

 <b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>ATENCIÓN A PACIENTES</b>	
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024	
	Edición: 12	
	Código: PRO-CIU-28	Página 1 de 6

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

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

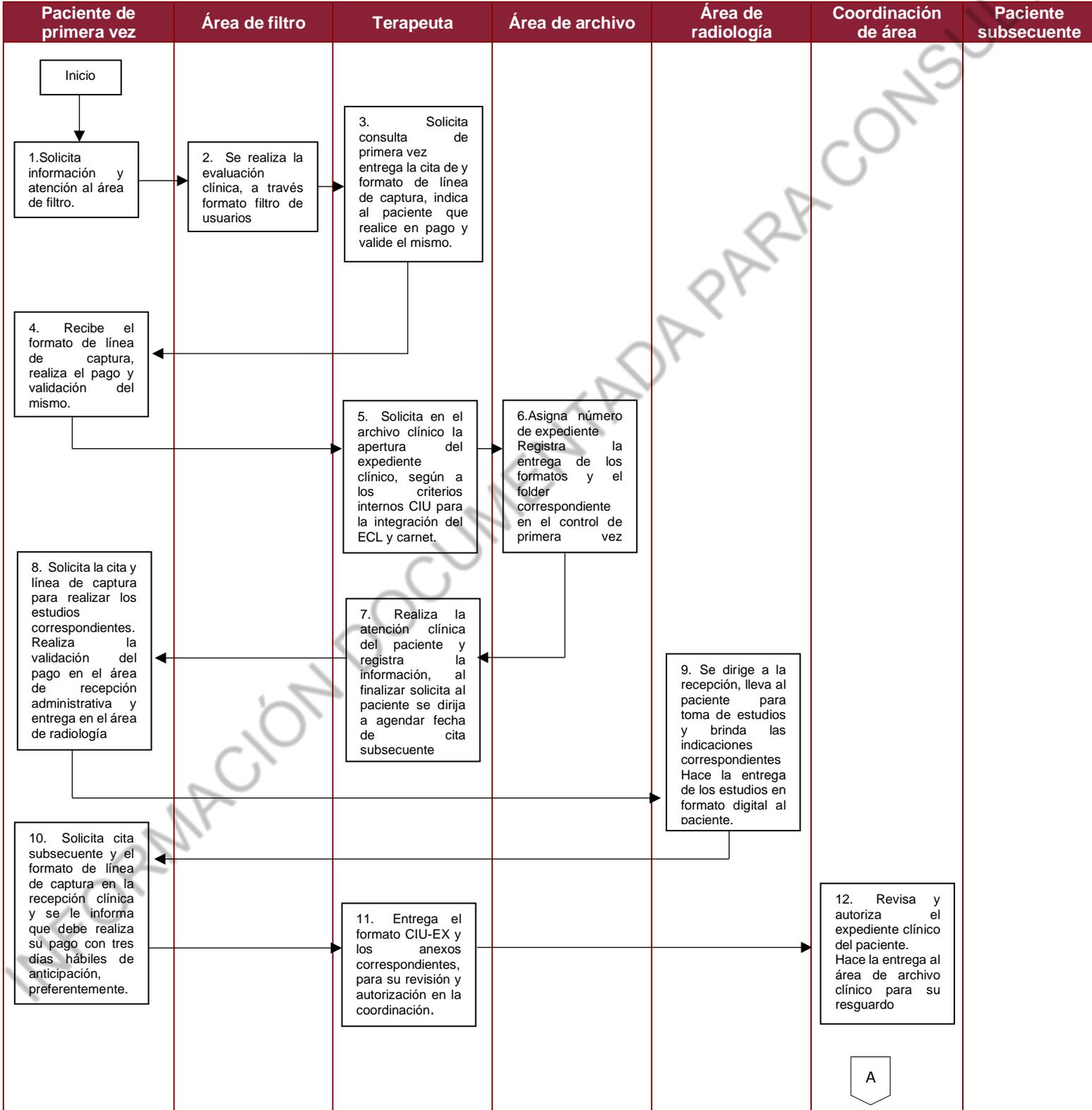
### DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO

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.

 <p><b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b></p>	<b>ATENCIÓN A PACIENTES</b>	
	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><b>Solo en caso de requerir estudios de gabinete</b> 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 Hace la entrega de los estudios en formato digital al paciente.</p>
10	Paciente primeva vez	<p>Solicita cita subsecuente y el formato de línea de captura en la recepción clínica y se le informa que debe realiza su pago con tres días hábiles de anticipación, preferentemente.</p>
11	Terapeuta	<p>Entrega el formato CIU-EX y los anexos correspondientes, para su revisión y autorización en la coordinación.</p>
12	Coordinación de área	<p>Revisa y autoriza el expediente clínico del paciente. Hace la entrega al área de archivo clínico para su resguardo</p>
13	Área de archivo	<p>Revisa de forma diaria la agenda clínica, organiza y proporciona los expedientes a los terapeutas.</p>
14	Terapeuta	<p>Recepciona los expedientes clínicos de atención correspondiente al día.</p>
15	Paciente subsecuente	<p>Solicita la validación del pago correspondiente a la cita subsecuente en la recepción administrativa.</p>
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 clinico.</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**





# ATENCIÓN A PACIENTES

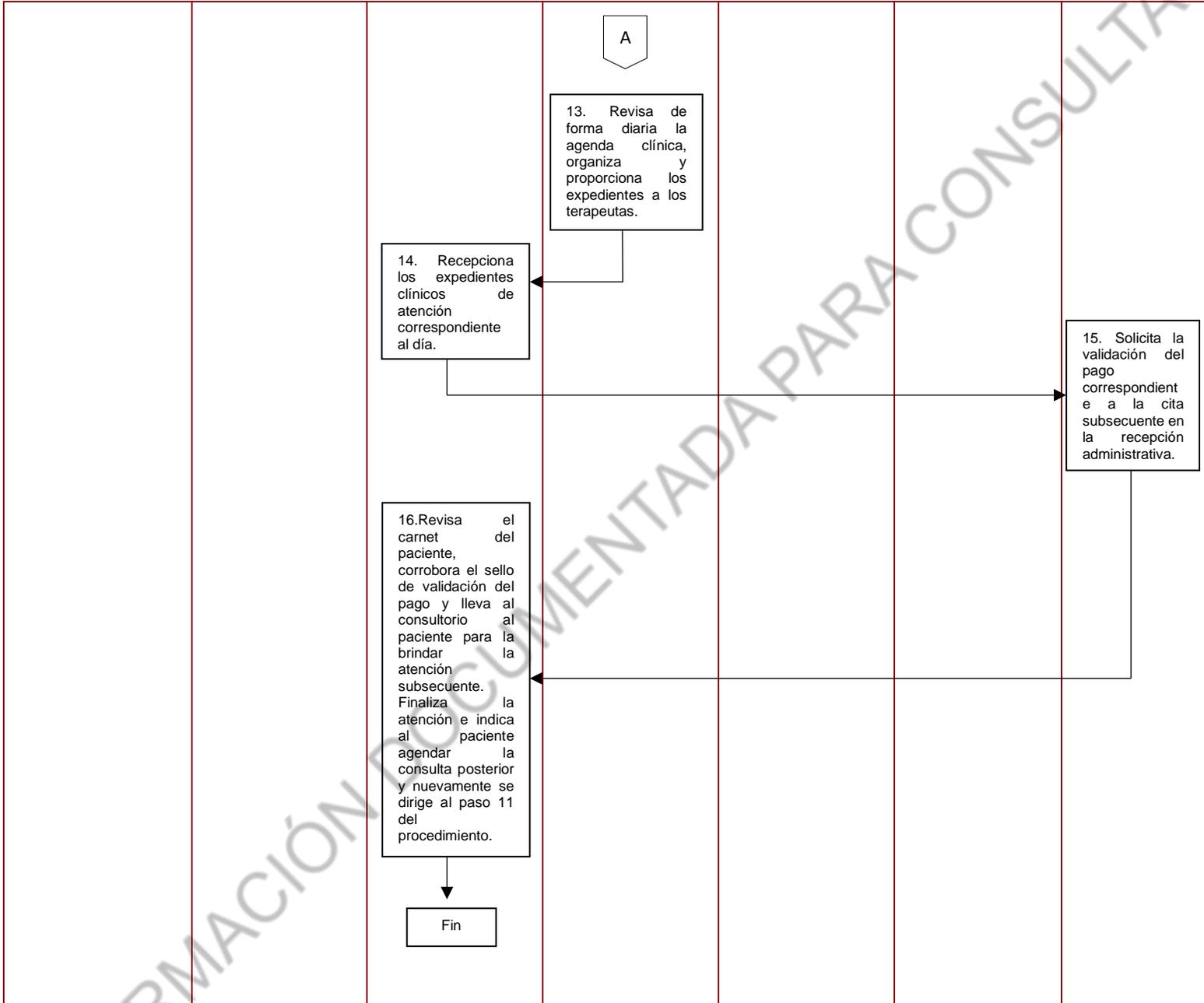
Fecha de emisión: 23 de abril de 2024

Edición: 12

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

Código: PRO-CIU-28

Página 4 de 6



 <p><b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b></p>	<b>ATENCIÓN A PACIENTES</b>	
	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 de 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

<b>META DEL PROCEDIMIENTO INDICADOR</b>	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
	<b>FÓRMULA</b>
<b>FRECUENCIA</b>	Mensual

<b>META DEL PROCEDIMIENTO</b>	80% de atención subsecuente
-------------------------------	-----------------------------

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

<b>INDICADOR</b>	Eficiencia en la atención subsecuente
<b>FÓRMULA</b>	$(\text{Total de las citas subsecuente atendidas} / \text{Total de pacientes subsecuentes brindadas}) \times 100$
<b>FRECUENCIA</b>	Mensual

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