

**SALUD**

SECRETARÍA DE SALUD



**PROCEDIMIENTOS**  
Versión ISO 9001:2015

**DIRECCIÓN MÉDICA**

**ATENCIÓN A PACIENTES EN LA CONSULTA  
DE ESPECIALIDAD (1ª VEZ Y  
SUBSECUENTE)**



**Código:**  
PR-SCE-03



**Fecha:**  
DIC 20

**Rev. 08**

**Hoja: 1 de 7**

## **ATENCIÓN A PACIENTES EN LA CONSULTA DE ESPECIALIDAD (1º VEZ Y SUBSECUENTE)**

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

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015</p>		<p><b>Código:</b> PR-SCE-03</p>
	<p align="center"><b>DIRECCIÓN MÉDICA</b></p>		<p><b>Fecha:</b> DIC 20</p>
	<p align="center"><b>ATENCIÓN A PACIENTES EN LA CONSULTA DE ESPECIALIDAD (1ª VEZ Y SUBSECUENTE)</b></p>		<p><b>Rev. 08</b></p>
			<p><b>Hoja:</b> 2 de 7</p>

### 1.-Propósito

Realizar la valoración médica de primera vez o subsecuente(s) por parte del médico adscrito y/o jefe de cada servicio y médicos residentes, de acuerdo a la subespecialidad que corresponda y determinar el tratamiento a seguir para la atención del paciente.

### 2.- Alcance

Aplica a las áreas médicas de todas las especialidades, personal médico, enfermería, recepción, y todo aquel relacionado con las funciones que se realizan en la consulta externa.



### 3.- Responsabilidades

#### Jefe de Servicio de Consulta Externa:

- Supervisar que en el área de Consulta Externa se cuente con los recursos humanos y materiales necesarios para la atención adecuada de los usuarios en coordinación con el Subdirector del área correspondiente.
- Atender las inconformidades e incidencias que se presenten en la consulta e informar a la Subdirección correspondiente.
- Concentrar la información de la consulta externa y proporcionarla cuando sea solicitada por las áreas de gobierno o las áreas administrativas.

#### Médico Coordinador de la Consulta:

- Atender con calidad y calidez a los usuarios, 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 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.

	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-SCE-03
	<b>DIRECCIÓN MÉDICA</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>ATENCIÓN A PACIENTES EN LA CONSULTA DE ESPECIALIDAD (1ª VEZ Y SUBSECUENTE)</b>		<b>Rev. 08</b>
			<b>Hoja:</b> 3 de 7

**Jefe de Servicio de cada especialidad:**



- Supervisar el desempeño del personal médico adscrito y médicos residentes.
- Informar a la Jefatura de Consulta Externa las necesidades de actualización de las agendas médicas de acuerdo a las necesidades del servicio.
- Atender las inconformidades e incidencias que se presenten en la consulta e informar a las Subdirecciones correspondientes.

**Médico Adscrito:**

- Atender con calidad y calidez a los usuarios de acuerdo a los procedimientos establecidos, 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 de los problemas que se susciten durante la realización de los procedimientos de atención médica.
- Supervisar que el personal de recepción utilice de forma adecuada la agenda médica electrónica de su consulta, e informar a la Jefatura de Servicio de Consulta Externa las incidencias que se presenten en las mismas.



**Recepcionista:**

- Atender con calidad y calidez a los usuarios, 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 de los problemas que se susciten durante la realización de los procedimientos de atención.
- Registrar adecuadamente los datos del paciente en la agenda médica electrónica y proporcionar al paciente la cita impresa.
- 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.

	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-SCE-03
	<b>DIRECCIÓN MÉDICA</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>ATENCIÓN A PACIENTES EN LA CONSULTA DE ESPECIALIDAD (1ª VEZ Y SUBSECUENTE)</b>		<b>Rev. 08</b>
			<b>Hoja:</b> 4 de 7



#### 4.- Políticas de operación y normas.

- El personal médico debe asistir a las sesiones médicas correspondientes.  
El personal médico registrará la información médica en el expediente clínico electrónico de Sistema de Atención Integral Hospitalaria (SAIH)
- El personal de recepción debe hacer uso en todo momento de los uniformes asignados y portar la credencial en un lugar visible.
- 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 registro de citas se realizará por medio de la agenda médica electrónica del SAIH.
- El Jefe de Servicio reportará a la jefa de auxiliares de admisión las incidencias que se presenten con el personal de recepción asignado a su área.
- Atender con calidad y calidez a los usuarios.
- 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 de acuerdo a los establecido en la NOM-087-ECOL- SSA1-002
- El contenido de las notas médicas registradas en el expediente clínico, se realizan de acuerdo a lo establecido en la NOM-004-SSA3-2012.

	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-SCE-03
	<b>DIRECCIÓN MÉDICA</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>ATENCIÓN A PACIENTES EN LA CONSULTA DE ESPECIALIDAD (1ª VEZ Y SUBSECUENTE)</b>		<b>Rev. 08</b>
			<b>Hoja:</b> 5 de 7

### 5.-Descripción del procedimiento:



N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Recepcionista	<p>Recibe con amabilidad a los pacientes, verifica en la agenda médica electrónica la cita del paciente, le solicita recibo de pago y credencial, y le indica que espere a ser llamado por el médico.</p>
2	Médico Adscrito y residentes	<p>Realiza valoración médica respetando la privacidad del paciente y registrando en la nota médica del expediente clínico electrónico el diagnóstico, plan de tratamiento, indicaciones médicas, y según requiera el caso del paciente, el médico podrá expedir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Receta médica</li> <li>- Solicitud de estudios de laboratorio y/o gabinete.</li> <li>- Nota de hospitalización.</li> <li>- Nota de interconsulta o referencia y contrarreferencia.</li> <li>- Solicitud de terapia (en aquellas especialidades que lo requieran.)</li> <li>- Solicita apoyo a Trabajo Social (orienta al paciente con programación quirúrgica, paciente psiquiátrico o que ha sido sujeto a maltrato, etc.) ver procedimiento MOP-DM-01</li> </ul> <p>Da indicaciones al paciente para que acuda con la recepcionista para el registro de su próxima cita en la agenda médica electrónica.</p>
3	Recepcionista	<p>Registra cita en agenda médica electrónica e imprime cita para entregarla al paciente, explicándole que deberá llegar 15 minutos antes de su cita y con su comprobante de pago.</p>
4	Médico Adscrito y /o residentes, Recepcionista	<p>Entrega a la Coordinación de la Consulta Externa o al área de Bioestadística la hoja diaria del médico.</p>
5	Coordinación de Consulta	<p>Concentra las hojas diarias de los médicos de los servicios de Medicina de Rehabilitación, Ortopedia, Medicina del Deporte y las entrega al Servicio de Bioestadística.</p> <p>En el caso de otras especialidades (Audiología, Foniatría y Patología del Lenguaje, Otorrinolaringología, Oftalmología), el reporte de hoja diaria se entrega directamente al Servicio de Bioestadística.</p>
		<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>

	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-SCE-03
	<b>DIRECCIÓN MÉDICA</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>ATENCIÓN A PACIENTES EN LA CONSULTA DE ESPECIALIDAD (1ª VEZ Y SUBSECUENTE)</b>		<b>Rev. 08</b>
			<b>Hoja:</b> 6 de 7

#### 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
Manual de Operación de Trabajo Social	MOP-DM-01
Norma: Protección ambiental - Salud ambiental - Residuos peligrosos biológico-infecciosos - Clasificación y especificaciones de manejo.	NOM-087-ECOL-SSA1-002
Norma: Del expediente clínico electrónico	NOM-004-SSA3-2012

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVACIÓN	CODIGO
Agenda electrónica del SAIH	Permanente	Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	N/A
Credencial	Permanente	Paciente	N/A
Notas médicas	Permanente	Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, Archivo Clínico	N/A
Hoja diaria del médico	5 años	Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, Bioestadística	N/A

	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-SCE-03
	<b>DIRECCIÓN MÉDICA</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>ATENCIÓN A PACIENTES EN LA CONSULTA DE ESPECIALIDAD (1ª VEZ Y SUBSECUENTE)</b>		<b>Rev. 08</b>
			<b>Hoja:</b> 7 de 7

## 7.-Glosario

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

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

**Hoja diaria del médico:** Reporte que concentra los pacientes atendidos durante la consulta del día, indicando número de registro, edad, sexo y diagnóstico.

**Nota Médica:** Refiere diagnóstico del paciente, tratamiento a seguir, estudios de diagnóstico, manejo del paciente, pronóstico, etc.

**SAIH:** Sistema Automatizado de Información Hospitalaria, programa de registro médico que se utiliza en el INRLGII.

## 8.-Control de cambios

Revisión	Descripción del cambio	Fecha
06	Se actualiza funciones de Coordinador Médico de la Consulta	ABR 17
07	Transición del SGC de la Norma ISO 9001:2008 a la Norma ISO 9001:2015	MAY 18
08	Actualización de Imagen Institucional	DIC 20