



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A PACIENTES EN CONSULTA DE PRIMERA VEZ

1. OBJETIVO

Brindar atención médica y socio-administrativa oportuna al paciente en forma amable y eficiente al paciente que acude a la Consulta Externa de Especialidad de servicios como: cardiología, hemato-oncología pediátrica, cuidados paliativos pediátricos y de adultos, entre otros.

2. ALCANCE

El proceso inicia cuando el paciente solicita atención médica de primera vez o con la hoja de referencia del centro asistencial y concluye con la entrega del tarjetón para la asignación con el especialista o médico tratante de acuerdo a su padecimiento.

3. DEFINICIONES

ATENCIÓN MÉDICA: Es la consulta realizada por el médico en la consulta externa para formular el diagnóstico, tratamiento y un pronóstico de una persona que acude como paciente ambulatorio al hospital.

CONSULTA EXTERNA: Es la atención regular de salud impartida por personal calificado a una persona no hospitalizada ni en el Servicio de Urgencias. Es el servicio más voluminoso de la atención de salud. Implica apertura y uso de expediente individual de salud. La consulta externa incluye la entrevista, evaluación clínica, prescripción y procedimientos médico-quirúrgicos de la especialidad y todos los servicios de subespecialidades derivados de las mismas.

EXPEDIENTE: Conjunto de documentos relativos a un asunto.

INSABI: Instituto de Salud para el Bienestar.

REGISTRO: Oficina donde se registra. Acción de registrar o inscribir.

SUMARIO: Resumen, compendio, análisis abreviado.

TARJETÓN DE CITAS: Documento Institucional para registro y control de citas de especialidad.

Código:
PR-HCGJ-TSA-14

Versión vigente:
03

Fecha de emisión:
Oct 2023

Fecha de revisión:
Oct 2024



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A PACIENTES EN CONSULTA DE PRIMERA VEZ

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Actualización: Jefa del Departamento de Trabajo Social.

4.2 Ejecución: Médico General, Paciente, Auxiliar de Admisión, Personal del Módulo de Registros Hospitalarios, Personal del Servicio de Caja, Módulo de INSABI, Personal de Enfermería y Trabajo Social.

4.3 Supervisión: Subdirector de servicios auxiliares de diagnóstico, tratamiento y paramédicos

5. DESARROLLO DE PROCESO

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
5.1	Paciente	El paciente que requiera de atención médica por primera vez se presenta al control de Consulta de Primera Vez con la Auxiliar de Admisión.
5.2	Auxiliar de Admisión	Recibe al paciente y le otorga ficha en el orden de llegada e informa que de acuerdo a su número de ficha el Médico nombra al paciente para que ingrese a consulta; posteriormente lo envía al Módulo de Registro Hospitalario e informa el trámite administrativo a seguir para el pago de consulta. Nota: Todo paciente deberá ser atendido sin distinción alguna, independientemente del estatus sociocultural y/o económico que presente.
5.3	Personal del Módulo de Registros Hospitalarios	El Personal del Módulo de Registros Hospitalarios solicita los datos personales del paciente y lo registra en el sistema electrónico para asignar su número de Registro definitivo.
5.4	Paciente	El paciente realiza el trámite administrativo en el Módulo de INSABI siempre y cuando presente la documentación requerida (CURP, INE) o en el servicio

Código:
PR-HCGJ-TSA-14

Versión vigente:
03

Fecha de emisión:
Oct 2023

Fecha de revisión:
Oct 2024



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A PACIENTES EN CONSULTA DE PRIMERA VEZ

		<p>de Caja en caso de no contar con la documentación anterior.</p> <p>En caso de que carezca del recurso económico acude con la Trabajadora Social para su clasificación socioeconómica para la modificación de cuota</p>
5.5	Módulo de INSABI o Servicio de Caja	El personal del Módulo de INSABI o Servicio de Caja, expide recibo oficial y deriva al paciente con la Auxiliar de Admisión.
5.6	Auxiliar de Admisión	<p>La Auxiliar de Admisión recibe al paciente en el control de consulta de primera vez, con su número de registro definitivo, recibo de cuota de recuperación de su consulta y su formato de referencia en caso de contar con él.</p> <p>Se prioriza el turno para la atención médica a pacientes con discapacidad o adultos mayores.</p>
5.7	Auxiliar de Admisión	La Auxiliar de Admisión deriva al paciente al personal de enfermería.
5.8	Enfermería	El personal de enfermería asignado a la consulta toma signos vitales del paciente previo a la atención médica.
5.9	Médico Adscrito	El Médico Adscrito nombra al paciente, recibe su formato de Referencia en caso de contar con él y otorga atención médica; llena en sistema electrónico la información solicitada en el sumario clínico, de prescribir consulta de especialidad le entrega una impresión al paciente lo envía al Módulo de Registro hospitalario.
5.10	Personal de Módulo de Registros Hospitalarios	El Personal de Módulo de Registros hospitalarios abre expediente físico, expide tarjeta de citas e integra el sumario al expediente.
5.11	Auxiliar de Admisión	La Auxiliar de Admisión registra en el tarjetón y en el sistema electrónico la cita(s) que indique el Médico al paciente informando la fecha y hora de la cita, la

Código:
PR-HCGJ-TSA-14

Versión vigente:
03

Fecha de emisión:
Oct 2023

Fecha de revisión:
Oct 2024



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A PACIENTES EN CONSULTA DE PRIMERA VEZ

		ubicación de la especialidad, el trámite administrativo a realizar para su cumplimiento y explica cómo programar estudios de Rayos X y/o Laboratoriales.
5.12	Auxiliar de Admisión	La Auxiliar de Admisión registra el total de pacientes atendidos en la hoja de productividad de consulta externa en la Jefatura de Trabajo Social y le entrega a la Supervisora en turno la relación de hojas de Referencia recabadas, anexa formato de sumario clínico que elaboró el Médico Adscrito de cada paciente.
5.13	Paciente	Recibe tarjetón de citas con la asignación del especialista o médico tratante de acuerdo a su padecimiento. En caso de no requerir la especialidad, el Médico Adscrito lo derivará a su Centro de Salud.

6. GESTIÓN DE RIESGOS

6.1 Priorización de riesgos

- Cuando se presente demanda excesiva de pacientes para la Consulta de Primera Vez, no se podrá garantizar el acceso a los servicios de salud en tiempo y forma.
- Cuando se registre ausencia laboral no programada del personal médico, se pondrá en riesgo la atención adecuada del paciente.

6.2 Barreras de seguridad

- La Auxiliar de Admisión deberá informar a los pacientes que serán atendidos en el siguiente turno.
- El personal médico en turno deberá atender en su totalidad a los pacientes que cuenten con ficha asignada para su atención.

Código:
PR-HCGJ-TSA-14

Versión vigente:
03

Fecha de emisión:
Oct 2023

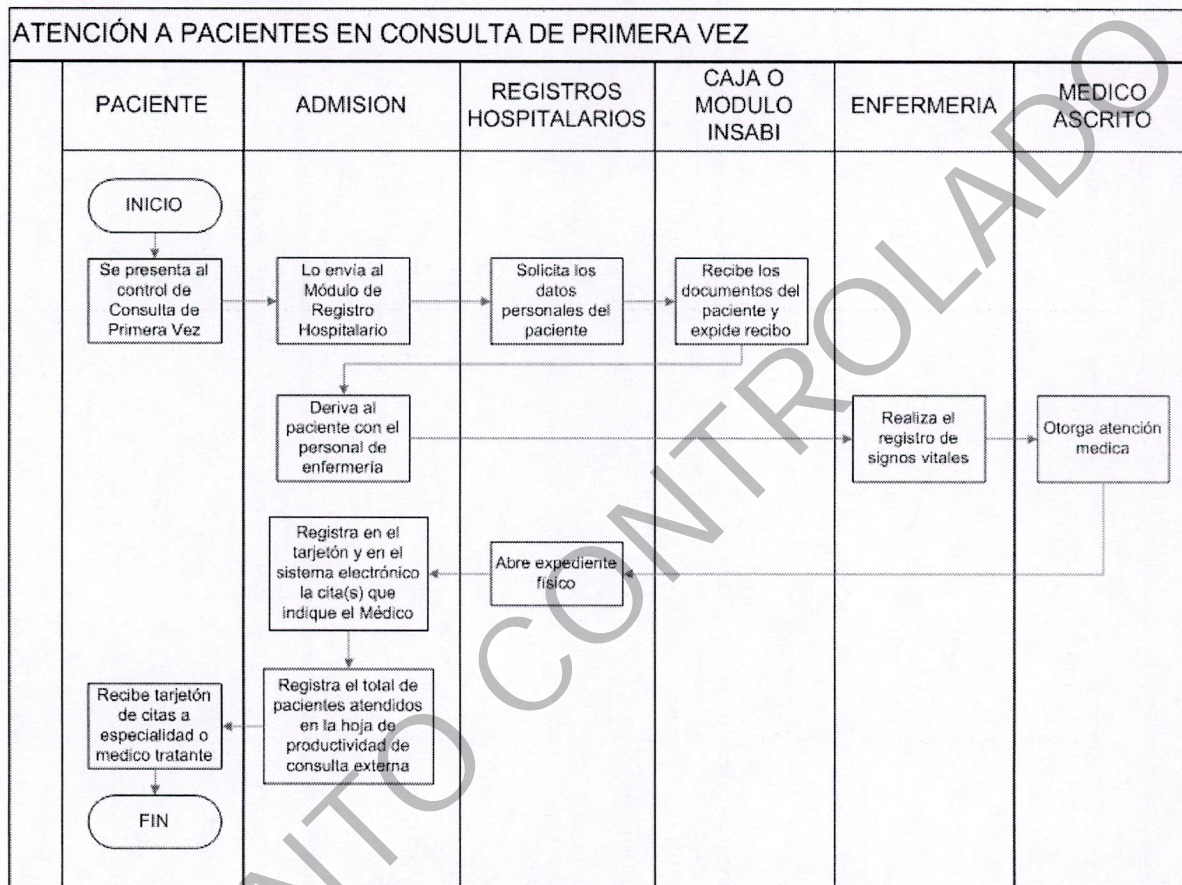
Fecha de revisión:
Oct 2024



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A PACIENTES EN CONSULTA DE PRIMERA VEZ

7. ANEXOS

7.1 Diagrama de flujo



Código:
PR-HCGJ-TSA-14

Versión vigente:
03

Fecha de emisión:
Oct 2023

Fecha de revisión:
Oct 2024



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A PACIENTES EN CONSULTA DE PRIMERA VEZ

7.2 Documentos de referencia

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO
No Aplica	No Aplica

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REALIZADO POR:	APROBADO POR:
00	2005	Nueva emisión	Lic. María Teresa Rodríguez Gutiérrez	Dr. Luis Alberto Ibarra Verdugo
01	24/11/2014	Actualización de firmas de autorización y modificación de todo el documento	Lic. María Teresa Rodríguez Gutiérrez	Dr. Luis Alberto Ibarra Verdugo
02	Mayo 2021	Adaptación al Acuerdo Del Diario Oficial de la Federación del 27-05-2013 Actualización de firmas	Mtra. Rosa Ivette Hernández Robles	Mtro. Omar Orozco Vela
03	Oct 2023	Actualización de formato	Mtra. Rosa Ivette Hernández Robles	Dr. Héctor Morales Villarruel

ELABORÓ
Oct 2023

Mtra. Rosa Ivette Hernández Robles

Jefa del Departamento de Trabajo Social

REVISÓ
Oct 2023

Mtro. Omar Orozco Vela

Encargado de la Gerencia de Calidad

AUTORIZÓ
Oct 2023

Dr. Benjamín Becerra N. Rodríguez

Director del Nuevo Hospital Civil de Guadalajara.



SECRETARÍA DE SALUD
HOSPITAL CIVIL DE GUADALAJARA
"DR. JUAN I. MENCHACA"

Código:
PR-HCGJ-TSA-14

Versión vigente:
03

Fecha de emisión:
Oct 2023

Fecha de revisión:
Oct 2024