

Anexo D.1. Procedimiento de Atención Médica para Consulta Externa

No	Tipo de procedimiento	Procedimiento	Área	Actividad (es)	Documentación requerida	Responsable(s)
1	Administrativo	Notificación del convenio firmado	Titular de las Jefaturas de Servicios Médicos (JSM) o Director de la Unidad.	Informa a la (s) unidad (es) la formalización del convenio.	Convenio Específico	Director de la Unidad Jefe del Servicio Médico
2	Médico	Solicitud de intercambio o prestación unilateral de servicios	Unidad Médica Solicitante	Valora al paciente y determina la necesidad de derivarlo a otra unidad médica. Requisita la Solicitud de intercambio o prestación unilateral de servicios, Solicita la autorización del Directo facultado para ello.	Solicitud de intercambio o prestación unilateral de servicios	Directivo de la unidad médica solicitante, Médico tratante de la unidad médica solicitante
3	Administrativo	Programación de la atención	Unidad Médica Solicitante y proveedora	Contacta vía telefónica o por el medio acordado para solicitar la cita en la Consulta Externa de la Especialidad, para el paciente. Registra fecha y hora de la cita otorgada, en la Solicitud de intercambio o prestación unilateral de servicios. Requisita en la agenda de citas de pacientes la especialidad.	Solicitud de intercambio o prestación unilateral de servicios Agenda de citas de la unidad proveedora.	Trabajo Social, Asistente Médica o Personal Administrativo de la unidad solicitante y proveedora.

No	Tipo de procedimiento	Procedimiento	Área	Actividad (es)	Documentación requerida	Responsable(s)
4	Administrativo	Recepción de paciente	Consulta externa	El paciente derivado acude a la unidad médica (SS, ISSSTE, IMSS) y presenta Solicitud de intercambio o prestación unilateral de servicios y la entrega en recepción. Elabora o solicita la realización del expediente clínico	Solicitud de intercambio o prestación unilateral de servicios Expediente clínico	Recepcionista, Trabajo Social Asistente Médica o Personal Administrativo de la unidad prestadora del servicio
5	Médico	Atención médica	Consulta externa	Proporciona la atención médica; Interroga, explora y establece diagnóstico y plan terapéutico, determina la necesidad de auxiliares de diagnóstico y tratamiento. Confirma o rectifica el diagnóstico descrito en la Solicitud de intercambio o prestación unilateral de servicios Requiere la Formato de Consentimiento Informado	Solicitud de intercambio o prestación unilateral de servicios Expediente clínico, Formato de consentimiento informado	Médico tratante asignado de la unidad prestadora del servicio
6	Médico Administrativo	Atención médica	Consulta externa	Explica al paciente o familiar su estado de salud. El médico y/o administrativo registra la atención médica, la realización de auxiliares de diagnóstico y tratamiento en el formato de atención de atención médica.	Expediente clínico, Formato de atención médica	Médico tratante asignado de la unidad prestadora del servicio

No	Tipo de procedimiento	Procedimiento	Área	Actividad (es)	Documentación requerida	Responsable(s)
7	Médico	Atención médica	Consulta externa	Requisita en el Formato de Solicitud de intercambio o prestación unilateral de servicios (contraderivación), el resumen de la atención otorgada. Obtiene la firma de conformidad de la atención otorgada en el momento del alta.	Formato de Solicitud de intercambio o prestación unilateral de servicios. Formato de atención médica Expediente clínico.	Médico tratante asignado de la unidad prestadora del servicio. Trabajadora Social
8	Administrativo	Atención médica	Subdirección médica	El médico y/o administrativo requisita por duplicado el formato de atención médica, sustrayendo del expediente clínico los datos sobre la atención médica y unidades de medida, lo envía a la subdirección administrativa o equivalente para la cuantificación de la atención recibida, se agrega una copia al expediente clínico.	Expediente clínico Formato de atención médica	Subdirector médico.
9	Administrativo/ contable	Elaboración del comprobante pago	Subdirección administrativa	Cuantifica el costo del formato de atención médica, de acuerdo a la tarifa estipulada en el catálogo de intervenciones del convenio de intercambio de servicios y Emite el comprobante de pago (con original y dos copias) para el Expediente clínico y unidad que solicita el servicio.	Formato de Atención Médica Comprobante de pago	Subdirector administrativo

No	Tipo de procedimiento	Procedimiento	Área	Actividad (es)	Documentación requerida	Responsable(s)
10	Administrativo/ contable	Evaluación de la atención médica	Comité de calidad	En caso de controversia en la atención médica, se turna al Comité local, se registra en el informe de pacientes atendidos vía intercambio o prestación unilateral de servicios	Expediente clínico, queja escrita, informe de pacientes atendidos vía intercambio o prestación unilateral de servicios	Directores médicos de las unidades involucradas
11	Administrativo	Facturación del servicio	Caja o subdirección administrativa	Genera factura mensual de cobro y tramita el envío con la documentación comprobatoria para el pago de los servicios.	Solicitud de intercambio o prestación unilateral de servicios, formato de atención médica, Informe mensual de intercambio o prestación unilateral de servicios	Responsable de caja de la unidad prestadora del servicio Subdirector administrativo
12	Administrativo	Trámite de pago	Administrativa de la unidad solicitante del servicio	Recibe, revisa y valida el informe mensual de intercambio o prestación de servicios otorgados a sus pacientes, aprueba factura y gestiona el pago de servicios.	Solicitud de intercambio o prestación unilateral de servicios, informe mensual de intercambio o prestación unilateral de servicios	Administrador de la unidad solicitante
13	Administrativo	Trámite de pago	Contable	Recibe, revisa y valida el pago. Confirma el o los depósitos y/o transferencia bancaria por los servicios prestados.	Solicitud de intercambio o prestación unilateral de servicios, formato de atención médica, Informe mensual de intercambio o prestación unilateral de servicios, Informe de pacientes atendidos vía intercambio o prestación unilateral de servicios	Unidades Médicas prestadoras del servicio: Delegaciones IMSS, Hospitales Regionales de Alta Especialidad, Hospitales Regionales del ISSSTE

Anexo D.1 Diagrama de Flujo para Consulta Externa

