


	<p align="center">PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015</p>		<p>Código: PR-SCE-04</p>
	<p align="center">DIRECCIÓN MÉDICA</p>		<p>Fecha: DIC 20</p>
	<p align="center">INTERCONSULTA</p>		<p>Rev. 05</p>
			<p>Hoja: 1 de 7</p>

INTERCONSULTA

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

	<p align="center">PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015</p>		<p>Código: PR-DM-04</p>
	<p align="center">DIRECCIÓN MÉDICA</p>		<p>Fecha: DIC 20</p>
	<p align="center">INTERCONSULTA</p>		<p>Rev. 05</p>
			<p>Hoja: 2 de 7</p>

1. Propósito

Establecer las actividades para realizar la nota médica de interconsulta, de acuerdo a la valoración realizada por el médico tratante y con la finalidad de dar continuidad al tratamiento médico del paciente.

2. Alcance

Aplica a las áreas médicas de todas las especialidades, personal médico, de enfermería, de 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 y supervisar las inconformidades e incidencias que se presenten en el área de consulta externa, e informar a las Subdirecciones.
- 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 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 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 Versión ISO 9001:2015		Código: PR-DM-04
	DIRECCIÓN MÉDICA		Fecha: DIC 20
	INTERCONSULTA		Rev. 05
			Hoja: 3 de 7

Jefe de Servicio de cada especialidad:



- Supervisar el desempeño del personal médico adscrito y médicos residentes.
- Informar a la Jefatura de la Consulta Externa las modificaciones que se requieran en las agendas médicas electrónicas de los servicios médicos.
- Atender las inconformidades que se presenten en el área, supervisar las incidencias que se presenten en la consulta e informar a las Subdirecciones correspondientes.

Médico Adscrito:

- Atender a los usuarios con calidad y calidez 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 los problemas que se susciten durante la realización de los procedimientos de atención.
- Realizar la nota médica de interconsulta en aquellos casos que el tratamiento del paciente lo requiera.
- 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 proporcionarle cita impresa.
- Informar a la Jefatura de Servicio los casos que no pueda resolver.
- Las solicitudes de interconsulta entre los servicios médicos de la misma especialidad se registrarán en la agenda médica electrónica de acuerdo a lo especificado por el médico tratante.
- El registro de citas de interconsulta de las especialidades de Ortopedia a Rehabilitación y viceversa se programarán en los servicios de cada una de dichas especialidades.
- Las solicitudes de interconsulta de otras especialidades (Otorrinolaringología, Oftalmología, Audiología, Foniatría y Patología del Lenguaje) se programarán a preconsulta para asignación de servicio médico, de acuerdo a los criterios médicos de la especialidad solicitada.

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-DM-04
	DIRECCIÓN MÉDICA		Fecha: DIC 20
	INTERCONSULTA		Rev. 05
			Hoja: 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 del Sistema de Atención Integral Hospitalaria (SAIH)
- El personal de recepción debe hacer uso en todo momento de los uniformes asignados y portar la credencia 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 a los usuarios con calidad y calidez.
- 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 electrónico se realizarán de acuerdo a lo establecido en la NOM-004-SSA3-2012.
- La solicitud de interconsulta debe ser registrada en el SAIH y proporcionar una copia al paciente para que solicite su cita en el servicio médico indicado.
- La nota médica de interconsulta debe ser registrada en el SAIH.

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-DM-04
	DIRECCIÓN MÉDICA		Fecha: DIC 20
	INTERCONSULTA		Rev. 05
			Hoja: 5 de 7

5. Descripción del procedimiento:

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Recepcionista	<p>Recibe a paciente con amabilidad, verifica en la agenda médica electrónica la cita del paciente, solicita recibo de pago y credencial, e indica a paciente que espere a ser llamado por el médico.</p>
2	Médico Adscrito y/o 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"> - Receta médica - Solicitud de estudios de laboratorio y/o gabinete. - Nota de hospitalización. - Nota de interconsulta o referencia y contrarreferencia. - Solicitud de terapia en aquellas especialidades que lo requieran. - 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 <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>Pregunta al paciente por la indicación del médico, en el caso de solicitud de interconsulta, explica al paciente el servicio al cual deberá acudir para solicitar su cita de interconsulta, presentando dicho documento.</p> <p>Nota: Las solicitudes de interconsulta entre los servicios médicos de la misma especialidad y pacientes posoperados, se registrarán en la agenda médica electrónica de acuerdo a lo especificado por el médico tratante.</p> <p>El registro de citas de interconsulta de las especialidades de ortopedia a rehabilitación y viceversa se programarán directamente en el servicio médico indicado.</p> <p>Las solicitudes de interconsulta de otras especialidades (otorrinolaringología, oftalmología, audiología, foniatría y patología del lenguaje) se programarán a preconsulta para asignación de servicio médico, de acuerdo a los criterios médicos de la especialidad solicitada.</p> <p>Explica al paciente el lugar hacia donde deberá dirigirse para tramitar su cita de interconsulta.</p> <p>En el caso de cita subsecuente, proporciona cita impresa.</p>



	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-DM-04
	DIRECCIÓN MÉDICA		Fecha: DIC 20
	INTERCONSULTA		Rev. 05
			Hoja: 6 de 7

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
4	Paciente	Acude al servicio indicado para tramitar su cita.
5	Recepcionista	Registra cita en agenda médica electrónica de acuerdo al tipo de interconsulta, imprime cita y entrega al paciente, explicándole que deberá llegar 15 minutos antes de su cita y con su comprobante de pago.
TERMINA PROCEDIMIENTO		

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

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

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-DM-04
	DIRECCIÓN MÉDICA		Fecha: DIC 20
	INTERCONSULTA		Rev. 05
			Hoja: 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: Documento legal con todo 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, referencia de estudios de diagnóstico, manejo del paciente, pronóstico, etc.

Nota Médica de Solicitud de Interconsulta: Refiere diagnóstico del paciente, pronóstico y solicitud de valoración médica por otra especialidad, con el fin de continuar con el tratamiento médico del paciente.

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

8. Control de cambios

Revisión	Descripción del cambio	Fecha
03	Se actualiza información referente a la solicitud de cita de interconsulta	ABR 17
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