



## Ficha del Procedimiento

### Nombre del Proceso

Proceso de Gestión de Servicios de Salud

### Macroproceso

Apoyo

Copia no controlada

### Nombre del Procedimiento

Procedimiento para otorgar servicio médico.

### Inicio

Inicia cuando el derechohabiente solicita consulta médica o cualquier otro servicio médico.

### Fin

Finaliza con la conclusión de la atención médica o el trámite ante recepción o coordinación médica administrativa.

### Objetivo

Estandarizar las acciones y procedimientos que realiza el personal médico, de enfermería y administrativo en el otorgamiento de servicios médicos integrales con el fin de preservar y restituir la salud de las y los derechohabientes de la Red Médica Universitaria, cumpliendo con las Políticas para el Otorgamiento de Servicios Médicos, a través de la Red Médica Universitaria.

### Áreas Involucradas

13	Dirección de la Red Médica
20	Dirección de Servicios de Tecnologías de la Información

**Procedimientos con los que interactúa**

Clave de proceso	Clave de procedimiento	Nombre del procedimiento
PRO-SAL	SAL-PR-01	Procedimiento para afiliar y actualizar la vigencia de derechos
PRO-SAL	SAL-PR-04	Procedimiento para controlar y evaluar los certificados de incapacidad temporal para el trabajo.
PRO-SAL	SAL-PR-02	Procedimiento para realizar actividades de promoción a la salud y prevención de enfermedades.
PRO-SAL	SAL-PR-05	Procedimiento de pago a proveedores y cobro de deducibles.
PRO-SAL	SAL-PR-06	Procedimiento de Selección y Evaluación de Proveedores

**Entradas-Proveedores**

Entradas	Proveedores
App de derechohabientes.	Derechohabientes de Red Médica Universitaria/ DSTI.
Directorio Médico	Coordinación Médico Administrativa., Coordinación de Contratos y Convenios.
Requerimiento de atención médica.	Médicos y proveedores médicos.
Requerimiento de información u orientación sobre los procesos administrativos para el servicio médico	Coordinación Médico Administrativa.

**Salidas-Clientes/usuarios**

Salidas	Clientes y/o Usuarios
Información y orientación a los derechohabientes de Red Médica	Derechohabientes de Red Médica Universitaria
Atención médica	Derechohabientes de Red Médica Universitaria
Surtimiento de medicamentos	Derechohabientes de Red Médica Universitaria

**Normativa Aplicable Interna:**

Lineamiento, Política, Ley Orgánica o Estatuto (Institucional aplicable en mi trabajo)

Ley Orgánica de la Universidad de Guanajuato.

Políticas para el otorgamiento de servicios médicos a través de la Red Médica Universitaria

**Normativa Aplicable Externa**

Leyes, Políticas, Lineamientos u ordenamientos externos (federales, estatales) aplicables en mi trabajo

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato /  
Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.  
Ley General de Salud  
Ley para la Gestión Integral de Residuos del Estado y los Municipios de Guanajuato  
Normas Oficiales Mexicanas. [www.salud.gob.mx](http://www.salud.gob.mx)  
Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

**Elaboró**

Elmer Gómez Portillo

**Consensuó**

Marivonne Castro Alvarez  
Luis Raúl Pérez Fons  
José Arturo Mosqueda Gutiérrez  
German Omar Zuñiga Santiago  
Octavio Berne Calera  
Vargas Villafaña Cinthia Concepción  
Erika Selene Pérez Barrientos  
Luis Arturo Sandoval Ruíz  
Francisco Israel Caudillo Tavares  
Silvia Azucena Pérez Torres  
Susana González Cruz

**Autorizó**

Daniel Pérez Cervantes

**Descripción de Actividades**

Núm.	Responsable	Descripción de actividades	Documentos	
			Documento generado por la actividad/formato o	Instructivo
1	[ Asistente Administrativo ] [ Recepcionista ] Subcoordinador Administrativo ]	<p>Recibir solicitud de servicio, la cual puede ser cita médica, información u otro trámite. En caso de solicitar información (vía telefónica o en persona) orienta a los usuarios sobre los servicios que ofrece la Red Médica teniendo como referencia el Manual del Derechohabiente (SAL-A-07) y el Directorio Médico. Fin del procedimiento.</p> <p>En caso de no aparecer en el Módulo de Afiliación se comunica al área de vigencia de derechos, para preguntar la situación laboral del trabajador y/o beneficiario; notifica al derechohabiente y se le informa sobre el procedimiento a seguir. Fin del procedimiento.</p> <p>En caso de solicitar:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Pase de servicio de apoyo, pasar a actividad número 2;</li> <li>2.- Vale de medicamento, pasar a actividad número 3;</li> <li>3.- Solicitud de hospitalización, pasar a actividad número 4;</li> <li>4.- Solicitar consulta o pase de receta médica pasar a actividad 5.</li> <li>5.- Si acude a cita médica a la Unidad de Primer Contacto, pasar a actividad 6.</li> </ol>	[ SAL-A-07 ]  Directorio médico	
2	[ Asistente Administrativo ] [ Recepcionista ] Subcoordinador Administrativo ]	<p>Si requiere pase de servicio de apoyo la asistente administrativo o recepcionista o subcoordinador administrativo, solicita receta médica con indicación por parte del médico. Elaborar y entregar. Fin del procedimiento.</p> <p>En caso de no contar con la receta médica, solicita pasar con el Coordinador Médico Administrativo para verificar en expediente electrónico. Elabora pase de servicio de apoyo. Fin del procedimiento.</p> <p>En caso de requerir autorización se notifica a Coordinador y se entrega a derechohabiente. Fin del procedimiento.</p>	[ SAL-A-07 ] [ SAL-FO-12 ]	
3	[ Asistente Administrativo ] [ Recepcionista ] Subcoordinador Administrativo ]	<p>En caso de solicitar surtimiento de medicamentos para padecimientos crónicos o de uso prolongado le requiere receta médica con fecha de atención menor a 6 meses. Elabora vale de medicamento y entrega. Fin del procedimiento.</p> <p>En caso de no traer la receta médica, solicita pasar con la o el Coordinador Médico Administrativo para verificar en expediente electrónico. Elabora vale de medicamento por un mes, recaba firma de autorización por parte del Coordinador Médico-Administrativo y entrega a derechohabiente . Fin del procedimiento.</p> <p>Si el derechohabiente solicitó su vale de medicamento a través de correo electrónico (exclusivo para UPC Guanajuato y Celaya), se imprimen y entregan al día siguiente de la solicitud.</p>	[ SAL-FO-13 ]	
4	[ Asistente Administrativo ] [ Recepcionista ] Subcoordinador Administrativo ]	<p>En caso de requerir solicitud de hospitalización el o la recepcionista o la o el asistente administrativo o subcoordinador administrativo, le solicita resumen médico. Elabora solicitud, la o el Coordinador Médico Administrativo autoriza evento y se entrega a derechohabiente junto con la encuesta de satisfacción del cliente. Fin del procedimiento</p> <p>NOTA: La o el Coordinador Médico Administrativo realiza visita hospitalaria cada que sea necesario mientras el derechohabiente se encuentre hospitalizado.</p>	[ SAL-FO-14 ]	

5	[ Asistente Administrativo ] [ Asistente Polivalente. ] [ Recepcionista ] [ Subcoordinador Administrativo ]	<p>En caso de solicitar cita médica (vía telefónica o en persona) agenda cita para consulta médica conforme al horario asignado y disponible de los médicos que integran el staff médico de las Unidades de Primer Contacto, a través del Sistema de Agenda Médica, indicando al paciente fecha y hora de la consulta. Cuando la consulta sea para un beneficiario hijo menor de edad se le informa que debe acudir acompañado de un familiar adulto.</p> <p>En caso de requerir formato para consulta con médico especialista, solicita receta médica en donde el médico de primer contacto refiere con especialista (SAL-FO-11). En caso de no traer la Receta Médica se le solicita al derechohabiente pasar con la o el Coordinador Médico Administrativo para verificar en Expediente electrónico. Elabora pase de Receta Médica y entrega a derechohabiente (SAL-FO-11). Fin del procedimiento.</p>	[ SAL-FO-11 ]	
6	[ Asistente Administrativo ] [ Recepcionista ] [ Subcoordinador Administrativo ]	<p>Solicitar al derechohabiente que pase con el personal de enfermería para la toma de signos vitales y somatometría.</p> <p>En caso de que el derechohabiente no tenga cita previa, se le explica que se le podrá atender de acuerdo a la disponibilidad de los médicos.</p> <p>En caso de requerir atención inmediata, por tratarse de una urgencia, consultar "Guía de contingencia para la atención de pacientes en situación de urgencia en las Unidades de Primer Contacto".</p>	[ SAL-A-01 ] [ SAL-FO-18 ]	
7	[ Personal de Enfermería ]	<p>Tomar signos vitales (frecuencia respiratoria, temperatura, tensión arterial, frecuencia cardiaca y/o pulso) y somatometría (peso, talla, perímetro abdominal y perímetro cefálico en menores de dos años), glucosa capilar en caso de ser paciente con diabetes. Entrega hoja de signos vitales y somatometría al paciente y le solicita pase a la sala de espera o al consultorio si el médico está disponible. En caso de ser menor de edad verifica que venga acompañado de un familiar adulto. De no ser así le informa que no es posible otorgar la consulta.</p> <p>NOTA: Si la enfermera observa cifras anormales que puedan comprometer la vida del paciente pasa al derechohabiente a la sala de curaciones y yesos y notifica al médico para su atención inmediata.</p>		
8	[ Personal de Enfermería ]	<p>Notificar al médico la asistencia del paciente en la unidad y acompaña al derechohabiente al consultorio para recibir consulta médica.</p>		
9	[ Personal médico ]	<p>Recibir a paciente en consultorio para otorgar la consulta de primer contacto, lo saluda y lo ubica dentro del mismo. Durante la consulta debe otorgar un trato digno, respetando la confidencialidad y seguridad del paciente, teniendo como referencia el Código de Conducta para el personal de salud.</p>	Código de conducta para el personal de salud.	
10	[ Personal médico ]	<p>Verificar si el paciente es de primera vez o no cuenta con historia clínica, de ser este el caso pasa a actividad 11, en caso contrario se pasa a actividad 12.</p>		

11	[ Personal médico ]	Interrogar al paciente, al familiar o acompañante en caso necesario, para recabar datos para la elaboración de historia clínica en el sistema de consultorio médico de la Red Médica Universitaria, la cual es integrada con base a la NOM-004-SSA3-2012 o NOM-024-SSA3-2010. Realiza actividad número 12. El paciente puede no estar en condiciones de contestar un interrogatorio para la elaboración de la historia clínica por el estado de salud que presente ante su padecimiento, de ser este el caso está obligado a realizarla en consulta posterior.	
12	[ Personal médico ]	Revisar en el Sistema de Consultorio Médico de la Red Médica Universitaria, la ficha de identidad, notas médicas anteriores y la historia clínica para conocer los antecedentes clínicos, motivos de consulta previos y su tratamiento, así como resultados de estudios previos.	
13	[ Personal médico ]	Preguntar al paciente o al familiar el motivo de la consulta de acuerdo con lo señalado en la propedéutica médica (Ejemplo: qué se le ofrece, en qué le puedo ayudar... etc.). Enseguida procede al interrogatorio del padecimiento actual, la causa probable de su enfermedad, posibles fuentes de contagio, tratamiento recibido y respuesta al mismo y se registra en el expediente electrónico que se encuentra en el sistema de Consultorio Médico de la Red Médica Universitaria.	
14	[ Personal médico ]	Realizar exploración física general, con énfasis en el área específica de atención, con autorización del paciente o familiar, y en caso necesario, el apoyo de enfermería. La exploración al paciente se realiza bajo normas de respeto y con explicación del procedimiento que se realiza, cuidando descubrir por regiones la zona a explorar, respetando la intimidad y privacidad del paciente y mostrando la seriedad que exige la maniobra.	
15	[ Personal médico ]	Analizar la información proporcionada por el paciente y los hallazgos del examen físico para realizar impresión diagnóstica, la cual se hará en base al tipo de problema clínico y de acuerdo a las guías de práctica clínica. Si el caso no está descrito en las guías, se debe recurrir a la experiencia médica basada en evidencias.	
16	[ Personal médico ]	Si el paciente requiere tratamiento farmacológico para el manejo de su padecimiento, registrar en el expediente electrónico indicando claramente el nombre del o los medicamentos, número de unidades, presentación, dosificación y tiempo de tratamiento, teniendo como referencia las Políticas para la prescripción de medicamentos y apegándose al Cuadro Básico de medicamentos.	[ SAL-A-12 ]
17	[ Personal médico ]	Informar y explicar al paciente de forma clara y entendible sobre su padecimiento; estado de salud; plan de manejo y tiempo de tratamiento; información necesaria, pertinente y suficiente para los cuidados en el hogar; posibles complicaciones; signos de alarma; indicaciones higiénico-dietéticas; reposo; posible causa-efecto del problema y fecha de próxima cita. Lo anterior lo registra en el expediente electrónico.	

18	[ Personal médico ]	<p>En caso de requerir para el diagnóstico o que la guía de práctica clínica así lo establezca solicitar la realización de estudios de servicios auxiliares de diagnóstico. Registrar en el expediente electrónico. Dar indicaciones a la o el paciente para que pase a recepción médica para que se elabore el pase de servicio de apoyo y solicite nueva cita para interpretación de los resultados de los estudios de laboratorio y/o gabinete.</p> <p>En caso de necesitar realizar algún procedimiento, solicitar la asistencia de enfermería y en el caso que así se requiera solicita al paciente pasar al área de curaciones y yesos.</p> <p>En caso de requerir realizar procedimiento invasivo, el médico solicita al derechohabiente la firma de consentimiento informado, previa explicación de éste al paciente o familiar. Entregar a la enfermera para su archivo.</p>	[ SAL-A-13 ] [ SAL-FO-35 ]	Guía de consentimiento informado.
19	[ Personal médico ]	<p>En caso de requerir incapacidad temporal para el trabajo lo anotará en el expediente clínico electrónico y expedirá la incapacidad en el formato correspondiente, teniendo como referencia las Políticas para prescripción de incapacidades médicas y la Guía de días promedio de incapacidad.</p> <p>Nota: Ver Procedimiento para controlar y evaluar los certificados de incapacidad temporal para el trabajo.</p>	[ SAL-A-09 ] [ SAL-A-10 ]	
20	[ Personal médico ]	<p>Si el médico considera que requiere de una interconsulta referir al paciente a la especialidad correspondiente dejando registro en el expediente clínico electrónico y enviar al paciente a recepción para que solicite el formato de Receta Médica y datos de contacto en el Directorio Médico para agendar cita.</p>		
21	[ Personal médico ]	<p>Dar instrucciones al paciente sobre los trámites e indicaciones especiales. Explica al paciente la necesidad de cumplir con el manejo indicado. Termina la consulta médica y orienta al paciente para que pase a recepción para elaboración de los documentos necesarios de acuerdo con el diagnóstico y/o se le programe la fecha de la próxima cita si fuera necesario. Se despide del paciente.</p>		
22	[ Asistente Administrativo ] [ Recepcionista ] Subcoordinador Administrativo ]	<p>Recibir solicitud de pase para especialidad, rehabilitación y/o estudios de laboratorio y/o gabinete. Elabora documentación y entrega a la o el derechohabiente. Fin del procedimiento.</p>		

**Información Complementaria y definiciones.**

El personal de enfermería deberá realizar la verificación, ajuste y/o calibración de los equipos médicos (básculas-para bebé y adulto-esfigmomanómetros y termómetros de vástago) utilizados en las Unidades de Primer contacto. Registra en el Cronograma de Verificación y Ajuste, Calibración y Mantenimiento del Equipo y sustituye lo que esta inservible.

Para el manejo de los residuos peligrosos y residuos peligrosos biológico-infecciosos (RPBI), el personal de apoyo y de enfermería realizará las actividades de acuerdo al instructivo para la gestión integral de residuos(SAL-IN-01).

En caso de que algún paciente o personal de Unidad de Primer contacto sufra algún tipo de violencia realizar las actividades de acuerdo a los anexos (SAL-A-02, SAL-A-03-SAL-A-04) En caso de presentarse algún paciente psiquiátrico referirse al anexo SAL-A-05.

### Identificación Trazabilidad

La Red Médica Universitaria identifica el servicio de atención médica por medio del número de empleado en el expediente clínico a través de todas las etapas de realización del servicio. De igual manera los distintos formatos (Receta Médica, Pase de Servicios de Apoyo, Solicitud de Hospitalización y Vale de Medicamentos) se identifican y controlan mediante el número de folio de los mismos.

### Propiedad del Cliente:

**Descripción:** Toda Información que entregue el cliente o usuario del procedimineto y que es salvaguada bajo la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, y que se resguarda conforme lo indicado en la tabla de Gestión de Archivo Institucional

Documento entregado	Función de documento
Datos personales y sensibles del derechohabiente.	Otorgar la atención médica.

### Posible salidas no conformes:

**Nota:** Definir cómo se autoriza una salida no conforme, en caso de ser necesario (Cómo se busca la aprobación de la autoridad universitaria correspondientes o del cliente)

Salida	Posible salida no conforme	Medidas de control
Información y orientación a los derechohabientes de Red Medica	Brindar información incorrecta o insuficiente a nuestros derechohabientes	Mantener actualizada la página institucional web de la Red Médica.
Atención médica	Diagnóstico erróneo.	Revisión clínico diagnóstica-terapéutica de los expedientes médicos.

**Gestión de Archivo Institucional (Preservación de Producto o Servicio)**

Tipo de documento	Clave	Nombre	Almacenamiento y protección (en dónde)	Tiempo de preservación
Anexo	SAL-A-10	Guía de referencia días promedio de incapacidad	Físico/Electrónico.	11 años.
Formato	SAL-FO-18	Atención en el servicio de Urgencias	Físico/Electrónico.	11 años.
Formato	SAL-FO-35	Consentimiento Informado	Físico.	11 años.
Manual	SAL-A-01	Guía de contingencia para la atención de pacientes en situación de urgencia en las Unidades de Primer Contacto	Electrónico.	11 años.
Anexo	SAL-A-13	Guía del consentimiento informado.	Electrónico.	11 años.
Anexo	SAL-A-07	Manual del Derechohabiente	Electrónico.	11 años.
Formato	SAL-FO-12	Pase de Servicios de Apoyo	Físico/Electrónico	11 años.
Anexo	SAL-A-09	Políticas para el Otorgamiento de Incapacidades Temporales para el trabajo	Físico/Electrónico.	11 años.
Anexo	SAL-A-12	Políticas para Prescripción de Medicamentos	Físico/Electrónico	11 años.
Formato	SAL-FO-11	Receta Médica	Físico/Electrónico.	11 años.
Formato	SAL-FO-14	Solicitud de Hospitalización	Físico	11 años.
Formato	SAL-FO-13	Vale de Medicamento	Físico/Electrónico.	11 años.
Formato interno	N/A	Código de conducta para el personal de salud.	Electrónico.	11 años.
Formato interno	N/A	Directorio médico	Electrónico.	Permanente.
Guía	N/A	Guía de consentimiento informado.	Electrónico.	11 años.