citas de preconsulta de forma presencial es de 8:00 a 14:00 hrs.

	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-SCE-01
	<b>DIRECCIÓN MÉDICA</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A          PACIENTES EN PRECONSULTA</b>		<b>Rev. 13</b>
			<b>Hoja: 4 de 10</b>

La atención al usuario para citas de preconsulta vía telefónica a través del Call Center es de 07:30 a 14:30 hrs.

El personal de recepción debe permanecer en su área de trabajo para la atención a los usuarios en el horario establecido (en caso de incidencias extraordinarias éstas se deberán informar a la coordinación de recepción para su resolución)

Para agendar la cita de preconsulta es necesario que el paciente presente: Hoja de referencia médica dirigida al Instituto Nacional de Rehabilitación Luis Guillermo Ibarra Ibarra (con vigencia no mayor a un mes), Clave Única de Registro de Población (CURP) e Identificación oficial vigente.

En el caso de las especialidades de ortopedia y rehabilitación, presentar radiografías o los estudios de imagen con que cuente el paciente, cuya fecha no sea mayor a seis meses.

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, nombre de la institución de la cual es derechohabiente, y nombre de la institución de salud pública o privada que refiere al paciente a este Instituto.

El día de su consulta, el paciente deberá presentar la documentación mencionada anteriormente y realizar el pago de la preconsulta ya sea en el banco (BANCOMER, HSBC) o en la caja del Instituto.



Para la cita de preconsulta por vía telefónica, la solicitud de documentos y de datos es la misma y se le proporciona al paciente un número de registro para que realice su pago (el día de la cita el paciente deberá presentar toda la documentación solicitada y para el caso de las citas de preconsulta de ortopedia y rehabilitación, se deberán presentar los estudios de imagen recientes, con que cuente el paciente cuya fecha no sea mayor a seis meses)

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 en todo momento de los uniformes asignados por la Subdirección de Recursos Humanos y portar en lugar visible su gafete de identificación.

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.

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015</p>		<p><b>Código:</b> PR-SCE-01</p>
	<p align="center"><b>DIRECCIÓN MÉDICA</b></p>		<p><b>Fecha:</b> DIC 20</p>
	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PACIENTES EN PRECONSULTA</b></p>		<p><b>Rev. 13</b></p>
			<p><b>Hoja: 5 de 10</b></p>



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. (Criterios de admisión de pacientes de primera vez del Instituto Nacional de Rehabilitación Luis Guillermo Ibarra Ibarra)

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

La atención médica se proporciona con 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.



	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-SCE-01
	<b>DIRECCIÓN MÉDICA</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PACIENTES EN PRECONSULTA</b>		<b>Rev. 13</b>
			<b>Hoja: 6 de 10</b>

### 5.-Descripción del procedimiento:

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Auxiliar de Admisión(recepcionista)	<p>El paciente puede solicitar su cita de preconsulta de forma presencial o telefónica.</p> <p><b>El personal de recepción solicita:</b></p> <p><b>En cita presencial:</b>          Hoja de referencia médica (con vigencia no mayor a un mes) dirigida al Instituto Nacional de Rehabilitación Luis Guillermo Ibarra Ibarra, Clave Única de Registro de Población (CURP), Identificación oficial vigente (En el caso de las especialidades de ortopedia y rehabilitación, se deben presentar radiografías o los estudios de imagen recientes, con que cuente el paciente, cuya fecha no sea mayor a seis meses)</p> <p>Para las citas de preconsulta en ortopedia y rehabilitación, el personal de recepción entrega en la Coordinación Médica de Ortopedia los estudios y la documentación que presente el paciente y espera la indicación del médico, para agendar la cita en la especialidad que corresponda.</p> <p>Para las demás especialidades se proporciona cita de preconsulta en la agenda electrónica.</p> <p><b>En cita por vía telefónica:</b>          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.          Se le informa al paciente la documentación que deberá presentar el día de su cita: Hoja de referencia médica (con vigencia no mayor a un mes) dirigida al Instituto Nacional de Rehabilitación Luis Guillermo Ibarra Ibarra, Clave Única de Registro de Población (CURP), Identificación oficial vigente (En el caso de las especialidades de ortopedia y rehabilitación, se deben presentar radiografías o los estudios de imagen recientes, con que cuente el paciente, cuya fecha no sea mayor a seis meses)</p> <p><b>Nota:</b> 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>



	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-SCE-01
	<b>DIRECCIÓN MÉDICA</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PACIENTES EN PRECONSULTA</b>		<b>Rev. 13</b>  <b>Hoja: 7 de 10</b>

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
2	Auxiliar de Admisión (repcionista)	<p>Toma datos personales del paciente, proporciona el número de registro, explica al paciente el día y la hora de su cita, le informa sobre la documentación que debe presentar: identificación oficial vigente, hoja de referencia médica (con vigencia no mayor a un mes) así como también explica que para el caso de las especialidades de ortopedia y rehabilitación debe presentar sus radiografías.</p> <p><b>Nota:</b> es conveniente contar con el comprobante de ingresos económicos, comprobante de domicilio y en el caso de los menores de edad acta de nacimiento, ya que en caso de el médico indique elaboración de historia clínica, estos documentos serán solicitados por trabajo social, procedimientos que se realizarán el mismo día.</p>
3		<p>Durante la preconsulta, recibe al paciente con amabilidad, le llama por su nombre, solicita comprobante de pago que registrará en el SAIH y le indica que espere en la sala de a que sea llamado por el médico residente.</p>
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 de preconsulta 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 LGII, lo cual es explicado al paciente.</p> <p><b>¿Es aceptado?</b></p> <p><b>SI:</b> 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.  <b>Continúa con la siguiente actividad.</b></p> <p><b>NO:</b> Explica al paciente que su atención médica corresponde a otra unidad hospitalaria y se especifica el motivo de la referencia.  <b>Termina Procedimiento.</b></p>

	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-SCE-01
	<b>DIRECCIÓN MÉDICA</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PACIENTES EN PRECONSULTA</b>		<b>Rev. 13</b>  <b>Hoja: 8 de 10</b>

5	Auxiliar de Admisión (repcionista)	Explica al paciente que el médico le realizará su historia clínica, (si el paciente no cuenta con la documentación completa se le proporcionará cita), otorga registro de historia clínica y solicita al paciente que pase a pagar en caja y pase con el personal de archivo clínico en la ventanilla de archivo radiológico, en donde le tomarán la fotografía para su credencial. (VER PROCEDIMIENTO DE HISTORIA CLÍNICA PR-MD-02)
6		Entrega reporte de preconsulta a la Coordinación Médica o Jefatura de Consulta Externa para su posterior entrega al departamento de Bioestadística. (en las especialidades de medicina de rehabilitación, ortopedia, oftalmología, otorrinolaringología y medicina del deporte)
<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>		





	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-SCE-01
	<b>DIRECCIÓN MÉDICA</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A          PACIENTES EN PRECONSULTA</b>		<b>Rev. 13</b>
			<b>Hoja: 9 de 10</b>

**6. Documentos de referencia:**

DOCUMENTO	CODIGO
NMX-CC-9001-IMNC-2015 ISO 9001:2015 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

	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-SCE-01
	<b>DIRECCIÓN MÉDICA</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PACIENTES EN PRECONSULTA</b>		<b>Rev. 13</b>
			<b>Hoja:</b> 10 de 10

## 7. Glosario

**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.

**CURP:** Clave Única de Registro de Población

**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).

**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.

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

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

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

## 8. Control de cambios

Revisión	Descripción del cambio	Fecha
11	Se actualiza información referente al requisito de constancia de derechohabencia del ISSSTE e IMSS como documento necesario para la cita de preconsulta	ABR 17
12	Transición del SGC de la Norma ISO 9001:2008 a la Norma ISO 9001:2015	MAY 18
13	Actualización de Imagen Institucional	DIC 20