

Ficha del Procedimiento

Nombre del proceso	Macroproceso
Proceso de Gestión de Servicios de Salud-UERF	Apoyo

Nombre del procedimiento
Procedimiento para la canalización de interconsulta y servicios por medio de trabajo social.

Inicio	Fin
Recibir el formato de referencia del paciente.	Registro final del seguimiento de canalización por concusión del servicio de la unidad de atención externa.

Objetivo
Brindar el servicio de canalización de los pacientes a instituciones externas.

Áreas involucradas
Dirección de la Red Médica 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

Entradas-Proveedores

Entradas	Proveedores
Formato de referencia de paciente.	Médico especialista.

Salidas-Clientes/ usuarios

Salidas	Clientes / usuarios
Paciente canalizado.	Paciente de la UERF.
Formato original de referencia.	Paciente de la UERF.
Resumen médico.	Paciente de la UERF y/o unidad o institución externa.

Normativa aplicable Interna	Ley, estatuto, reglamento, lineamiento, acuerdo o política (Institucional aplicables en mi trabajo)
	Ley Orgánica de la Universidad de Guanajuato
	Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Universidad de Guanajuato
	Reglamento de Administración y Archivos de la Universidad de Guanajuato

Normativa aplicable externa	Leyes, políticas, lineamientos u ordenamientos externos (federales, estatales) aplicables en mi trabajo
	NOM-004-SSA3-2012 Del expediente clínico
	Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato
	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

Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia

Elaboró	Consensuó	Aprobó
Valeria Abigail Terrones Ojeda	María del Rocío Martínez Pacheco	Luis Enrique Pérez Ramírez

Descripción de Actividades

Núm.	Responsable	Descripción de actividades	Documentos	
			Documento generado por la actividad / formato utilizado o anexo	Instructivo de trabajo
1	Médico especialista	Entregar formato de referencia al trabajador social y canalizar al paciente ha dicho módulo.	[RTV-FO-06]	
2	Trabajador social	Recibir al paciente y llenar formato de referencia conforme a la información capturada por el médico especialista en la historia clínica de rehabilitación. Nota: Si el paciente no desea recibir el servicio, anotar el motivo por el cual no desea que se gestione la cita en el formato de referencia en la parte de observaciones, solicitar firma del paciente y archivar la documentación en el expediente. Fin del procedimiento.	[RTV-FO-06]	
3	Trabajador social	Revisar el catálogo de instituciones y comunicarse vía telefónica y/o por correo electrónico, presentando a la unidad de atención externa los motivos del contacto. ¿La unidad de atención externa puede atender el servicio solicitado? Sí: Solicitar fechas, horarios y requisitos de atención. Continuar en la actividad 4.	[RTV-FO-27]	

		No: Repetir actividad 3 descartando la unidad con la que ya se tuvo contacto.		
4	Trabajador social	Dar indicaciones al paciente de los requisitos de atención que deberá llevar a la unidad y confirmar su cita. Nota: En caso de que la unidad de atención externa requiera el resumen médico del paciente de forma digital, enviar dicho resumen a través de un correo electrónico, con copia a la coordinación de la UERF.	[RTV-FO-21]	
5	Trabajador social	Entregar resumen médico y formato de referencia al paciente y conservar copia de cada uno con firma de acuse por parte del mismo paciente.	[RTV-FO-06] [RTV-FO-21]	
6	Trabajador social	Registrar en las notas de trabajo social la apertura de la canalización y archivar documento en el expediente del paciente	[RTV-FO-22]	
7	Usuario	Asistir a la cita agendada en la unidad de atención externa.		
8	Trabajador social	"Dar seguimiento a la canalización contactando a la unidad de atención externa vía telefónica y/o correo electrónico. ¿El paciente acudió a su cita? Sí: Registrar seguimiento en notas de trabajo social. Fin del procedimiento. No: Registrar seguimiento y continuar en la actividad 9."		
9	Trabajador social	"Contactar al paciente vía telefónica para identificar los motivos de la inasistencia e informar de la situación a su médico especialista tratante. ¿El paciente desea continuar con el servicio brindado por la unidad de atención externa? Sí: Informar al paciente que ahora es su responsabilidad gestionar el servicio con la unidad de atención externa, realizar registro en las notas de trabajo social. Fin del procedimiento. No: Identificar motivo y realizar registro en las notas de trabajo social. Fin del procedimiento."	[RTV-FO-22]	

Información complementaria y definiciones

Unidad de atención externa: Organización del sector privado o público que otorga servicios en materia de salud.
 UERF: Unidad Especializada en Rehabilitación Física.
 En las notas de trabajo social se deberá estar registrando el seguimiento del paciente y las observaciones que deriva el caso tantas veces como sea necesario para constatar que el paciente recibió todo el servicio. Cada que se actualicen las notas, se deberá registrar la fecha, horario, seguimiento de la canalización, y de presentarse el caso, datos de la persona contactada para el seguimiento (Nombre y puesto).
 Usuario: Persona que está interesada en recibir los servicios de la UERF o que ya los está recibiendo, también se le denomina paciente.
 Unidad de atención externa: Organización del sector privado o público que otorga servicios en materia de salud.
 UERF: Unidad Especializada en Rehabilitación Física.
 Usuario: Persona que está interesada en recibir los servicios de la UERF o que ya los está recibiendo, también se le denomina paciente.

Identificación de la trazabilidad

Número de expediente.
 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	Función del documento
Copia del formato de referencia	Copia del formato de referencia
Copia del resumen médico	Contar con evidencia documental de que el paciente cuenta con el original.

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
Paciente canalizado	Paciente no recibe el servicio por parte de la unidad de atención externa debido a que no se le otorgo la información correcta de los requisitos y/o de la fecha de su cita.	Redactar la información otorgada por la unidad de atención externa y confirmar con la misma las anotaciones realizadas.
Formato original de referencia	Paciente no recibe el servicio por parte de la unidad de atención externa debido a que se redactó de forma incorrecta la información contenida en el formato de referencia.	Finalizado el llenado del documento, cotejar con la historia clínica que todo se redactó correctamente.
Resumen médico	Paciente no recibe el servicio por parte de la unidad de atención externa debido a que se redactó de forma incorrecta la información contenida en el formato de resumen médico.	Finalizado el llenado del documento, cotejar con la historia clínica que todo se redactó correctamente.

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-6	Canalización externa	Físico en espacio de archivo	5 años
Formato	RTV-FO-27	Catálogo de unidades de atención externa	Físico en espacio de archivo	5 años
Formato	RTV-FO- 22	Notas del trabajo social	Físico en espacio de archivo	5 años
Formato	RTV-FO-21	Resumen Médico	Físico en espacio de archivo	5 años