



PROCEDIMIENTOS
Versión ISO 9001:2015

DIRECCIÓN QUIRÚRGICA

**PROCEDIMIENTO PARA CAMBIO DE CITAS
EN LA CONSULTA EXTERNA**



Código:
PR-SOT-01



Fecha:
DIC 20

Rev. 03

Hoja: 1 de 4

PROCEDIMIENTO PARA CAMBIO DE CITAS EN LA CONSULTA EXTERNA

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Puesto	Subdirección de Otorrinolaringología	Dirección Quirúrgica	Dirección Quirúrgica
Firma			

	<p align="center">PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015</p>		<p>Código: PR-SOT-01</p>
	<p align="center">DIRECCIÓN QUIRÚRGICA</p>		<p>Fecha: DIC 20</p>
	<p align="center">PROCEDIMIENTO PARA CAMBIO DE CITAS EN LA CONSULTA EXTERNA DE LA SUBDIRECCIÓN DE OTORRINOLARINGOLOGÍA</p>		<p>Rev. 03</p>
			<p>Hoja: 2 de 4</p>

1. Propósito

Establecer los criterios médicos y administrativos para el cambio de citas de la consulta externa.

2. Alcance

Aplica a las jefaturas de Audición y Equilibrio y Aparato Fonoarticulador y de la Deglución.

3. Responsabilidades



La responsabilidad de cambio de citas está a cargo en su ejecución por el personal que labora en agenda médica, y se realiza en forma directa cuando así lo requiere el paciente por sus necesidades.

Respecto al cambio de citas por necesidad o deseo de los médicos adscritos, ya que el personal del módulo de citas ya no depende de esta Subdirección si no de la jefatura de consulta externa, la responsabilidad del cambio de citas solicitadas por el médico se inicia con la solicitud del mismo médico que requiere cambio de cita ya sea por cursos, licencias o vacaciones, generando un documento para solicitar el cambio de citas y/o bloqueo de su agenda. Este documento lo reciben los jefes de servicio y se envía para el visto bueno a la Subdirección y posteriormente se dirige a la jefatura de consulta externa quien es la responsable de dar la indicación al personal al modulo de cita.

4. Políticas de operación y normas.

El cambio de citas en la consulta externa se puede generar bajo las siguientes circunstancias.

- 1.- Por necesidades propias del paciente o familiar en caso de menores.
- 2.- Por necesidad urgente del médico adscrito debido a algún incidente personal por la necesidad de atender por urgencia a otros pacientes.
- 3.- A solicitud del médico especialista adscrito para asistir a cursos, periodos vacacionales, derechos de ausentarse contemplados en las Condiciones Generales de Trabajo ó comisión indicada por su autoridad inmediata de preferencia con un periodo de tiempo de dos a cuatro semanas de antelación.

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-SOT-01
	DIRECCIÓN QUIRÚRGICA		Fecha: DIC 20
	PROCEDIMIENTO PARA CAMBIO DE CITAS EN LA CONSULTA EXTERNA DE LA SUBDIRECCIÓN DE OTORRINOLARINGOLOGÍA		Rev. 03
			Hoja: 3 de 4



5. Descripción del procedimiento:

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Agenda médica	Registrar el cambio de fecha y horario en la atención en la consulta externa a solicitud del usuario o familiar.
2	Médico especialista	Indica el cambio de acuerdo a su interés y a la disponibilidad de su agenda. Solicitar el cambio por escrito y con dos a cuatro semanas de antelación.
3	Jefes de Servicio	Generan oficio dirigido a la jefatura de consulta externa, el cual es firmado por visto bueno por el Subdirector.
4	Jefatura de Consulta Externa	Recibe la solicitudes de cambio y da la indicación al personal de agenda médica para hacer los cambios necesarios de citas
5	Agenda médica	Informa al usuario de la modificación en su cita
6	Agenda médica	Imprime formato Comprobante de cita médica que se encuentra en el SAIH. ó bien usuario puede imprimir su comprobante de cita en el portal: http://www.inr.gob.mx (el cual deberá presentar el día de su cita).
TERMINA PROCEDIMIENTO		

6. Documentos de referencia:

DOCUMENTO	CODIGO
NMX-CC-9001-IMNC-2015 ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad	N/A

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVACIÓN	CODIGO
Comprobante de cita médica	Permanente	Jefe del Departamento de Desarrollo de Sistemas	N/A

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-SOT-01
	DIRECCIÓN QUIRÚRGICA		Fecha: DIC 20
	PROCEDIMIENTO PARA CAMBIO DE CITAS EN LA CONSULTA EXTERNA DE LA SUBDIRECCIÓN DE OTORRINOLARINGOLOGÍA		Rev. 03
			Hoja: 4 de 4

7. Glosario

Condiciones Generales de Trabajo: Constituye el conjunto de obligaciones y derechos que se imponen recíprocamente, trabajadores y patrones en virtud de sus relaciones de trabajo.

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

8. Control de cambios

Revisión	Descripción del cambio	Fecha
01	Actualización de la imagen Institucional	JUN 15
02	Transición del SGC de la Norma ISO 9001:2008 a la Norma ISO 9001:2015	MAY 18
03	Actualización de Imagen Institucional	DIC 20