

SALUD

SECRETARÍA DE SALUD



PROCEDIMIENTOS
Versión ISO 9001:2015

DIRECCIÓN MÉDICA

**TELE-REHABILITACIÓN EN
PRECONSULTA DE ORTOPEDIA**



Código:
PR-SCE-06



Fecha:
AGO 23

Rev. 00

Hoja: 1 de 7

TELE-REHABILITACIÓN EN PRECONSULTA DE ORTOPEDIA

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

	<p align="center">PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015</p>		<p>Código: PR-SCE-06</p>
	<p align="center">DIRECCIÓN MÉDICA</p>		<p>Fecha: AGO 23</p>
	<p align="center">TELE-REHABILITACIÓN EN PRECONSULTA DE ORTOPEDIA</p>		<p>Rev.</p>
			<p>Hoja:2 de 7</p>

1. Propósito

Establecer los requisitos para el desarrollo del programa tele-rehabilitación en el área de preconsulta de ortopedia del Instituto.

2. Alcance

Personal médico y administrativo de la Dirección Médica y Dirección Quirúrgica designado para llevar a cabo el procedimiento tele-consulta en ortopedia.

Población que solicita atención en Preconsulta y que cumpla los requisitos para ser valorado por videoconferencia, previa aceptación por esta modalidad a distancia.



3. Responsabilidades

Del personal Médico.

- Impresión de las agendas médicas de preconsulta de ortopedia.
- Otorgar la Tele-rehabilitación conforme a la agenda elaborada por el personal de apoyo administrativo destinado para esta tarea.
- Proporcionar la Tele-rehabilitación con calidad, profesionalismo y humanismo.
- Generar un expediente electrónico con la documentación escrita o audiovisual que se derive de la atención a pacientes en esta modalidad.
- Informar al Director Médico las problemáticas que puedan presentar en el desarrollo de este servicio

Del personal de apoyo administrativo (repcionista).



- Integrar semanalmente el listado con los datos de los pacientes que se atenderán en preconsulta.
- Atender a los pacientes con calidad, profesionalismo y humanismo.
- Realizar las llamadas telefónicas para confirmar día y hora de la tele consulta.
- Conformar agenda de citas diarias.
- Proporcionar al médico tratante la agenda de citas.
- Dar seguimiento a la encuesta de calidad respecto de la atención médica proporcionada en Tele consulta.

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-SCE-06
	DIRECCIÓN MÉDICA		Fecha: AGO 23
	TELE-REHABILITACIÓN EN PRECONSULTA DE ORTOPEDIA		Rev.
			Hoja:3 de 7



- Depurar el listado de pacientes, conforme sean atendidos.

4. Políticas de operación y normas.



- A los pacientes que se atiende en tele-rehabilitación no se les cobra cuotas de recuperación.
- Asignación de una licencia para la plataforma de videoconferencia (Zoom) a la Jefatura de Consulta Externa.
- Capacitación al personal médico y recepcionistas en el uso de la plataforma de videoconferencia (Zoom).
- Se generó agenda de tele-rehabilitación en el SAIH para programar las citas que se otorguen vía tele-rehabilitación.
- Existe tolerancia de conexión de 10 minutos.

	<p align="center">PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015</p>		<p>Código: PR-SCE-06</p>
	<p align="center">DIRECCIÓN MÉDICA</p>		<p>Fecha: AGO 23</p>
	<p align="center">TELE-REHABILITACIÓN EN PRECONSULTA DE ORTOPEDIA</p>		<p>Rev.</p>
			<p>Hoja:4 de 7</p>

5. Descripción del procedimiento:

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-SCE-06
	DIRECCIÓN MÉDICA		Fecha: AGO 23
	TELE-REHABILITACIÓN EN PRECONSULTA DE ORTOPEDIA		Rev.
			Hoja:5 de 7

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Personal de Consulta Externa	Recibe al solicitante en módulo de preconsulta para realizar la captura y/o digitalización de los documentos (hoja de referencia y estudios). Nota: el solicitante al aceptar esta modalidad, firma de forma presencial un consentimiento informado, el cual se anexa a la carpeta electrónica de preconsulta.
2		Toma datos para asignación de clave “C” en el Sistema de Administración Intra Hospitalaria (SAIH)
3		Elabora carpeta electrónica de preconsulta (hoja de referencia, estudios y carta de consentimiento informado -información mínima requerida en la carpeta-), asigna fecha y hora para la videoconferencia y envía instrucciones y enlace para la videoconferencia por medio de aplicación de mensajería instantánea.
4	Médico adscrito	Valora la documentación previa a la cita, en caso de que considere pertinente complementar el expediente, se pone en contacto con el solicitante.
5	Personal de Consulta Externa / Médico adscrito	Envía al solicitante un recordatorio de su cita.
6	Personal de Consulta Externa Personal Médico	El día de la atención al paciente, habilita la sesión de la plataforma de videoconferencia para ingresar a los solicitantes.
7		Recibe y verifica que sea el paciente y lo ingresa al consultorio virtual correspondiente.
8	Personal Médico	Realiza la entrevista con preguntas dirigidas a la dolencia. ¿Cumple criterios? Si: Ver actividad 10 No: Ver actividad 9
9	Personal Médico	Explica el motivo y envía por escrito a través de aplicación de mensajería instantánea y elabora contra referencia (cuando aplique).



	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-SCE-06
	DIRECCIÓN MÉDICA		Fecha: AGO 23
	TELE-REHABILITACIÓN EN PRECONSULTA DE ORTOPEDIA		Rev.
			Hoja:6 de 7

10		Canaliza con personal administrativo para la continuidad de trámites.
	Personal de Consulta Externa	Envía por aplicación de mensajería instantánea fecha de la cita para historia clínica, apertura de expediente, entrevista de trabajo social y credencialización.
11	Personal de Consulta Externa	Remite a los pacientes encuesta de satisfacción.
12		Elabora informe de resultados y presenta a la Jefatura de Consulta Externa.
TERMINA PROCEDIMIENTO		

6. Ordenamientos y documentos aplicables:

DOCUMENTO	CÓDIGO

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVACIÓN	CÓDIGO

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-SCE-06
	DIRECCIÓN MÉDICA		Fecha: AGO 23
	TELE-REHABILITACIÓN EN PRECONSULTA DE ORTOPEDIA		Rev.
			Hoja:7 de 7

7. Glosario de términos

8. Control de cambios

Revisión	Descripción del cambio	Fecha
00	Alta en el Sistema de Gestión de la Calidad	AGO 23