



**PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA DE PACIENTES DE CONSULTA EXTERNA ADULTOS**

Código: PR-CH-TS-26

Página 1 de 6

Fecha de Revisión:  
Septiembre 2018

Versión vigente: 00

**DIVISION DE PARAMEDICOS**

**ÍNDICE**

**Pág.**

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

**1. Objetivo**

Favorecer la atención médica, oportuna, integral y de calidad, mediante el adecuado y ágil flujo de Pacientes Referido y Contrarreferidos, que acuden al Antiguo Hospital Civil de Guadalajara "Fray Antonio Alcalde".

**2. Alcance:**

Identificar a usuarios con hoja del sistema de referencia y contrarreferencia para brindarle atención médica adecuada y eficaz para el restablecimiento de su salud, hasta el egreso del paciente de la institución.

**3. Definiciones**

**SRC.** Sistema de Referencia y Contrarreferencia de Pacientes.

**REFERENCIA:** Es el procedimiento administrativo utilizado para enviar al paciente de una unidad operativa a otras de mayor complejidad con el fin de que reciba atención médica o se le realicen exámenes de laboratorio o gabinete.

	<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>
COPIA NO CONTROLADA	LTS. María Guadalupe Tachiquín Bautista Responsable de Sistema de Referencia y Contrarreferencia	LTS. Ma. Guadalupe García Villagrán Jefe del Departamento De Trabajo Social	Dr. Joel García Villalobos Jefe de División de Servicios Paramédico

	<b>PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA DE PACIENTES DE CONSULTA EXTERNA ADULTOS</b>	Código: PR-CH-TS-26
		Página 2 de 6
	<b>DIVISION DE PARAMEDICOS</b>	Fecha de Revisión: septiembre 2018
		Versión Vigente: 00

**CONTRARREFERENCIA:** Es el procedimiento administrativo mediante el cual una vez otorgada la atención, motivo de referencia, se envía al paciente a la unidad operativa que lo refirió, con el fin de que se realice el control y seguimiento necesario.

**COMITÉ.** Integrantes del Comité del Sistema de Referencia y Contrarreferencia.

**ISOFT.** Compañía de tecnología de la información para el sector salud.

**RESPONSABLE DEL SRC.** Personal de Trabajo Social encargado de realizar el monitoreo del Sistema de Referencia y Contrarreferencia de Pacientes.

**BASE DE DATOS.** Acción de ingresar datos a manera de registros a un software informático de forma sistematizada, en hoja de Excel, donde se captura a todos los pacientes que acuden a la Institución, mediante el Sistema de Referencia y Contrarreferencia de Pacientes.

**TALONES.** Hoja desprendible del formato del Sistema de Referencia y Contrarreferencia de Pacientes.

**INFORME MENSUAL.** Captura en electrónico de todos los pacientes que acudieron a la Institución, con la intención de almacenarlos para su procesamiento.

**SSJ:** Secretaría de Salud Jalisco.

#### 4. Responsabilidades:

##### 4.1 Elaboración y Actualización.

Responsable del Sistema de Referencia y Contrarreferencia.

##### 4.2 Aprobación

Jefatura de Trabajo Social

##### 4.3 Ejecución

Médicos, Secretaria Técnica del Comité, Coordinadores del Sistema de Referencia y Contrarreferencia, Responsables del Sistema de Referencia y Contrarreferencia, Supervisoras de Trabajo Social, Trabajadoras Sociales.

##### 4.4 Supervisión

Comité del Sistema de Referencia y Contrarreferencia, Secretaria Técnica, Coordinadores del Sistema de Referencia y Contrarreferencia.

COPIA NO CONTROLADA

	<b>PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA DE PACIENTES DE CONSULTA EXTERNA ADULTOS</b>	Código: PR-CH-TS-26
		Página 3 de 6
	<b>DIVISION DE PARAMEDICOS</b>	Fecha de Revisión: septiembre 2018 Versión Vigente: 00

## 5. Desarrollo

No.	Responsable	Descripción de la Actividad
5.1	Usuario	Acude a atención médica derivado de un centro de salud de primer y/o segundo nivel de atención, para atención de tercer nivel.
5.2	Trabajo Social	Efectúa plática informativa a los pacientes sobre el SRC e identifica pacientes con hoja SRC de primera vez o subsecuentes.
5.3	Usuario subsecuente	Pasa directamente al módulo de recepción de documentos (internos o pasantes de medicina), con hoja del SRC y tarjetón (5.7)
5.4	Usuario	Si es de primera vez, el paciente y/o familiar pasan a ventanilla con personal administrativo para registro de datos generales.
5.5	Personal Administrativo	Pregunta al paciente si cuenta con póliza de Seguro Popular y hoja SRC. Registra datos personales del paciente. Imprime y entrega la hoja de citas con número de registro hospitalario, consultorio, hora de atención, y hoja completa SRC.
5.6	Usuario	Pasa a entregar su hoja de citas, ticket de pago y hoja de SRC con el médico consultante.
5.7	Médico interno o pasante	Valora a paciente, realiza hoja de interconsulta y deriva a especialidad.
5.8	Médico interno o pasante	Desprende talón SRC y contesta hoja de Referencia por la parte posterior, anotando diagnóstico, CIE 10 y fecha de atención.
5.9	Médico clasificador	Valora a paciente, realiza hoja de interconsulta y deriva a especialidad. Informa al paciente que pase a sala de espera para la entrega de su tarjetón y hojas de interconsulta. Entrega la hoja de citas y hoja de Referencia al personal administrativo.

COPIA NO CONTROLADA



**PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA DE PACIENTES DE CONSULTA EXTERNA ADULTOS**

Código: PR-CH-TS-26

Página 4 de 6

Fecha de Revisión:  
septiembre 2018

**DIVISION DE PARAMEDICOS**

Versión Vigente: 00

		<b>NOTA:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Si el paciente requiere hospitalización se deriva para ingreso hospitalario.</li></ul>
<b>5.10</b>	<b>Personal Administrativo</b>	Imprime hojas de interconsulta, tarjetón de citas y desprende el talón del SRC.
<b>5.11</b>	<b>Personal Administrativo</b>	Elabora relación de pacientes referidos y adjunta talones del SRC para entregar a Trabajo Social.
<b>5.12</b>	<b>Trabajo Social</b>	Recibe los talones del SRC verifica que tengan registro y fecha de visita del paciente y los entrega al módulo de recepción de documentos ( <b>5.8</b> )
<b>5.13</b>	<b>Responsable del SRC</b>	De lunes a viernes en el turno matutino, acude con la Trabajadora Social de Consulta Externa a recabar talones del SRC.
<b>5.14</b>	<b>Responsable del SRC</b>	Cuando verifica en el ISOFT el destino del paciente y es ingresado a hospitalización, se realiza punto <b>5.8, 5.9 y 5.10</b> del <b>PR-CH-TS24</b> .
<b>5.15</b>	<b>Responsable del SRC</b>	Coteja información en físico con información electrónica, una vez validada la información, ingresa la información a la base de datos autorizada por la SSJ.
<b>5.16</b>	<b>Responsable del SRC</b>	Entrega mensualmente reporte de Referencias y Contrarreferencias en físico y electrónico en las oficinas de la SSJ.
<b>FIN DE PROCESO</b>		

COPIA NO CONTROLADA

	<b>PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA DE PACIENTES DE CONSULTA EXTERNA ADULTOS</b>	Código: PR-CH-TS-26
		Página 5 de 6
<b>DIVISION DE PARAMEDICOS</b>		Fecha de Revisión: septiembre 2018
		Versión Vigente: 00

## 6. Documentos Aplicables:

- NOM-004-SSA3-2012 Expediente Clínico
- Registro en Sistema ISOFT
- Talones RCR.
- Base de datos AUTORIZADA POR SSJ.
- Informe Mensual FISICO Y ELECTRONICO SSJ.

## 7. Anexos

N/A

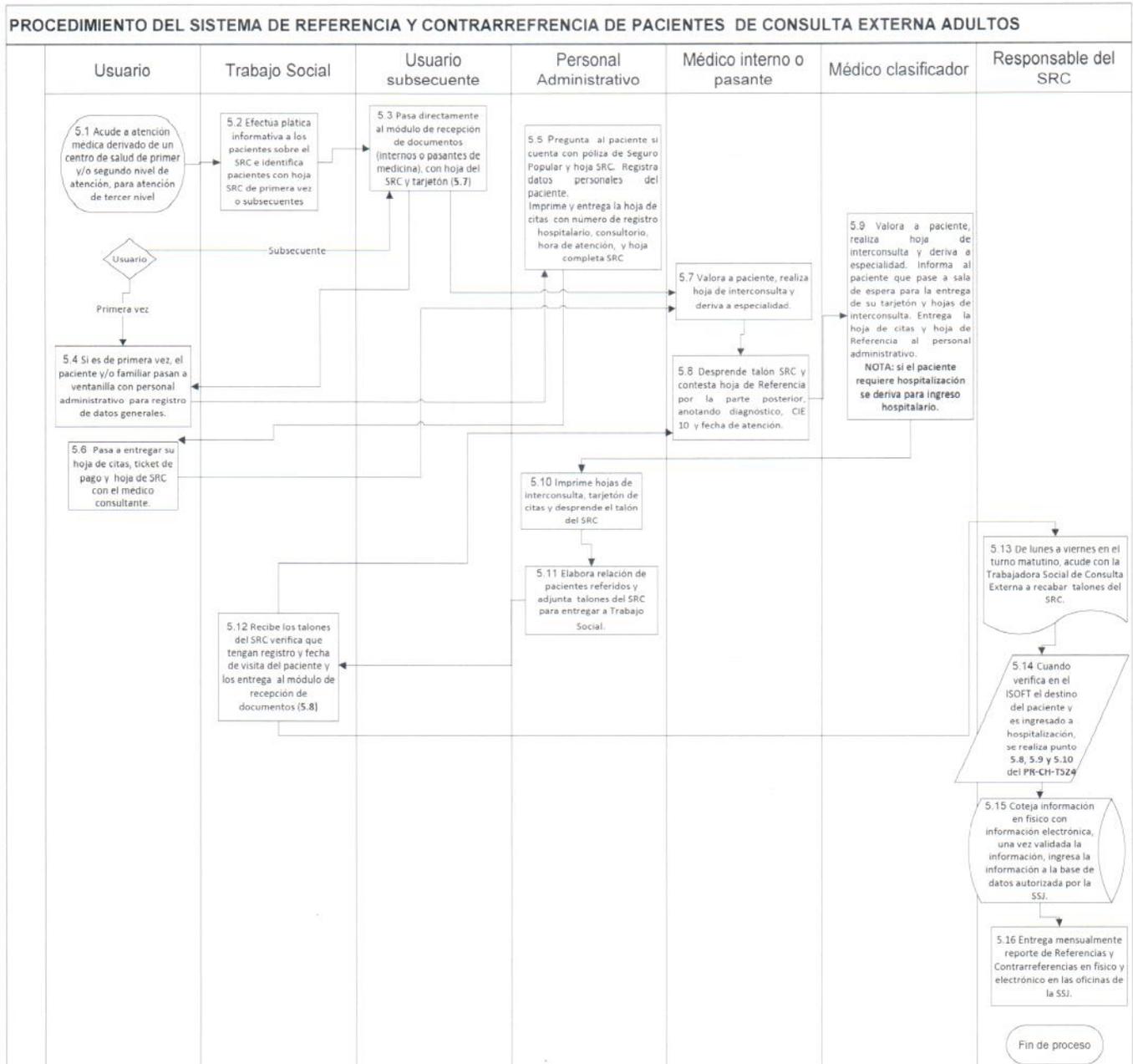
## 8. Control de Cambios:

Versión Vigente	Fecha	Motivo
00	Septiembre 2018	Alta del Documento.

COPIA NO CONTROLADA

	<b>PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA DE PACIENTES DE CONSULTA EXTERNA ADULTOS</b>	Código: PR-CH-TS-26
		Página 6 de 6
		Fecha de Revisión: septiembre 2018
	<b>DIVISION DE PARAMEDICOS</b>	Versión Vigente: 00

## 9. Diagrama de Flujo



COPIA NO CONTROLADA