



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PACIENTES DE CONSULTA EXTERNA PRIMERA VEZ DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL

Código: PR-CH-TS-15

Página 1 de 9

Fecha de Revisión:
Septiembre de 2018

Versión vigente: 00

DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS

ÍNDICE

Pág.

1. OBJETIVO:.....	1
2. ALCANCE:.....	1
3. DEFINICIONES:.....	1
4. RESPONSABILIDADES:.....	2
5. DESARROLLO:.....	2
6. DOCUMENTOS APLICABLES:.....	7
7. ANEXOS.....	7
8. CONTROL DE CAMBIOS:.....	7
9. DIAGRAMA DE FLUJO:.....	8

1. Objetivo:

Brindar atención integral a población abierta que acude a esta Institución hospitalaria, solicitando algún servicio de salud, por medio de la Consulta Externa, con la finalidad de agilizar el proceso de registro de primera vez.

2. Alcance:

Este procedimiento da inicio desde el momento en el que el paciente acude al Hospital Civil de Guadalajara Fray Antonio Alcalde, por primera vez, a consulta externa, para abrir expediente y obtener tarjetón de citas, y concluye con la derivación a la especialidad correspondiente para programación de cita.

3. Definiciones:

Especialidad: Se refiere a aquella atención médica que deriva de un conjunto de conocimientos especializados relativos a un área específica del cuerpo humano, a técnicas quirúrgicas específicas o a un método de diagnóstico determinado.

Consulta externa: atención médica que se otorga al paciente ambulatorio, en un consultorio o en el domicilio de dicho paciente, que consiste en realizar un interrogatorio y una exploración física para integrar un diagnóstico y/o dar seguimiento a una enfermedad diagnosticada previamente.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
COPIA NO CONTROLADA	LTS. Mayra Alejandra Moreno Ochoa Trabajadora Social	Mtra. María Guadalupe García Villagran Jefe del Departamento de Trabajo Social	Dr. Joel García Villalobos Jefe de División de Servicios Paramédicos



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PACIENTES DE CONSULTA EXTERNA PRIMERA VEZ

DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS

Código: PR-CH-TS-15

Página 2 de 9

Fecha de Revisión:
Septiembre de 2018

Versión Vigente: 00

MAIA: Módulo de Atención Integral Administrativa.

Paciente vulnerable: son todas las personas que por distintos motivos son susceptibles de ser lastimados o heridos ya sea física o moralmente y que, por lo tanto, se encuentran en situación de riesgo. En Hospital Civil de Guadalajara Fray Antonio Alcalde se consideran pacientes vulnerables los siguientes: pacientes con VIH, geriátricos, psiquiátricos, 3era edad, embarazadas, urgencias, personas en situación de discapacidad, indígenas y niños, niñas o adolescentes en situación de riesgo.

Estudios de diagnóstico: son todos aquellos estudios o procedimientos que se realizan para confirmar o descartar un diagnóstico o para incrementar o disminuir su verosimilitud.

4.- Responsabilidades:

4.1 Elaboración y Actualización: Supervisora de Trabajo Social y Trabajadora Social adscrita al Departamento de trabajo social.

4.2 Aprobación. Jefe de División de Servicios Paramédicos y Jefe de Trabajo Social.

4.3 Ejecución Trabajadora Social adscrita al Departamento de Trabajo Social.

4.4 Supervisión: Supervisor de Trabajo Social adscrita al Departamento de Trabajo Social.

5. Desarrollo:

No.	Responsables	Descripción de la Actividad
5.1	Paciente	Acude a Hospital Civil de Guadalajara Fray Antonio Alcalde para abrir expediente y se forma en la fila correspondiente, en la entrada principal de la Torre de Especialidades de la Consulta Externa.
5.2	Vigilancia	Acomoda a los pacientes como fueron llegando considerando vulnerabilidad (3era edad, embarazadas, psiquiátricos, urgencias, personas en situación de discapacidad, pacientes con VIH e indígenas), pasa a los primeros 65 pacientes a las 7: 00a.m y los entrega a Trabajo Social.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PACIENTES DE CONSULTA EXTERNA PRIMERA VEZ	Código: PR-CH-TS-15
		Fecha de Revisión: Septiembre de 2018 Versión Vigente: 00
DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS		

		Nota: <ul style="list-style-type: none"> A las 09:30 a.m. ingresan los primeros pacientes del turno vespertino.
5.3	Trabajo Social	Recibe a los pacientes y los ubica a partir de la tercera fila de bancas de la sala de espera del área de consulta externa planta baja, tomando en consideración el estado de vulnerabilidad de los solicitantes. Nota: <ul style="list-style-type: none"> Las dos primeras filas son para pacientes que acuden a interconsulta, la tercera y cuarta fila son para pacientes vulnerables.
5.4	Trabajo Social	Da sesión informativa a pacientes que acuden a atención médica de primera vez a consulta externa y a familiares que los acompañan y, entrega fichas de turnos para registro de atención. Ir a IT-CH-TS-15 Sesión informativa de apertura de expediente. Nota: <ul style="list-style-type: none"> Se entregan 25 fichas preferenciales para pacientes vulnerables y 40 ordinarias en turno matutino; y 15 preferenciales y 25 ordinarias en turno vespertino. En el turno vespertino el médico clasificador o administrativo se encargan de dar la sesión informativa. Durante la guardia Trabajo Social determina con autorización de jefatura de consulta externa, la entrega de turnos adicionales, según capacidad clínica de proporcionar los servicios necesarios, para el registro de primera vez de pacientes vulnerables.
5.5	Trabajo Social	Nombra los primeros 10 turnos y los forma en la ventanilla de registro del modulo MAIA y así sucesivamente.
5.6	Administrativo (MAIA)	Toma datos personales al paciente para registro en sistema electrónico XHIS-5, imprime hoja de cita, la entrega al paciente y solicita que pase a caja del Seguro Popular, en Modulo MAIA, a

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PACIENTES DE CONSULTA EXTERNA PRIMERA VEZ	Código: PR-CH-TS-15
		Página 4 de 9 Fecha de Revisión: Septiembre de 2018 Versión Vigente: 00
DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS		

		realizar pago, señalando que, si no cuenta con el programa, pase a Trabajo Social para indicaciones.
5.7	Paciente	¿Cuenta con Seguro Popular? SI. Pasa a 5.8 NO. Pasa a 5.12
5.8	Paciente	Pasa a caja del modulo MAIA con copia de póliza de Seguro Popular vigente y del esto de Jalisco, copia de Identificación y hoja de cita, para trámite de pago.
5.9	Módulo de Seguro Popular	Revisa documentación y verifica cobertura.
5.10	Módulo de Seguro Popular	¿Cubre o no cubre? NO. Pasa al 5.11 SI. Pasa al 5.23
5.11	Módulo de Seguro Popular	Informa a paciente o familiar que el pago de consulta no tiene cobertura por el programa de Seguro Popular y señala que pase a Trabajo Social para indicaciones.
5.12	Paciente o Familiar	Se presenta a Trabajo Social para indicaciones.
5.13	Trabajo Social	Informa al paciente o familiar que pase al módulo de caja a realizar pago, indicando ubicación de la misma y señala que en caso de no completar la cuota de recuperación, solicite clave y costo y regrese a Trabajo Social.
5.14	Paciente	Acude a módulo de caja y solicita a Manejador de fondos y valores costo de la consulta.
5.15	Manejador de Fondos y Valores	Informa al paciente o familiar costo.
5.16	Paciente o Familiar	¿Puede pagar? NO. Pasa al 5.17 SI. Pasa al 5.22
5.17	Paciente o Familiar	Solicita clave.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PACIENTES DE CONSULTA EXTERNA PRIMERA VEZ	Código: PR-CH-TS-15
		Página 5 de 9 Fecha de Revisión: Septiembre de 2018 Versión Vigente: 00
DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS		

5.18	Manejador de fondos y valores	Anota en la hoja de cita costo y clave de consulta.
5.19	Paciente o Familiar	Regresa a la oficina de Trabajo social y solicita apoyo para modificación de nivel en cuota de recuperación, para completar el pago de consulta o el exento de la misma.
5.20	Trabajo Social	Valora situación social y económica del paciente, mediante entrevista no estructurada y aplicación de estudio socioeconómico, establece monto a pagar o exento de pago y elabora papeleta autorizada para calificación de nivel al tabulador asistencial. Ir a IT-CH-TS-14 Clasificación y reclasificación socioeconómica y a IT-CH-TS-12 Llenado de papeleta autorizada para calificación de nivel al tabulador asistencial.
5.21	Trabajo Social	Entrega al paciente o familiar papeleta autorizada para calificación de nivel al tabulador asistencial, le señala que pase a caja y realiza nota de intervención de Trabajo Social. Ir a IT-CH-TS-13 Nota de intervención de trabajo social.
5.22	Paciente o Familiar	Acude a módulo de caja y realiza pago.
5.23	Manejador de fondos y valores o Módulo de Seguro Popular	Expide y entrega recibo de pago e indica que pase al módulo de enfermería para continuar con el proceso de atención.
5.24	Paciente	Entrega hoja de cita y recibo de pago a la enfermera
5.25	Enfermera	Toma al paciente, signos vitales y somatometría, indica número de consultorio al que fue asignado y entrega la hoja de cita al nutriólogo(a).
5.26	Nutriólogo(a)	Realiza tamiz nutricional y entrega hoja de cita al área de recepción de documentos; pide al paciente tomar asiento en la sala de espera mientras es llamado por el médico clasificador.
5.27	Paciente	Regresa a la sala de espera, donde será nombrado más tarde por el médico clasificador.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PACIENTES DE CONSULTA EXTERNA PRIMERA VEZ	Código: PR-CH-TS-15
		Página 6 de 9 Fecha de Revisión: Septiembre de 2018 Versión Vigente: 00
DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS		

5.28	Médico clasificador	Nombra al paciente, realiza valoración, historia clínica y determina atención con especialidad.
5.29	Médico clasificador	Entrega a administrativo hoja de cita y recibo de pago (para impresión de tarjetón), hojas de interconsulta y solicitud de estudios de diagnóstico, cuando el caso lo requiera.
5.30	Administrativo (MAIA)	Imprime tarjetón, hoja de interconsulta y si el caso lo amerita solicitud de estudios de diagnóstico y se lo entrega a Trabajo Social y/o administrativo.
5.31	Trabajo Social y/o Administrativo	<p>Solicita al paciente y/o familiar responsable: identificación del paciente para entrega de tarjetón, hoja de interconsulta y solicitud de estudios de diagnóstico, cuando el caso lo requiera e informa ubicación de especialidad, laboratorio o RX según sus necesidades para programación de citas.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En caso de que el paciente o familiar no traiga identificación, corrobora la información del expediente con el paciente y entrega tarjetón. • Cuando el paciente se interconsulta a Geriatria, Cardiología, Neurología o que le soliciten, en consulta de primera vez, estudios de laboratorio y/o RX, solicita firmas, en hoja de interconsulta o solicitud, del médico clasificador que realizó valoración y las entrega al paciente o familiar, indicando ubicación para programación de citas.
5.32	Paciente	Recibe tarjetón de citas y documentación correspondiente y programa citas.
		Fin del proceso

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PACIENTES DE CONSULTA EXTERNA PRIMERA VEZ	Código: PR-CH-TS-15
		Página 7 de 9
	DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS	Fecha de Revisión: Septiembre de 2018
		Versión Vigente: 00

6. Documentos Aplicables:

- Hoja de citas
- Tarjetón de citas.
- Hoja de Interconsulta.
- Historia Clínica
- Solicitud de laboratorio y gabinete.
- Formato: Papeleta autorizada para calificación de nivel al tabulador asistencial
- Formato: Notas de intervención de Trabajo Social en expediente electrónico o físico.
- Formato: Solicitud médica para orden de estudio.
- Formato: Estudio socioeconómico electrónico.
- Norma Oficial Mexicana –NOM-004 –SSA3-2012, del expediente clínico.

7. Anexos

N/A

8. Control de Cambios:

Versión Vigente	Fecha	Motivo
00	Septiembre de 2018	Alta del Documento



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PACIENTES DE CONSULTA EXTERNA PRIMERA VEZ

DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS

Código: PR-CH-TS-15

Página 9 de 9

Fecha de Revisión:
Septiembre de 2018

Versión Vigente: 00

