

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN MÉDICA PEDIÁTRICA A PACIENTES EN CONSULTA EXTERNA DE PRIMERA VEZ

OBJETIVO

Determinar el diagnóstico y tratamiento médico oportuno proporcionado mediante la atención médica pediátrica en consulta de primera vez proporcionada a la población infantil que no cuenta con seguridad social y que solicite el servicio.

ALCANCE

Aplica al personal médico pediatra, de enfermería, control de fichas y citas, caja, y cuentas corrientes, asignado al Área de Consulta Externa.

REFERENCIAS

- Manual General de Organización del Instituto Materno Infantil del Estado de México. Apartado VII. Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa: 217D12100 Dirección del Hospital para el Niño, 217D12101 Subdirección Médica. Gaceta del Gobierno, 13 de agosto del 2015.
- Manual de Organización del Hospital para el Niño del Instituto Materno Infantil del Estado de México. Apartado VII: Objetivos y Funciones por Unidad Administrativa, 217D12101 Subdirección Médica, 217D12101-200 División de Consulta Externa, 217D12101-201 Servicio de Pediatría General. Gaceta del Gobierno. 2 de septiembre del 2016.
- NORMA Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico. Diario Oficial de la Federación, 15 de octubre del 2012.
- NORMA Oficial Mexicana NOM-016-SSA3-2012, Que establece las características mínimas de infraestructura y equipamiento de hospitales y consultorios de atención médica especializada. Diario Oficial de la Federación, 8 de enero de 2013.
- NORMA Oficial Mexicana NOM-017-SSA2-2012, Para la vigilancia epidemiológica. Diario Oficial de la Federación, 19 de febrero del 2013.
- NORMA Oficial Mexicana NOM-024-SSA3-2012, Sistemas de información y registro electrónico para la salud, intercambio de información en salud. Diario Oficial de la Federación, 30 de noviembre del 2012.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL
HOSPITAL PARA EL NIÑO DEL
INSTITUTO MATERNO INFANTIL DEL ESTADO DE MÉXICO**

Edición:	Primera
Fecha:	Diciembre 2017
Código:	217D12100/ 01
Página:	2 de 19

- Proyecto de NORMA Oficial Mexicana PROY-NOM-031-SSA2-2014, Para la atención a la salud de la infancia. Diario Oficial de la Federación, 25 de noviembre del 2015.
- NORMA Oficial Mexicana NOM-035-SSA3-2012, En materia de información en salud. Diario Oficial de la Federación, 30 de noviembre del 2012.
- NORMA Oficial Mexicana NOM-045-SSA2-2005. Para la vigilancia epidemiológica, prevención y control de las infecciones nosocomiales. Diario Oficial de la Federación, 20 de noviembre del 2009.

RESPONSABILIDADES

La División de Consulta Externa, Servicio de Pediatría General, es el área responsable de proporcionar consulta médica pediátrica de primera vez, a pacientes no internados que presentan algún problema médico.

El Médico Pediatra de Consulta Externa deberá:

- Revisar en el Sistema Electrónico el listado de consultas del día y de acuerdo al turno, llamar a la o al paciente por su nombre completo y pasarlo junto con el familiar responsable al consultorio asignado.
- Recibir el “Ticket de Pago”, la “Ficha de Consulta” y la Hoja de Referencia” y preguntar al familiar de la o del paciente el motivo de la consulta médica.
- Otorgar consulta médica a la o al paciente, registrar la información en el Expediente Clínico Electrónico y determinar si la o el paciente requiere consulta de especialidad o subespecialidad.
- En los casos en los cuales la o el paciente no requiera de consulta de especialidad o subespecialidad deberá regresar el “Ticket de Pago” al familiar de la o del paciente, explicar lo relacionado al diagnóstico encontrado a la o el paciente, requisitar en el Sistema Electrónico la “Receta Médica”, imprimir y entregar al familiar de la o el paciente, orientar sobre el tratamiento médico a seguir e indicar que continúe su atención médica en el Centro de Salud de su localidad.
- Si la o el paciente requiere consulta de especialidad o subespecialidad el médico deberá regresar al familiar el “Ticket de Pago”, explicar el diagnóstico encontrado a la o el paciente, requisitar en el Sistema Electrónico la “Nota de Interconsulta”, la “Receta Médica” y/o la “Solicitud de Estudios de Diagnóstico” imprimir y entregar al familiar, orientar con respecto al tratamiento médico a seguir e informar al familiar que pase al Área de Control de Fichas.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL
HOSPITAL PARA EL NIÑO DEL
INSTITUTO MATERNO INFANTIL DEL ESTADO DE MÉXICO**

Edición:	Primera
Fecha:	Diciembre 2017
Código:	217D12100/ 01
Página:	3 de 19

El Personal de Enfermería del Módulo de Signos Vitales deberá:

- Pasar al familiar y a la o al paciente, tomar signos vitales y somatometría a la o al paciente, registrar datos en el Sistema Electrónico (Registro de Signos Vitales Consulta Externa) e indicar al familiar y a la o el paciente que permanezcan en la sala de espera de pediatría hasta ser llamados.

El Personal del Área de Control de Fichas deberá:

- Registrar en el Sistema Electrónico (Recepción de Consulta Externa), el nombre completo, edad y fecha de nacimiento de la o del paciente, asignar número de Expediente Clínico Electrónico y de consultorio, otorgar “Ficha de Consulta” e informar al familiar que pase, a la Caja y después al Módulo de Signos Vitales.
- Recibir la “Nota de Interconsulta”, informar al familiar de la o el paciente que pase a la Caja a pagar costo del “Carnet de Citas” y regrese.
- Recibir “Ticket de Pago”, enterarse del pago efectuado y regresarlo al familiar de la o del paciente, requisitar “Carnet de Citas” en el Sistema Electrónico, imprimir y anotar la fecha y hora de cita de especialidad tanto en el “Carnet de Citas” como en el Sistema Electrónico (Agenda) de acuerdo con lo solicitado por el personal médico, orientar al familiar de la o del paciente sobre el uso del “Carnet de Citas”, preguntar si tiene “Solicitud de Estudios de Diagnóstico”.
- Si la o el paciente no tiene “Solicitud de Estudios de Diagnóstico” informar al familiar de la o el paciente, la fecha y hora de consulta médica de especialidad, entregar el “Carnet de Citas” e indicar que se presente 30 minutos antes de la hora indicada y en caso de que la o el paciente tenga “Solicitud de Estudios de Diagnóstico” deberá informarle la fecha y hora de consulta médica de especialidad, entregar el “Carnet de Citas” e indicar que pase a la División de Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento según solicitud.

El personal del Área de Cuentas Corrientes deberá:

- Recibe del familiar la “Solicitud de Estudios de Diagnóstico” y con base al “Tabulador de Cuotas de Recuperación” informar y anotar el costo del estudio en la solicitud misma que le es regresada.

El Personal de Caja deberá:

- Recibir el pago del monto correspondiente para la consulta de primera vez y entregar el “Ticket de Pago” al familiar de la o del paciente.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL
HOSPITAL PARA EL NIÑO DEL
INSTITUTO MATERNO INFANTIL DEL ESTADO DE MÉXICO**

Edición:	Primera
Fecha:	Diciembre 2017
Código:	217D12100/ 01
Página:	4 de 19

- Enterarse de lo solicitado, recibir el pago del costo establecido para el “Carnet de Citas” y entregar el “Ticket de Pago” al familiar de la o del paciente.

El Personal del Módulo de Informes deberá:

- Enterarse de lo solicitado e informar al familiar de la o el paciente el costo de la consulta de primera vez, indicar que pase al Área de Control de Fichas para solicitar consulta de primera vez y orientar en relación a la ubicación de las áreas físicas de la Consulta Externa.

El Personal de Recepción de la División de Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento según solicitud deberá:

- Enterarse y recibir la “Solicitud de Estudios de Diagnóstico” y el “Carnet de Citas”, verificar fecha de cita con el médico especialista, agendar cita para los estudios requeridos, regresar la “Solicitud de Estudios de Diagnóstico” con la fecha programada y el “Carnet de Citas”, informa al familiar sobre la preparación que requiere la o el paciente para el estudio solicitado, le informa que pase al Área de Cuentas Corrientes y se entere del costo de los estudios.

El Familiar deberá:

- Dirigirse con su hija o hijo que requiere atención médica al Módulo de Informes de Consulta Externa y solicitar la consulta de primera vez.
- Enterarse y dirigirse con su hija o hijo al Área de Control de Fichas y solicitar la consulta de primera vez.
- Enterarse del precio de la consulta de primera vez, dirigirse con su paciente a la Caja y pagar la cantidad correspondiente por la consulta de primera vez.
- Recibir el “Ticket de Pago” y presentarse con la o el paciente en el Módulo de Signos Vitales.
- Esperar turno y dirigirse con la o el paciente a la sala de espera indicada hasta ser llamadas o llamados.
- Entrar con la o el paciente al consultorio asignado y entregar al personal médico el “Ticket de Pago”, la “Ficha de Consulta” y la “Hoja de Referencia”.
- Describir al personal médico los síntomas presentados por la o el paciente.
- Si no requiere de interconsulta a especialidad, deberá enterarse retirarse con la o el paciente del Hospital, y seguir indicaciones del tratamiento médico.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL
HOSPITAL PARA EL NIÑO DEL
INSTITUTO MATERNO INFANTIL DEL ESTADO DE MÉXICO**

Edición:	Primera
Fecha:	Diciembre 2017
Código:	217D12100/ 01
Página:	5 de 19

- Si la o el paciente sí requiere de consulta de especialidad, deberá dirigirse con la o el paciente al Área de Control de Fichas, solicitar una consulta de especialidad y entregar al personal de este servicio la “Nota de Interconsulta”.
- Pasar con la o el paciente a la Caja, informar al personal que requiere el “Carnet de Citas” y pagar el costo.
- Recibir “Ticket de Pago”, regresar con la o el paciente al Área de Control de Fichas y entregar al personal de este servicio el “Ticket de Pago” correspondiente al “Carnet de Citas”.
- Enterarse de la fecha y hora de la cita de especialidad, recibir el “Carnet de Citas” y retirarse del Hospital con la o el paciente.
- Si el paciente requiere de estudios de diagnóstico, deberá dirigirse a la División de Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento correspondiente, presentarse en la recepción y entregar el “Carnet de Citas” y la “Solicitud de Estudios de Diagnóstico” para agendar cita.
- Presentarse, en su caso, en el Área de Cuentas Corrientes, entregar la solicitud del estudio de diagnóstico solicitado por el médico y preguntar por el costo del mismo.
- Enterarse del costo del estudio requerido, recibir la “Solicitud de Estudios de Diagnóstico” y retirarse con la o el paciente.

DEFINICIONES

Atención médica. Conjunto de servicios que se proporcionan al individuo, con el fin de promover, proteger y restaurar su salud.

Consultorio. Establecimiento público, social o privado, independiente o ligado a una clínica, sanatorio o servicio hospitalario que tenga como fin prestar atención a la salud de los usuarios ambulatorios.

Consulta de primera vez. Atención médica otorgada a una persona, por personal de salud, cuando acude a la primera consulta por una enfermedad o motivo determinado en la unidad, la cual,

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL
HOSPITAL PARA EL NIÑO DEL
INSTITUTO MATERNO INFANTIL DEL ESTADO DE MÉXICO**

Edición: Primera

Fecha: Diciembre 2017

Código: 217D12100/ 01

Página: 6 de 19

consiste en realizar un interrogatorio y una exploración física para integrar un diagnóstico y/o dar seguimiento a una enfermedad diagnosticada previamente.

Consulta externa. Servicio que imparte atención médica al paciente ambulatorio, en un consultorio cuyo padecimiento permite acudir en forma programada al Hospital.

Control de Fichas y Citas. Servicio donde se entrega fichas para consulta externa y programación de la consulta de especialidad y llevan el registro de las fichas proporcionadas a los pacientes para que les otorguen consulta médica.

Cuentas Corrientes. Servicio del hospital encargado de informar a los familiares de la o del paciente, la deuda que a la fecha por prestación de servicios de salud, medicinas e insumos, tienen sus pacientes, para que se acerquen a la Caja a liquidar las cuentas por cobrar.

Expediente clínico electrónico. Conjunto único de información y datos personales de un paciente almacenada en medios electrónicos a través del Sistema Electrónico integrado por documentos escritos gráficos, imagenológicos, electrónicos, magnéticos, electromagnéticos, ópticos, magneto-ópticos y de otras tecnologías, mediante los cuales se hace constar en diferentes momentos del proceso de la atención médica, las diversas intervenciones del personal del área de la salud, así como la descripción del estado de salud del paciente e incluye en su caso, datos acerca del bienestar físico, mental y social del mismo.

Hospital o nosocomio. Establecimiento público, social o privado, cualquiera que sea su denominación y que tenga como finalidad la atención de pacientes que se internen para su diagnóstico, tratamiento o rehabilitación.

Interconsulta. Procedimiento que permite la participación de otro profesional de la salud a fin de proporcionar atención integral a la o al paciente, a solicitud del médico tratante.

Número de registro. Número consecutivo que se asigna al enfermo, una vez que es aceptado como paciente del hospital y con el que se le identifica en los diferentes servicios.

Paciente. Toda aquella usuaria o aquel usuario beneficiario directo de la atención médica.

Paciente ambulatorio. A toda aquella usuaria o aquel usuario de atención médica que no necesite hospitalización.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL
HOSPITAL PARA EL NIÑO DEL
INSTITUTO MATERNO INFANTIL DEL ESTADO DE MÉXICO**

Edición: Primera

Fecha: Diciembre 2017

Código: 217D12100/ 01

Página: 7 de 19

Pediatría. Rama de la medicina que atiende de manera integral a la niña o al niño sano o enfermo desde el nacimiento hasta la adolescencia.

Personal de enfermería. Persona formada o capacitada para proporcionar cuidados de enfermería que de acuerdo a las disposiciones jurídicas aplicables, y a su preparación académica, puede realizar actividades auxiliares, técnicas, profesionales o especializadas, según su ámbito de competencia, en las funciones asistenciales, administrativas, docentes y de investigación. El personal de enfermería, en términos de las disposiciones jurídicas aplicables, independientemente de si existe o no una relación laboral, puede ser: personal profesional de enfermería y personal no profesional de enfermería.

Personal médico pediatra. Médico que, en posesión del correspondiente título de especialista, está capacitado para emprender, realizar, interpretar, aplicar y explicar los procedimientos diagnósticos y terapéuticos inherentes al ejercicio profesional de la Pediatría preventiva, clínica y social, en instituciones públicas o privadas y de carácter hospitalario o extrahospitalario.

Referencia. Procedimiento médico administrativo entre unidades operativas de los tres niveles de atención para facilitar el envío-recepción-regreso de pacientes, con el propósito de brindar atención médica oportuna, integral y de calidad.

Signos vitales. Son parámetros clínicos que reflejan el estado fisiológico del organismo humano, y esencialmente proporcionan los datos (cifras) que nos darán las pautas para evaluar el estado homeostático de la o del paciente, indicando su estado de salud presente, así como los cambios o su evolución, ya sea positiva o negativamente. Los signos vitales incluyen: Temperatura, frecuencia respiratoria, frecuencia cardíaca y presión arterial.

Somatometría. Son las técnicas o maniobras llevadas a cabo para realizar las mediciones exactas de las dimensiones de un cuerpo, lo que a su vez permite el desarrollo de distintas clase de estudios anatómicos, biológicos, paleontológicos y antropológicos, entre otros.

Hoja de Referencia. Documento oficial utilizado para canalizar a pacientes de una unidad operativa a otra de mayor capacidad resolutive, con el fin de que reciba atención médica integral.

Tabulador de Cuotas de Recuperación. Documento que delimita los niveles máximo y mínimo para retribuir los dineros que debe pagar la población abierta por la prestación de los servicios de salud en lo no cubierto con subsidios a la demanda, según como se establezca en el contrato de prestación de servicios de salud que para el evento suscriba el ente territorial con la institución prestadora de servicios.

INSUMOS

Para otorgar Atención médica pediátrica a pacientes en consulta de primera vez se requiere:

- Solicitud verbal de atención médica pediátrica del familiar para la o el paciente.
- Hoja de Referencia.
- Ticket de Pago.

RESULTADOS

- Pacientes de primera vez atendidas y atendidos en el Servicio de Consulta Externa.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Atención médica a pacientes en consulta de especialidad y subespecialidad.
- Atención a pacientes procedentes de la consulta externa, en la toma de estudios de diagnóstico.

POLÍTICAS

- La atención médica se dará a la población infantil que comprende de recién nacidos a 15 años de edad.
- El Servicio de la Consulta Externa de Pediatría tiene un horario de atención de 7:30 a 13:00 y de 14:00 a 19:00 horas.
- La o el paciente acudirá a consulta médica, acompañada o acompañado por un sólo familiar.
- El horario determinado para solicitar consulta médica de Pediatría es de 7:00 a 7:30 hrs a.m., en este horario se distribuyen las fichas tanto para el turno matutino, como para el vespertino.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL
HOSPITAL PARA EL NIÑO DEL
INSTITUTO MATERNO INFANTIL DEL ESTADO DE MÉXICO**

Edición: Primera

Fecha: Diciembre 2017

Código: 217D12100/ 01

Página: 9 de 19

- El familiar de la o del paciente deberá de presentar la “Hoja de Referencia” del Centro de Salud de su localidad para que le sea otorgado el servicio médico.
- La División de Consulta Externa, en el Servicio de Pediatría General otorgará un total máximo de 13 consultas de primera vez por turno.
- La o el paciente del servicio médico deberá de presentarse 30 minutos antes del horario de la consulta.
- El personal de enfermería deberá llamar a las y los pacientes para la toma signos vitales y somatometría, con base al orden de registro en la relación de consultas del día, respetando la hora de la consulta asignada.

DESARROLLO

No	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Familiar de la o el paciente	Se dirige con su hija o hijo que requiere atención médica al Módulo de Informes del Servicio de la Consulta Externa y solicita la consulta de primera vez.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL
HOSPITAL PARA EL NIÑO DEL
INSTITUTO MATERNO INFANTIL DEL ESTADO DE MÉXICO**

Edición: Primera
Fecha: Diciembre 2017
Código: 217D12100/ 01
Página: 10 de 19

No	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
2	Módulo de Informes	Se entera e informa al familiar de la o del paciente el costo de la consulta de primera vez, le solicita la "Hoja de Referencia" de su Centro de Salud, le indica que pase al Área de Control de Fichas, solicite consulta de primera vez, y le orienta respecto a la ubicación de las áreas físicas del Servicio de Consulta Externa.
3	Familiar de la o el paciente	Se entera y se dirige con su hija o hijo al Área de Control de Fichas y solicita la consulta de primera vez.
4	Subdirección Administrativa (Área de Control de Fichas)	Se entera y registra en el Sistema Electrónico (Recepción de Consulta Externa), el nombre completo, edad y fecha de nacimiento de la o del paciente, asigna número de Expediente Clínico Electrónico y de consultorio, otorga "Ficha de Consulta" e informa al familiar que vaya a la Caja y después al Módulo de Signos Vitales.
5	Familiar de la o el paciente	Se entera del precio de la consulta externa de primera vez, se dirige con su paciente a la Caja y paga la cantidad correspondiente por la consulta de primera vez.
6	Área de Recursos Financieros (Caja)	Recibe el pago correspondiente para la consulta externa de primera vez y le entrega el "Ticket de Pago" al familiar de la o del paciente.
7	Familiar de la o el paciente	Recibe el "Ticket de Pago" y se presenta con la o el paciente en el Módulo de Signos Vitales.
8	División de Consulta Externa (Personal de enfermería del Módulo de Signos Vitales)	Pasa al familiar y a la o al paciente, toma signos vitales y somatometría a la o al paciente, registra datos en el Sistema Electrónico e indica al familiar y a la o al paciente que permanezcan en la sala de espera de pediatría hasta ser llamados.

No	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
9	Familiar de la o el paciente	Se entera, se dirige con la o el paciente a la sala de espera indicada hasta ser llamadas o llamados.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL
HOSPITAL PARA EL NIÑO DEL
INSTITUTO MATERNO INFANTIL DEL ESTADO DE MÉXICO**

Edición: Primera
Fecha: Diciembre 2017
Código: 217D12100/ 01
Página: 11 de 19

No	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
10	División de Consulta Externa (Médico Pediatra)	Revisa en el Sistema Electrónico el listado de consultas del día y de acuerdo al turno llama a la o al paciente por su nombre completo y lo pasa junto con el familiar al consultorio asignado.
11	Familiar de la o el paciente	Entra con la o el paciente al consultorio asignado y entrega al personal médico el "Ticket de Pago", la "Ficha de Consulta" y la "Hoja de Referencia".
12	División de Consulta Externa (Médico Pediatra)	Recibe el "Ticket de Pago", la "Ficha de Consulta" y la "Hoja de Referencia" y pregunta el motivo de la consulta médica.
13	Familiar de la o el paciente	Describe al personal médico los síntomas presentados por la o el paciente.
14	División de Consulta Externa (Médico Pediatra)	Otorga consulta médica a la o al paciente, registra la información en el Expediente Clínico Electrónico (Historia clínica) y determina: ¿La o el paciente requiere consulta de especialidad o subespecialidad?
15	División de Consulta Externa (Médico Pediatra)	La o el paciente no requiere consulta de especialidad o subespecialidad. Regresa el "Ticket de Pago" al familiar de la o el paciente, le explica lo relacionado al diagnóstico encontrado a la o al paciente, requisita en el Sistema Electrónico la "Receta Médica", imprime y entrega al familiar de la o del paciente, le orienta sobre el tratamiento médico a seguir e indica que continúe su atención médica en el Centro de Salud de su localidad.
16	Familiar de la o el paciente	Se entera del diagnóstico, recibe "Ticket de Pago" y "Receta Médica", indicaciones del tratamiento médico a seguir y se retira con la o el paciente del Hospital.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL
HOSPITAL PARA EL NIÑO DEL
INSTITUTO MATERNO INFANTIL DEL ESTADO DE MÉXICO**

Edición: Primera

Fecha: Diciembre 2017

Código: 217D12100/ 01

Página: 12 de 19

No	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
17	División de Consulta Externa (Médico Pediatra)	<p>La o el paciente sí requiere consulta de especialidad o subespecialidad.</p> <p>Regresa al familiar el "Ticket de Pago", le explica el diagnóstico encontrado a la o al paciente, requisita en el Sistema Electrónico la "Nota de Interconsulta", la "Receta Médica" y/o la "Solicitud de Estudios de Diagnóstico" los imprime y entrega al familiar, le orienta con respecto al tratamiento médico a seguir e informa al familiar que pase al Área de Control de Fichas.</p>
18	Familiar de la o el paciente	<p>Se entera del diagnóstico, recibe "Ticket de Pago", la "Receta Médica", la "Nota de Interconsulta", en su caso, la "Solicitud de Estudios de Diagnóstico" e indicaciones del tratamiento médico a seguir, resguarda el "Ticket de Pago", se dirige con la o el Paciente al Área de Control de Fichas, solicita una consulta de especialidad y entrega al personal de este servicio la "Nota de Interconsulta".</p>
19	Subdirección Administrativa (Área de Control de Fichas)	<p>Se entera, recibe la "Nota de Interconsulta", informa al familiar de la o del paciente que requiere el "Carnet de Citas", que pase a la Caja a pagarlo y regrese.</p>
20	Familiar de la o el paciente	<p>Se entera y pasa con la o el paciente a la Caja, informa al personal que requiere el "Carnet de Citas" y realiza el pago.</p>
21	Subdirección Administrativa (Caja)	<p>Se entera, recibe el pago establecido para el "Carnet de Citas" y entrega "Ticket de Pago" al familiar de la o del paciente.</p>
22	Familiar de la o el paciente	<p>Recibe "Ticket de Pago", regresa con la o el paciente al Área de Control de Fichas y entrega al personal de este servicio el "Ticket de Pago" del "Carnet de Citas".</p>
23	Subdirección Administrativa (Área de Control de Fichas)	<p>Recibe "Ticket de Pago", se entera del pago efectuado y lo regresa al familiar de la o del paciente, requisita "Carnet de Citas" en el Sistema Electrónico, lo imprime y anota fecha y hora de cita de especialidad tanto en el "Carnet de Citas" como en el Sistema Electrónico (Agenda) de acuerdo con lo solicitado por el personal médico, orienta al familiar de la o del paciente sobre el uso del "Carnet de Citas", pregunta si tiene "Solicitud de Estudios de Diagnóstico" y determina:</p> <p>¿La o el paciente tiene "Solicitud de Estudios de Diagnóstico"?</p>

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL
HOSPITAL PARA EL NIÑO DEL
INSTITUTO MATERNO INFANTIL DEL ESTADO DE MÉXICO**

Edición: Primera
Fecha: Diciembre 2017
Código: 217D12100/ 01
Página: 13 de 19

No	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
24	Subdirección Administrativa (Área de Control Fichas)	<p>La o el paciente no tiene “Solicitud de Estudios de Diagnóstico”.</p> <p>Informa al familiar de la o del paciente la fecha y hora de consulta médica de especialidad, le entrega el “Carnet de Citas” y le indica que se presente en la fecha indicada 30 minutos antes de la hora establecida.</p>
25	Familiar de la o el paciente	<p>Se entera de la fecha y hora de la cita de especialidad, recibe el “Carnet de Citas” y se retira del Hospital con la o el paciente.</p> <p>Se conecta con el Procedimiento “Atención Médica a Pacientes en Consulta de Especialidad y Subespecialidad”.</p>
26	Subdirección Administrativa (Área de Control de Fichas)	<p>La o el paciente sí tiene “Solicitud de Estudios de Diagnóstico”:</p> <p>Informa al familiar de la o del paciente la fecha y hora de consulta médica de especialidad, le entrega el “Carnet de Citas” y le indica que pase a la División de Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento correspondiente, y entregue el “Carnet de Citas” y la “Solicitud de Estudios de Diagnóstico”.</p>
27	Familiar de la o el paciente	<p>Se entera de la fecha y hora de la consulta médica de especialidad, recibe el “Carnet de Citas” de la o del paciente y se dirigen a la División de Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento correspondiente, se presentan en la recepción, entrega el “Carnet de Citas” y la “Solicitud de Estudios de Diagnóstico” para agendar cita.</p>
28	División de Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento (Recepcionista)	<p>Se entera y recibe la “Solicitud de Estudios de Diagnóstico” y el “Carnet de Citas”, verifica fecha de cita con el médico especialista, agenda cita para los estudios requeridos, regresa la “Solicitud de Estudios de Diagnóstico” con la fecha programada y el “Carnet de Citas”, informa al familiar sobre la preparación que requiere la o el paciente para el estudio solicitado, le informa que pase al Área de Cuentas Corrientes y se entere del costo de los estudios.</p>
29	Familiar de la o el paciente	<p>Se entera de la fecha y hora del estudio, así como la preparación necesaria para realizarlo, recibe el “Carnet de Citas” y la “Solicitud de Estudios de Diagnóstico”, se presenta en el Área de Cuentas Corrientes entrega la solicitud de estudios de diagnóstico y pregunta por el costo del mismo.</p>

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL
HOSPITAL PARA EL NIÑO DEL
INSTITUTO MATERNO INFANTIL DEL ESTADO DE MÉXICO**

Edición: Primera

Fecha: Diciembre 2017

Código: 217D12100/ 01

Página: 14 de 19

No	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
30	Subdirección Administrativa (Área de Cuentas Corrientes)	Recibe del familiar de la o del paciente la "Solicitud de Estudios de Diagnóstico" y con base al "Tabulador de Cuotas de Recuperación", le informa y anota el costo del estudio en la Solicitud, misma que le es regresada.
31	Familiar de la o el paciente	Se entera del costo del estudio solicitado, recibe la "Solicitud de Estudios de Diagnóstico" y se retira con la o el paciente. Se conecta con el procedimiento "Atención a Pacientes Procedentes de la Consulta Externa en la Toma de Estudios de Diagnóstico".

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL
HOSPITAL PARA EL NIÑO DEL
INSTITUTO MATERNO INFANTIL DEL ESTADO DE MÉXICO**

Edición: Primera

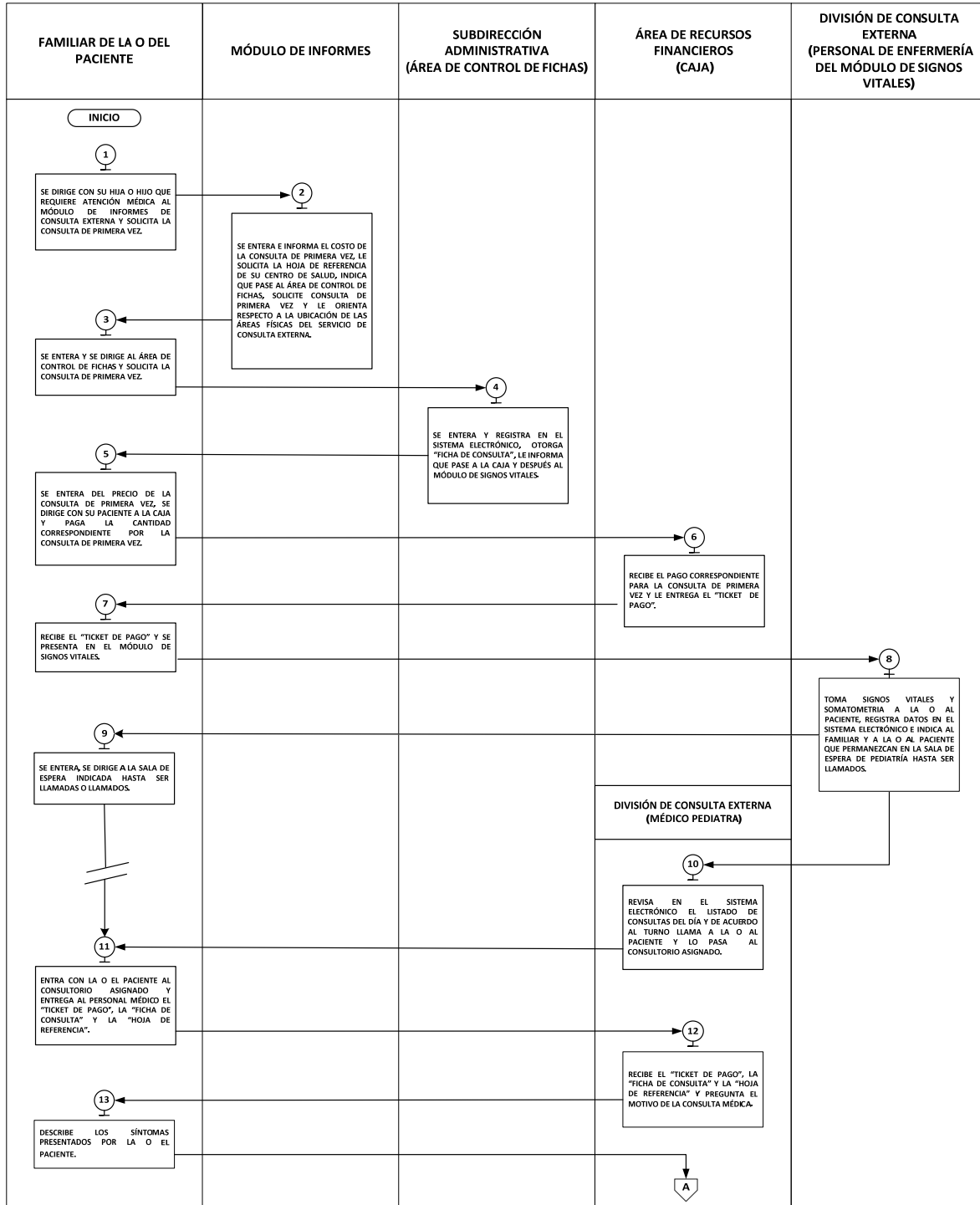
Fecha: Diciembre 2017

Código: 217D12100/ 01

Página: 15 de 19

DIAGRAMACIÓN

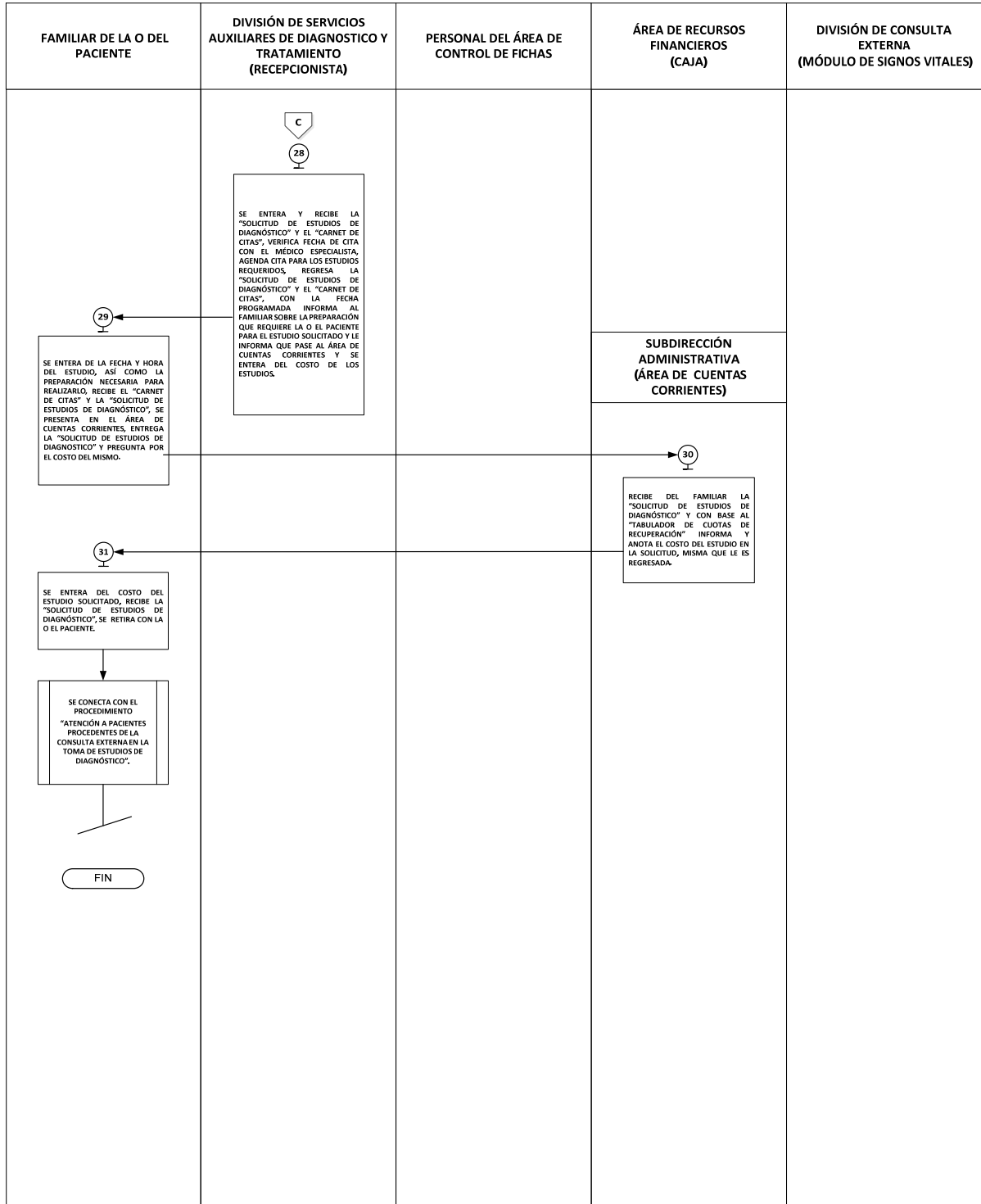
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN MÉDICA PEDIÁTRICA A PACIENTES EN CONSULTA EXTERNA DE PRIMERA VEZ



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL
HOSPITAL PARA EL NIÑO DEL
INSTITUTO MATERNO INFANTIL DEL ESTADO DE MÉXICO**

Edición: Primera
Fecha: Diciembre 2017
Código: 217D12100/ 01
Página: 18 de 19

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN MÉDICA PEDIÁTRICA A PACIENTES EN CONSULTA EXTERNA DE PRIMERA VEZ.



MEDICIÓN

Indicador para medir la eficacia en la atención médica pediátrica a pacientes en consulta externa de primera vez.

$$\frac{\text{Número mensual de pacientes pediátricos atendidas y atendidos en consulta externa de primera vez}}{\text{Número mensual de pacientes pediátricos que solicitan consulta externa de primera vez}} \times 100 = \text{Porcentaje mensual de pacientes pediátricos atendidas y atendidos en la consulta externa de primera vez.}$$

REGISTROS DE EVIDENCIA

- El registro de la consulta médica pediátrica de primera vez otorgada, queda registrada en el Sistema Electrónico (Recepción de Consulta Externa), así como en los registros realizados por el personal médico y de enfermería en el Sistema del Expediente Clínico Electrónico.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Los formatos utilizados en el procedimiento “Atención Médica Pediátrica a Pacientes en Consulta Externa de Primera Vez”, forman parte del Expediente Clínico Electrónico de la o del paciente, por tal motivo no se anexan al manual.

- Recepción de Consulta externa.
- Ficha de Consulta.
- Ticket de Pago.
- Registro de signos vitales Consulta externa.
- Abrir expediente.
- Expediente clínico.
- Receta Médica.
- Carnet de Citas.
- Notas de Interconsulta Paciente.
- Configurar Agenda.
- Solicitud de Estudios de Diagnóstico.