



## ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA

CÓDIGO:	P-SFA-SEM-01
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	02/06/2023
PÁGINA:	1 de 6

### SECRETARÍA DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

ELABORA	REvisa	ADMINISTRA
RÚBRICA	RÚBRICA	RÚBRICA
Lucas Octavio Tijerina Gómez Director de Servicios Médicos	Rafael Serna Sánchez Secretario de Finanzas y Administración	Katia Lizbeth Salazar Reyes Directora de Planeación, Enlace y Proyectos Estratégicos

#### I. OBJETIVO

Brindar atención médica general a el/la derechohabiente orientada al abordaje integral de el/la paciente que acude por cualquier motivo a la Consulta Externa.

#### II. ALCANCE

Este documento es aplicable para los/las Recepcionistas en Citas, Enfermeros(as) y Médicos(as) Generales y Familiares de la Dirección de Servicios Médicos de Monterrey.

#### III. DEFINICIONES

**Derechohabiente.** Los/las trabajadores(as), jubilados(as), pensionados(as) y beneficiarios(as) a quienes se les proporciona el servicio médico por parte de la Dirección de Servicios Médicos de Monterrey.

**Médico(a) especialista.** Aquel que obtuvo la cédula de médico general y que a través de un programa de formación de posgrado (residencia médica) obtiene la especialidad en un área específica (cardiología, cirugía, entre otras).

**Número de afiliación.** Corresponde a la identidad social de el/la trabajador(a), y que permite el correcto control y registro de los/las trabajadores(as) municipales y sus derechohabientes beneficiarios(as) del servicio médico municipal.

#### IV. COMPETENCIAS

- **Derechohabiente.**

- Solicitar atención médica vía telefónica o en recepción área de citas.
- Llegar con 15 minutos de anticipación el día de su cita médica, reportarse en área de fichas.
- Acudir a toma de signos vitales al área asignada para ello, trasladarse al consultorio médico indicado.
- Reagendar cita médica, en los casos necesarios.
- Recoger el medicamento dado por el/la médico(a) en área de farmacia.



## ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA

CÓDIGO:	P-SFA-SEM-01
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	02/06/2023
PÁGINA:	2 de 6

SECRETARÍA DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

- **Recepcionista en Citas.**

- Solicitar tarjeta de afiliación o gafete de identificación a el/la derechohabiente solicitante.
- Preguntar día, horario y médico con el que desea la cita.
- Acudir al área de afiliación para solicitar información de el/la derechohabiente, en los casos que sea necesario.
- Capturar información de el/la derechohabiente en sistema.
- Indicar a el/la derechohabiente día, horario y médico(a) con el que se agendó su cita médica.

- **Enfermero(a).**

- Realizar la toma de signos vitales y somatometría completa a el/la paciente.
- Indicar a el/la paciente pasar a la sala de espera hasta ser llamado por el/la médico(a) para su consulta.

- **Médico(a) General/Familiar.**

- Solicitar la presencia de el/la paciente en el consultorio mediante llamado.
- Recibir a el/la paciente, verificar su identidad en expediente electrónico.
- Consultar a el/la paciente, realizar examen físico, registrar la atención brindada, la solicitud de exámenes y el plan de tratamiento en el expediente clínico de el/la paciente.
- Proporcionar receta médica para surtido de medicamento.

## V. MARCO JURÍDICO NORMATIVO

### A. TRATADOS INTERNACIONALES

- Declaración Universal de Derechos Humanos.

### B. NIVEL FEDERAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 4.
- Ley General de Salud.
- Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- NOM-004-SSA3-2012 Del expediente clínico.
- NOM-005-SSA3-2010 Que establece los Requisitos Mínimos de Infraestructura y Equipamiento de Establecimientos para la Atención Médica de Pacientes Ambulatorios.
- NOM-015-SSA3-2012 Para la Atención Integral a Personas con Discapacidad.
- NOM-017-SSA2-2012 Para la vigilancia epidemiológica.
- NOM-024-SSA3-2012 Sistemas de Información de Registro Electrónico para la Salud. Intercambio de Información en Salud.
- NOM-030-SSA3-2013 Que establece las Características Arquitectónicas para facilitar el Acceso, Tránsito, Uso y Permanencia de las Personas con Discapacidad en Establecimientos para la Atención Médica Ambulatoria y Hospitalaria.



## ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA

<b>CÓDIGO:</b>	<b>P-SFA-SEM-01</b>
<b>VERSIÓN:</b>	<b>02</b>
<b>EMISIÓN:</b>	<b>02/06/2023</b>
<b>PÁGINA:</b>	<b>3 de 6</b>

SECRETARÍA DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

- NOM-035-SSA3-2012 En materia de Información en Salud.
- NOM-045-SSA2-2005, Para la vigilancia epidemiológica, prevención y control de las infecciones nosocomiales.
- NOM-087-SEMARNAT-SSA1-2002, Protección Ambiental- Salud Ambiental- Residuos Peligrosos Biológico- Infecciosos y Especificaciones de Manejo.

### C. NIVEL ESTATAL

- Ley Estatal de Salud.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Nuevo León.
- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León.

### D. NIVEL MUNICIPAL

- Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Monterrey.

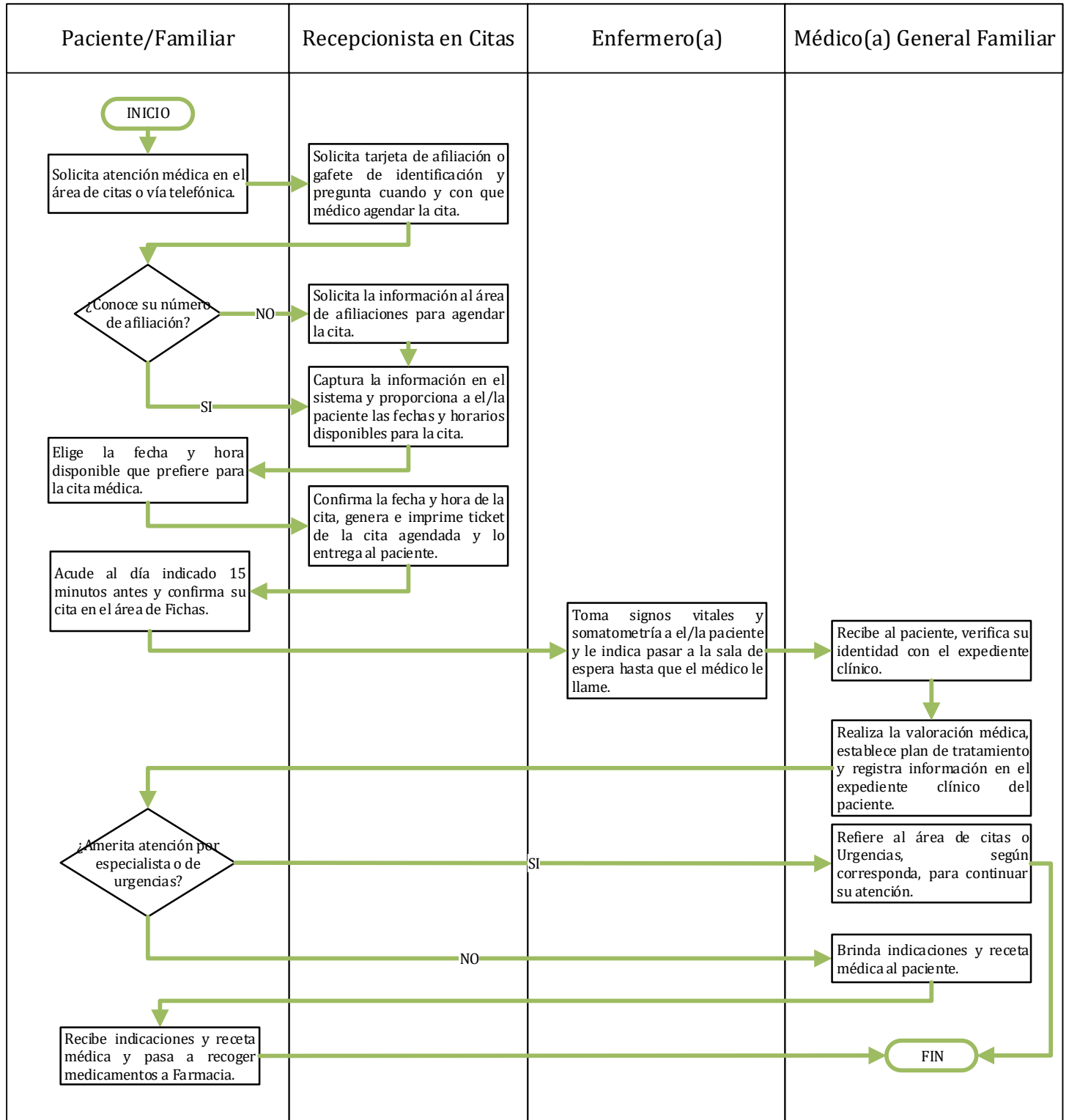


# ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA

CÓDIGO:	P-SFA-SEM-01
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	02/06/2023
PÁGINA:	4 de 6

SECRETARÍA DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

## VI. DIAGRAMA DE FLUJO





## ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA

CÓDIGO:	P-SFA-SEM-01
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	02/06/2023
PÁGINA:	5 de 6

SECRETARÍA DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

### VII. DESCRIPCIÓN

- 7.1. **Paciente/Familiar:** Solicita atención médica en el área de citas o vía telefónica.
- 7.2. **Recepcionista en Citas:** Solicita tarjeta de afiliación o gafete de identificación y le pregunta a el/la paciente ¿cuándo? y ¿con qué médico(a)? desea agendar la cita.
- 7.3. **Paciente/Familiar:** ¿Conoce su número de afiliación?  
**Si:** Continúa el procedimiento con la **Actividad 7.5.**  
**No:** Continúa el procedimiento con la **Actividad 7.4.**
- 7.4. **Recepcionista en Citas:** Se comunica al área de Afiliaciones y solicita la información de el/la paciente para poder agendarle la cita. Continúa el procedimiento con la **Actividad 7.5.**
- 7.5. **Recepcionista en Citas:** Captura el número de afiliación de el/la paciente y el nombre de el/la médico(a) tratante en el sistema electrónico y le proporciona a el/la paciente los horarios y fechas disponibles para la cita.
- 7.6. **Paciente/Familiar:** Elige la fecha y hora disponible que prefiera para la cita médica.
- 7.7. **Recepcionista en Citas:** Confirma la fecha y hora de la cita, genera e imprime el ticket de la cita agendada y se lo entrega a el/la paciente.
- 7.8. **Paciente/Familiar:** Acude el día de la cita, 15 minutos antes del horario indicado y confirma su cita médica en el área de Fichas.
- 7.9. **Enfermero(a):** Realiza a el/la paciente la toma de signos vitales (presión arterial, frecuencia cardiaca, frecuencia respiratoria, temperatura) y somatometría (peso, talla, índice de masa corporal), posteriormente le indica pasar a la sala de espera del consultorio correspondiente hasta que el/la médico(a) le llame.
- 7.10. **Médico(a) General/Familiar:** Llama a el/la paciente por su nombre y lo/la recibe en el consultorio, y verifica su identidad con la información de su expediente clínico.
- 7.11. **Médico(a) General/Familiar:** Realiza la valoración médica de el/la paciente (historia clínica, exploración física, revisión de estudios auxiliares de diagnóstico) para llegar a un diagnóstico, establece un plan de tratamiento (indicaciones médicas, prescripción de medicamentos, solicitud de estudios de laboratorio y/o gabinete), registrando toda la atención brindada en el expediente clínico de el/la paciente.



## ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA

CÓDIGO:	P-SFA-SEM-01
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	02/06/2023
PÁGINA:	6 de 6

SECRETARÍA DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

**7.12. Paciente/Familiar:** ¿Amerita atención por especialista o de urgencia?

**Si:** Continúa el procedimiento con la **Actividad 7.13.**

**No:** Continúa el procedimiento con la **Actividad 7.14.**

**7.13. Médico(a) General/Familiar:** En el caso de que el/la paciente requiera valoración por especialista lo refiere al área de Citas para que agende una cita con el médico(a) especialista correspondiente. En el caso de que el paciente amerite una atención urgente lo refiere al Servicio de Urgencias para continuar con su atención. Fin del procedimiento.

**7.14. Médico(a) General/Familiar:** Brinda las indicaciones y receta médica a el/la paciente explicándoselas en un lenguaje claro y sencillo, asegurándose de su comprensión por parte de el/la paciente y aclarando las dudas.

**7.15. Paciente/Familiar:** Recibe las indicaciones y receta médica y pasa a recoger los medicamentos prescritos a la Farmacia. Fin del procedimiento.

### VIII. REFERENCIAS Y/O BIBLIOGRAFÍA

N/A

### IX. ANEXOS

N/A

### X. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO
01	28/07/2020	Creación del procedimiento
02	02/06/2023	Se actualiza conforme al Reglamento de la Administración 2021-2024 de P-SAD-SEM-01 a P-SFA-SEM-01