

Ficha del Procedimiento

Nombre del proceso

Proceso de Gestión de Servicios de Salud

Macroproceso

Apoyo

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

Red Médica Universitaria
Dirección de Servicios y 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-02	Procedimiento para realizar actividades de promoción de la salud y prevención de enfermedades
PRO-SAL	SAL-PR-04	Procedimiento para controlar y evaluar los certificados de incapacidad temporal para el trabajo
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
Requerimiento de información u orientación sobre los procesos administrativos para el servicio médico	Coordinación Médico Administrativa
Requerimiento de atención médica	Médicos y proveedores de servicios, materiales y equipos médicos
Directorio Médico	Coordinaciones Médico Administrativas/Coordinación de contratos y convenios

Salidas-Clientes/ usuarios	
Salidas	Clientes / 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	Ley, estatuto, reglamento, lineamiento, acuerdo o política (Institucional aplicables 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 General de Transparencia y Acceso a la Información Pública
	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato
	Ley Federal 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 relacionadas con la salud.

Elaboró	Consensuó	Aprobó
Elmer Gómez Portillo	Luis Raúl Pérez Fons	Daniel Pérez Cervantes
	Erika Selene Pérez Barrientos	
	Verónica Barrientos Peña	
	José Arturo Mosqueda Gutiérrez	
	Cinthia Concepción Vargas Villafaña	
	Reyna Mirasol Luna Flores	
	Germán Omar Zúñiga Santiago	
	Silvia Azucena Pérez Torres	
	Laura Pichardo Murillo	
	Luis Arturo Sandoval Ruíz	
	Francisco Israel Caudillo Tavares	
	Octavio Berne Calera	
	Susana González Cruz	
	Eva Elizabeth Silva Pérez	
	Marivonne Castro Alvarez	

Descripción de Actividades

Núm.	Responsable	Descripción de actividades	Documentos	
			Documento generado por la actividad / formato utilizado o anexo	Instructivo de trabajo
1	Recepcionista/ Asistente Administrativo /Subcoordinación Administrativa	<p>Recibir solicitud de servicio, la cual puede ser cita médica, información u otro trámite.</p> <p>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, de ser necesario le proporciona la extensión del área de afiliación y vigencia de derechos. Fin del procedimiento.</p> <p>En caso de solicitar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Pase de servicio de apoyo, pasar a actividad número 2; 2.- Vale de medicamento, pasar a actividad número 3; 3.- Solicitud de hospitalización, pasar a actividad número 4; 4.-Solicitar consulta o pase de receta médica pasar a actividad 5. 5.- Si acude a cita médica a la Unidad de Primer Contacto, pasar a actividad 6. 	<p>SAL-A-07 Directorio médico</p> <p>Registro en el sistema de agenda médica</p>	

2	Recepcionista/ Asistente Administrativo/ Subcoordinación Administrativa	<p>Si requiere pase de servicio de apoyo la asistente administrativa o recepcionista o subcoordinador administrativo, solicita receta médica con indicación por parte del médico. Elabora y entrega pase de servicio de apoyo. Fin del procedimiento.</p> <p>En caso de no contar con la receta médica, se indica 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 al Coordinador Médico Administrativo. Si se autoriza se elabora el pase y se entrega al derechohabiente. Fin del procedimiento.</p>	SAL-FO-12 SAL-A-07 Registro en el sistema de pases	
3	Recepcionista/ Asistente Administrativo/ Subcoordinación Administrativa	<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 a la Coordinación Médica Administrativa 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 en caso de que cumplan con los requisitos, en caso de que se cumpla con los requisitos.</p>	SAL-FO-13 Registro en el sistema de pases.	
4	Recepcionista/ Asistente Administrativo/	En caso de requerir atención hospitalaria, el o la recepcionista o la o el asistente administrativo o subcoordinador administrativo, le solicita resumen médico,	SAL-FO-14 Registro en el sistema de pases	

	Subcoordinación Administrativo	<p>elabora solicitud de hospitalización, pide autorización de la Coordinación Médica Administrativa. Una vez recabada la autorización entrega la solicitud al 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 la o el derechohabiente se encuentre hospitalizado.</p>		
5	Recepcionista, Asistente Administrativo, Subcoordinación Administrativa.	<p>En caso de solicitar cita médica (vía telefónica o en persona) agendar 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, solicitar al derechohabiente pasar a la Coordinación Médica Administrativa para verificar en expediente electrónico. Elabora pase de Receta Médica y entrega a derechohabiente (SAL-FO-11). Fin del procedimiento.</p>	SAL-FO-11 Registro en el sistema de agenda médica o sistema de pases.	
6	Recepcionista/ Asistente Administrativo/ Subcoordinación 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</p>	SAL-A-01 SAL-FO-18	

		de pacientes en situación de urgencia en las Unidades de Primer Contacto".		
7	Personal de enfermería/MPSS/Médicos UPC	<p>Tomar signos vitales (frecuencia respiratoria, temperatura, tensión arterial, frecuencia cardíaca 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. Entregar formato con signos vitales y somatometría al paciente y solicitar que pase a la sala de espera o al consultorio si el médico está disponible.</p> <p>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 o condiciones críticas 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	Notificar al médico la asistencia del paciente en la unidad y acompaña al derechohabiente al consultorio para recibir consulta médica.		
9	Personal médico	Recibir al 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.	Código de conducta para el personal de salud	
10	Personal médico	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.		

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.	Sistema de consultorio médico	
12	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. La información se registra en el expediente electrónico que se encuentra en el sistema de Consultorio Médico de la Red Médica Universitaria.		
13	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.		
14	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. ¿El paciente requiere tratamiento farmacológico?	SAL-A-12 Cuadro básico de medicamentos	



Código	GCO-FO-30
Revisión	03
Fecha de liberación	24/01/2025

		Sí, 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. Pasar a la actividad 15. No, pasar a la actividad 16.		
15	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.	SAL-FO-35	
16	Personal médico	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. Da 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. 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. 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.	SAL-A-13	
17	Personal médico	En caso de requerir incapacidad temporal para el trabajo lo anotará en el expediente clínico electrónico y expedirá la	SAL-A-09 SAL-A-10 (referido en el	

		incapacidad en el formato correspondiente, teniendo como referencia las Políticas para prescripción de incapacidades médicas y la Guía de días promedio de incapacidad.	procedimiento SAL-PR-04) Sistema del Expediente Clínico	
18	Personal médico	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.	Sistema del expediente clínico	
19	Personal médico	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.		
20	Recepcionista Asistente Administrativo Subcoordinador Administrativo	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		

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 el caso de los residuos peligrosos biológico-infeccioso, los manifiestos se resguardarán en la Unidad de Primer Contacto correspondiente. 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 de la 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 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
Datos personales y sensibles del derechohabiente (Expediente médico del paciente)	Otorgar la atención médica

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
Información y orientación a los derechohabientes de Red Médica	Brindar información incorrecta o insuficiente a nuestros derechohabientes	Mantener actualizada la página institucional web de la Red Médica. Capacitación a recepcionistas.

Atención médica	Diagnóstico erróneo, prescripción inadecuada, información incompleta al paciente, referencia temprana o tardía a especialidad.	Revisión clínico-diagnóstica-terapéutica de los expedientes médicos y retroalimentación al médico.
-----------------	--	--

Gestión documental institucional (Conservación de producto o servicio)				
Tipo de Documento	Código dentro del SIGPIUG	Nombre	Almacenamiento y preservación (en dónde) / Soporte documental	Tiempo de preservación/ Plazos de conservación (de acuerdo con el CADIDO)
Base de datos	N/A	Registro en el sistema de agenda médica	Electrónico	4C16.3 Hasta vigencia + 1 año en archivo de trámite y 10 años en archivo de concentración
Base de datos	N/A	Registro en el sistema de pases	Electrónico	
Base de datos	N/A	Sistema del consultorio médico	Electrónico	
Base de datos	N/A	Directorio médico	Electrónico	
Formato	N/A	Cuadro básico de medicamentos	Electrónico	
Formato	SAL-FO-11	Receta médica	Físico/electrónico	
Formato	SAL-FO-12	Pase de servicio de apoyo	Físico	
Formato	SAL-FO-13	Vale de medicamento	Físico	
Formato	SAL-FO-14	Solicitud de hospitalización	Físico	
Formato	SAL-FO-18	Atención en el servicio de urgencias	Físico	
Formato	N/A	Manifiestos RPBI-información complementaria	Físico	
Formato	SAL-FO-35	Formato de consentimiento informado	Físico	
Formato	N/A	Bitácora de actividades diarias de enfermería, inventario, carro rojo, refrigerador, oxígeno y vitrina de medicamentos	Físico	