



PROCEDIMIENTOS
Versión ISO 9001:2015

DIRECCIÓN MÉDICA

**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A
PACIENTES EN HISTORIA CLÍNICA**



Código:
PR-SCE-02



Fecha:
DIC 20

Rev. 10

Hoja: 1 de 7

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PACIENTES EN HISTORIA CLÍNICA

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

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-SCE-02
	DIRECCIÓN MÉDICA		Fecha: DIC 20
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PACIENTES EN HISTORIA CLÍNICA		Rev. 10
			Hoja: 2 de 9

1. Propósito

Brindar una atención de excelencia, con calidad y calidez a los usuarios, que después de la valoración médica de preconsulta, requieran continuar con sus trámites de ingreso para elaboración de credencial, historia clínica y estudio socioeconómico.

2. Alcance

Aplica al personal médico, de enfermería, de recepción, trabajo social, archivo clínico y todo aquel relacionado con las funciones del procedimiento de historia clínica.



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 las actividades correspondientes a la elaboración historia clínica.

Médico coordinador y de apoyo en la historia clínica:

- Atender a los usuarios con calidad y calidez, ser explícitos con la información que les proporcione, realizar los procedimientos de manera expedita y con respeto al tiempo de los pacientes.
- Supervisar a los médicos residentes responsables de la elaboración de las historias clínicas.
- 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 Instituto Nacional de Rehabilitación Luis Guillermo Ibarra Ibarra (INRLGII).
- Atender las incidencias e inconformidades presentadas por los usuarios.



	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-SCE-02
	DIRECCIÓN MÉDICA		Fecha: DIC 20
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PACIENTES EN HISTORIA CLÍNICA		Rev. 10
			Hoja: 3 de 9

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 de la historia clínica.
- Identificar a los pacientes de grupos vulnerables y reportarlos al Jefe de Servicio o en su defecto al Jefe de División de la especialidad correspondiente y a la Jefatura de Trabajo Social.
- Registrar en el expediente el tipo de vulnerabilidad observada.
- Reportar al Jefe de Servicio y/o Jefe de División y/o Subdirector, los pacientes que han sufrido una negligencia en su atención o la negación de los servicios por algún miembro del personal médico o paramédico.

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 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.
- Brindar al usuario y/o familiar un trato cortés, digno, con calidad y calidez.
- Informar a la Coordinación Médica o Jefatura de Servicio los casos que no se puedan resolver.
- Verificar la documentación que presenta el paciente: Cita de historia clínica, comprobante de pago, 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, presentar radiografías o los estudios de imagen con que cuente el paciente, con fecha no mayor a seis meses) comprobante de ingresos económicos, comprobante de domicilio, en caso de menores de edad, acta de nacimiento.



	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-SCE-02
	DIRECCIÓN MÉDICA		Fecha: DIC 20
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PACIENTES EN HISTORIA CLÍNICA		Rev. 10
			Hoja: 4 de 9

Trabajo Social:



- La Trabajadora Social, solicita al paciente la documentación que comprende, 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, comprobante de ingresos económicos, comprobante de domicilio, acta de nacimiento en el caso de pacientes menores de edad.
- La Trabajadora Social realiza el estudio socioeconómico, y los documentos solicitados deberán ser entregados al archivo clínico, para su integración al expediente clínico electrónico del paciente.
- La Trabajadora Social debe de preguntar y registrar en su nota las creencias del paciente y explicar el compromiso de la Institución, para con las mismas.
- Si el paciente solicita comentar sus necesidades religiosas, la Trabajadora Social lo orientará para resolver sus dudas. El Instituto no cuenta con personal religioso por lo que la Trabajadora Social realizará una referencia en caso necesario o referirá la solicitud al Grupo de Damas Voluntarias, las cuales brindarán el apoyo solicitado.

4. Políticas de operación y normas.

- De acuerdo a lo establecido por la Dirección Médica y por las Subdirecciones de Área, el coordinador médico de la consulta externa, supervisará el adecuado desarrollo de los procedimientos de atención a los usuarios que acuden a historia clínica.
- En el caso de los pacientes que en la preconsulta se haya determinado que su diagnóstico médico corresponde su atención en el INR LGII, el trámite de apertura de credencial y elaboración de historia clínica se realizará el mismo día o se programará cita, en aquellos casos que el paciente así lo solicite o cuando no cuente con la documentación completa.
- El personal de recepción debe hacer uso de los uniformes asignados por la Subdirección de Recursos Humanos.
- 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 se deberá informar a la coordinación de recepción para la resolución del caso)
- El personal médico registrará la información médica en el expediente clínico electrónico del SAIH.
- La atención médica se proporciona con base al respeto de los derechos del paciente.



	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-SCE-02
	DIRECCIÓN MÉDICA		Fecha: DIC 20
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PACIENTES EN HISTORIA CLÍNICA		Rev. 10
			Hoja: 5 de 9

- El personal médico deberá hacer adecuado manejo de los residuos peligrosos biológico infecciosos y de objetos punzocortantes (NOM 087)
- Durante la atención de la historia clínica, 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 Instituto Nacional de Rehabilitación Luis Guillermo Ibarra Ibarra respetará las creencias religiosas de cada paciente en la medida que no afecte la calidad de la atención, ni el desarrollo de su tratamiento.
- El Instituto Nacional de Rehabilitación Luis Guillermo Ibarra Ibarra considera como grupo vulnerable a:
 - niños con discapacidad profunda
 - adultos mayores con discapacidad invalidante
 - pacientes con problemas de conducta.
- La responsabilidad del Personal de Salud del Instituto Nacional de Rehabilitación Luis Guillermo Ibarra Ibarra, en relación a grupos vulnerables está fundamentada en los derechos del paciente de acuerdo a los criterios de la OMS.
- El Jefe de Servicio o Jefe de División atenderá los reportes de los pacientes que expresen negligencia o negativa de atención.



	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-SCE-02
	DIRECCIÓN MÉDICA		Fecha: DIC 20
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PACIENTES EN HISTORIA CLÍNICA		Rev. 10 Hoja: 6 de 9

5. Descripción del procedimiento:

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Auxiliar de Admisión (repcionista)	Recibe al paciente y/o familiar con amabilidad y le solicita formato de cita, recibo de pago y hoja de preconsulta y documentación completa. (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, comprobante de ingresos económicos, comprobante de domicilio, acta de nacimiento en el caso de pacientes menores de edad.
2		Solicita al paciente pase al archivo radiológico en donde el personal del área le tomará la fotografía para su credencial.
3	Personal del Archivo Radiológico	Toma fotografía y entrega credencial, en la cual aparece el número de registro de su expediente clínico, e indica al paciente regrese a la sala para continuar su atención médica.
4	Médico Adscrito / Residentes de 1° y 2° grado	Realiza historia clínica y la registra en el expediente clínico electrónico que se encuentra en el SAIH.
5		Identifica y registra en el expediente los pacientes de grupos vulnerables y los reporta al Coordinador Médico, Jefe de Servicio o al Jefe de División.
6		Reporta al Jefe de Servicio o Jefe de División o Coordinador Médico de la Consulta Externa los casos de los pacientes que han sufrido negligencia en la atención y/o negación del servicio.
7		Solicita al paciente pase con la recepcionista, para continuar su trámite en trabajo social.
8	Auxiliar de Admisión (repcionista)	Solicita credencial al paciente y pide que espere en la sala a ser llamado por la trabajadora social quién elaborará su Estudio Socioeconómico.
9	Trabajadora Social	Solicita hoja de referencia médica (con vigencia no mayor a un mes), clave única de registro de población (CURP), identificación oficial vigente, comprobante de ingresos económicos, comprobante de domicilio, acta de nacimiento en el caso de pacientes menores de edad (esta documentación se deberá ser entregada al archivo

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-SCE-02
	DIRECCIÓN MÉDICA		Fecha: DIC 20
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PACIENTES EN HISTORIA CLÍNICA		Rev. 10 Hoja: 7 de 9

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
		clínico), realiza estudio socioeconómico y registra en el SAIH el nivel socioeconómico asignado.
10		Solicita al paciente y/o familiares, la información referente a las creencias religiosas del paciente, y explicará el motivo, debido al compromiso que la Institución tiene respecto a esta situación.
11		En caso de requerirlo orienta a los pacientes y a sus familiares que soliciten apoyo religioso, para que acudan a otros centros, ya que el Instituto no cuenta con personal religioso, o bien los podrá referir con el grupo de damas voluntarias para su apoyo.
12		Ya concluido el estudio socioeconómico, solicita al paciente pase con la recepcionista para que le proporcione su cita médica.
13	Auxiliar de Admisión (recepcionista)	Registra cita de primera vez en agenda médica electrónica de acuerdo al servicio que indicó el médico y de acuerdo a la disponibilidad de espacio de la agenda, entregando al paciente la cita impresa.
14		Entrega a la Coordinación o Jefatura de la Consulta Externa el reporte de pacientes atendidos en historia clínica.
15	Coordinador o Jefe de Consulta Externa	Informa al área de bioestadística el número de pacientes atendidos.
TERMINA PROCEDIMIENTO		

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-SCE-02
	DIRECCIÓN MÉDICA		Fecha: DIC 20
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PACIENTES EN HISTORIA CLÍNICA		Rev. 10
			Hoja: 8 de 9

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 historia clínica	Permanente	Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	N/A

7. Glosario

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

Estudio socioeconómico: Estudio que realiza la trabajadora social para asignar la cuota de recuperación.

Expediente Clínico Electrónico: Documento legal, con todo el historial médico del paciente, que es identificado con número de registro único.

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-SCE-02
	DIRECCIÓN MÉDICA		Fecha: DIC 20
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PACIENTES EN HISTORIA CLÍNICA		Rev. 10
			Hoja: 9 de 9

8. Control de cambios

Revisión	Descripción del cambio	Fecha
08	Se actualiza información y se incluye la constancia de derechohabencia del ISSSTE e IMSS como documento que debe solicitar trabajo social para elaboración de estudio socioeconómico	ABR 17
09	Transición del SGC de la Norma ISO 9001:2008 a la Norma ISO 9001:2015	MAY 18
10	Actualización de Imagen Institucional	DIC 20