

## PROCEDIMIENTO

### Atención a Pacientes de Consulta Externa en la Realización de Estudios de Diagnóstico.

#### OBJETIVO

Contar con instrumentos que apoyen al médico a diagnosticar enfermedades específicas, planificar o evaluar tratamientos y controlar los padecimientos mediante la realización de estudios de diagnóstico y tratamiento, a pacientes de Consulta Externa.

#### ALCANCE

Aplica al personal de la División de Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento encargados de programar, realizar e interpretar estudios de diagnóstico.

Se excluye a los pacientes hospitalizados.

#### REFERENCIAS

- 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, 217D12101-500 División de Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento, 217D12101-501 Servicio de Laboratorio, 217D12101-502 Servicio de Imagenología, 217D12101-503 Servicio de Patología, 217D12101-504 Servicio de Electrodiagnóstico. "Gaceta del Gobierno", 2 de septiembre del 2016.
- NOM-007-SSA3-2011. Para la Organización y Funcionamiento de los Laboratorios Clínicos, Diario Oficial de la Federación, 27 de marzo de 2012.

- 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.
- NOM-004-SSA3-2012. Del Expediente Clínico. Diario Oficial de la Federación, 15 de octubre del 2012.
- NOM-253-SSA1-2012. Para la Disposición de Sangre Humana y sus Componentes con Fines Terapéuticos, Diario Oficial de la Federación, 26 de octubre de 2012.
- NOM-001-ECOL-1996. Que Establece los Límites Máximos Permisibles de Contaminantes en las Descargas de Aguas Residuales en Aguas y Bienes Nacionales, Diario Oficial de la Federación, 24 de junio de 1996.
- NOM-017-SSA2-2012. Para la Vigilancia Epidemiológica. Diario Oficial de la Federación, 19 de febrero del 2013.

NOM-015-Enero-2002. Eficiencia Energética de Refrigeradores y Congeladores Electrodomésticos. Límites, Métodos de Prueba y Etiquetado, Diario Oficial de la Federación, 15 de enero de 2003.

## RESPONSABILIDADES

**Los Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento** son los responsables de realizar, procesar e interpretar la diversa gama de estudios clínicos y de imagen que apoyan a los servicios médicos en la determinación y evaluación del estado de salud de las y los pacientes para establecer un diagnóstico, un tratamiento y dar seguimiento a una enfermedad específica.

**El personal de los Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento deberá:**

- Atender a la o al familiar de la o del paciente y recibir la “Solicitud de Estudios de Diagnóstico” y “Ticket de Pago”, corroborar la fecha de estudio y registrar a la o al paciente en el Sistema Electrónico, regresar “Ticket de Pago” a la o al familiar e informarle que esperen a ser llamadas o llamados.

- Llamar a la o al paciente por su nombre completo y pasarla o pasarlo al área correspondiente para realizarle el estudio solicitado.
- Explicar a la o al paciente lo referente a la toma del estudio, colocarla o colocarlo en posición adecuada, realizar el estudio de diagnóstico indicado en la solicitud y explicarle al familiar que el resultado lo informará la o el médico tratante en su próxima consulta.
- Procesar e interpretar el estudio de diagnóstico solicitado y registrar el resultado en el Expediente Clínico Electrónico de la o del paciente.

**El personal de recepción del Laboratorio Clínico deberá:**

- Recibir la “Solicitud de Laboratorio”, marcar en ella los exámenes que realizarán a la o al paciente, informar de los mismos al familiar, regresarle la “Solicitud de Laboratorio” y solicitarle pagar en Caja.

**El personal de Caja deberá:**

- Recibir “Solicitud de Laboratorio”, enterarse del estudio de diagnóstico solicitado y según tabulador de precios, informar el costo al familiar de la o del paciente.
- Realizar el cobro establecido para el estudio de diagnóstico y entregar el “Ticket de Pago” y la “Solicitud de Estudio de Diagnóstico” al familiar de la o del paciente.

**EL personal del Módulo de Informes deberá:**

- Atender a la o al familiar de la o del paciente y pedirle la “Solicitud de Estudios de Diagnóstico”, identificar el estudio solicitado y determinar si la “Solicitud de Estudios de Diagnóstico” corresponde a exámenes de laboratorio, en su caso, le solicita entregue la solicitud al personal de recepción del Laboratorio Clínico.

**El familiar de la o del paciente deberá:**

- Presentarse con su paciente en el Hospital para el Niño, dirigirse al Módulo de Informes del Servicio de Consulta Externa y solicitar información respecto al Servicio Auxiliar de Diagnóstico especificado en la “Solicitud de Estudios de Diagnóstico”.
- Recibir “Solicitud de Estudios de Diagnóstico”, enterarse y efectuar pago en caja.

- Enterarse, dirigirse con su paciente a la recepción del Laboratorio Clínico, y entregarle la “Solicitud de Laboratorio”.
- Recibir la “Solicitud de Laboratorio”, enterarse, dirigirse con su paciente a la Caja, entregar la “Solicitud de Laboratorio” y preguntar el costo.
- Enterarse del costo del estudio de diagnóstico y realizar el pago correspondiente.
- Recibir el “Ticket de Pago” y la “Solicitud de Estudio de Diagnóstico”, dirigirse con su paciente al Servicio de Estudios de Diagnóstico correspondiente, presentarse con el personal de la recepción y entregarle la Solicitud de Estudios de Diagnóstico” y el “Ticket de Pago”.
- Recibir “Ticket de Pago”, resguardarlo y esperar a que su paciente sea llamada o llamado.
- Entrar con su paciente al área correspondiente para la toma del estudio solicitado.

## DEFINICIONES

- **Estudios de Diagnóstico:** pruebas médicas necesarias que se llevan a cabo para determinar o conocer el alcance de la enfermedad o problema que sufre la o el paciente.
- **Expediente Clínico Electrónico:** conjunto de información almacenada en medios electrónicos centrada en la o el paciente que documenta la atención médica prestada por profesionales de la salud con arreglo a las disposiciones sanitarias, dentro de un establecimiento de salud.
- **Laboratorio clínico:** establecimiento público, social o privado, legalmente establecido, independiente o ligado a otro establecimiento para la atención médica de pacientes hospitalarios o ambulatorios, que tenga como finalidad realizar análisis físicos, químicos o biológicos de diversos componentes y productos del cuerpo humano, cuyos resultados coadyuvan en el estudio, prevención, diagnóstico, resolución y tratamiento de los problemas de salud.

- **Personal especialista en radiología e imagen:** Personal que acredita su formación con estudios avalados por la Secretaría de Educación Pública, y que realiza la interpretación de estudios de radiología e imagen y la emisión de un probable diagnóstico en cualquier materia.
- **Personal técnico:** Personal que sólo está autorizado para realizar los estudios de diagnóstico requeridos bajo la supervisión o la responsiva de la o del titular del servicio o, de la o del responsable sanitario, en su caso, y que acredita estudios avalados por la Secretaría de Educación Pública.
- **Profesionales de la salud:** Personal que labora en las instituciones de salud como: médicas y médicos, odontólogas y odontólogos, biólogas y biólogos, bacteriólogas y bacteriólogos, enfermeras y enfermeros, trabajadoras y trabajadores sociales, químicas y químicos, psicólogas y psicólogos, ingenieras e ingenieros sanitarios, nutriólogas y nutriólogos, dietólogas y dietólogos, patólogas y patólogos y sus ramas, que cuenten con título profesional o certificado de especialización que hayan sido legalmente expedidos y registrados por las autoridades educativas competentes.
- **Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento correspondientes:** Son los diferentes servicios que ofrece el Hospital para el Niño, las pruebas no se restringen simplemente a establecer o descartar la presencia de enfermedad, sino que abarcan una gama mucho más compleja de aplicaciones clínicas. Permiten definir el estado de avance de la enfermedad, es decir, aportan información pronóstica, o que sirve de línea basal para el posterior seguimiento de la o del paciente y nos permiten evaluar la respuesta al tratamiento. El Hospital para el Niño cuenta con el servicio de Imagenología, éste realiza, interpreta y reporta los estudios de radiología e imagen solicitados, el Laboratorio Clínico efectúa el análisis de muestras biológicas humanas, el Servicio de Electrodiagnóstico realiza, interpreta y reporta los estudios de electroencefalografía y electrocardiografía y el Servicio de Patología efectúa el análisis histopatológico de órganos, tejidos y/o biopsias remitidas por la médica o el médico.

- **Solicitud de estudios de diagnóstico:** Documento por medio del cual un profesional de la medicina ordena la realización de estudios con el fin de conocer el estado de alguna parte del cuerpo de la o del paciente, o de algún proceso interno que se esté produciendo en ella o en él.
- **Tabulador de Cuotas de Recuperación:** Documento que delimita los niveles máximo y mínimo de los precios, que debe pagar la población abierta por la prestación de los servicios de salud en lo no cubierto con subsidios gubernamentales como el Seguro Popular entre otros.

#### INSUMOS

- Solicitud de Estudios de Diagnóstico y Tratamiento.

#### RESULTADO

- Resultados del estudio de diagnóstico realizados a pacientes de Consulta Externa.

#### INTERACCION CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Atención Médica Pediátrica a Pacientes en Consulta de Primera Vez.
- Atención Médica a Pacientes en Consulta Externa de Especialidad y Subespecialidad.

#### POLÍTICAS

- El familiar de la o del paciente deberá presentarse 15 minutos antes de la hora de cita con su paciente, para realizar el estudio de diagnóstico solicitado.
- El familiar de la o del paciente presentará la solicitud de Estudios de Diagnóstico en la recepción del servicio de diagnóstico correspondiente, el día de la cita, en caso que no cuente con ella, no se realizará el estudio y tendrá que solicitar otra fecha para realizarlo.

- La o el paciente llegará con la preparación específica indicada por la recepcionista para el estudio solicitado, de lo contrario, no se realizará el estudio y tendrá que volver a sacar cita.
- La atención a la o al paciente deberá ser cordial y de calidad, de parte del personal de salud para cumplir con los estándares de calidad de la Institución.
- Las muestras clínicas solicitadas a la o el paciente tendrán que presentarse en las condiciones requeridas por la recepcionista del servicio de diagnóstico correspondiente.

**DESARROLLO**

No	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Familiar de la o del paciente	<b>Viene del procedimiento: “Atención Médica Pediátrica a Pacientes en Consulta de Primera Vez”.</b>  Se presenta con su paciente en el Hospital para el Niño, se dirige al Módulo de Informes del Servicio de Consulta Externa, solicita información respecto al Servicio Auxiliar de Diagnóstico especificado en la “Solicitud de Estudios de Diagnóstico” y le entrega la Solicitud.
2	Módulo de Informes	Atiende a la o al familiar de la o del paciente, recibe la “Solicitud de Estudios de Diagnóstico”, identifica el estudio solicitado y determina: <b>¿La “Solicitud de Estudios de Diagnóstico” corresponde a exámenes de laboratorio?</b>
3	Módulo de Informes	<b>La “Solicitud de Estudios de Diagnóstico” no corresponde a exámenes de laboratorio.</b>  Si los estudios corresponden a imagenología, regresa la “Solicitud de Estudios de Diagnóstico” al familiar, le solicita pagar en la Caja y orienta respecto a la ubicación física del Servicio Auxiliar de Diagnóstico y Tratamiento correspondiente al cual deberá dirigirse.
4	Familiar de la o del paciente	Recibe la “Solicitud de Estudios de Diagnóstico”, se entera, se dirige con su paciente a la Caja, entrega “Solicitud” y pregunta el costo.
5	Área de Recursos Financieros/Personal de Caja	Recibe “Solicitud”, se entera del estudio de imagenología requerido y según tabulador de precios, informa el costo al familiar de la o del paciente.
6	Familiar de la o del paciente	Se entera del costo del estudio y realiza el pago correspondiente.
7	Área de Recursos Financieros/Personal de Caja	Realiza el cobro establecido para el estudio de diagnóstico y entrega el “Ticket de Pago” y la “Solicitud de Estudio de Diagnóstico” al familiar de la o del paciente.
8	Familiar de la o del paciente	Recibe el “Ticket de Pago” y la “Solicitud de Estudio de Diagnóstico”, se dirige con su paciente al Servicio de Estudios de Diagnóstico correspondiente, se presenta con el personal de la recepción y le entrega la “Solicitud de Estudios de Diagnóstico” y el “Ticket de Pago”.

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

Edición: Primera  
 Fecha: Junio de 2018  
 Código: 217D12100/02  
 Página: 9 de 15

No	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
9	División de Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento/Personal	Atiende a la o al familiar de la o del paciente y recibe la "Solicitud de Estudios de Diagnóstico" y "Ticket de Pago", corrobora fecha de estudio y registra a la o al paciente en el Sistema Electrónico, regresa "Ticket de Pago" a la o al familiar y le informa que esperen a ser llamadas o llamados.
10	Familiar de la o del paciente	Recibe "Ticket de Pago" lo resguarda y espera a que su paciente sea llamada o llamado.
11	División de Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento/Personal	Llama a la o al paciente por su nombre completo y la o lo pasa al área correspondiente para realizar el estudio solicitado.
12	Familiar de la o del paciente	Entra con su paciente al área correspondiente para la toma del estudio solicitado.
13	División de Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento/Personal	Explica a la o al paciente lo referente a la toma del estudio, la o lo coloca en posición adecuada, realiza el estudio de imagenología indicado en la solicitud y explica a la o al familiar que el resultado lo informará la médica o el médico tratante en su próxima consulta.  <b>Se conecta con la operación número 27.</b>
14	Módulo de informes	<b>Viene de la operación número dos.</b>  <b>La "Solicitud de Estudios de Diagnóstico" sí corresponde a exámenes de laboratorio.</b>  Regresa la "Solicitud de Estudios de Diagnóstico", al familiar, la o lo envía con la o el paciente a la recepción del Laboratorio Clínico y le indica que entregue la solicitud al personal de recepción.
15	Familiar de la o del paciente	Se entera y se dirige con su paciente a la recepción del Laboratorio Clínico, y le entrega la "Solicitud de Laboratorio".
16	División de Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento/ Personal de recepción del Laboratorio Clínico	Recibe la "Solicitud de Laboratorio", marca en ella los exámenes que realizarán a la o al paciente, informa al familiar, le regresa la "Solicitud de Laboratorio" y le solicita pagar en caja.
17	Familiar de la o del paciente	Recibe la "Solicitud de Laboratorio", se entera, se dirige con su paciente a la Caja, entrega "solicitud de laboratorio" y pregunta el costo.

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

Edición: Primera  
 Fecha: Junio de 2018  
 Código: 217D12100/02  
 Página: 10 de 15

No	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
18	Área de Recursos Financieros/Personal de Caja	Recibe solicitud, se entera del estudio de diagnóstico solicitado y según tabulador de precios, informa el costo al familiar de la o del paciente.
19	Familiar de la o del paciente	Se entera del costo del estudio de diagnóstico y realiza el pago correspondiente.
20	Área de Recursos Financieros/Personal de Caja	Realiza el cobro establecido para el estudio de diagnóstico y entrega el "Ticket de Pago" y la "Solicitud de Estudio de Diagnóstico" al familiar de la o del paciente.
21	Familiar de la o del paciente	Recibe el "Ticket de Pago" y la "Solicitud de Estudio de Diagnóstico", se dirige con su paciente al Servicio de Estudios de Diagnóstico correspondiente, se presenta con el personal de la recepción y le entrega la "Solicitud de Estudios de Diagnóstico" y el "Ticket de Pago".
22	División de Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento/Personal	Atiende a la o al familiar de la o del paciente y recibe la "Solicitud de Estudios de Diagnóstico" y "Ticket de Pago", corrobora fecha de estudio y registra a la o al paciente en el Sistema Electrónico, regresa "Ticket de Pago" a la o al familiar y le informa que esperen a ser llamadas o llamados.
23	Familiar de la o del paciente	Recibe "Ticket de Pago" lo resguarda y espera a que su paciente sea llamada o llamado.
24	División de Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento/Personal	Llama a la o al paciente por su nombre completo y la o lo pasa al área correspondiente para realizar la toma de muestra del estudio solicitado.
25	Familiar de la o del paciente	Entra con su paciente al área correspondiente para la toma del estudio solicitado.
26	División de Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento/Personal	Explica a la o al paciente lo referente a la toma de la muestra para realizar el estudio indicado en la "Solicitud", realiza toma de muestra e informa a la o al familiar de la o del paciente que el resultado del análisis se lo dará a conocer la médica o el médico tratante en su próxima consulta.
27	Familiar de la o del paciente	Se entera y se retira del Hospital para el Niño con su paciente y espera fecha programada para presentarse con su paciente a consulta médica.  <b>Se conecta con el Procedimiento: "Atención Médica a Pacientes en Consulta Externa de Especialidad y Subespecialidad".</b>

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

Edición: Primera

Fecha: Junio de 2018

Código: 217D12100/02

Página: 11 de 15

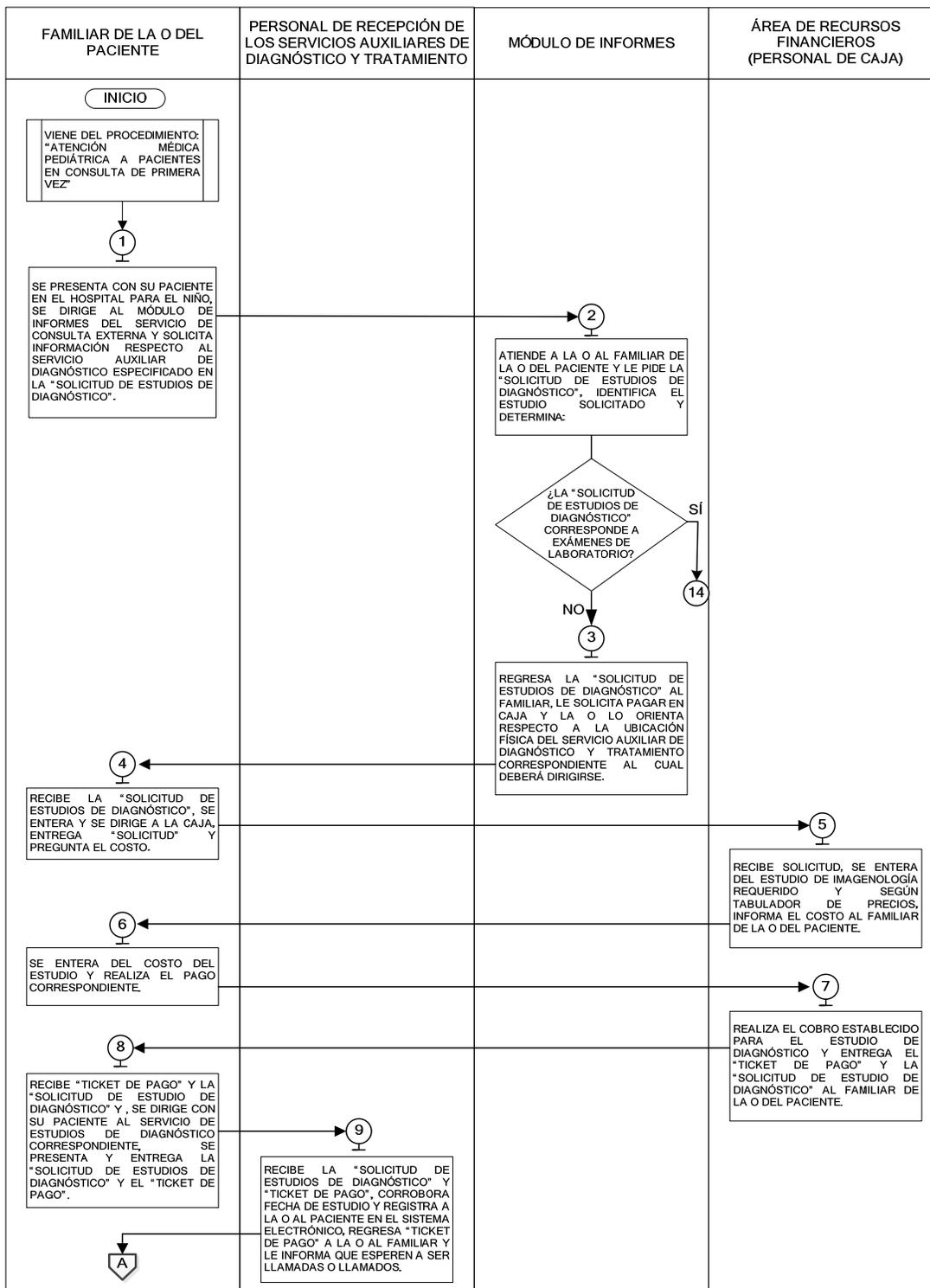
No	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
28	División de servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento, personal	<p>Procesa e interpreta los resultados del estudio o análisis realizado, los registra en el Expediente Clínico Electrónico de la o del paciente, en su caso, integra imágenes al Expediente, y archiva.</p> <p><b>Se conecta con el Procedimiento: "Atención Médica a Pacientes en Consulta Externa de Especialidad y Subespecialidad".</b></p>

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

Edición: Primera  
 Fecha: Junio de 2018  
 Código: 217D12100/02  
 Página: 12 de 15

DIAGRAMACIÓN

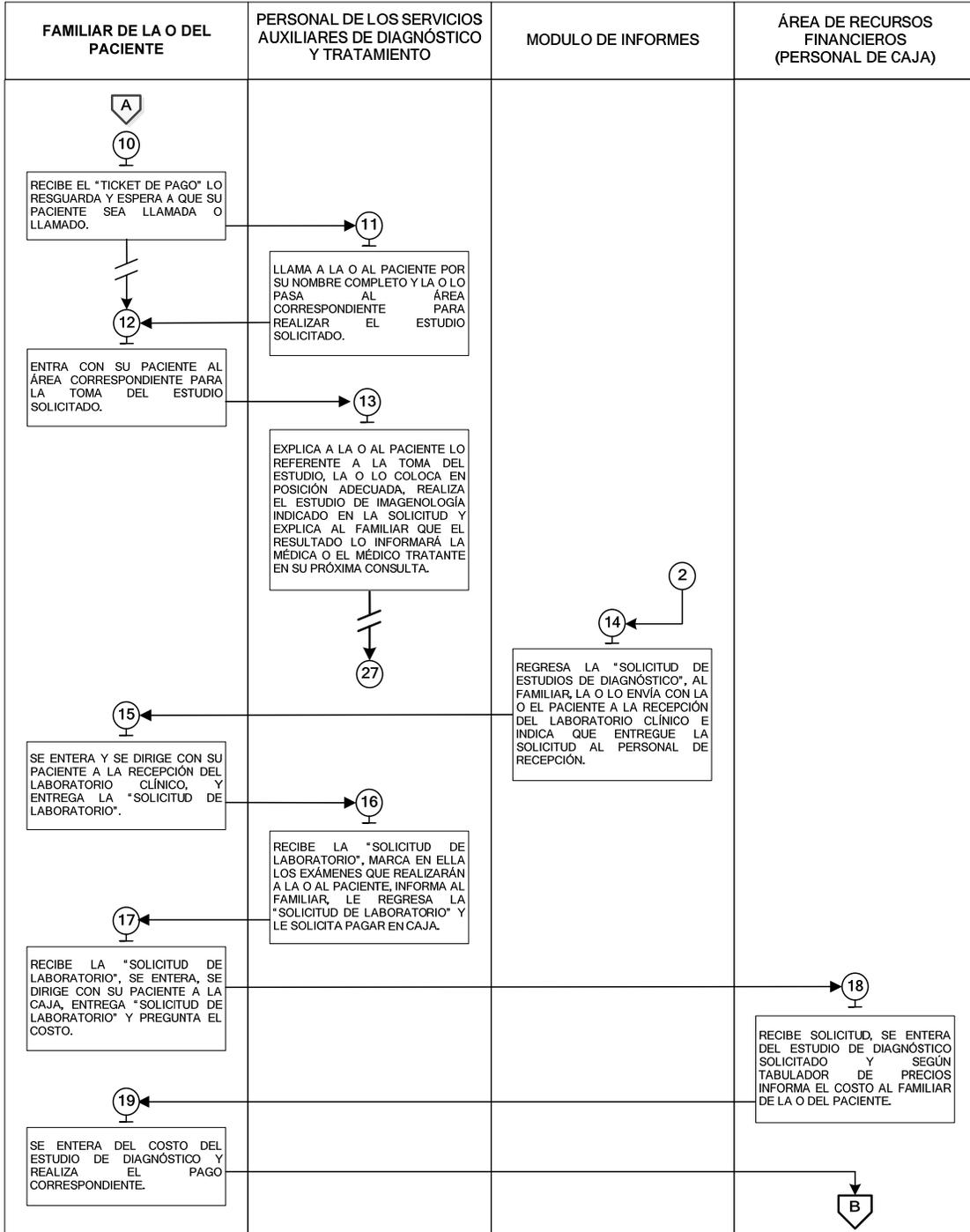
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A PACIENTES DE CONSULTA EXTERNA EN LA REALIZACIÓN DE ESTUDIOS DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO.



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

Edición: Primera  
 Fecha: Junio de 2018  
 Código: 217D12100/02  
 Página: 13 de 15

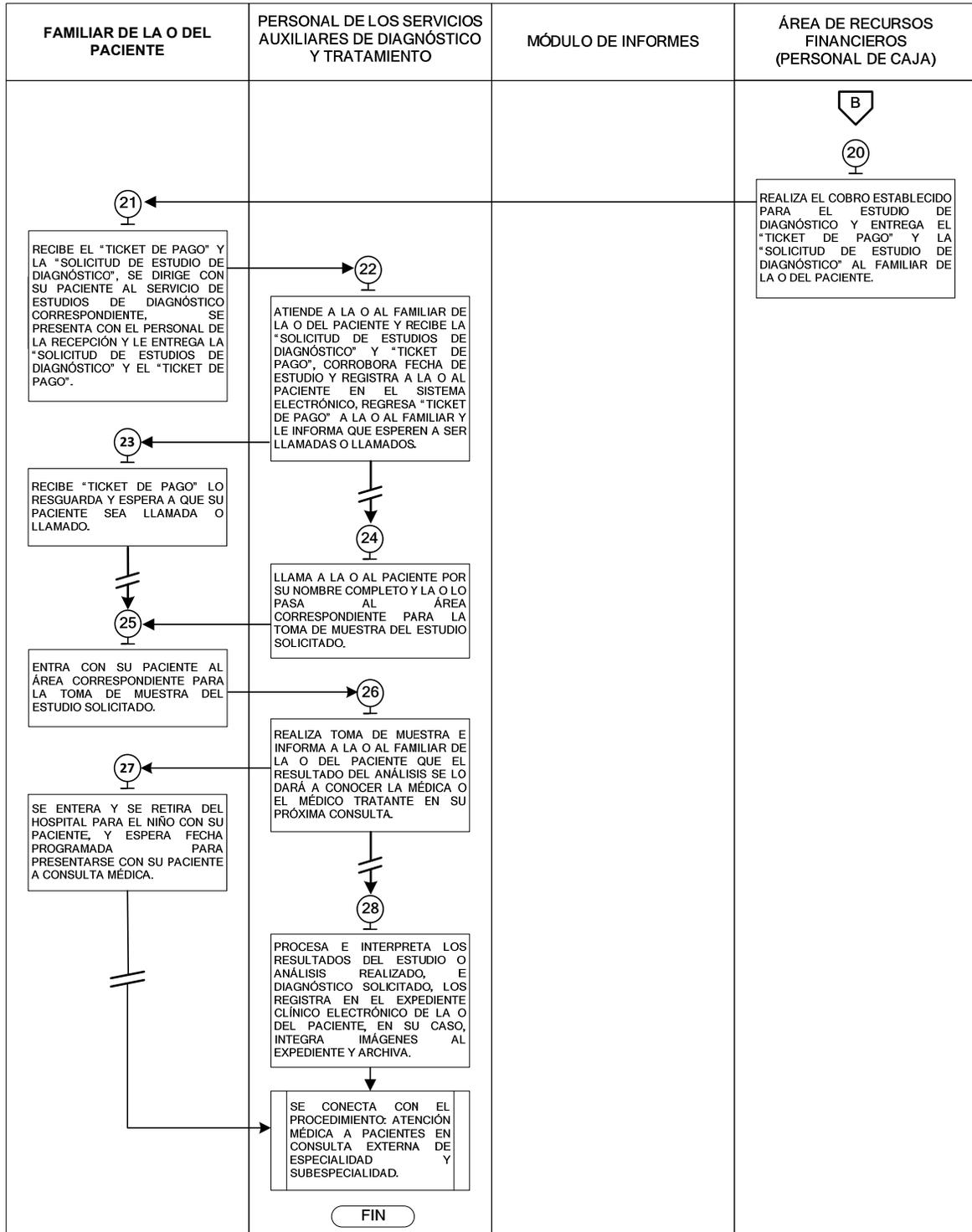
**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A PACIENTES DE CONSULTA EXTERNA EN LA REALIZACIÓN DE ESTUDIOS DE DIAGNÓSTICO.**



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

Edición: Primera  
 Fecha: Junio de 2018  
 Código: 217D12100/02  
 Página: 14 de 15

**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A PACIENTES DE CONSULTA EXTERNA EN LA REALIZACIÓN DE ESTUDIOS DE DIAGNÓSTICO.**



## MEDICIÓN

Indicadores para medir la eficiencia en la realización de estudios de diagnóstico.

Número mensual de estudios de diagnóstico realizados a pacientes de Consulta Externa

X 100 =

Porcentaje mensual de estudios de diagnóstico realizados a pacientes de Consulta Externa.

Número mensual de estudios de diagnóstico programados a pacientes de Consulta Externa

## REGISTROS DE EVIDENCIA

- Cada Servicio Auxiliar de Diagnóstico y Tratamiento cuenta con una bitácora de registro de pacientes.
- El registro de los estudios de diagnóstico realizados a pacientes quedan asentados en el Expediente Clínico Electrónico de cada paciente en el apartado asignado para ello.

## FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Los formatos “Solicitud para Exámenes de Diagnóstico” y “Resultados de Estudios de Diagnóstico y Tratamiento”, forman parte del sistema electrónico Histoclin por lo cual no se anexan al manual.

- Solicitud de Estudios de Diagnóstico y Tratamiento.
- Resultados de Estudios de Diagnóstico y Tratamiento.