

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO  ESTADO DE MÉXICO (El poder de servir) 	ATENCIÓN A PACIENTES	
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024	
	Edición: 12	
	Código: PRO-CIU-28	Página 1 de 6




SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Doctora María Elizabeth Herrera López Encargada de la Dirección de la Clínica Integral Universitaria.	Doctora Marisela Salazar Vega Secretaria Académica	Contador Público Eder Josseman Castro Martínez Rector

OBJETIVO:	ALCANCE:
Brindar atención clínica preventiva y terapéutica a población abierta que solicite los servicios que ofrece la unidad	Población abierta local regional y nacional

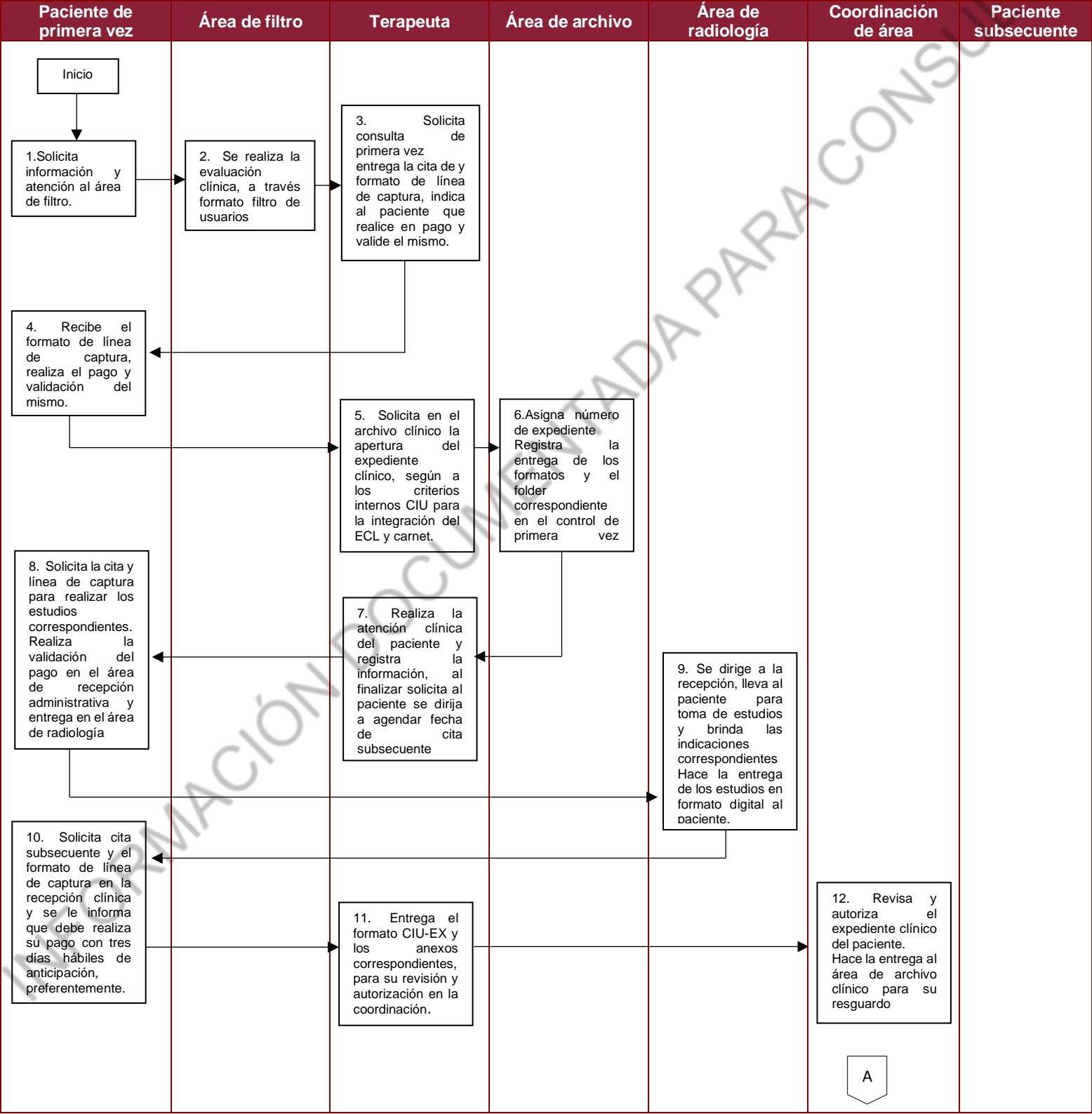
DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO

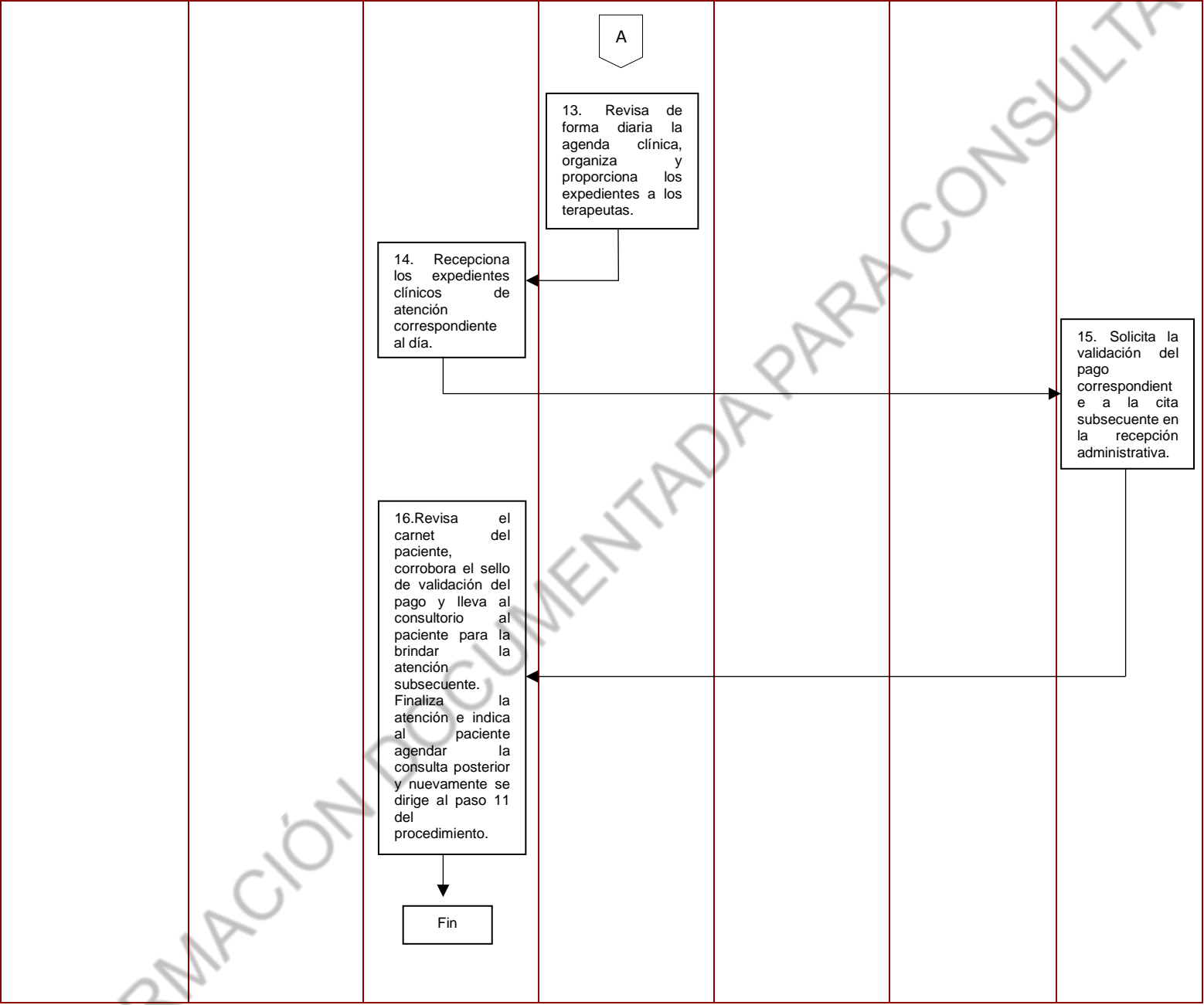
SECUENCIA DE ETAPAS	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Paciente de primera vez	Solicita información y atención al área de filtro.
2	Área de Filtro	Se realiza la evaluación clínica, a través del formato filtro de usuarios Si el paciente requiere estudios auxiliares (si se detecta alguna patología de atención en área de especialidad, se realiza la referencia y contrarreferencia del paciente; en caso de no detectar alteraciones de especialidad, continua con el paso 3 del procedimiento). En caso de no requerir estudios continuar con el paso 3 del procedimiento.
3	Terapeuta	Solicita consulta de primera vez en el área de recepción clínica: Acupuntura, Gerontología, Quiropráctica según corresponda. Entrega la cita de primera vez y el formato de línea de captura, así mismo le indica al paciente que realice en pago correspondiente y se dirija a la validación del documento.
4	Paciente de primera vez	Recibe el formato de línea de captura, realiza el pago y acude a la recepción administrativa para validación del mismo.
5	Terapeuta	Solicita en el archivo clínico la apertura del expediente clínico, según a los criterios internos CIU para la integración del ECL y carnet.
6	Área de archivo	Asigna número de expediente en el SACC. Registra la entrega de los formatos y el folder correspondiente en el control de primera vez (engargolado de registro de primera vez) donde el pasante y/o estudiante firman de recibido.




   SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	ATENCIÓN A PACIENTES	
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024	
	Edición: 12	
	Código: PRO-CIU-28	Página 2 de 6

SECUENCIA DE ETAPAS	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
7	Terapeuta	<p>Se dirige al área de recepción y lleva al consultorio asignado al paciente. Realiza la atención clínica del paciente y registra la información en el CIU-EX y realiza los formatos ECL según corresponda el área de atención.</p> <p>En caso de requerir estudios de gabinete, se solicita a través del formato de solicitud de estudio radiológico.</p> <p>Solicita al paciente agendar la cita y realizar el pago correspondiente para toma de estudios.</p> <p>En caso de tener disponibilidad de espacios en el área de radiología, se puede llevar a cabo la atención subsecuente.</p> <p>Finalizado la atención clínica, solicita al paciente se dirija a la Recepción clínica para agendar fecha de cita subsecuente.</p>
8	Paciente primeva vez	<p>Solo en caso de requerir estudios de gabinete</p> <p>Solicita la cita y línea de captura para realizar los estudios correspondientes. Realiza la validación del pago en el área de recepción administrativa y entrega la validación de este en el área de radiología.</p>
9	Área de radiología	<p>Se dirige a la recepción, lleva al paciente para toma de estudios y brinda las indicaciones correspondientes.</p> <p>Hace la entrega de los estudios en formato digital al paciente.</p>
10	Paciente primeva vez	Solicita cita subsecuente y el formato de línea de captura en la recepción clínica y se le informa que debe realizar su pago con tres días hábiles de anticipación, preferentemente.
11	Terapeuta	Entrega el formato CIU-EX y los anexos correspondientes, para su revisión y autorización en la coordinación.
12	Coordinación de área	<p>Revisa y autoriza el expediente clínico del paciente.</p> <p>Hace la entrega al área de archivo clínico para su resguardo.</p>
13	Área de archivo	Revisa de forma diaria la agenda clínica, organiza y proporciona los expedientes a los terapeutas.
14	Terapeuta	Recepciona los expedientes clínicos de atención correspondiente al día.
15	Paciente subsecuente	Solicita la validación del pago correspondiente a la cita subsecuente en la recepción administrativa.
16	Terapeuta	<p>Se dirige al área de recepción, revisa el carnet del paciente, corrobora el sello de validación del pago y lleva al consultorio al paciente para la brindar la atención subsecuente.</p> <p>Realiza el llenado del formato de hoja diaria y nota de evaluación, mismo que se deben de integrar al expediente clínico.</p> <p>Solo en caso de presentar estudios de gabinete realiza la revisión de los mismo y realiza en llenado correspondiente en el expediente clínico.</p> <p>Finaliza la atención subsecuente e indica al paciente agendar la consulta posterior y nuevamente se dirige al paso 11 del procedimiento.</p>

DIAGRAMA





 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO  ESTADO DE MÉXICO (El poder de servir)  UNICEF SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	ATENCIÓN A PACIENTES		
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024		
	Edición: 12		
	Código: PRO-CIU-28		Página 5 de 6

FORMATOS	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	TIPO DE ALMACENAMIENTO	CÓDIGO DE REGISTRO
Línea de captura	Recepción administrativa	Físico	N/A
Baucher (comprobante de pago bancario)	Recepción administrativa	Físico	N/A
Carnet	Paciente	Físico	N/A
Expediente clínico (Historia clínica, consentimiento informado, nota clínica, hoja de referencia)	Archivo	Físico	N/A
Agenda	Recepción administrativa	Electrónico	N/A
Formato filtro de usuarios	Dirección (control y asignación del formato), coordinaciones (distribución) y Archivo clínico (expediente clínico).	Físico	N/A
Control de primera vez	Archivo	Físico	N/A

INTERACCIÓN DEL PROCESO




PROVEEDORES	ENTRADAS	SALIDAS	CLIENTES
Sociedad Medios de información Pacientes Estudiantes Programas académicos	Paciente Expediente clínico	Atención clínica brindada al paciente Indicadores de eficiencia	Pacientes estudiantes

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma ISO 21001:2018 6.1, 8.1, 8.2 y 8.5
- Norma ISO 14001:2015 6.1, 8.1 y 8.2
- Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012

META DEL PROCEDIMIENTO INDICADOR	80% de atención de primera vez
	Eficiencia en la atención de primera vez
	(Total del citas de primera vez atendidas / Total de solicitudes de atención en el área de filtro) x 100
	FÓRMULA
FRECUENCIA	Mensual

META DEL PROCEDIMIENTO	80% de atención subsecuente
-------------------------------	-----------------------------

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO  ESTADO DE MÉXICO El poder de servir  UNICEF	ATENCIÓN A PACIENTES	
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024	
	Edición: 12	
	Código: PRO-CIU-28	Página 6 de 6

INDICADOR	Eficiencia en la atención subsecuente
FÓRMULA	$\left(\frac{\text{Total de las citas subsecuente atendidas}}{\text{Total de pacientes subsecuentes brindadas}} \right) \times 100$
FRECUENCIA	Mensual

META DEL PROCEDIMIENTO	50% uso de la capacidad física instalada
INDICADOR	Capacidad Física Instalada
FÓRMULA	$\left(\frac{\text{Total de citas atendidas}}{\text{Total de espacios para la atención en la CIU}} \right) \times 100$
FRECUENCIA	Mensual

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- Salud preventiva. – Atención del paciente para mantenerlo en estado funcional
- Evaluación clínica. - Abordaje que realiza el profesional de la salud para fines de estructurar estado de salud o enfermedad del paciente
- Filtro. - área donde un terapeuta evalúa de primer contacto al paciente que acude a la unidad clínica
- Recepción clínica. – área que realiza la fase de orientación del paciente que acude de primera vez en la unidad clínica
- Recepción administrativa. – área donde se realiza las acciones administrativas de registro del paciente
- Consentimiento informado. - documento legal que firma el paciente manifestando conformidad y valida la información recibida de la atención y procedimientos que se le realizarán en la unidad clínica
- Expediente clínico. – carpeta documental que contiene los documentos que contienen la descripción de la atención clínica recibida en la unidad
- Historia clínica. – documento oficial que contiene la información médica relevante del paciente
- Nota de referencia. - descripción técnica dirigida al facultativo especializado para el manejo multidisciplinario del paciente
- Toma de caso. – acción propedéutica que realiza el facultativo para la estructura del diagnóstico y plan de tratamiento