



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A PACIENTES EN CONSULTA DE ESPECIALIDAD

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 acude al HCG JIM a solicitar atención médica de Especialidad previo al trámite administrativo de cuota de recuperación siempre y cuando presente su tarjetón de citas; la Auxiliar de Admisión deberán brindar apoyo al paciente de acuerdo a cita programada, respetando los derechos fundamentales del mismo y termina el proceso cuando se entrega el listado de la relación de pacientes junto con los expedientes al Archivo Clínico.

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.

ESPECIALIDAD MÉDICA: Son los estudios cursados por un graduado o Licenciado en Medicina en su periodo de posgrado, que lo dotan de un conjunto de conocimientos médicos especializados relativos a un área específica del cuerpo humano, a técnicas quirúrgicas específicas o un método diagnóstico determinado.

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.

NOTA DE EVOLUCIÓN: Se realizan cuando el médico pasa visita diariamente para revisar los cambios generales en el estado clínico del paciente así como su respuesta a la terapéutica.

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

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Actualización: Jefa del Departamento de Trabajo Social.

4.2 Ejecución: Médico Especialista, Paciente, Auxiliar de Admisión, Personal del Servicio de Caja o Módulo de INSABI, Personal de Archivo, Personal de Enfermería y Trabajo Social.

Código:
PR-HCGJ-TSA-16

Versión vigente:
03

Fecha de emisión:
Oct 2023

Fecha de revisión:
Oct 2024



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A PACIENTES EN CONSULTA DE ESPECIALIDAD

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

5. DESARROLLO DE PROCESO

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
5.1	Auxiliar de Admisión	La Auxiliar de Admisión se presenta con el Personal del Archivo Clínico y recaba el listado de la relación de pacientes citados de cada Especialidad con sus respectivos expedientes físicos.
5.2	Paciente y/o Familiar	El paciente previo a su atención médica realiza el trámite administrativo de cuota de recuperación en el Módulo de INSABI siempre y cuando presente la documentación requerida (CURP, INE) y tenga cobertura la especialidad requerida o al servicio de Caja. Y en caso de que carezca del recurso económico acude con la Trabajadora Social para su clasificación socioeconómica y la modificación de cuota.
5.3	Módulo de INSABI o Servicio de Caja	El personal del Módulo de INSABI o Servicio de Caja, expide recibo oficial.
5.4	Paciente y/o Familiar	El paciente y/o familiar deposita su tarjetón de citas con su recibo de cuota de recuperación en el contenedor del control de Consulta Externa.
5.5	Auxiliar de Admisión	La Auxiliar de Admisión desprende el recibo, organiza las tarjetas de citas por especialidad de acuerdo al orden de llegada con su respectivo expediente clínico y finalmente se los entrega al Médico Adscrito.
5.6	Auxiliar de Admisión	La Auxiliar de Admisión deriva a la paciente con el

Código:
PR-HCGJ-TSA-16

Versión vigente:
03

Fecha de emisión:
Oct 2023

Fecha de revisión:
Oct 2024



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A PACIENTES EN CONSULTA DE ESPECIALIDAD

		personal de enfermería.
5.7	Enfermería	El personal de enfermería asignado a la consulta externa toma signos vitales de los pacientes y entrega por escrito sus resultados previo a su atención médica.
5.8	Médico Adscrito	El Médico Adscrito nombra al paciente de acuerdo a la hora de llegada, otorga atención médica, elabora nota de evolución en el expediente electrónico y físico, indica la fecha de su próxima consulta y lo deriva con la Auxiliar de Admisión para su registro en electrónico y en el tarjetón de citas.
5.9	Auxiliar de Admisión	La Auxiliar de Admisión registra en el tarjetón y en el sistema electrónico la fecha y hora de la próxima consulta que el Médico indicó al paciente y explica cómo programar estudios de Rayos X y/o Laboratoriales.
5.10	Auxiliar de Admisión	La Auxiliar de Admisión registra el total de pacientes atendidos en la hoja de registro de consulta externa en la Jefatura de Trabajo Social y le entrega a la Supervisora en turno.
5.11	Auxiliar de Admisión	Por último la Auxiliar de Admisión entrega al Personal del Archivo Clínico el listado de la relación de pacientes citados con sus respectivos expedientes físicos de cada especialidad.

Código:
PR-HCGJ-TSA-16

Versión vigente:
03

Fecha de emisión:
Oct 2023

Fecha de revisión:
Oct 2024



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A PACIENTES EN CONSULTA DE ESPECIALIDAD

6. GESTIÓN DE RIESGOS

6.1 Priorización de riesgos

- a) Al detectar la Auxiliar de Admisión que no se cuenta con el expediente físico de algún paciente, se corre el riesgo la atención adecuada del paciente.
- b) En caso de que el paciente y/o familiar no haya acudido a registrar oportunamente su cita en el sistema electrónico, no se podrá garantizar los servicios de salud en tiempo y forma.
- c) Cuando el paciente y/o familiar extravíe la tarjeta de citas, no se podrán registrar las citas programadas.

6.2 Barreras de seguridad

- a) La Auxiliar de Admisión deberá comunicarse vía telefónica con el personal del Archivo Clínico para su búsqueda.
- b) La Auxiliar de Admisión le expondrá la situación al Médico Adscrito o en su caso registrará una nueva cita.
- c) La Auxiliar de Admisión verificará en Sistema Electrónico que cuente con la cita correspondiente. El paciente y/o familiar deberá pagar la reposición en el Servicio de Caja y acudirá con la Auxiliar de Admisión para que le anote las citas programadas.

Código:
PR-HCGJ-TSA-16

Versión vigente:
03

Fecha de emisión:
Oct 2023

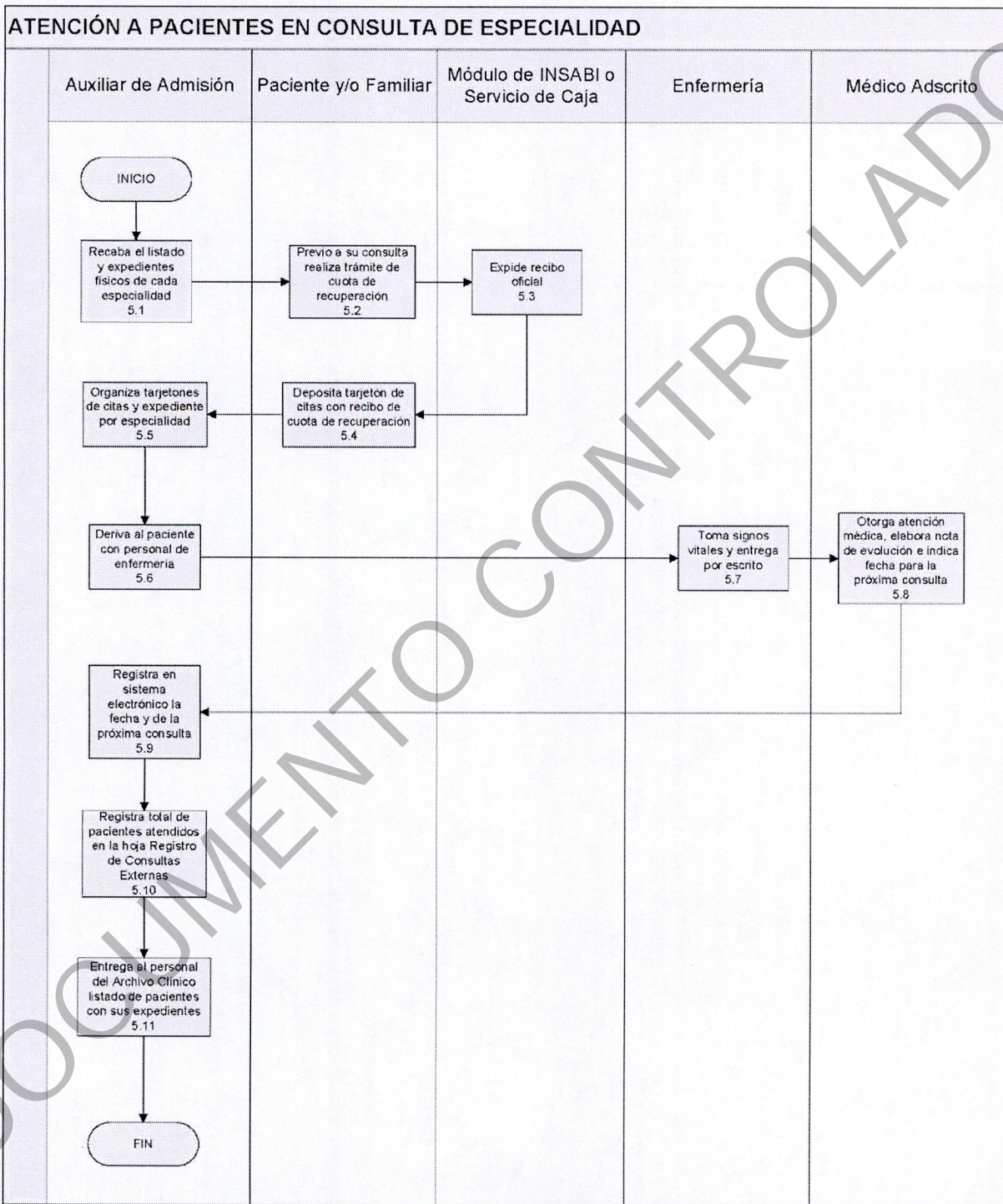
Fecha de revisión:
Oct 2024



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A PACIENTES EN CONSULTA DE ESPECIALIDAD

7. ANEXOS

7.1 Diagrama de flujo



Código:
PR-HCGJ-TSA-16

Versión vigente:
03

Fecha de emisión:
Oct 2023

Fecha de revisión:
Oct 2024



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A PACIENTES EN CONSULTA DE ESPECIALIDAD

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 Bécerra Rodríguez

Director del Nuevo Hospital Civil de Guadalajara.



DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD
HOSPITAL CIVIL DE GUADALAJARA
"DR. JUAN I. MENCHACA"

Código:
PR-HCGJ-TSA-16

Versión vigente:
03

Fecha de emisión:
Oct 2023

Fecha de revisión:
Oct 2024