



PODER EJECUTIVO



SECRETARÍA DE  
SALUD JALISCO

## PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

CÓDIGO: DOM-P241-HM1\_001  
 FECHA DE EMISIÓN: ABRIL DEL 2003  
 NO./FECHA DE REVISIÓN: 001/ABRIL DEL 2003  
 COPIA No.:

SELLOS:

**Documento de Referencia**

### AUTORIZACIONES

ELABORÓ: **RÚBRICA** DR. JAVIER ORNELAS ALCANTAR **RÚBRICA** M EN C FRANCISCO BARRERA BECERRA  
 DIRECTOR DEL HOSPITAL GENERAL DE DIRECTOR GENERAL DE REGIONES SANITARIAS Y HOSPITALES  
 OCCIDENTE ASESOR ORGANIZACIONAL

AUTORIZÓ: **RÚBRICA** DR. ALFONSO PETERSEN FARAH  
 SECRETARIO DE SALUD Y DIRECTOR GENERAL DEL OPD SERVICIOS DE SALUD JALISCO

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 General de Occidente  
 Responsable de la Publicación: Depto. de Organización y Métodos  
 Fecha de Publicación 07 Julio 2014

# PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA



CÓDIGO: DOM-P241-HM1\_001  
FECHA DE EMISIÓN: MARZO DEL 2003  
NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001/MARZO DEL 2003

## INTRODUCCIÓN

### Objetivo

Establecer un procedimiento en el **Servicio de Consulta Externa** para la atención de los pacientes ambulatorios que requieran servicios de especialidades médicas 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 General de Occidente.

### Políticas para utilizar en el procedimiento

1. Todo paciente deberá recibir un trato digno, respetuoso y oportuno.
2. El **Servicio de Consulta Externa** 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. 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.
4. Todo paciente sospechoso de presentar una enfermedad infectocontagiosa de notificación obligatoria se deberá de informar al Servicio de Medicina Preventiva y Epidemiología del Hospital, para que tome las medidas conducentes al respecto, si el paciente es hospitalizado este será internado en el área de aislados.
5. Todos los expedientes clínicos serán integrados conforme a la NOM-168-SSA1-1998.

### 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.
Vigilancia Epidemiológica de infecciones nosocomiales.	Es la observación y análisis sistemáticos, continuos y activos de la ocurrencia, distribución y factores de riesgo de las infecciones nosocomiales.

SELLO

**DOCUMENTO DE REFERENCIA**

Página  
2 de 9

SELLO

# PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA



CÓDIGO: DOM-P241-HM1\_001  
 FECHA DE EMISIÓN: MARZO DEL 2003  
 NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001/MARZO 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.

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.
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.

# PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA



CÓDIGO: DOM-P241-HM1\_001

FECHA DE EMISIÓN: MARZO DEL 2003

NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001/MARZO DEL 2003

## Documentos Externos

Código	Documento
	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-P241-HM1\_001

FECHA DE EMISIÓN: MARZO DEL 2003

NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001/MARZO DEL 2003

No DE LA ACT.	FORMATO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.	Relación de especialidades y subespecialidades medicas y el número de fichas a distribuir.	Personal adscrito a la Unidad de Orientación, Información y Quejas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efectúa la distribución de fichas conforme a la relación de especialidades y subespecialidades medicas, y al número de médicos presentes.</li> <li>Pregunta si es paciente de primer vez ( ver actividad No 2).</li> <li>Pregunta si es paciente subsecuente ( ver actividad No 7 o No 8 según proceda).</li> </ul>
2.		Personal adscrito a la Unidad de Orientación, Información y Quejas.	<p>Realiza entrevista rápida en pacientes de primera vez y lo clasifica conforme a las siguientes categorias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Usuario referido a través del Sistema de Referencia y Contrarreferencia o los Servicios de Hospitalización o Urgencias.</li> <li>Usuario que presenta urgencia real ( calificada) o sentida ( no calificada).</li> <li>Usuario que se presenta de manera espontánea .</li> </ul>
3.	Formato del Sistema de Referencia y Contrarreferencia. Lineamientos de Trabajo Social en el Sistema de Referencia y Contrarreferencia.	Personal adscrito a la Unidad de Orientación, Información y Quejas.	<p>Usuario referido a través del Sistema de Referencia y Contrarreferencia o los Servicios de Hospitalización o Urgencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisa el formato de Referencia y Contrarreferencia y verifica los servicios solicitados por la unidad de salud que refiere al usuario.</li> <li>Revisa la canalización por los Servicios de Hospitalización o Urgencias del hospital.</li> <li>Coteja con el Directorio de Servicios del Sistema Estatal de Referencia y Contrarreferencia, los servicios solicitados por la unidad medica que deriva al usuario, verifica que la especialidad o subespecialidad medica solicitada se brinde en el hospital.</li> <li>Verifica los días y horarios que se brinda la especialidad o subespecialidad 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.</li> <li>Informa al usuario sobre el consultorio asignado, y proporciona ficha para asignar el turno de la consulta.</li> <li>Canaliza al paciente a la Caja para el pago de la cuota de recuperación, y aplica las políticas para la Gratuidad en los Servicios de Salud Jalisco, y deriva al paciente a Trabajo Social, según proceda.</li> </ul>

SELLO

**DOCUMENTO DE REFERENCIA**

Página  
5 de 9

SELLO

# PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA



CÓDIGO: DOM-P241-HM1\_001  
 FECHA DE EMISIÓN: MARZO DEL 2003  
 NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001/MARZO DEL 2003

No DE LA ACT.	FORMATO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
4.		Médico adscrito a la Unidad de Orientación, Información y Quejas.	Determina si el usuario presenta una urgencia real o calificada .	
			Sí	Proceda según actividad No 5.
			No	Proceda según actividad No 6.
5.	Formato de derivación al Servicio de Urgencias.	Médico adscrito a la Unidad de Orientación, Información y Quejas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verifica que el usuario se encuentre dentro de los criterios de clasificación de urgencia real o calificada establecidos en el hospital.</li> <li>Deriva de manera inmediata al Servicio de Urgencias, indicando la gravedad del caso y la prioridad de la atención médica.</li> </ul>	
6.		Médico adscrito a la Unidad de Orientación, Información y Quejas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informa que no se trata de una urgencia y que debe acudir al Centro de Salud más cercano a su domicilio, previamente se otorga consulta médica.</li> <li>Sí el usuario desconoce la ubicación del Centro de Salud más cercano a su domicilio, se consultara la relación de las unidades y se le señalará al usuario la ubicación del mismo por escrito.</li> </ul> <p><b>Nota:</b>                      Bajo el criterio estricto del Médico adscrito a la Unidad de Orientación, Información y Quejas si el usuario no se encuentra dentro de los criterios de clasificación de la urgencia real o calificada establecidas en el hospital, efectuar evaluación médica, y determinar si se deriva el paciente al Servicio de Urgencias o Consulta Externa del Hospital.</p>	
7.	Recibo único de la cuota de recuperación.	Responsable del Caja.	Expida recibo único de la cuota de recuperación en original y dos copias, el recibo original (recibo en color blanco) se entrega al usuario, la copia amarilla y azul se entregan al área de Contabilidad del hospital.	
8.	Estudio socioeconómico. Clasificación socioeconómica. Recibo de condonación.	Servicio de Trabajo Social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verifica que no se encuentra dentro de los criterios de las Políticas para la Gratuidad en los Servicios de Salud Jalisco.</li> <li>Aplica el Procedimiento para la Evaluación Socio-Económica del Usuario Hos-P07.</li> </ul>	
9.	Hoja de condonación .	Responsable de Contabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sella formato para autorizar condonación.</li> <li>Contabiliza diariamente el número de exentos y el monto económico de las condonaciones.</li> </ul>	

# PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA



CÓDIGO: DOM-P241-HM1\_001  
 FECHA DE EMISIÓN: MARZO DEL 2003  
 NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001/MARZO DEL 2003

No DE LA ACT.	FORMATO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD				
10.		Enfermera de control del consultorio médico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicita al usuario ficha de consulta.</li> <li>Solicita recibo único de la cuota de recuperación o copia del recibo de condonación .</li> <li>Realiza somatometría y toma de los signos vitales.</li> <li>Efectúa apoyo psicológico del paciente antes de ingresar a la consulta, según proceda.</li> <li>Pasa al paciente al consultorio.</li> <li>Recoja estudios paraclínicos si procede.</li> <li>Auxilia al médico en la consulta.</li> </ul>				
11.		Médico del consultorio de especialidad médica de consulta externa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza evaluación clínica.</li> <li>Establezca plan terapéutico.</li> <li>Solicita estudios paraclínicos (si procede).</li> <li>Solicita interconsulta (si procede).</li> <li>Remita al usuario al Módulo de Control para solicitar kardex de consulta y cita para consulta subsecuente (usuario de primera vez).</li> <li>Ordena la hospitalización, si procede, conforme al procedimiento autorizado.</li> <li>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,</li> <li>Valora y envía al paciente a las subespecialidades medicas (sí procede)</li> </ul> <p><b>Nota:</b>                      Los pacientes derivados al Centro de Salud deberán de llevar nota médica en donde se indique de manera detallada las indicaciones médico- dietéticas y el plan terapéutico .</p>				
12.		Encargada del Módulo de Control de la Consulta Externa.	<p style="text-align: center;">Determina si el usuario es de primera vez.</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 10%;">Si</td> <td>Ver actividad No 13.</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Ver actividad No 17.</td> </tr> </table>	Si	Ver actividad No 13.	No	Ver actividad No 17.
Si	Ver actividad No 13.						
No	Ver actividad No 17.						
13.		Encargada del Módulo de Control de la Consulta Externa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elabora kardex de citas .</li> <li>Deriva al usuario al Archivo Clínico</li> </ul>				
14.	Historia clínica.	Médico responsable de la integración de la historia clínica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe el expediente clínico y firma vale de préstamo del expediente.</li> <li>Elabora historia clínica del usuario (tiene un lapso de 48 horas para integrar la misma).</li> <li>Entrega al Archivo Clínico el expediente clínico con la historia clínica integrada.</li> <li>Recaba el vale de préstamo del expediente clínico y lo archiva para aclaraciones posteriores.</li> </ul>				

# PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA



CÓDIGO: DOM-P241-HM1\_001  
 FECHA DE EMISIÓN: MARZO DEL 2003  
 NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001/MARZO DEL 2003

No DE LA ACT.	FORMATO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
15.	Expediente clínico. Historia clínica.	Responsable del Archivo Clínico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe el expediente clínico y verifica que se encuentre integrada la historia clínica.</li> <li>Regresa el vale de préstamo del expediente clínico.</li> <li>Registra en la libreta de control la entrega de la historia clínica.</li> <li>Proporciona un número de folio al expediente clínico y lo ubica en el lugar asignado.</li> <li>Archiva el expediente clínico.</li> </ul>
16.	Kardex de citas para consulta externa. Hoja de relación de consultas programadas.	Responsable del Módulo de Control de Consulta externa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anota en la libreta de control la cita solicitada por el médico tratante.</li> <li>Registra la cita en el kardex de consulta externa e informa y aclara las dudas del paciente.</li> <li>Explica el procedimiento para el pago de la cuota de recuperación, o si se encuentra dentro del programa de gratuidad el procedimiento a seguir para la condonación del pago.</li> <li>Envía la relación de citas programadas al Archivo Clínico.</li> </ul>
17.	Expediente Clínico.	Responsable del Archivo Clínico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Integra en el expediente clínico hoja de consulta con 2 copias</li> <li>Ubica los expedientes clínicos en el consultorio con 24 horas de anticipación</li> </ul> <p>Nota: Se entregan exclusivamente los expedientes clínicos al médico tratante o enfermera autorizada.</p>

## DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

<b>Asesorado por:</b>	M en C Francisco Barrera Becerra .	<b>Dictaminado por:</b>	Ing/Arq. Rubén Contreras Cabrera
-----------------------	------------------------------------	-------------------------	----------------------------------

## COLABORADORES