



GOBIERNO  
DE JALISCO

SECRETARÍA DE SALUD

# PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS ESPECIALES

## AUTORIZACIONES

**DOCUMENTÓ:** RÚBRICA  
DRA. MARIA XOCHITL GONZÁLEZ DELGADO  
JEFA DE CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL EN  
SALUD MENTAL DE ESTANCIA BREVE

**APROBÓ:** RÚBRICA  
DR. EDUARDO VALLE OCHOA  
DIRECTOR DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD MENTAL DE  
ESTANCIA BREVE

**AUTORIZÓ:** RÚBRICA  
DR. DANIEL OJEDA TORRES  
DIRECTOR DEL INSTITUTO JALISCIENSE DE SALUD MENTAL

**CÓDIGO:** DOM P340-15\_001

**FECHA DE EMISIÓN:** MARZO DEL 2004

**No./FECHA DE REVISIÓN:** 001/ JULIO 2009

**FECHA DE AUTORIZACIÓN:** 8 DE JULIO DE 2009

**COPIA No.:**

Sello

**DOCUMENTO DE REFERENCIA**

El Presente procedimiento Si cumple con lo establecido en la Guía Técnica para Documentar Procedimientos.

Sello

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: Centro de Atención Integral en Salud Mental Estancia Breve  
Responsable de la Publicación: Depto. de Organización y Métodos  
Fecha de Publicación 25 enero 2016

# PROCEDIMIENTO LA ATENCIÓN DE CASOS ESPECIALES



Código: DOM P340-I5\_001

FECHA DE EMISIÓN: MARZO DEL 2009

NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001/ JULIO 2009

## Objetivo

Atender a los usuarios con calidad en aspectos demanda de atención, así como cambios de médico o terapeuta.

## Alcance

### Límites el procedimiento:

El procedimiento inicia desde que solicitan atención hasta la resolución de su problema, ya sea que este sea a favor o desfavorable.

### Áreas que intervienen:

Este procedimiento aplica a la Jefatura de Consulta Externa del Centro de Atención Integral en Salud Mental Estancia Breve.

## Políticas

1. Los procedimientos documentados deberán sujetarse a las siguientes disposiciones y serán de observancia para todos los Centros de Responsabilidad y Contraloría Interna.
  - Un procedimiento **actualizado** es aquel que está vigente y responde a las necesidades actuales de la Institución
  - Un procedimiento es **vigente** mientras no haya uno nuevo que lo supla o sustituya; por lo tanto se sigue aplicando aunque las fechas de autorización no correspondan a los del mes y año en curso, ni los nombres de los directivos a los que ostentan el cargo en la actualidad.
  - Un procedimiento es **obsoleto** cuando su contenido ya no responde a las necesidades actuales de la Institución y éste se encuentra en desuso o existe uno nuevo.
2. Para todo diagnóstico psiquiátrico, se deberá utilizar la formulación multiaxial estandarizada de la CIE-10.
3. La atención del médico responsable de la atención deberá proporcionar al usuario, familiar o responsable la información necesaria, pertinente y suficiente acerca de la enfermedad del paciente, su manejo y rehabilitación.
4. Se deberá aplicar las políticas de gratuidad, en los Servicios de Salud Jalisco, emitidas en marzo de 2003.
5. Todo usuario que acude a esta institución a solicitar el servicio de consulta externa acompañado por algún responsable de alguna institución pública, (ONG), sin familiares, se deberá exentar del pago de consulta de primera vez.

SELLO

**DOCUMENTO DE REFERENCIA**

Página  
2

SELLO

# PROCEDIMIENTO LA ATENCIÓN DE CASOS ESPECIALES



Código: DOM P340-I5\_001

FECHA DE EMISIÓN: MARZO DEL 2009

NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001/ JULIO 2009

<b>Intervención en Crisis</b>	Intervención psicológica inmediata y de una sola sesión dirigida a ayudar al paciente a resolver un momento u evento crítico en su vida y evitar que éste deje consecuencias o alteración emocional en el individuo.
<b>Expediente clínico</b>	Conjunto de documentos escritos, gráficos e imagenológicos o de cualquier otra índole, en los cuales el personal de salud, deberá de hacer registros, anotaciones y certificaciones.
<b>Atención médica</b>	Conjunto de servicios que se proporcionan al individuo, con el fin de promover, proteger y restaurar su salud.
<b>Consulta externa de primera vez</b>	Proceso inicial de diagnóstico y tratamiento del padecimiento mental de primera vez.
<b>Consulta externa subsecuente</b>	Procedimiento de revaloraciones Psiquiátricas y Psicológicas programadas mediante cita con el objetivo de manejar el tratamiento adecuado y llegar a la estabilización del padecimiento y la funcionalidad del usuario.
<b>Usuario psiquiátrico</b>	Toda aquella persona que requiera y obtenga servicios de atención médico-psiquiátrica por enfermedad mental.
<b>Definiciones</b>	
<b>Enfermedad mental</b>	Es aquella considerada como tal en la Clasificación Internacional de Enfermedades Mentales vigente de la Organización Mundial de la Salud.
<b>Atención Integral Medico psiquiátrica</b>	Es el conjunto de servicios que se proporcionan al usuario con el fin de proteger, promover y mantener su salud mental, comprende las actividades preventivas, curativas y de rehabilitación integral.
<b>Paciente</b>	Beneficiario directo de la atención médica.
<b>Referencia-Contrarreferencia</b>	Procedimiento medico administrativo entre unidades operativas de los tres niveles de atención para facilitar el envío-recepción-regreso de pacientes, con el propósito de brindar atención médica oportuna, integral y de calidad.
<b>Urgencia psiquiátrica</b>	Cualquier alteración emocional o de la conducta que signifique un riesgo para el usuario mismo y para terceros que requiere de una intervención médico psiquiátrica inmediata, eficaz con el fin de resolver el síntoma y prevenir consecuencias.
<b>Grupo Terapéutico</b>	Conjunto de personas que se reúnen en un espacio para abordar una temática específica y compartir experiencias de vida comunes a fin de buscar e intentar nuevas alternativas para afrontar su problemática personal

SELLO

**DOCUMENTO DE REFERENCIA**

Página  
3

SELLO

# PROCEDIMIENTO LA ATENCIÓN DE CASOS ESPECIALES



Código: DOM P340-15\_001

FECHA DE EMISIÓN: MARZO DEL 2009

NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001/ JULIO 2009

No. Act.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD										
1.	Jefe de Consulta Externa	Recibe al usuario, escucha y determina el tipo de caso.										
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo de caso</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Urgencias</td> <td>Valora al Usuario y deriva a urgencias. <b>APLIQUE PROCEDIMIENTO DE URGENCIAS</b></td> </tr> <tr> <td>Elaborar Receta</td> <td>Solicita y recibe del área de archivo el expediente del usuario. <b>Aplique siguiente Actividad</b></td> </tr> <tr> <td>Cambio de Médico</td> <td>Solicita cambio de médico por escrito, indica una nueva sesión de trabajo y valora necesidades, empatía, cambio de turno y apego a tratamiento. <b>Aplique Actividad 4</b></td> </tr> <tr> <td>Cambio de Terapeuta</td> <td>Solicita cambio de terapeuta por escrito, indica una nueva sesión de trabajo y valora necesidades, empatía, cambio de turno y apego a tratamiento. <b>Aplique Actividad 7</b></td> </tr> </tbody> </table>	Tipo de caso	Entonces	Urgencias	Valora al Usuario y deriva a urgencias. <b>APLIQUE PROCEDIMIENTO DE URGENCIAS</b>	Elaborar Receta	Solicita y recibe del área de archivo el expediente del usuario. <b>Aplique siguiente Actividad</b>	Cambio de Médico	Solicita cambio de médico por escrito, indica una nueva sesión de trabajo y valora necesidades, empatía, cambio de turno y apego a tratamiento. <b>Aplique Actividad 4</b>	Cambio de Terapeuta	Solicita cambio de terapeuta por escrito, indica una nueva sesión de trabajo y valora necesidades, empatía, cambio de turno y apego a tratamiento. <b>Aplique Actividad 7</b>
		Tipo de caso	Entonces									
		Urgencias	Valora al Usuario y deriva a urgencias. <b>APLIQUE PROCEDIMIENTO DE URGENCIAS</b>									
		Elaborar Receta	Solicita y recibe del área de archivo el expediente del usuario. <b>Aplique siguiente Actividad</b>									
Cambio de Médico	Solicita cambio de médico por escrito, indica una nueva sesión de trabajo y valora necesidades, empatía, cambio de turno y apego a tratamiento. <b>Aplique Actividad 4</b>											
Cambio de Terapeuta	Solicita cambio de terapeuta por escrito, indica una nueva sesión de trabajo y valora necesidades, empatía, cambio de turno y apego a tratamiento. <b>Aplique Actividad 7</b>											
2.	Jefe de Consulta Externa	Determina si el usuario tiene más de 6 meses sin acudir a consulta externa.										
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Más de 6 meses sin atención</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sí</td> <td>Envía al Usuario con la encargada de citas de psiquiatría a sacar cita de primera vez o revaloración. <b>Aplique la Siguiente Actividad</b></td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Elabora receta <b>Aplique siguiente Actividad 4</b></td> </tr> </tbody> </table>	Más de 6 meses sin atención	Entonces	Sí	Envía al Usuario con la encargada de citas de psiquiatría a sacar cita de primera vez o revaloración. <b>Aplique la Siguiente Actividad</b>	No	Elabora receta <b>Aplique siguiente Actividad 4</b>				
		Más de 6 meses sin atención	Entonces									
Sí	Envía al Usuario con la encargada de citas de psiquiatría a sacar cita de primera vez o revaloración. <b>Aplique la Siguiente Actividad</b>											
No	Elabora receta <b>Aplique siguiente Actividad 4</b>											
		<b>Nota:</b> Si el Usuario tiene cita programada, elabora receta e indica acudir a su cita.										
3.	Encargada de citas de Psiquiatría	Programa cita subsecuente o de revaloración con su médico Psiquiatra. <b>FIN DE PROCEDIMIENTO</b>										
4.	Jefatura de Consulta Externa	Determine si tiene cita programada										
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Tiene cita programada?</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td>Indica al usuario que acuda a su cita. <b>FIN DE PROCEDIMIENTO</b></td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Envía al usuario con la encargada de citas de psiquiatría a sacar cita subsecuente <b>Aplique Actividad 3</b></td> </tr> </tbody> </table>	¿Tiene cita programada?	Entonces	Si	Indica al usuario que acuda a su cita. <b>FIN DE PROCEDIMIENTO</b>	No	Envía al usuario con la encargada de citas de psiquiatría a sacar cita subsecuente <b>Aplique Actividad 3</b>				
		¿Tiene cita programada?	Entonces									
Si	Indica al usuario que acuda a su cita. <b>FIN DE PROCEDIMIENTO</b>											
No	Envía al usuario con la encargada de citas de psiquiatría a sacar cita subsecuente <b>Aplique Actividad 3</b>											

SELLO

**DOCUMENTO DE REFERENCIA**

Página  
4

SELLO

# PROCEDIMIENTO LA ATENCIÓN DE CASOS ESPECIALES



Código: DOM P340-I5\_001

FECHA DE EMISIÓN: MARZO DEL 2009

NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001/ JULIO 2009

No. Act.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD						
5.	Jefe de Consulta Externa	Reciba al usuario y determine si acepta la solicitud						
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Acepta la Solicitud?</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td>Indica al usuario que acuda con la encargada de citas de psiquiatría para programarle cita con su nuevo psiquiatra. <b>Aplice Actividad siguiente</b></td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Indique al usuario que no se puede realizar el cambio y debe continuar con su tratamiento. <b>FIN DE PROCEDIMIENTO</b></td> </tr> </tbody> </table>	¿Acepta la Solicitud?	Entonces	Si	Indica al usuario que acuda con la encargada de citas de psiquiatría para programarle cita con su nuevo psiquiatra. <b>Aplice Actividad siguiente</b>	No	Indique al usuario que no se puede realizar el cambio y debe continuar con su tratamiento. <b>FIN DE PROCEDIMIENTO</b>
		¿Acepta la Solicitud?	Entonces					
Si	Indica al usuario que acuda con la encargada de citas de psiquiatría para programarle cita con su nuevo psiquiatra. <b>Aplice Actividad siguiente</b>							
No	Indique al usuario que no se puede realizar el cambio y debe continuar con su tratamiento. <b>FIN DE PROCEDIMIENTO</b>							
Programa cita subsecuente con su nuevo médico Psiquiatra. <b>FIN DE PROCEDIMIENTO</b>								
7.	Jefe de Consulta Externa	Determina si acepta la solicitud						
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Acepta la Solicitud?</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td>Indica al usuario que acuda con Coordinador de psicología para programarle cita con su nuevo terapeuta. <b>Aplice Actividad siguiente</b></td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Indique al usuario que no se puede realizar el cambio y debe continuar con su tratamiento. <b>FIN DE PROCEDIMIENTO</b></td> </tr> </tbody> </table>	¿Acepta la Solicitud?	Entonces	Si	Indica al usuario que acuda con Coordinador de psicología para programarle cita con su nuevo terapeuta. <b>Aplice Actividad siguiente</b>	No	Indique al usuario que no se puede realizar el cambio y debe continuar con su tratamiento. <b>FIN DE PROCEDIMIENTO</b>
		¿Acepta la Solicitud?	Entonces					
Si	Indica al usuario que acuda con Coordinador de psicología para programarle cita con su nuevo terapeuta. <b>Aplice Actividad siguiente</b>							
No	Indique al usuario que no se puede realizar el cambio y debe continuar con su tratamiento. <b>FIN DE PROCEDIMIENTO</b>							
Agende cita con nuevo terapeuta. <b>FIN DE PROCEDIMIENTO</b>								
8.	Coordinador de psicología	Agende cita con nuevo terapeuta. <b>FIN DE PROCEDIMIENTO</b>						

## DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

**Asesorado por:** Lic. Claudia Judith González Ochoa, Lic. Gianello Castellanos Arce, Lic. Laura Leticia Pérez Peralta. Ing/Arq. Rubén Contreras Cabrera

## PERSONAL QUE COLABORÓ EN LA DOCUMENTACIÓN

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dr. Daniel Ojeda Torres</li> <li>• Dr. Eduardo Valle Ochoa</li> <li>• Dra. María Xóchitl González Delgado</li> <li>• Lic. Psic. Ma. Guadalupe Rodríguez Díaz</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lic. T.S.P. Noemí Rodríguez Navarro</li> <li>• Lic. T.S. Beatriz Viquez Gazcon</li> <li>• Lic. Milagros Ascencio Guirado</li> </ul> |
|--|--|

SELLO

**DOCUMENTO DE REFERENCIA**

Página  
5

SELLO

# PROCEDIMIENTO LA ATENCIÓN DE CASOS ESPECIALES



Código: DOM P340-15\_001

FECHA DE EMISIÓN: MARZO DEL 2009

NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001/ JULIO 2009

## Documentos de Referencia.

Código	Documento
DOM M02	Manual de Organización General del Instituto Jalisciense de Salud Mental.
DOM M57	Manual de Organización General del Centro de Atención Integral en Salud Mental de Estancia Breve.

## Formatos Utilizados (Ver anexos)

Código	Documento
Anexo 01	Diagrama de Flujo.
Anexo 02	Formato de Receta

SELLO

**DOCUMENTO DE REFERENCIA**

Página  
6

SELLO



# ANEXOS

SELLO

**DOCUMENTO DE REFERENCIA**

Página  
7

SELLO

# PROCEDIMIENTO LA ATENCIÓN DE CASOS ESPECIALES

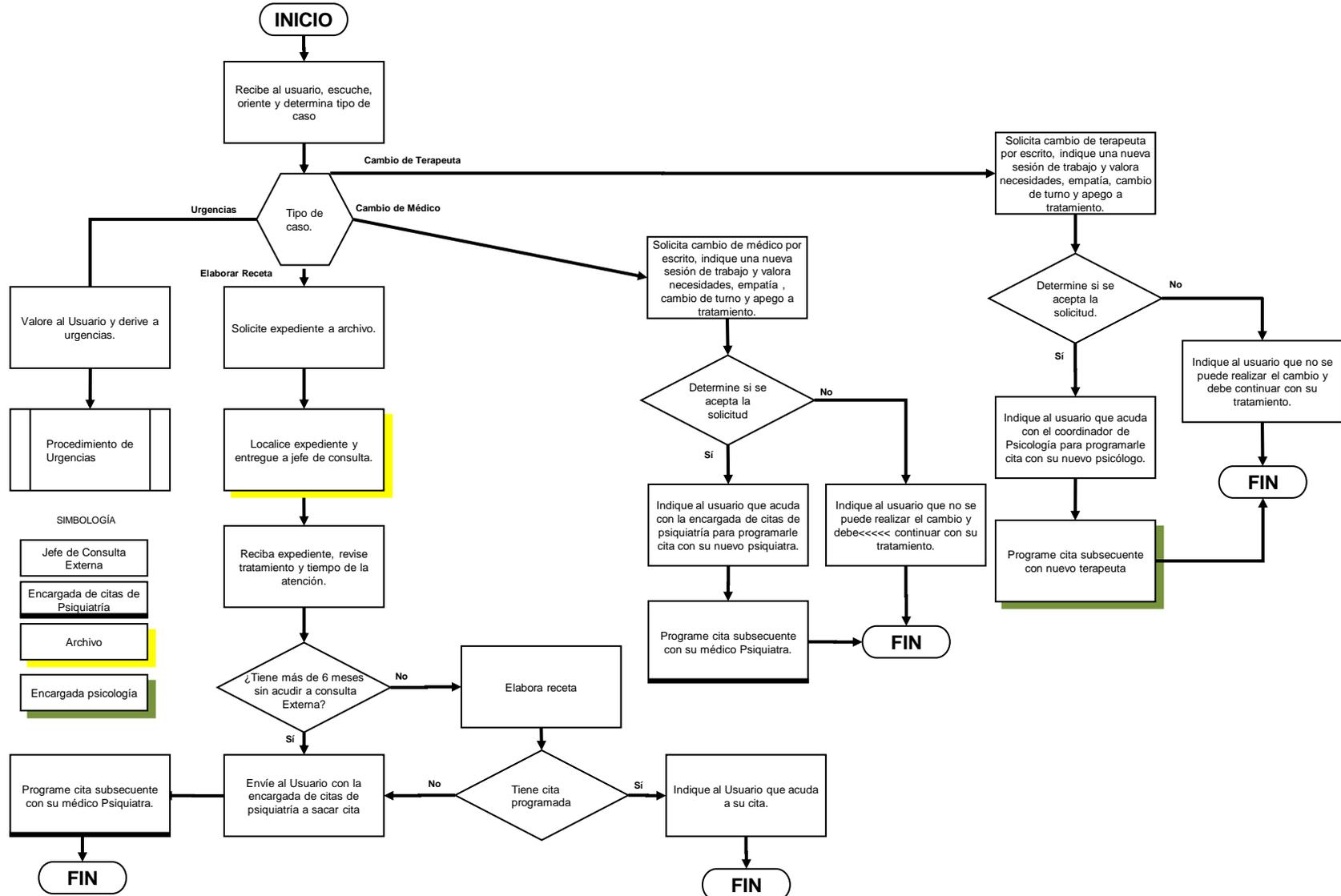


Código: DOM P340-I5\_001

FECHA DE EMISIÓN: MARZO DEL 2009

NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001/ JULIO 2009

## Anexo 01: Diagrama de Flujo





## Anexo 02: Formato de Receta Médica.

 <p>SERVICIOS DE SALUD JALISCO INSTITUTO JALISCIENSE DE SALUD MENTAL CAISAME ESTANCIA BREVE AV. ZOQUIPAN No. 1000 EDIF "A" COL. ZOQUIPAN ZAPOCAN, JAL. C.P. 45170 TELS. 3633-9383 3633-9474, 3633-9535 FAX 36331901</p>		
Nombre del usuario: _____	fecha: _____	
Genérico _____		
Clave: _____		
Presentación _____		
INDICACIONES		
Genérico _____		
Clave: _____		
Presentación _____		
INDICACIONES		
<i>Dra. María Rochitl González Delgado</i> <i>Médico Psiquiatra</i> <i>D. G. P. 2393134 Ced. Esp. 4700472</i> <i>U. D. G.</i>		
<b>Nº 7325</b>		

SELLO

**DOCUMENTO DE REFERENCIA**

Página  
9

SELLO