



Anexo D.2 Procedimiento de Atención Médica para Urgencias

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	Administrativo - Médico	Programación -enlace de la atención	Unidad Médica Solicitante	Valora al paciente determina la necesidad de atención de urgencia, contacta vía telefónica por Trabajo Social y/o Médico de Urgencias y solicita la cita para el paciente y registra en la agenda correspondiente.	Solicitud de intercambio o prestación unilateral de servicios. Agenda de citas de pacientes, Formato de consentimiento informado	Médico tratante, de urgencias, Trabajo Social, Asistente Médica o Personal Administrativo de la unidad solicitante y proveedora.
3	Administrativo - Médico	Recepción de paciente	Urgencias de la unidad médica proveedora	El paciente derivado, (ambulatorio o en ambulancia) acude a la Unidad Médica Proveedora presenta la Solicitud de intercambio o prestación unilateral de servicios, consentimiento informado y lo entrega a recepción. Elabora el expediente clínico y asigna médico para la atención de la urgencia.	Solicitud de intercambio o prestación unilateral de servicios , Expediente clínico, Agenda de citas de pacientes	Médico tratante, de urgencias, Trabajo Social, Asistente Médica o Personal Administrativo de la unidad proveedora.



No	Tipo de procedimiento	Procedimiento	Área	Actividad (es)	Documentación requerida	Responsable(s)
4	Médico	Atención médica	Urgencias de la unidad médica proveedora	Médico de Urgencias confirma o rectifica el diagnóstico descrito en la Solicitud de intercambio o prestación unilateral de servicios. Requisita el formato de Consentimiento Informado. Proporciona la atención médica integral, establece diagnóstico y plan de tratamiento para estabilizar al paciente. En el caso de complicaciones se atiende y se notifica a la unidad médica o institución que derivó al paciente.	Solicitud de intercambio o prestación unilateral de servicios , Expediente clínico, formato de consentimiento informado, formato de atención médica	Médico tratante de la Unidad Médica proveedora, Directivo del Hospital proveedor
5	Médico	Atención médica	Urgencias de la unidad médica proveedora	Explica al paciente y al familiar el estado de salud y determina la participación de servicios de apoyo.	Expediente clínico,	Médico tratante de la Unidad Médica Proveedora, Enfermería y Paramédicos.
6	Operativo Médico /Administrativo	Atención médica	Urgencias de la unidad médica proveedora	Requisita en el formato de Solicitud de intercambio o prestación unilateral de servicios el resumen de la atención otorgada, obtiene la firma de conformidad de la atención otorgada en el momento del alta y deriva al Subdirector Médico para el trámite Médico-Administrativo.	Solicitud de intercambio o prestación unilateral de servicios Formato de atención médica, Expediente clínico.	Médico tratante de la Unidad Médica Proveedora, Subdirector Médico



No	Tipo de procedimiento	Procedimiento	Área	Actividad (es)	Documentación requerida	Responsable(s)
7	Médico/ Administrativo	Atención Médica-Administrativa	Subdirección Médica de la unidad médica proveedora	Requisita por duplicado el formato de atención médica, sustrayendo del expediente clínico los datos sobre la atención médica y unidades de medida, y lo envía a la subdirección administrativa o equivalente para la cuantificación de la atención de urgencias y se agrega una copia al expediente clínico.	Expediente clínico y formato de atención médica	Subdirector médico
8	Contable/ Administrativo	Elaboración del comprobante de pago	Subdirección administrativa de la unidad médica proveedora	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): Expediente clínico y unidad que solicita el servicio	Solicitud de intercambio o prestación unilateral de servicios, formato de atención médica, comprobante de pago	Subdirector administrativo
9	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
10	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	Responsable de caja de la unidad prestadora del servicio Subdirector administrativo



No	Tipo de procedimiento	Procedimiento	Área	Actividad (es)	Documentación requerida	Responsable(s)
					prestación unilateral de servicios	
11	Administrativo	Trámite de pago	Administrativa de la unidad solicitante del servicio	Recibe, revisa y valida el informe mensual 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
12	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	Delegaciones, Hospitales Regionales de Alta Especialidad, Hospitales Regionales del ISSSTE, prestadoras del servicio



Anexo D.2 Diagrama de Flujo para Urgencias

