



Manual de Procedimientos Administrativos
Coordinación de Consulta externa



Universidad Veracruzana

Facultad de Medicina Región Xalapa

Facultad de Medicina – Región Xalapa
Coordinación de Consulta externa
Procedimiento: Consulta Externa (PR-CCE-00)
Subprocesos: Coordinación y supervisión del servicio de consulta / Atención a pacientes /
Lavado y esterilización de instrumental médico

CONTENIDO

- I. Descripción
 - Objetivo
 - Alcance
 - Definiciones y terminología
- II. Políticas
- III. Desarrollo
 - Descripción de actividades
 - Diagrama de flujo
- IV. Referencias
- V. Atención a usuarios
- VI. Preguntas frecuentes
- VII. Entradas y salidas
- VIII. Histórico de revisiones
- IX. Firmas de autorización
- X. Anexos
- XI. Créditos



Universidad Veracruzana

Facultad de Medicina Región Xalapa

I. Descripción

Objetivo

Brindar atención médica y servicios a los pacientes, con responsabilidad, respeto, discreción y compromiso hacia el paciente.

Alcance

El presente procedimiento es aplicado en las diversas etapas que se llevan a cabo en la coordinación de consulta externa, iniciando en la recepción en donde se agendan las citas a pacientes para pasar ya sea con un médico general o un médico especialista, así como también los pasos a seguir en la etapa de enfermería, la etapa de consulta con el médico y la etapa de esterilización de equipo y material médico mismo que se lleva a cabo en el área de enfermera.

Definiciones y terminología

II. Políticas

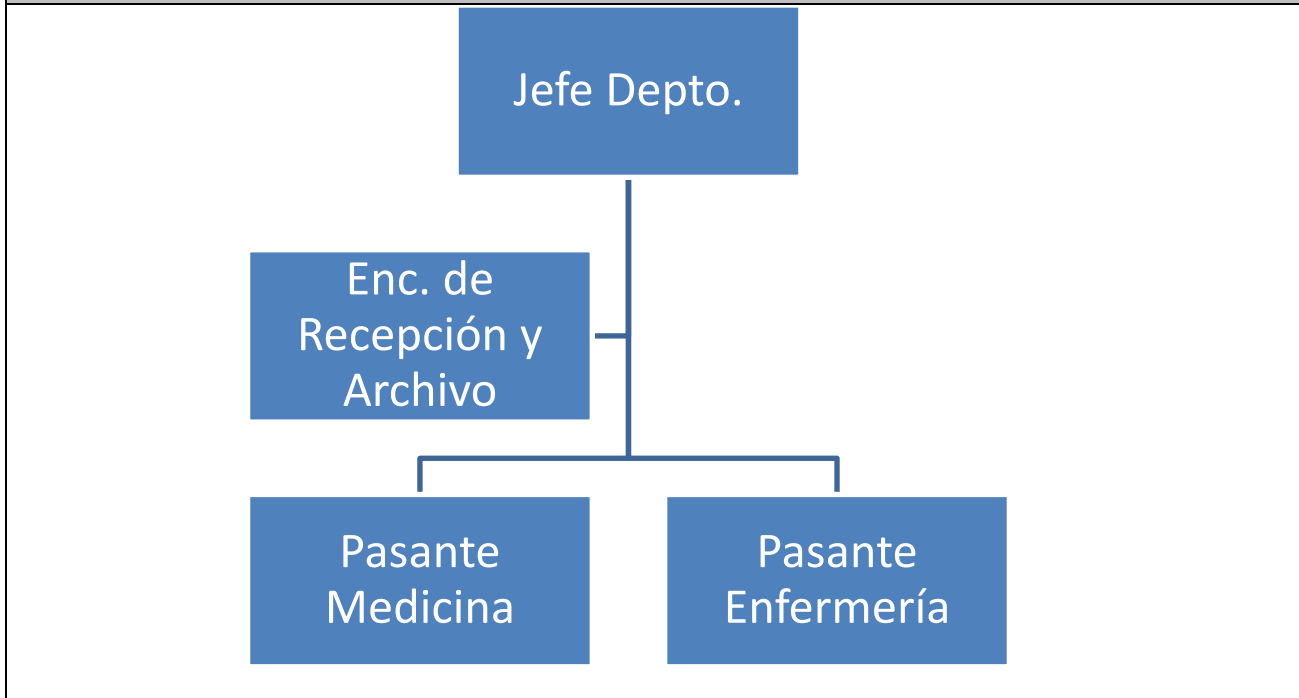
PLAN DE DESARROLLO DE LA UNIVERSIDAD VERACRUZANA
PROGRAMA DE LA FACULTAD DE MEDICINA
NOM-168-SSA1-1998 EXPEDIENTE CLINICO
NOM-234-SSA1-2003 CAMPOS CLINICOS
NOM-178-SSA1-1998 CONSULTORIOS PACIENTES AMBULATORIOS
NOM-197-SSA1-2000 INFRAESTRUCTURA CONSULTORIOS
Ley Orgánica de la Universidad Veracruzana
Reglamento Interno del Departamento de Clinopatología



Universidad Veracruzana

Facultad de Medicina Región Xalapa

UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA



PERFIL REQUERIDO

JEFE DEL DEPARTAMENTO

Médico General con especialidad de Administración de Hospitales o Sistemas de Salud.

ENGARGADA DE RECEPCIÓN Y ARCHIVO

Licenciatura en Derecho, con conocimientos de relaciones personales y archivo.

PASANTE DE MEDICINA

Pasante de Medicina con promedio igual o mayor a 9.2

PASANTE DE ENFERMERÍA

Pasante de Enfermería con promedio igual o mayor a 9.2



Universidad Veracruzana

Facultad de Medicina Región Xalapa

FUNCIONES

Jefe del departamento

- Coordinar y supervisar el servicio de Consulta externa
- Gestionar los insumos necesarios para la operatividad del Departamento
- Gestionar el mantenimiento preventivo y correctivo del equipo médico, estructura física y mobiliario
- Administrar las áreas físicas para la asignación en actividades tales como consulta de especialidades, programas específicos y campañas médicas.
- Coordinar la atención médica del programa ESI
- Promover el programa de Enseñanza del Servicio Social

Encargado de recepción y archivo

- Elaboración del expediente a pacientes de la consulta externa
- Archivar los expedientes clínicos de los pacientes
- Depurar el archivo anualmente
- Registrar las citas de los pacientes
- Registrar y controlar a los pacientes susceptibles a acudir a las campañas
- Resguardar y surtir los insumos necesarios para el área de enfermería
- Orientar telefónicamente a los pacientes que solicitan servicios del Departamento
- Elaborar la documentación propia del Departamento
- Llevar el sistema computarizado de atención a pacientes al día.

Pasante de medicina

- Otorgar el servicio de consulta médica y urgencias
- Canalizar pacientes para consulta de especialidades
- Participar en las campañas y programas específicos (internos y externos)
- Participar en las consultas de especialidades

Pasante de enfermería

- Atención a pacientes
- Participar en las campañas y programas específicos (internos y externos)
- Atención de solicitudes de los médicos especialistas y pasantes
- Realizar los Papanicolaou
- Solicitar, resguarda y proporcionar el material de curación y el equipo médico del Departamento
- Lavar y esterilizar el equipo e instrumental médico.
- Relación de pacientes diarios.



Universidad Veracruzana

Facultad de Medicina Región Xalapa

III. Desarrollo

Descripción de actividades: Elaboración y actualización del programa anual de trabajo del departamento de clinopatología

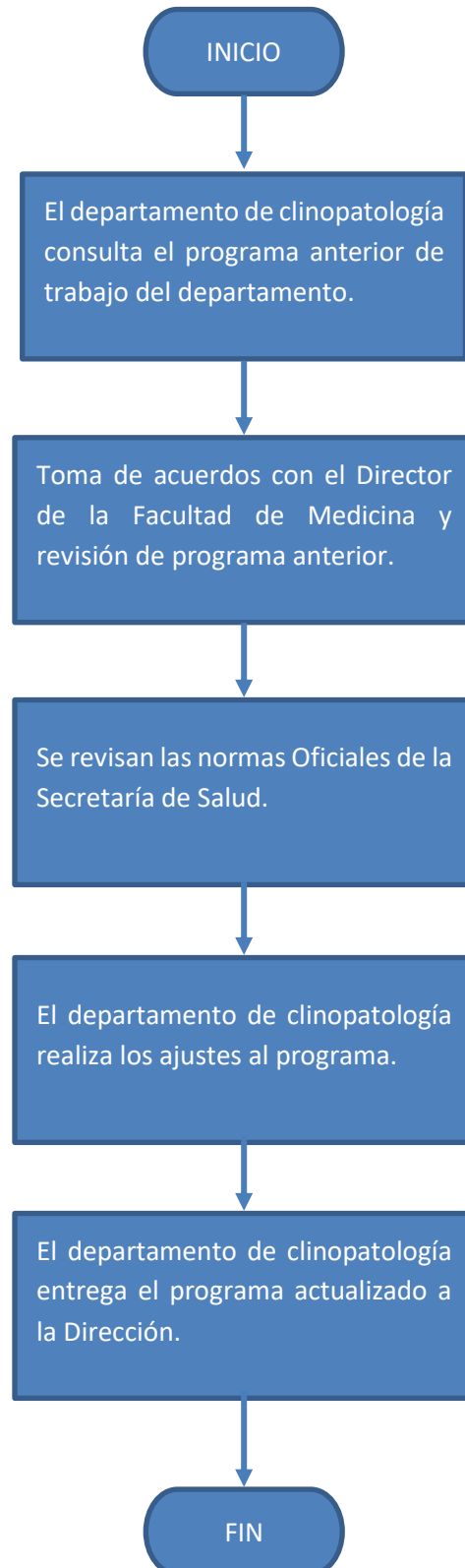
Descripción de Actividades de Elaboración y actualización del programa anual de trabajo del departamento de clinopatología			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1.	Departamento de clinopatología	Consulta el programa anterior de trabajo del departamento de clinopatología.	Programa de trabajo
2.	Departamento de clinopatología Dirección	Toma de acuerdos con el director de la Facultad de Medicina y revisión de programa anterior.	
3.		Revisa Normas Oficiales de la Secretaría de Salud.	Normas Oficiales
4.	Departamento de clinopatología	Realiza ajuste al programa.	
5.		Entrega el programa actualizado a dirección.	Programa de trabajo



Universidad Veracruzana

Facultad de Medicina Región Xalapa

Diagrama de flujo Elaboración y actualización del programa anual de trabajo del departamento de clinopatología





Universidad Veracruzana

Facultad de Medicina Región Xalapa

Descripción de actividades: Coordinar y supervisar el servicio de Consulta externa

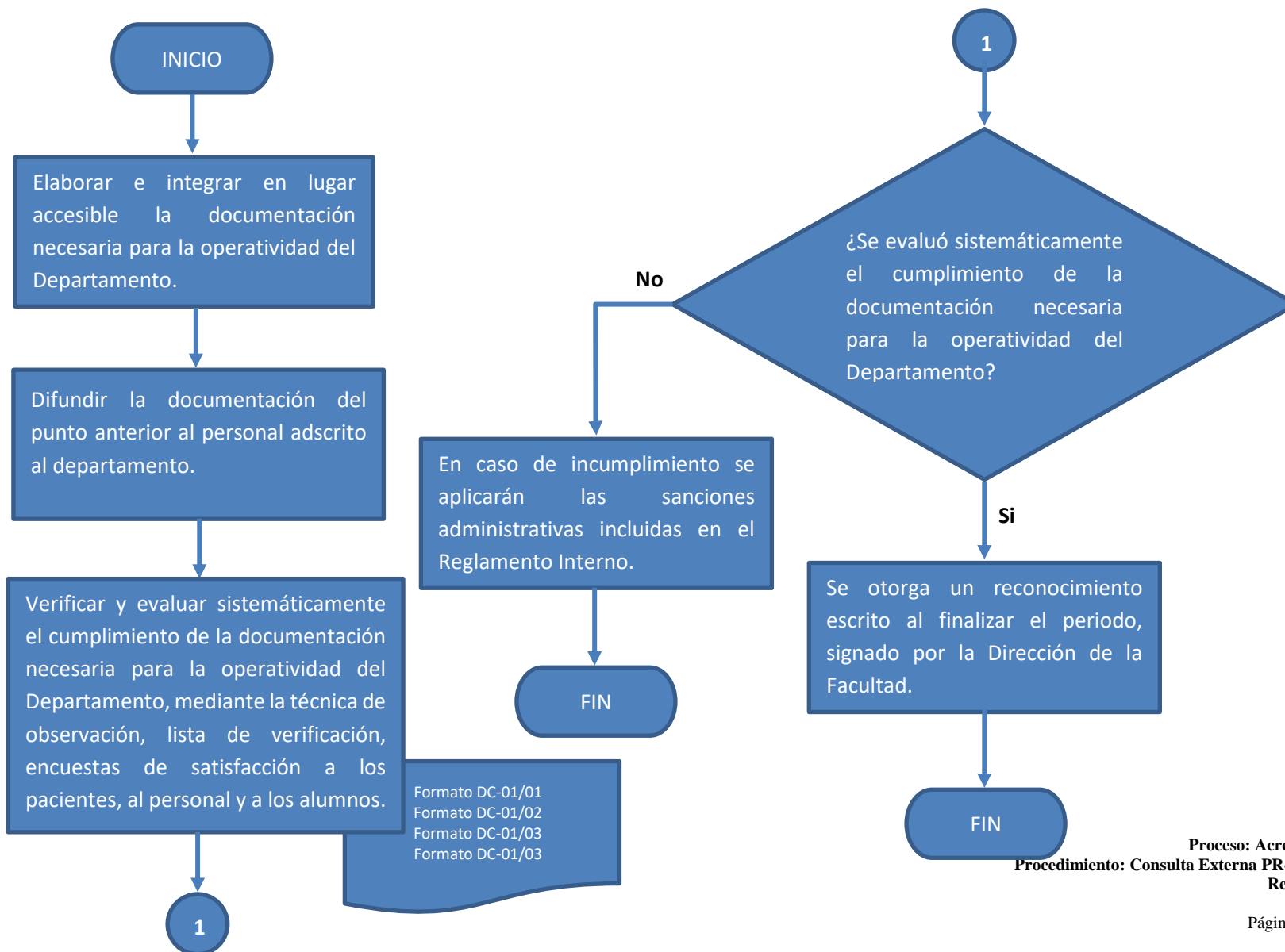
Descripción de Actividades de Coordinar y supervisar el servicio de Consulta externa			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
6.	Jefe de departamento de clinopatología	Elaborar e integrar en lugar accesible la documentación necesaria para la operatividad del Departamento como son: programa de trabajo, manual de organización, procedimientos, Reglamento Interno, Normatividad aplicable, catálogo de formatos.	
7.	Jefe de departamento de clinopatología	Difundir la documentación del punto anterior al personal adscrito al departamento.	
8.	Jefe de departamento de clinopatología	Verificar y evaluar sistemáticamente el cumplimiento de la documentación necesaria para la operatividad del Departamento, mediante la técnica de observación, lista de verificación, encuestas de satisfacción a los pacientes, al personal y a los alumnos.	Formato DC-01/01 Formato DC-01/02 Formato DC-01/03 Formato DC-01/03
9.		¿Se evaluó sistemáticamente el cumplimiento de la documentación necesaria para la operatividad del Departamento? Si: se continua con proceso. No: En caso de incumplimiento se aplicarán las sanciones administrativas incluidas en el Reglamento Interno.	
10.	Jefe de departamento de clinopatología	Se otorga un reconocimiento escrito al finalizar el periodo, signado por la Dirección de la Facultad.	



Universidad Veracruzana

Facultad de Medicina Región Xalapa

Diagrama de flujo Coordinar y supervisar el servicio de Consulta externa





Universidad Veracruzana

Facultad de Medicina Región Xalapa

Descripción de actividades atención a pacientes

Descripción de Actividades de Atención a pacientes			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1.	Recepción	Recibir al paciente, cuestionando el tipo de atención que requieren, los cuales pueden ser consulta médica, consulta de especialidad o alguna intervención propia de enfermería y manda a pagar a caja.	
2.	Paciente	Pago de servicio en caja y recaba recibo de ingresos, regresa a recepción.	Recibo de pago
3.		¿Qué tipo de atención requiere? Consulta médica: Pasar a paso 4 Consulta de especialidad: Pasar a paso 10 Intervención propia de enfermería: Pasar a paso 16	
4.	Recepción	Para la consulta médica se toman datos del paciente para anexarlo al sistema, se entrega carnet y pasa a central de enfermería para toma de signos.	Carnet
5.	Enfermería	Tomar Somatometría y signos vitales al paciente, anotando datos en hoja de notas de enfermería así como motivo de consulta y anota en hoja de registro diario de pacientes	Hoja de notas
6.	Enfermería	Canalizar al paciente al consultorio médico que le corresponda, informando al médico las condiciones generales de paciente (dolor agudo, descompensación hidroelectrolítica, etc.)	
7.		¿El paciente es subsecuente? Si: se canaliza al consultorio en que ha asistido la mayor cantidad de ocasiones. No: Si el paciente viene de primera vez, asignar el consultorio en orden consecutivo en relación al número de consultorio, con la finalidad de atenderlos en forma inmediata.	
8.	Médico	El medico otorga la consulta, en caso de que el médico requiera apoyo, se le	



Universidad Veracruzana

Facultad de Medicina Región Xalapa

Descripción de Actividades de Atención a pacientes

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
		asiste a solicitud del mismo, de acuerdo al procedimiento a realizarse.	
9.	Médico	Al concluir la consulta médica, el médico realiza receta que proporciona al paciente y entrega los expedientes clínicos en forma diaria al final del turno al servicio de enfermería, quien es el encargado de resguardarlo hasta su entrega diaria, al área de Recepción y Archivo. Registrar diariamente las consultas atendidas en el control de Consulta externa. (FIN DE PROCESO)	Expediente clínico Receta médica
10.	Médico	Para la consulta de especialidad se le orienta al paciente citado que pase a solicitar su consulta en Recepción del Módulo de Consulta Externa.	
11.	Recepción	Se proporciona la cita con especialista indicado día, horario y paciente asiste a su cita. (se repite paso 1 y 2)	
12.	Enfermería	Tomar Somatometría y signos vitales al paciente, realizando una valoración de su padecimiento.	
13.	Enfermería	Canalizar al paciente al consultorio médico que le corresponda, informando al médico especialista las condiciones generales de paciente (dolor agudo, descompensación hidroelectrolítica, etc.).	
14.	Enfermería	En caso de que el médico requiera apoyo, se le asiste a solicitud del mismo, de acuerdo al procedimiento a realizarse.	
15.	Médico	Al concluir la consulta médica, el médico realiza receta médica que proporciona al paciente y entrega los expedientes clínicos en forma diaria al servicio de enfermería, quien es el encargado de resguardarlo hasta su entrega diaria al área de Recepción	Receta médica Expediente clínico



Universidad Veracruzana

Facultad de Medicina Región Xalapa

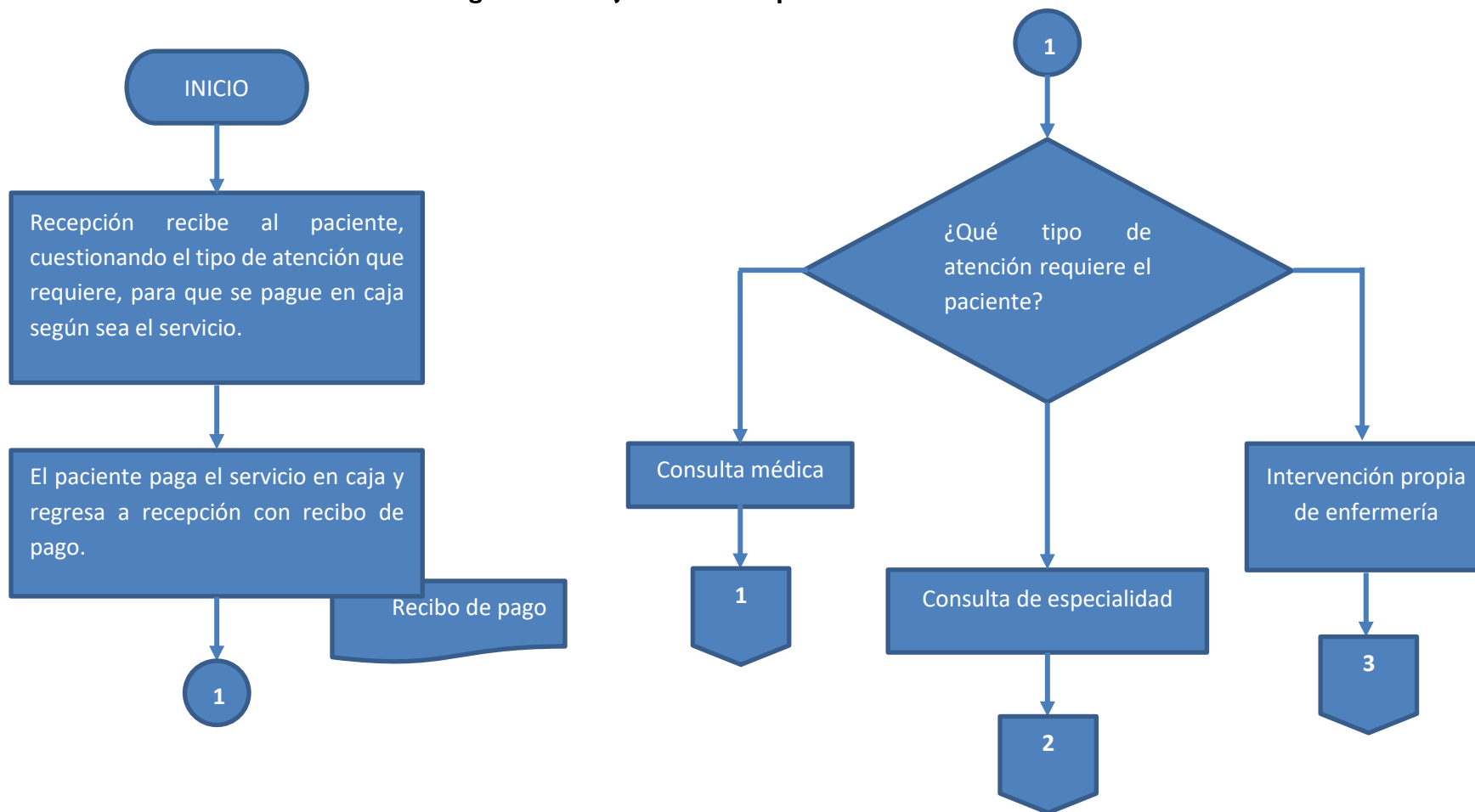
Descripción de Actividades de Atención a pacientes			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
		Registrar diariamente las consultas atendidas en el control de Consulta externa. (FIN DE PROCESO)	
16.	Enfermería	Para intervenciones propias de enfermería en enfermedades crónico-degenerativas, consultar los planes de cuidado de enfermería de la patología correspondiente	
17.	Enfermería	Para llevar a cabo otras intervenciones propias de enfermería, se le cuestiona al paciente el tipo de procedimiento a realizar, preparando el material o el equipo necesario, enviando al paciente al departamento de caja para pagar el servicio requerido y entregando en la Recepción el recibo de ingresos.	Recibo de pago
18.	Enfermería	Se atiende al paciente y se registrar diariamente los servicios atendidos en el departamento de enfermería (FIN DE PROCESO)	Registro de personas atendidas en enfermería



Universidad Veracruzana

Facultad de Medicina Región Xalapa

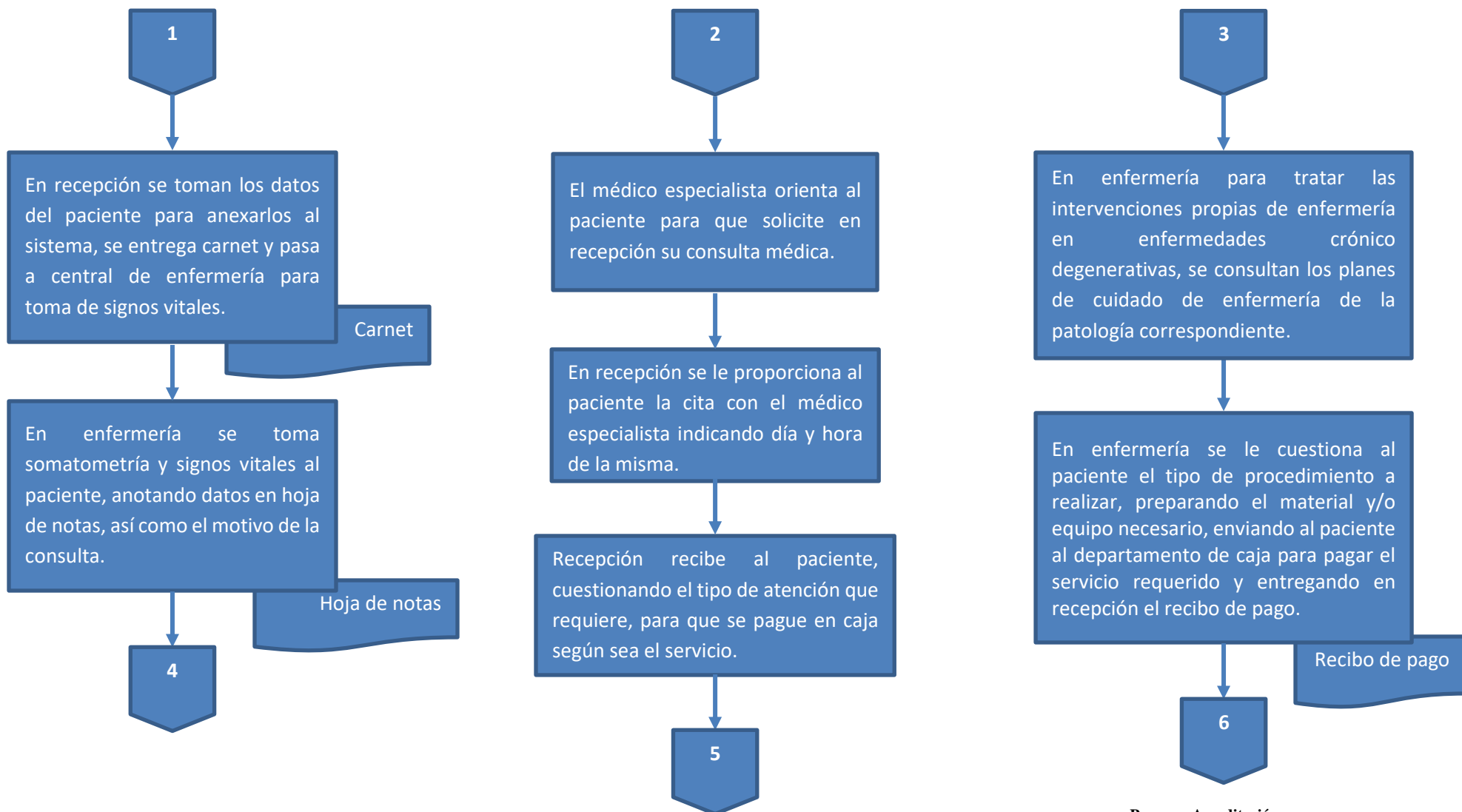
Diagrama de flujo Atención a pacientes





Universidad Veracruzana

Facultad de Medicina Región Xalapa

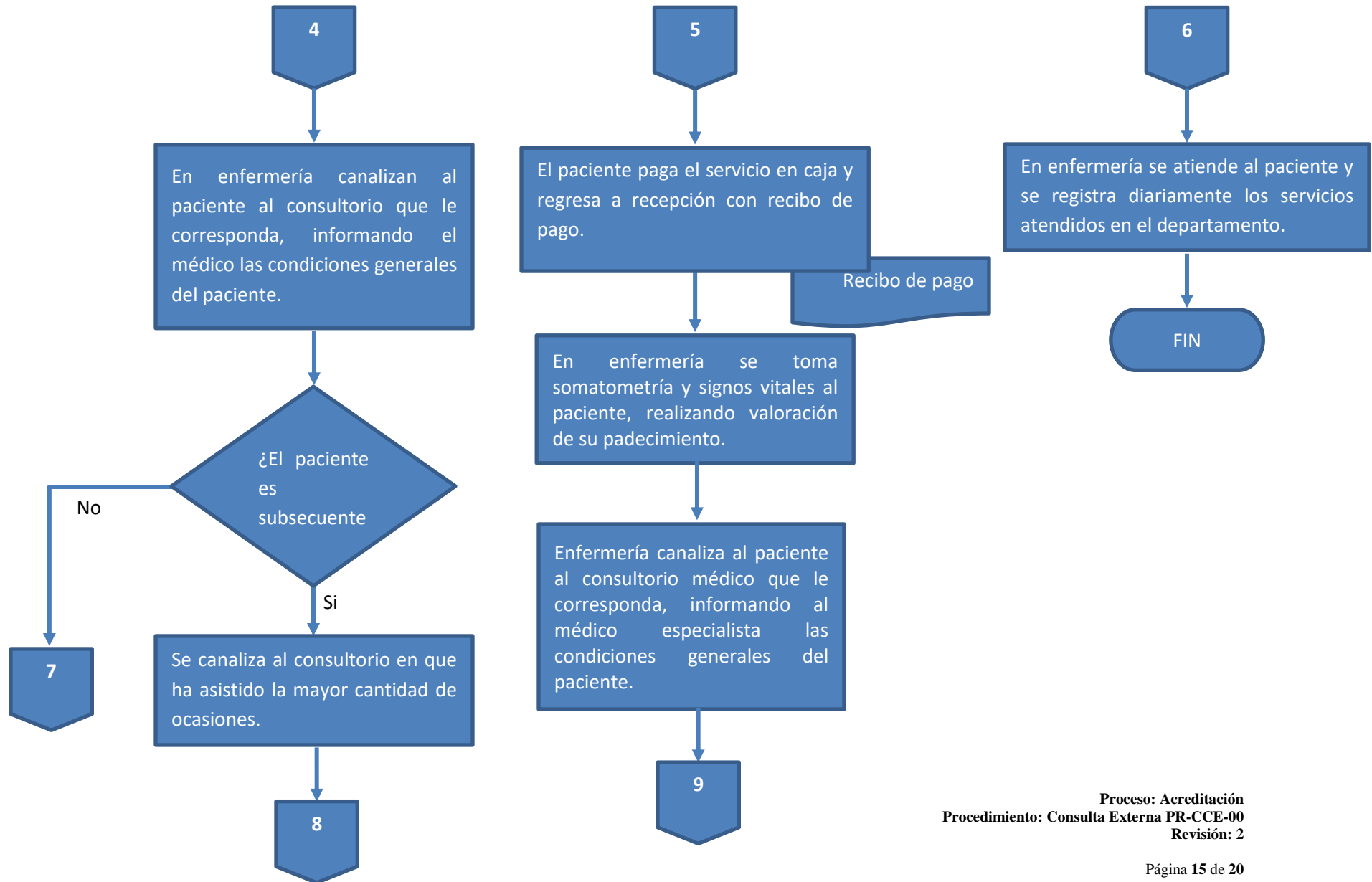


Proceso: Acreditación
Procedimiento: Consulta Externa PR-CCE-00
Revisión: 2



Universidad Veracruzana

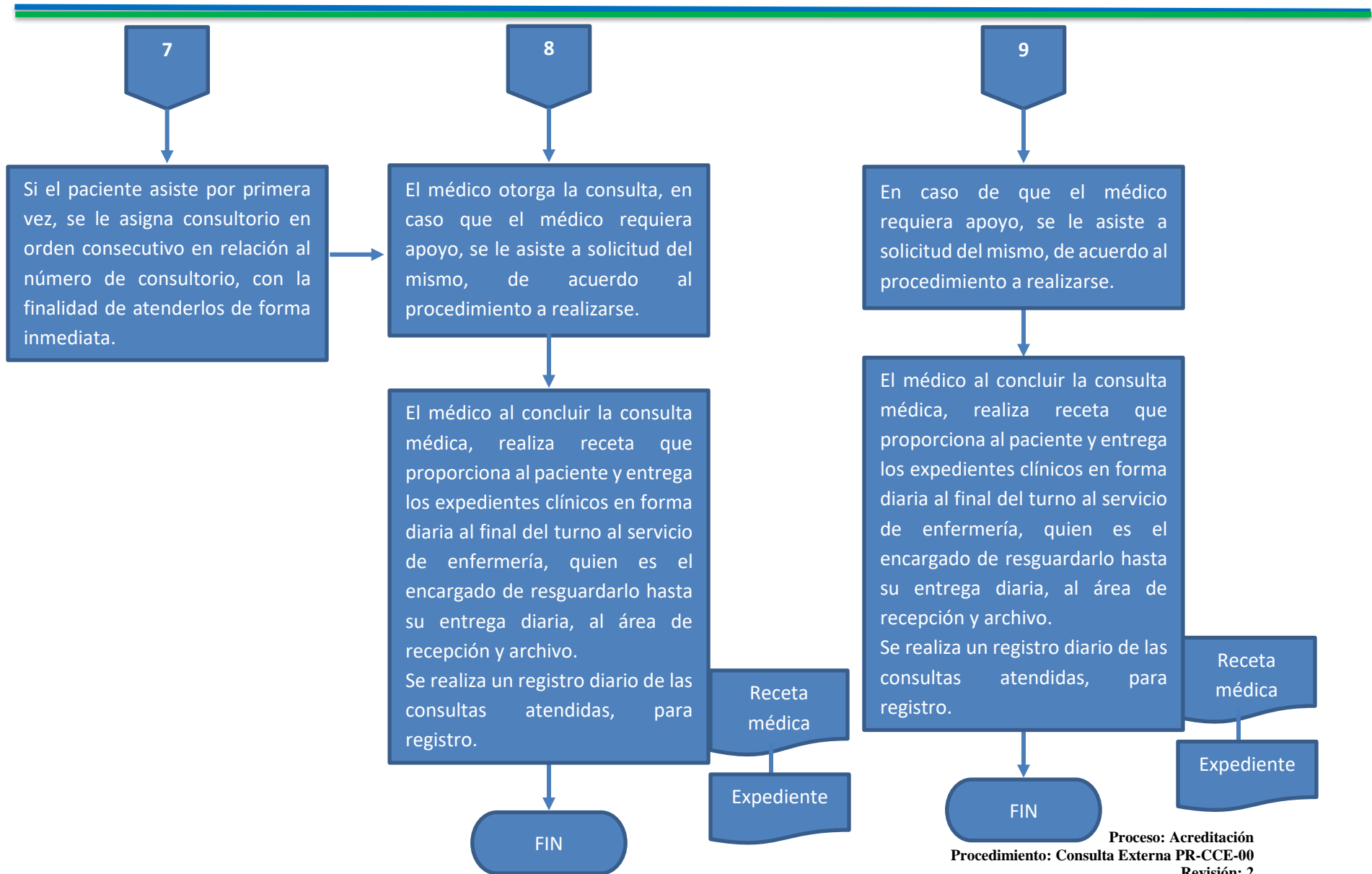
Facultad de Medicina Región Xalapa





Universidad Veracruzana

Facultad de Medicina Región Xalapa



Proceso: Acreditación
Procedimiento: Consulta Externa PR-CCE-00
Revisión: 2



Universidad Veracruzana

Facultad de Medicina Región Xalapa

Descripción de actividades

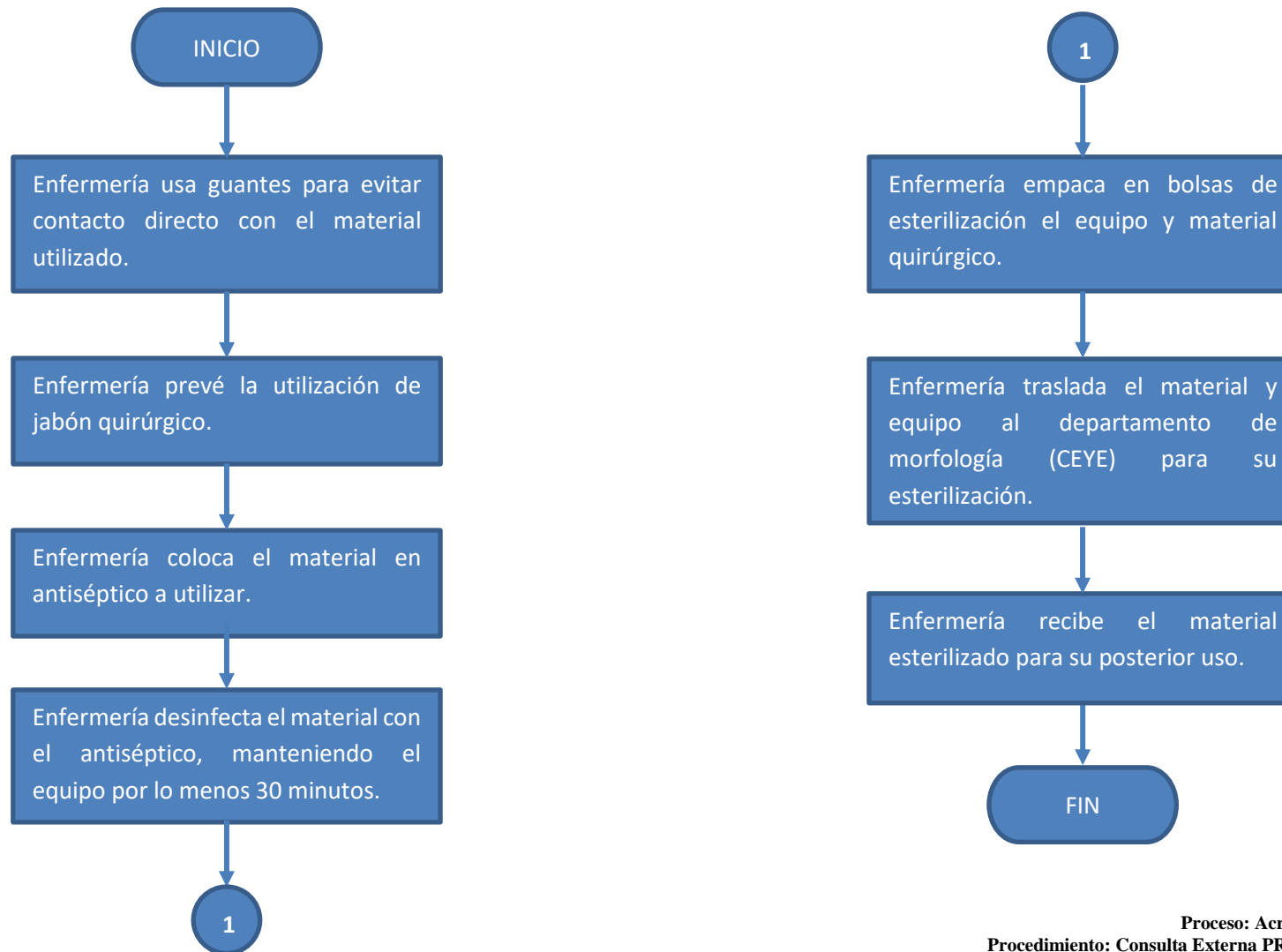
Descripción de Actividades de Lavado y esterilización de instrumental médico			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1.	Enfermería	Usa guantes para evitar el contacto directo con el material utilizado.	
2.	Enfermería	Prever la utilización de jabón quirúrgico.	
3.	Enfermería	Colocar el material en el antiséptico a utilizar.	
4.	Enfermería	Desinfectar el material con el antiséptico, manteniendo el equipo por lo menos 30 minutos	
5.	Enfermería	Empaquetar en bolsas de esterilización el equipo y material quirúrgico.	
6.	Enfermería	Trasladar el material y equipo al departamento de morfología (CEYE) para su esterilización.	
7.	Enfermería	Se recibe el material esterilizado para su posterior uso.	



Universidad Veracruzana

Facultad de Medicina Región Xalapa

Diagrama de flujo Lavado y esterilización de instrumental médico





Universidad Veracruzana

Facultad de Medicina Región Xalapa

IV. Referencias

No se aplica.

V. Atención a usuarios

Dr. Guillermo contreras Alarcón – Coordinador de Consulta Externa guicontreras@uv.mx
 Consulta Externa
 Facultad de Medicina – Xalapa
 Calle Médicos y Odontólogos s/n. Col. Unidad del Bosque. C.P. 91010
 Xalapa de Enríquez, Veracruz, México

VI. Preguntas frecuentes

No se aplica.

VII. Entradas y salidas

Entradas		Salidas	
Proveedor	Requisitos	Receptor	Requisitos
Departamento de clinopatología	Programa de trabajo anteriormente validado por Dirección.	Dirección	Programa de trabajo actualizado

VIII. Histórico de revisiones

No. de revisión	Fecha de revisión o modificación	Sección o página modificada	Descripción de la revisión o modificación
2	Anotar la fecha en que se realiza la revisión del documento		Modificación

IX. Firmas de autorización

Propone	Autoriza	Fecha	
		Autorización	Entrada en Vigor
Dr. Guillermo Contreras Alarcón Coord. Consulta Externa	Dra. Mónica Sandoval García Directora de la Facultad de Medicina-Xalapa	Fecha en que se autoriza	Fecha en la cual el documento se aplica y es de observancia obligatoria



Universidad Veracruzana

Facultad de Medicina Región Xalapa

X. Anexos

Por ejemplo, puede incluir Normas, leyes, algún calendario para cumplir con las acciones mencionadas, formatos, guías, etc.

XI. Créditos

La elaboración del presente Procedimiento estuvo a cargo de la Coordinación de Consulta Externa perteneciente a la Entidad académica Facultad de Medicina – Xalapa, fue concluido y autorizado en 29 de febrero de 2023 para su publicación en el Manual de Procedimientos Administrativos.

Dra. Mónica Sandoval García
Directora

Dra. Claudia M. López Hernández
Secretaria

Dr. Guillermo Contreras Alarcón
Coordinador de Consulta Externa