



PODER EJECUTIVO



SECRETARÍA DE
SALUD JALISCO

PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

CÓDIGO: DOM-P265-HR6_001
 FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE DEL 2003
 NO./FECHA DE REVISIÓN:
 COPIA No.:

SELLOS:

DOCUMENTO DE REFERENCIA

AUTORIZACIONES

ELABORÓ: **RÚBRICA**
 M EN C FRANCISCO BARRERA BECERRA
 ASESOR ORGANIZACIONAL

APROBÓ: **RÚBRICA**
 DRA. ALMA ROSA FONSECA IBARRA
 SUBDIECTORA MÉDICA DEL HOSPITAL REGIONAL DE
 LAGOS DE MORENO

AUTORIZÓ: **RÚBRICA**
 DR. RAFAEL RODRÍGUEZ CORNEJO
 DIRECTOR DEL HOSPITAL REGIONAL DE LAGOS DE

Este documento es vigente y está actualizado porque responde a las necesidades actuales de la unidad, y no hay uno nuevo que lo sustituya.

Responsable de la información: Hospital Regional de Lagos de Moreno
 Responsable de la Publicación: Depto. de Organización y Métodos
 Fecha de Publicación 07 Julio 2014

PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA



CÓDIGO: DOM-P 265-HR6_001
FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE DEL 2003
NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001/OCTUBRE DEL 2003

INTRODUCCIÓN

- Objetivo** Establecer un procedimiento en el **Servicio de Consulta Externa** para la atención de los pacientes ambulatorios que requieran servicios de segundo nivel de la atención médica en las esferas preventivas, curativas y de rehabilitación, con el objetivo de incrementar la calidad en la prestación de los servicios de salud.
- Alcance** Este procedimiento se aplica al **Servicio de Consulta Externa** del Hospital Regional de Lagos de Moreno .
- Políticas para utilizar en el procedimiento**
1. Todo paciente deberá recibir un trato digno, respetuoso y oportuno.
 2. El **Servicio** se brindará a los pacientes ambulatorios que sean canalizados por otro servicio del hospital u otro nivel de atención médica, a través del Sistema de Referencia y Contrarreferencia.
 3. Todo interrogatorio a los pacientes se realizará únicamente entre el personal médico y el paciente, y familiar en caso necesario, salvo que el paciente autorice la presencia de personal de enfermería .
 4. La exploración de las pacientes femeninas se efectuará en presencia de una enfermera o personal de apoyo del mismo sexo, salvo que la paciente señale lo contrario.
 5. El **Servicio de Consulta Externa** tiene la facultad de ordenar el internamiento de los pacientes al Servicio de Hospitalización si el médico tratante lo considera procedente, apegándose estrictamente a la normatividad y al procedimiento autorizado por la Dirección del hospital.
 6. Todo paciente sospechoso de presentar una enfermedad infectocontagiosa de notificación obligatoria se deberá de informar a la Subdirección Médica del Hospital, para que tome las medidas conducentes al respecto, si el paciente es hospitalizado este será internado en el área de aislados.
 7. Todos los expedientes clínicos serán integrados conforme a la NOM-168-SSA1-1998.
 8. Es obligatorio aplicar las **Políticas para la Gratuidad** en los Servicios según proceda

Definiciones

Atención Médica.	Es el conjunto de servicios que se proporcionan al individuo, con el fin de promover y restaurar su salud.
Hospital.	Parte integrante de la organización médico-social, cuya misión consiste en proporcionar a la población asistencia médico sanitaria completa, tanto preventiva como curativa y cuyos servicios externos irradian hasta el ámbito familiar; el hospital es también un centro de formación de recursos humanos para la salud y de investigación bio-psico-social.
Usuario.	Toda aquella persona que requiera y obtenga la prestación de servicios de atención médica.
Paciente ambulatorio.	Todo aquel usuario que no necesita ser hospitalizado.
Paciente hospitalizado.	Todo aquel usuario que se encuentre encamado en una unidad hospitalaria.

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
2 de 9

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA



CÓDIGO: DOM-P 265-HR6_001

FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE DEL 2003

NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001/OCTUBRE DEL 2003

Documentos Internos

Son aquellos documentos elaborados por el OPD Servicios de Salud Jalisco y que son aplicables a la operatividad del presente procedimiento:

Código	Documento
	Manual de Organización General del OPD Servicios de Salud Jalisco.
	Manual de Organización Especifico del Hospital
HOS-P07	Procedimiento para la Evaluación Socio-Económica del Usuario.
	Tabulador Único de Cuotas de Recuperación.

Documentos Externos

Son todos aquellos que no son elaborados por el OPD Servicios de Salud Jalisco y que son aplicables a la operatividad del presente procedimiento:

Código	Documento
	Ley General de Salud en Materia de Prestación de los Servicios de Salud.
	Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica.
	Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Control Sanitario y la Disposición de Organos, Tejidos y Cadáveres de Seres Humanos.
NOM-003-SSA2-1993	Para la disposición de sangre humana y sus componentes con fines terapéuticos.
NOM-010-SSA2-1993	Modificación de la Norma Oficial Mexicana NOM-010-SSA2-1993, para la prevención y control de la infección por el Virus de la Inmunodeficiencia Humana. Norma Oficial Mexicana NOM-010-SSA2-1993, para la prevención y control de la infección por virus de la inmunodeficiencia humana.
NOM-026-SSA2-1998	Para la vigilancia epidemiológica, prevención y control de las infecciones nosocomiales.
NOM-168-SSA1-1998	Del expediente clínico.

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
3 de 9

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA



CÓDIGO: DOM-P 265-HR6_001
FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE DEL 2003
NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001/OCTUBRE DEL 2003

Documentos Externos

Son todos aquellos que no son elaborados por el OPD Servicios de Salud Jalisco y que son aplicables a la operatividad del presente procedimiento:

Código	Documento
NOM-178-SSA1-1998	Que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios.
NOM-190-SSA1-1999	Para la prestación de servicios de salud. Criterios para la atención médica de la violencia familiar.
NOM-087-ECOL-SSA1-2002	Para la protección ambiental-salud ambiental-residuos peligrosos biológico-infecciosos-clasificación y especificación de manejo.
	Manual de Vigilancia Epidemiológica de Infecciones Nosocomiales. Dirección General de Epidemiología, 1998.
	Manual de Organización y Funcionamiento de Unidades Hospitalarias del Tercer Nivel. 1997.

Documentos Generados

A continuación se relacionan los formatos que se utilizarán en la aplicación del presente documento.

Código	Documento
	Formato para la referencia y contrarreferencia de los pacientes
	Clasificación socioeconómica.
	Estudio socioeconómico.
	Recibo de condonación de la cuota de recuperación.
	Indicaciones de Egreso.
	Solicitud de internación.
	Hoja de hospitalización.
	Hoja diaria del médico.
	Expediente clínico.

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
4 de 9

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA



CÓDIGO: DOM-P 265-HR6_001
 FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE DEL 2003
 NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001/OCTUBRE DEL 2003

No DE ACT.	FORMATO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Relación de especialidades	Personal de enfermería adscrito al Módulo de Control de la Consulta Externa .	<ul style="list-style-type: none"> • Efectúa entrevista al paciente y lo clasifica como usuario referido a través del Sistema de Referencia y Contrarreferencia por otra unidad de atención, o derivado por el Servicio de Hospitalización o Consulta Externa del hospital. • Si el paciente es de primera vez que ingresa de manera espontánea al Servicio, lo valora y si presenta una urgencia calificada lo canaliza al Servicio de Urgencias. • Revisa el formato de Referencia y Contrarreferencia y verifica los servicios solicitados por la unidad de salud que refiere al usuario. • Revisa la canalización por los Servicios de Hospitalización o Urgencias del hospital. • Coteja con el Directorio de Servicios del hospital, los servicios solicitados por la unidad medica que deriva al usuario, verifica que la especialidad medica solicitada se brinde en el hospital. • Verifica los días y horarios que se brinda la especialidad medica solicitada, si el usuario se encuentra fuera del horario de los servicios prestados, informa de manera detallada al usuario los tramites a seguir y entrega por escrito señalando el nombre del médico especialista, número del consultorio, el día y la hora en que debe de presentarse a la consulta. • Canaliza al paciente a la Caja para el pago de la cuota de recuperación, y deriva al paciente a Trabajo Social, según proceda . • Toma los signos vitales, somatometría y electrocardiogramas (según proceda). • Recoge los expedientes clínicos del Archivo Clínico y los entrega al médico tratante. • Registra las citas subsecuentes en la libreta de control y en el tarjetón de citas .
2.	Recibo único de cuotas de recuperación .	Responsable de la Caja .	<ul style="list-style-type: none"> • Expida recibo único de la cuota de recuperación en original y dos copias. • El recibo original se entrega al usuario, la copia amarilla se remite al área de Contabilidad del Hospital, y la copia azul a la Dirección de Recursos Financieros de las Oficinas Centrales .

PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA



CÓDIGO: DOM-P 265-HR6_001

FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE DEL 2003

NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001/OCTUBRE DEL 2003

No DE ACT.	FORMATO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
3.	Estudio socioeconómico. Clasificación socioeconómica. Recibo de condonación.	Servicio de Trabajo Social.	<ul style="list-style-type: none"> Verifica que no se encuentra dentro de los criterios de las Políticas para la Gratuidad en los Servicios de Salud Jalisco. Aplica el Procedimiento para la Evaluación Socio-Económica del Usuario Hos-P07. <p>Nota: A los pacientes subsecuentes que se elaboró estudio socioeconómico, lo registra en la libreta de control, y se anota el número en el tarjeton de citas .</p>
4.		Enfermera de control del consultorio médico	<ul style="list-style-type: none"> Solicita al usuario tarjeton de citas. Solicita recibo único de la cuota de recuperación o copia del recibo de condonación . Realiza somatometría y toma de los signos vitales. Efectúa apoyo psicológico del paciente antes de ingresar a la consulta, según proceda. Pasa al paciente al consultorio. Recoja estudios paraclínicos si procede. Auxilia al médico en la consulta.
5		Médico del consultorio de especialidad médica de consulta externa.	<ul style="list-style-type: none"> Realiza evaluación clínica. Establezca plan terapéutico. Solicita estudios paraclínicos (si procede). Solicita interconsulta (si procede). Remita al usuario al Módulo de Control para solicitar tarjeton y cita para consulta subsecuente (usuario de primera vez). Ordena la hospitalización, si procede, conforme al procedimiento autorizado. Deriva al paciente al Módulo de Información, Orientación y Quejas, a fin de que se le informe de manera detallada el Centro de Salud al que debe acudir para su control, Valora y envía al paciente a las subespecialidades medicas (sí procede) <p>Nota: Los pacientes derivados al Centro de Salud deberán de llevar nota médica y contrarreferencia en donde se indique de manera detallada las indicaciones médico- dietéticas y el plan terapéutico .</p>

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
6 de 9

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA



CÓDIGO: DOM-P 265-HR6_001
 FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE DEL 2003
 NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001/OCTUBRE DEL 2003

No DE ACT.	FORMATO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
6.	Expediente Clínico.	Responsable del Archivo Clínico.	<ul style="list-style-type: none"> • Ubica los expedientes clínicos en el consultorio antes de iniciar la consulta medica. • Registra el número del expediente, nombre del paciente y a quién se hace la entrega. • Ubica tarjetas de control en el espacio de los expedientes clínicos, el color corresponde al día de la semana . • Al concluir la consulta acomoda los expedientes clínicos en los anaqueles, si se detecta la falta de algún expediente clínico, se efectúa su seguimiento . <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se entregan exclusivamente los expedientes clínicos al médico tratante o enfermera autorizada.

DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS			
Asesorado por:	M en C Francisco Barrera Becerra .	Dictaminado por:	Ing/Arq. Rubén Contreras Cabrera
ASESOR HOSPITAL GENERAL DE OCCIDENTE			