



**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PARA APERTURA DE EXPEDIENTE DE PACIENTE DE CONSULTA EXTERNA PEDIATRÍA**  
**DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL**

Código: PR-CH-TS-54
Página 1 de 7
Fecha de Revisión: Diciembre de 2018
Versión vigente: 00

**DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS**

**ÍNDICE**

**Pág.**

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

**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 Pediatría, con la finalidad de agilizar el proceso de registro de primera vez.

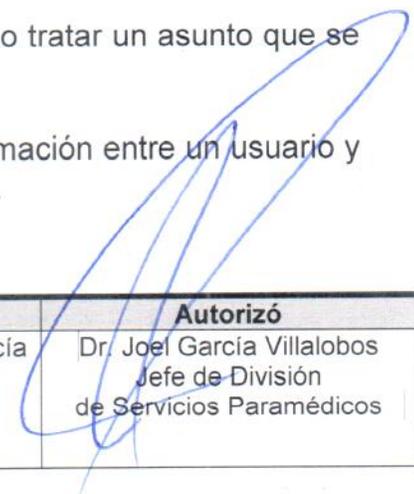
**2. Alcance:**

Este procedimiento da inicio desde el momento en el que el paciente y padre, tutor o representante legal acuden 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:**

**Sesión:** reunión de un grupo de personas para realizar una actividad o tratar un asunto que se desarrolla sin interrupciones, en un intervalo temporal determinado.

**Sesión informativa:** suele incluir el intercambio de paquetes de información entre un usuario y un servidor que tiene por objeto dar a conocer un tema en específico.



	<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>
COPIA NO CONTROLADA	Mtra. Leticia Cervantes Barragán Trabajadora Social	Mtra. María Guadalupe García Villagrán Jefe del Departamento de Trabajo Social	Dr. Joel García Villalobos Jefe de División de Servicios Paramédicos

	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PARA APERTURA DE EXPEDIENTE DE PACIENTE DE CONSULTA EXTERNA PEDIATRÍA</b>	Código: PR-CH-TS-54
		Página 2 de 7
<b>DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS</b>		Fecha de Revisión: Diciembre de 2018
		Versión Vigente: 00

**Paciente de primera vez:** es todo aquel usuario que acude a consulta para atención y no cuenta con expediente.

**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.

**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.

**Estudio subrogado:** son estudios de diagnóstico y tratamiento (laboratorio, imagen, gabinete de cardiología o patología) que se proporcionan al paciente, en los casos en los que la unidad hospitalaria en la que se atiende o se encuentra hospitalizado, no cuente con dichos servicios, a través de médicos y/o instituciones con las que se tengan convenios celebrados para tal efecto.

**Subrogado:** servicio mediante el cual un organismo o institución sustituye a otro organismo o institución en el cumplimiento de actividades y obligaciones.

#### 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.

	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PARA APERTURA DE EXPEDIENTE DE PACIENTE DE CONSULTA EXTERNA PEDIATRÍA</b>	Código: PR-CH-TS-54
		Página 3 de 7
<b>DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS</b>		Fecha de Revisión: Diciembre de 2018
		Versión Vigente: 00

### 5. Desarrollo:

No.	Responsables	Descripción de la Actividad
5.1	<b>Paciente y Madre, Padre, Tutor o Representante legal.</b>	Acuden a Hospital Civil de Guadalajara Fray Antonio Alcalde, para abrir expediente y se forman en la fila correspondiente, en la entrada principal de la Torre de Especialidades de la Consulta Externa.
5.2	<b>Vigilancia</b>	Acomoda a los pacientes como fueron llegando.
5.3	<b>Vigilancia</b>	Permite el ingreso de los pacientes acompañados por sus padres, tutor o representante legal, conforme al acomodo en fila, indicando ubicación de consulta externa pediatría.
5.4	<b>Paciente y Madre, Padre, Tutor o Representante legal.</b>	Ingresan a área de consulta externa pediatría, respetando su acomodo en fila y toman asiento en la sala de espera.
5.5	<b>Trabajo Social</b>	Da la bienvenida a los asistentes y los saluda afectuosamente; se presenta e informa ubicación de su oficina para atención e intervención social.
5.6	<b>Trabajo Social</b>	<p>Solicita la atención de los asistentes y expone de forma verbal los pasos y requisitos para abrir expediente y obtener tarjetón de citas.</p> <p><b>“Pasos para abrir expediente y obtener tarjetón”:</b></p> <p>Paso 1.- Pasar con médico clasificador para diagnóstico preliminar e historia clínica y entrega de número de ficha.</p> <p>Paso 2.- Pasar a ventanilla de primera vez (para fichas nones y pares), y proporcionar datos del paciente y del padre, tutor o representante legal.</p> <p>Paso 3.- Personal administrativo registra los datos en sistema electrónico, anota registro y deriva a Seguro Popular o Caja dependiendo el caso para trámite de cuota de recuperación.</p>



**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PARA APERTURA DE EXPEDIENTE DE PACIENTE DE CONSULTA EXTERNA PEDIATRÍA**

Código: PR-CH-TS-54

Página 4 de 7

Fecha de Revisión:  
Diciembre de 2018

Versión Vigente: 00

**DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS**

		<p>Paso 4.- Pasar a ventanilla de Seguro Popular o caja según corresponda, para trámite de pago.</p> <p>Paso 5.- Entregar recibo de pago a enfermera para toma de somatometría.</p> <p>Paso 6.- Pasar a sala de espera hasta que médico pediatra lo nombre.</p> <p>Paso 7.- Pasar con médico para completar valoración y que se les entregue tarjetón.</p> <p>Paso 8.- Médico completa valoración y entrega tarjetón de citas, interconsultas y solicitudes de estudios de diagnóstico para programación de citas.</p> <p>Paso 9.- Programar citas necesarias para atención de paciente.</p>
<b>5.7</b>	<b>Trabajo Social</b>	<p>Informa aspectos de interés para apertura de expediente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ubicación de Seguro Popular, caja, especialidades, laboratorio y rayos x, estos últimos para programación y asistencia de citas, así como costo de consulta de primera vez.</li><li>• Señala la existencia de estudios de diagnóstico subrogados y que es necesario que pasen a Trabajo Social para llevar a cabo trámite. Ir a proceso PR-CH-TS-07 Estudio o Procedimiento Subrogado Consulta Externa.</li><li>• Indica que se asignaran diferentes consultorios para su atención y que es posible que no todos lleven el mismo ritmo, por lo tanto, su turno no es necesariamente el que llevaban en la fila.</li><li>• Resalta la importancia y utilidad de tarjetón de citas</li><li>• Comenta que en la oficina de Trabajo Social cuenta con</li></ul>

	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PARA APERTURA DE EXPEDIENTE DE PACIENTE DE CONSULTA EXTERNA PEDIATRÍA</b>	Código: PR-CH-TS-54
		Página 5 de 7
<b>DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS</b>		Fecha de Revisión: Diciembre de 2018
		Versión Vigente: 00

		material de apoyo con los pasos a seguir para apertura de expediente en caso de que lo lleguen a requerir (Tren de pasos de proceso de primera vez).
5.8	<b>Trabajo social</b>	Imparte sesión informativa grupal, resaltado los derechos y deberes del paciente y su familia, la técnica de lavado de manos, los requisitos y tramites de afiliación al Seguro Popular y el proceso para externar sus expectativas, sugerencias y felicitaciones de la percepción de los servicios brindados, por el personal que labora en el Hospital Civil de Guadalajara Fray Antonio Alcalde, (SIDEVOZ). Ir a proceso PR-CH-TS-21 Sesión Informativa Grupal.
5.9	<b>Trabajo social</b>	Realiza retroalimentación mediante alguna técnica, estableciendo un diálogo asertivo con pacientes y familiares y aclara dudas y considera opiniones y observaciones.
5.10	<b>Trabajo social</b>	Entrega tríptico de "Orientación e Información General Derechos y Deberes de Paciente y Familiares" y/o material de apoyo.
5.11	<b>Trabajo social</b>	Agradece la atención de los asistentes, registra la sesión en la Bitácora de Sesión Grupal.
5.12	<b>Paciente y Padre, Tutor o Representante legal.</b>	<p>Realiza los trámites y pasos indicados en sesión informativa, para apertura de expediente.</p> <p><b>Nota:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si requiere modificación de cuota de recuperación solicita al Trabajador Social en turno, intervención para modificación de cuota de recuperación. Ir a procedimiento PR-CH-TS-17 Atención Para el Trámite de Cuota de Recuperación.</li> <li>• Si el paciente se encuentra albergado en alguna Institución de Asistencia Social, el Trabajador Social de dicha institución solicita exento de pago, por medio de SICATS, al Trabajador Social de Hospital Civil de Guadalajara Fray Antonio Alcalde, para pago de consulta y quien elabora papeleta de modificación de</li> </ul>

	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PARA APERTURA DE EXPEDIENTE DE PACIENTE DE CONSULTA EXTERNA PEDIATRÍA</b>	Código: PR-CH-TS-54
		Página 6 de 7 Fecha de Revisión: Diciembre de 2018 Versión Vigente: 00
<b>DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS</b>		

		cuota en nivel exento. IT-CH-TS-12 Llenado de Papeleta Autorizada Para Calificación de Nivel al Tabulador Asistencial.
5.13	<b>Paciente y Padre, Tutor o Representante legal.</b>	Reciben tarjetón de citas y documentación correspondiente para programación de citas (interconsultas, solicitudes de estudios de diagnóstico de laboratorio, RX, etc.) y programan citas.
		Fin de Proceso.

## 6. Documentos Aplicables:

-ACUERDO por el que se emiten los criterios generales y la metodología a los que deberán sujetarse los procesos de clasificación socioeconómica de pacientes en los establecimientos que presten servicios de atención médica de la Secretaría de Salud y de las entidades coordinadas por dicha Secretaría.

-Formato: Papeleta autorizada para calificación de nivel al tabulador asistencial

-Formato: Notas de Intervención de Trabajo Social en expediente electrónico o físico. FT-EC-TS-04

-Formato: Estudio socioeconómico. FT-EC-TS-02

-Norma Oficial Mexicana –NOM-004 –SSA3-2012, del expediente clínico.

## 7. Anexos

N/A

## 8. Control de Cambios:

Versión Vigente	Fecha	Motivo
00	Diciembre de 2018	Alta del Documento

	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PARA APERTURA DE EXPEDIENTE DE PACIENTE DE CONSULTA EXTERNA PEDIATRÍA</b>	Código: PR-CH-TS-54
		Página 7 de 7
	<b>DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS</b>	Fecha de Revisión: Diciembre de 2018
		Versión Vigente: 00

### 9. Diagrama de Flujo:

