

Ficha del Procedimiento

Nombre del proceso

Proceso de Gestión de Servicios de Salud-UERF

Macroproceso

Apoyo

Nombre del procedimiento

Procedimiento para atención de primera vez, subsecuentes y apertura de expediente clínico.

Inicio

Recepción del usuario en el módulo de información, vía telefónica, correo electrónico o aplicaciones WhatsApp y Facebook.

Fin

Agenda de consulta médica, expediente clínico, lista de asistencia de pacientes

Objetivo

Proporcionar información sobre los servicios que brinda la Unidad Especializada en Rehabilitación Física y atender los requerimientos solicitados.

Áreas involucradas

13 Dirección de la Red Médica
53 Rectoría de Campus León

Procedimientos con los que interactúa

| Clave de proceso | Clave de procedimiento | Nombre del procedimiento |
|------------------|------------------------|--|
| PRO-RTV | RTV-PR-02 | Procedimiento para la atención de consulta de especialidad |
| PRO-RTV | RTV-PR-04 | Procedimiento para el estudio del diagnóstico de alteraciones de movimiento y marcha |
| PRO-RTV | RTV-PR-09 | Procedimiento de Asignación de Nivel Socioeconómico |

Entradas-Proveedores

| Entradas | Proveedores |
|---|---|
| Solicitud de la información en el módulo de agenda y recepción de forma presencial, vía telefónica, correo electrónico o por medio de aplicaciones WhatsApp o Facebook. | Público en general, pacientes de convenios, pacientes de red médica |

Salidas-Clientes/ usuarios

| Salidas | Clientes / usuarios |
|---|--|
| Agenda de consulta médica, expediente clínico, lista de asistencia de pacientes | Público en general, pacientes de convenios, pacientes de red médica. |

Normativa aplicable Interna

Ley, estatuto, reglamento, lineamiento, acuerdo o política (Institucional aplicables en mi trabajo)

Estatuto Orgánico de la Universidad de Guanajuato

Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Universidad de Guanajuato

Normativa aplicable externa

Leyes, políticas, lineamientos u ordenamientos externos (federales, estatales) aplicables en mi trabajo

Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato

Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012

Ley de Archivos del Estado de Guanajuato

Ley General de Archivos

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados

Elaboró

Martha María Noriega Velázquez

Consensuó

María del Rocío Martínez Pacheco

Aprobó

Ana María Chávez Hernández

Luis Enrique Pérez Ramírez

Descripción de Actividades

| Núm. | Responsable | Descripción de actividades | Documentos | |
|------|-------------|----------------------------|---------------------------------------|------------------------|
| | | | Documento generado por la actividad / | Instructivo de trabajo |

Fecha de liberación: 01/09/2025

Revisión:06

Código: RTV-PR-01

Página: 3/9

Este documento es una copia no controlada, en caso de requerir una, solicitarla a la Unidad de Gestión de Calidad



| | | | formato utilizado o anexo | |
|---|-----------------------------------|---|------------------------------|--|
| 1 | Usuario | A. Si el usuario es de primera vez de población en general o de Red Médica 1a. Solicitar información en el módulo de agenda y recepción de forma presencial, vía telefónica, correo electrónico o por medio de aplicaciones WhatsApp o Facebook. | | |
| 2 | Responsable de agenda y recepción | 2a. Atender solicitud de información del usuario, proporcionando requisitos de ingreso, disponibilidad de días y horarios para agendar cita para valoración médica ¿El usuario solicita agendar Cita? Si: Se agenda cita en el formato RTV-FO-25. Continuar en la actividad 3a No: Fin del procedimiento. | RTV-FO-25 | |
| 3 | Responsable de agenda y recepción | 3a. Comunicarse con el usuario agendado un día antes de la fecha de la consulta. ¿El usuario confirma asistencia? Si: Se registra la atención en el formato RTV-FO-19. Continuar en la actividad 4a. No: Se busca asignar el espacio a otro usuario interesado. Fin del procedimiento. | RTV-FO-19 | |
| 4 | Usuario | 4a. Acudir a la cita de valoración de primera vez, el día y la hora confirmada con todos sus documentos | | |
| 5 | Responsable de agenda y recepción | 5a. Recibir al usuario y solicitar requisitos de ingreso, verificando que estos estén completos y canalizar al área de Trabajo Social. Nota 1: en caso de que el usuario no cuente con la documentación solicitada, se ofrecerá reagendar cita. ¿El usuario aceptó la propuesta? Si: Regresar a la actividad 2a. No: Fin del procedimiento. | RTV-FO-18 | |



| | | | | |
|----|-----------------------------------|--|-----------|--|
| | | Nota 2: En casos de ser beneficiario de la Red Médica, el usuario deberá registrarse en el formato RTV-FO-18. | | |
| 6 | Trabajador social | 6a. Asignar nivel socioeconómico acorde al procedimiento RTV-PR-09 | | |
| 7 | Usuario | 7a. Realizar pago de servicio y entrar a la valoración médica acorde al procedimiento RTV-PR-02. Nota: En casos de ser beneficiario de la Red Médica, el usuario no pagará, solo presentará su receta médica SAL-FO-11. | | |
| 8 | Usuario | 8a. Acudir a agenda de terapia para la asignación de su bloque de terapia conforme al procedimiento RTV-PR-03. | | |
| 9 | Responsable de agenda y recepción | 9a. Integrar, archivar y registrar en formato RTV-FO-24, expediente clínico del paciente. Fin del procedimiento | RTV-FO-24 | |
| 10 | Usuario | B. Si el usuario es Subsecuente de Población en general o de Red Médica 1b. Solicitar agendar cita de revaloración médica | | |
| 11 | Responsable de agenda y recepción | 2b. Registrar cita de revaloración médica en el formato RTV-FO-25 | RTV-FO-25 | |
| 12 | Responsable de agenda y recepción | 3b. Comunicarse con el usuario agendado un día antes de la fecha de la consulta. ¿El paciente confirma asistencia? Si: Se registra la atención en el formato RTV-FO-19. Continuar en la actividad 4b. No: Se busca asignar el espacio a otro usuario interesado. Fin del procedimiento. | RTV-FO-19 | |
| 13 | Usuario | 4b. Acudir a la cita de revaloración, el día y la hora confirmada con su carnet de citas. Nota: En casos de ser beneficiario de la Red Médica, el usuario deberá registrarse en el formato RTV-FO-18. | | |

| | | | | |
|----|-----------------------------------|---|-----------|--|
| 14 | Responsable de agenda y recepción | 5b. Recibir al usuario y solicitar carnet de citas verificando en Agenda de Consultas Médicas que realmente corresponda el día y la hora | | |
| 15 | Usuario | 6b. Realizar pago de servicio y entrar a la valoración médica acorde al procedimiento RTV-PR-02. Nota: En casos de ser beneficiario de la Red Médica, el usuario no pagará, solo presentará su receta médica SAL-FO-11. | SAL-FO-11 | |
| 16 | Responsable de agenda y recepción | 7b. Integrar al expediente del paciente la nota médica generada acorde al procedimiento | RTV-FO-24 | |
| 17 | Usuario | C. Si es usuario de estudio de Movimiento 1c. Solicitar información en el módulo de agenda y recepción de forma presencial, vía telefónica, correo electrónico o por medio de aplicaciones WhatsApp o Facebook. | | |
| 18 | Responsable de agenda y recepción | 2c. Atender solicitud de información del usuario, proporcionando requisitos de ingreso, disponibilidad de días y horarios para agendar cita para valoración médica ¿El usuario solicita agendar Cita? Si: Se agenda cita en el formato RTV-FO-25. Continuar en la actividad 3c. No: Fin del procedimiento. | RTV-FO-25 | |
| 19 | Responsable de agenda y recepción | 3c. Comunicarse con el usuario agendado un día antes de la fecha del Estudio. ¿El usuario confirma asistencia? Si: Se registra la atención en el formato RTV-FO-19. Continuar en la actividad 4c. No: Se busca asignar el espacio a otro usuario interesado. Fin del procedimiento | RTV-FO-19 | |
| 20 | Usuario | 4c. Acudir a la cita para estudio de movimiento, el día y la hora confirmada con todos sus documentos. Fin del procedimiento. | | |

Información complementaria y definiciones

- Las copias consistentes a la credencial para personal con Discapacidad, credencial de INAPAM y credencia de estudiante UG, solamente son para tarifas preferenciales a personas que se encuentren en alguno de estos grupos, no son documentos obligatorios.
- Las personas que cuenten con Red Médica, deberán presentar de forma obligatoria su receta médica SAL-FO-11.
- Los documentos que conforman el expediente clínico pueden variar para los casos de pacientes referenciados y pacientes que solamente para estudio de movimiento. La conformación del expediente para dichos casos quedará sujeto a los requerimientos que la naturaleza de su atención necesite.

En el caso de menores de edad, se solicita fotocopia de identificación oficial de mamá, papá o tutor del menor.

De los documentos mencionados como entradas, en el caso de ser el paciente mayor de edad, son obligatorias las copias de la identificación oficial vigente (INE, pasaporte, NS-3, cartilla militar, licencia de conducir estatal, tarjeta de discapacidad o tarjeta de INAPAM),, comprobante de domicilio (recibo de agua, luz, gas, internet, entre otros), CURP, comprobante de ingreso (recibo de nómina, ticket de banco, carta comprobante de ingresos en caso de que el principal proveedor económico no cuente la manera de justificar sus ingresos); el resto de la documentación es opcional.

Cuando el paciente es menor de edad, la documentación requerida será la copia de la identificación oficial vigente del padre/madre o tutor, comprobante de domicilio, CURP del padre/madre o tutor y del menor, comprobante de ingreso del principal proveedor económico y acta de nacimiento del menor* (si el paciente no tiene nacionalidad mexicana, deberá presentar su pasaporte); el resto de la documentación es opcional.

*Obligatorio para personas nacidas en territorio mexicano y/o nacionalizadas.

UERF: Unidad Especializada en Rehabilitación Física.

Usuario: persona que solicita el servicio de rehabilitación física.

Paciente: persona a la que se le brinda atención médica.

Carnet: tarjeta que sirve para acreditar la identidad y calendarización de las sesiones del paciente.

Estudio socioeconómico: proceso de investigación que le permite al Trabajador Social conocer el entorno social, económico, familiar, académico y laboral del usuario.

Hoja de referencia: formato mediante el cual se envía a un paciente para su atención de un nivel a otro, dentro del mismo nivel, de una institución a otra con mayores recursos para el diagnóstico y tratamiento.

Expediente clínico: conjunto de documentos que contienen información personal y clínica de un paciente. Se compone de hoja frontal, historia clínica de rehabilitación, nota médica, hoja de indicaciones de terapia, formato de valoración de fisioterapia, notas de terapia física, hoja de revisión de caso*, resultado de estudio*, copia de resumen médico*, documentos expresados en la sección de estradas del presente formato, estudio socioeconómico, notas de trabajo social* y cartas de consentimiento informado.

Usuario: persona que está interesada en recibir los servicios de la UERF o que ya está recibiendo. También se le denomina paciente.

Identificación de la trazabilidad

Número de expediente clínico o nombre del paciente

Propiedad del cliente

Descripción: Toda información que entrega el cliente o usuario del procedimiento y que es salvaguardada 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 o bien entregado (Describir el dato personal recabado) | Función del documento |
|---|---|
| Copia de documentación del usuario (Identificación oficial, comprobante de domicilio, CURP, comprobante de ingresos, acta de nacimiento para menores de edad, credencial para personas con discapacidad, credencial INAPAM y credencial de estudiante UG) | Requisitos de ingreso y corroborar identidad del paciente |

Posibles salidas no conformes

Una salida no conforme se refiere a cualquier trámite, servicio o resultado del procedimiento que no cumple las características especificadas.

Nota: Las salidas no conformes serán alineadas al resultado del procedimiento (salidas) y/o al tratamiento final de un riesgo, el área responsable deberá aplicar las medidas de control necesarias para evitar que se presenten; la responsabilidad de las salidas no conformes declaradas no deberá recaer en las personas usuarias, en proveedores o instituciones externas.

| Salida | Posible salida no conforme | Medidas de control |
|---|---|---|
| Agenda de consulta médica, expediente clínico, lista de asistencia de pacientes | Registro erróneo de la cita en el formato RTV-FO-25 / Brindar información incompleta o incorrecta al usuario. | Al momento de agendar cita, rectificar datos (requisitos, nombre, edad, número telefónico y fecha de la cita) con el usuario. |

| Gestión de Archivo Institucional (Preservación de Producto o Servicio) | | | | |
|--|-----------|--|---|---|
| Tipo de Documento | Clave | Nombre | Almacenamiento y protección (en dónde) | Tiempo de preservación |
| Formato | RTV-FO-25 | Agenda de consultas médicas | Electrónico en computadora de agenda y recepción | Permanente |
| Formato | RTV-FO-19 | Formato registro diario de pacientes del área de medicina de rehabilitación. | Físico en oficina de enlace operativo bajo llave | 5 años en archivo de trámite y 10 en archivo de concentración |
| Formato | RTV-FO-18 | Lista de asistencia para pacientes de red médica o convenios. | Electrónico en computadora de agenda y recepción | 5 años |
| Formato | SAL-FO-11 | Receta Médica | Físico- Electrónico | Permanente |
| Formato | RTV-FO-24 | Control de Expediente Médico | Electrónico en computadora de agenda y recepción con contraseña | Permanente |