



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



HOSPITAL REGIONAL
ALTA ESPECIALIDAD
IXTAPALUCA

**MANUAL DE SERVICIOS AL PÚBLICO DEL
HOSPITAL REGIONAL DE ALTA
ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA**

NOVIEMBRE 2023

IDENTIFICACIÓN DE FIRMA DE VALIDACIÓN**MANUAL DE SERVICIOS AL PÚBLICO DEL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE
IXTAPALUCA.****NOMBRE Y CARGO****FIRMA****DRA. ALMA ROSA SÁNCHEZ CONEJO****Directora General del Hospital Regional de
Alta Especialidad de Ixtapaluca**

Con base en los acuerdos de la cuarta sesión ordinaria O-04/2023 de la H Junta de Gobierno HRAEI, celebrada el 27 de noviembre de 2023 y bajo el acuerdo específico O-04/2023-4: ***“Con fundamento en el Artículo 8 Fracción XIII del Estatuto Orgánico del Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca, se autoriza al Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca el Manual de Servicios al Público, con forme a la normatividad vigente”***

(Oficio número CCINSHAE-DGCINS-876-2023, del 29 de noviembre de 2023)

Con fundamento en el Artículo 8 Fracción XIII del Estatuto Orgánico del Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca, se expide el presente Manual de Servicios al Público del Hospital Regional de Alta Especialidad Ixtapaluca: el cual consta de 39 fojas útiles

ÍNDICE	Pág.
I. INTRODUCCIÓN	3
II. OBJETIVO DEL MANUAL	4
III. MARCO JURÍDICO	5
IV. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS	22
1. Solicitud de Consulta	22
2. Donación de Sangre	24
3. Solicitud de Estudios o Procedimientos de Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento	26
4. Solicitud de Estudios de Laboratorio	28
5. Servicios de Atención Hospitalaria (Internamiento, Ingreso y Egreso)	30
V. INFORMACIÓN PARA QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE GESTIÓN	32
VI. DATOS DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL	33
VII. CARTERA DE SERVICIOS (ESPECIALIDADES)	34
VIII. GLOSARIO DE TÉRMINOS	38

I. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 9 fracción II del Decreto de Creación del Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca (HRAEI u Hospital), se ha elaborado el presente Manual de Servicios al Público del Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca (MSP), dada la importancia de contar con un instrumento que informe a la población de manera clara y sistemática sobre los servicios que presta el hospital, principalmente los relacionados con la atención médica de padecimientos de alta especialidad.

El HRAEI, es organismo descentralizado de la Administración Pública Federal, coordinado sectorialmente por la Secretaría de Salud, que tiene como objetivo el proporcionar servicios médicos de alta especialidad a 94 municipios de los estados de México y del estado de Hidalgo, así como realizar acciones de enseñanza y de investigación.

El MSP tiene como finalidad servir como instrumento de apoyo y consulta que facilite la descripción de los servicios que proporciona el Hospital; los requisitos para otorgarlos, los procedimientos a seguir por las y los usuarios para obtenerlos y la especificación de las características y estándares de calidad para dar claridad y certeza a las y los pacientes, usuarios, y a la población en general sobre qué servicios brinda el HRAEI, horarios, responsables y fundamento jurídico para ofrecerlos y, en su caso, si procede la aplicación de algún cobro.

Lo anterior hace más accesible la posibilidad de recibir atención médica especializada en particular a la población más vulnerable que no cuenta con acceso a la seguridad social. La política gubernamental de gratuidad se aplica a estos pacientes, no obstante se ha venido modificado la normatividad aplicable a los servicios, por lo que se ha hecho indispensable la actualización del MSP.

Este documento contiene los capítulos que permiten identificar claramente el contexto institucional en el que se llevan a cabo las actividades del Hospital: Portada, Índice, I Objetivo del Manual y II Marco Jurídico. Así como, en el capítulo III Descripción de servicios, la descripción específica de 5 (cinco) servicios fundamentales vinculados con la atención médica, ordenándolos por secuencia del proceso de atención: la consulta; donación de sangre, solicitudes de gabinete y laboratorio; concluyendo con lo referente al proceso de hospitalización (ingreso-egreso), domicilio y teléfono del HRAEI.

Información de la Unidad de Gestión de la Calidad y Seguridad del Paciente y del Órgano Interno de Control para poder realizar una queja, sugerencia, felicitaciones o solicitud de gestión. Se incluyen el directorio, la cartera de servicios o especialidades, el glosario de términos lo que da al MSP integralidad para su consulta.

Este manual es autorizado por la Junta de Gobierno, como máximo órgano decisorio de Hospital. Por lo que corresponde a la difusión, se realizará a través de la página electrónica oficial del HRAEI para su consulta permanente, los titulares de cada área quienes lo darán a conocer a su personal adscrito. Los servidores públicos de las áreas que integran del hospital serán los responsables de garantizar y vigilar la correcta aplicación del presente manual.

II. OBJETIVO DEL MANUAL

Proporcionar información clara para facilitar el acceso a los servicios que brinda el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca, principalmente los vinculados a la atención médica de padecimientos complejos, de baja prevalencia, que requieren de la participación de equipos de profesionales de la salud con competencias técnicas altamente especializadas, apoyados en equipamiento de tecnología de vanguardia, en beneficio de las y los pacientes, usuarios, sus familias, la población en particular la que no cuenta con seguridad social.

III. MARCO JURÍDICO

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

DOF: 05/02/1917, última reforma DOF: 06/06/2023

LEYES

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DOF: 04/01/2000. última reforma DOF: 20/05/2021.

Ley de Aeropuertos.

DOF: 22/12/1995, última reforma DOF: 03/05/2023.

Ley de Amparo, Reglamentaria de los artículos 103 y 107 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

DOF: 02/04/2013, última reforma DOF: 07/06/2021.

Ley de Asociaciones Público Privadas.

DOF: 16/01/2012, última reforma DOF: 15/06/2018.

Ley General en materia de Humanidades, Ciencia, Tecnologías e innovación.

DOF: 08/05/2023.

Ley de Firma Electrónica Avanzada.

DOF: 11/01/2012, última reforma DOF: 20/05/2021.

Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

DOF: 18/07/2016, última reforma DOF: 20/05/2021.

Ley de Ingresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal de 2023.

DOF: 14/11/2022.

Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.

DOF: 25/06/2002, última reforma DOF: 10/05/2022.

Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

DOF: 23/05/1996, última reforma DOF: 16/12/2020.

Ley de Planeación.

DOF: 05/01/1983, última reforma DOF: 08/05/2023.

Ley del Diario Oficial de la Federación y Gacetas Gubernamentales.

DOF: 24/12/1986, última reforma DOF: 10/06/2019.

Ley del Impuesto al Valor Agregado.

DOF: 29/12/1978, última reforma DOF: 12/11/2021.

Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
DOF: 31/03/2007, última reforma DOF: 08/05/2023.

Ley del Instituto Nacional de los Pueblos Indígenas.
DOF: 04/12/2018, última reforma DOF: 18/05/2022.

Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
DOF: 14/05/1986, última reforma DOF: 08/05/2023.

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional.
DOF: 28/12/1963, última reforma DOF: 22/11/2021.

Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
DOF: 30/03/2006, última reforma DOF: 27/02/2022.

Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
DOF: 04/08/1994, última reforma DOF: 18/05/2018.

Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo
DOF: 01/12/2005, última reforma DOF: 27/01/2017.

Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial.
DOF: 01/07/2020, SIN REFORMAS.

Ley Federal de Remuneraciones de los Servidores Públicos.
DOF: 19/05/2021.

Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado.
DOF: 31/12/2004, última reforma DOF: 20/05/2021.

Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos
DOF: 31/12/1982, última reforma DOF: 18/07/2016.

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
DOF: 09/05/2016, última reforma DOF: 20/05/2021.

Ley Federal del Derecho de Autor.
DOF: 24/12/1996, última reforma DOF: 01/07/2020.

Ley Federal del Trabajo.
DOF: 01/04/1970, última reforma DOF: 27/12/2022.

Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
DOF: 11/06/2003, última reforma DOF: 19/01/2023.

Ley Federal sobre Monumentos y Zonas Arqueológicas, Artísticas e Históricas.
DOF: 06/05/1972, última reforma DOF: 16/02/2018.

Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
DOF: 01/02/2007, última reforma DOF: 08/05/2023.

Ley General de Archivos
DOF: 15/06/2018, última reforma DOF: 19/01/2023.

Ley General de Bienes Nacionales.
DOF: 20/05/2004, última reforma DOF: 03/05/2023.

Ley General de Contabilidad Gubernamental.
DOF: 31/12/2008, última reforma DOF: 30/01/2018.

Ley General de Derechos Lingüísticos de los Pueblos Indígenas.
DOF: 13/03/2003, última reforma DOF: 28/04/2022

Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
DOF: 04/12/2014, última reforma DOF: 26/05/2023

Ley General de Mejora Regulatoria.
DOF: 18/05/2018, última reforma DOF: 20/05/2021.

Ley General de Protección Civil.
DOF: 06/06/2012, última reforma DOF: 20/05/2021.

Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
DOF: 26/01/2017, SIN REFORMAS.

Ley General de Responsabilidades Administrativas.
DOF: 18/07/2016, última reforma DOF: 22/11/2021.

Ley General de Salud.
DOF: 07/02/1984, última reforma DOF: 29/05/2023

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
DOF: 04/05/2015, última reforma DOF: 20/05/2021.

Ley General de Víctimas.
DOF: 09/01/2013, última reforma DOF: 25/04/2023.

Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente.
DOF: 28/01/1988, última reforma DOF: 08/05/2023.

Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.
DOF: 18/07/2016, última reforma 20/05/2021.

Ley General para el Control del Tabaco.
DOF: 30/05/2008, última reforma DOF: 17/02/2022.

Ley General para la Atención y Protección a Personas con la Condición del Espectro Autista.
DOF: 30/04/2015, última reforma DOF: 27/05/2016.

Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
DOF: 02/08/2006, última reforma DOF: 31/10/2022.

Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.
DOF: 30/05/2011, última reforma DOF: 06/01/2023.

Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos.
DOF: 08/10/2003, última reforma DOF: 08/05/2023.

Ley General para Prevenir, Investigar y Sancionar la Tortura y Otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes.
DOF: 26/06/2017, última reforma DOF: 28/04/2022

Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos.
DOF: 14/06/2012, última reforma DOF: 05/04/2023.

Ley General para Prevenir y Sancionar los Delitos en Materia de Secuestro, Reglamentaria de la fracción XXI del artículo 73 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
DOF: 30/11/2010, última reforma DOF: 20/05/2021.

Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal.
DOF: 29/12/2014, última reforma DOF: 20/05/2021.

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
DOF: 29/12/1976, última reforma DOF: 03/05/2023.

Ley Orgánica del Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral.
DOF: 06/01/2020, SIN REFORMAS.

Ley Reglamentaria del Artículo 5o. Constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones en la Ciudad de México.
DOF: 26/05/1945, última reforma DOF: 19/01/2018.

Ley sobre el Escudo, la Bandera y el Himno Nacionales.
DOF: 08/02/1984, última reforma DOF: 19/01/2023.

CÓDIGOS

Código Civil Federal
DOF: 26/05/1928. última reforma DOF: 11/01/2021.

Código de Comercio
DOF: 07/10/1889, última reforma DOF: 24/12/2018.

Código Federal de Procedimientos Civiles
DOF: 24/02/1943, última reforma DOF: 07/06/2021.

Código abrogado, en un periodo que no exceda del 1o. de abril de 2027, por Decreto DOF 07-06-2023. Nota sobre la vigencia y abrogación de este Código: Por medio del Decreto por el que se expide el Código Nacional de Procedimientos Civiles y Familiares, publicado en el DOF 07-06-2023, se abroga el Código Federal de Procedimientos Civiles, de conformidad con lo que establecen los artículos Segundo y Tercero transitorios de dicho Decreto.

Código Fiscal de la Federación.
DOF: 31/12/1981, última reforma DOF: 12/11/2021.

Código Nacional de Procedimientos Penales.
DOF: 05/03/2014, última reforma DOF: 25/04/2023

Código Penal Federal.
DOF: 14/08/1931, última reforma DOF: 08/05/2023.

REGLAMENTOS

Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
DOF: 28/07/2010, última reforma DOF: 24/02/2023.

Reglamento de la Ley de Aeropuertos.
DOF: 17/02/2000, última reforma DOF: 21/06/2018.

Reglamento de la Ley de Asociaciones Público Privadas.
DOF: 05/11/2012, última reforma DOF: 20/02/2017.

Reglamento de la Ley de Bioseguridad de Organismos Genéticamente Modificados.
DOF: 19/03/2008, última reforma DOF: 06/03/2009.

Reglamento de la Ley de Firma Electrónica Avanzada.
DOF 21-03-2014, SIN REFORMAS.

Reglamento de la Ley de Información Estadística y Geográfica.
DOF: 03/11/1982, última reforma DOF: 24/03/2004.

Reglamento de la Ley de la Propiedad Industrial.
DOF: 23/11/1994, última reforma DOF: 16/12/2016.

Reglamento de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.
DOF: 24/08/2009, última reforma DOF: 25/02/2020.

Reglamento de la Ley de Tesorería de la Federación.
DOF: 30/06/2017, SIN REFORMAS.

Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado.
DOF: 04/12/2006, última reforma DOF: 25/09/2014.

Reglamento de la Ley del Impuesto sobre la Renta.
DOF: 08/10/2015, última reforma DOF: 06/05/2016.

Reglamento de la Ley Federal de Archivos
DOF: 13/05/2014, SIN REFORMAS.

Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
DOF: 26/01/1990, última reforma DOF: 23/11/2010.

Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
DOF: 28/06/2006, última reforma DOF: 13/11/2020.

Reglamento de la Ley Federal del Derecho de Autor.
DOF: 22/05/1998, última reforma DOF: 14/09/2005.

Reglamento de la Ley Federal para la Administración y Enajenación de Bienes del Sector Público.
DOF: 17/06/2003, última reforma DOF: 29/11/2006.

Reglamento de la Ley Federal sobre Monumentos y Zonas Arqueológicas, Artísticos e Históricos.
DOF: 08/12/1975, última reforma DOF: 03/12/2020

Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
DOF: 11/03/2008, última reforma DOF: 14/03/2014.

Reglamento de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
DOF: 02/12/2015, SIN REFORMAS.

Reglamento de la Ley General de Protección Civil.
DOF: 13/05/2014, última reforma DOF: 09/12/2015.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Control Sanitario de Actividades, Establecimientos, Productos y Servicios.
DOF: 18/01/1988, última reforma DOF: 28/12/2004.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Control Sanitario de la Disposición de Órganos, Tejidos y Cadáveres de Seres Humanos.
DOF: 09/07/1985, última reforma DOF: 26/03/2014.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud.
DOF: 06/01/1987, última reforma DOF: 02/04/2014.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica.
DOF: 14/05/1986, última reforma DOF: 17/07/2018.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Protección Social en Salud.
DOF: 05/04/2004, última reforma DOF: 17/12/2014.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Publicidad.
DOF: 04/05/2000 última reforma DOF: 08/09/2022.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Sanidad Internacional
DOF: 18/02/1985, última reforma DOF: 10/07/1985.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Trasplantes
DOF: 26/03/2014, SIN REFORMAS.

Reglamento de la Ley General de Víctimas.
DOF: 28/11/2014, SIN REFORMAS.

Reglamento de la Ley General para el Control del Tabaco.
DOF: 31/05/2009, última reforma DOF: 16/12/2022.

Reglamento de la Ley General para la Atención y Protección a Personas con la Condición del Espectro Autista.
DOF: 21/07/2016, SIN REFORMAS.

Reglamento de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.
DOF: 30/11/2012, SIN REFORMAS.

Reglamento de la Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos.
DOF: 30/11/2006, última reforma DOF: 31/10/2014.

Reglamento de la Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos.
DOF: 23/09/2013, SIN REFORMAS.

Reglamento de la Ley Reglamentaria del Artículo 5o. Constitucional, Relativo al Ejercicio de las Profesiones en la Ciudad de México.
DOF: 01/10/1945, última reforma DOF: 05/04/2018.

Reglamento de los Artículos 121 y 122 de la Ley Federal del Trabajo.
DOF: 05/06/2014, SIN REFORMAS.

Reglamento del Código Fiscal de la Federación.
DOF: 02/04/2014, SIN REFORMAS.

DISPOSICIONES DEL CONSEJO DE SALUBRIDAD GENERAL

Acuerdo por el que se emiten los lineamientos que contienen el procedimiento y los criterios a los que deberán sujetarse los licenciados en Enfermería, así como los pasantes en servicio social de las carreras referidas en los numerales 1 a 5, del artículo 28 Bis, de la Ley General de Salud, para la prescripción de medicamentos.
DOF: 08/03/2017, SIN REFORMAS.

Lista actualizada de las enfermedades que ocasionan gastos catastróficos.
DOF: 15/04/2017, última reforma DOF: 26/07/2018.

Acuerdo por el que se adicionan las sustancias N-fenetil-4- piperidona (NPP) y 4-anilino-N-fenetilpiperidina (ANPP), al listado de la clasificación a que se refiere la fracción I, del artículo 4, de la Ley Federal para el Control de Precursores Químicos, Productos Químicos Esenciales y

Máquinas para Elaborar Cápsulas, Tabletas y/o Comprimidos; y se consideran estupefacientes comprendidos en el artículo 234, de la Ley General de Salud.
DOF: 18/07/2017, SIN REFORMAS.

Lista de Medicamentos y otros Insumos Esenciales para la Salud.
DOF: 24/08/2017, SIN REFORMAS.

Acuerdo que modifica el Anexo Único del diverso por el que se declara la obligatoriedad de la implementación, para todos los integrantes del Sistema Nacional de Salud, del documento denominado Acciones Esenciales para la Seguridad del Paciente, publicado el 8 de septiembre de 2017.
DOF: 08/09/2017, última reforma DOF: 16/06/2023.

ACUERDOS DE LA SECRETARÍA DE SALUD

Acuerdo por el que la Secretaría de Salud da a conocer las reglas de operación e indicadores de gestión y evaluación del Seguro Popular de Salud
DOF: 04/07/2003, SIN REFORMAS.

Acuerdo por el que se modifica el diverso por el que se emiten los criterios generales y la metodología a los que deberán sujetarse los procesos de clasificación socioeconómica de pacientes en los establecimientos que presten servicios de atención médica de la Secretaría de Salud y de las entidades coordinadas por dicha Secretaría, publicado el 27 de mayo de 2013.
DOF: 27/05/2013, última reforma DOF: 30/11/2020.

LINEAMIENTOS Y PROTOCOLOS COVID-19

Lineamiento Estandarizado para la Vigilancia Epidemiológica y por Laboratorio de COVID-19.

Lineamiento de Reconversión Hospitalaria.
05/04/2020.

Lineamiento para la atención de pacientes por COVID-19.

Guía de manejo de cadáveres por COVID-19 (SARS-CoV-2) en México.
05/04/2020.

Proceso de prevención de infecciones para las personas con COVID-19 (enfermedad por SARS-CoV-2) Contactos y personal de salud.

Lineamiento general para la mitigación y prevención de COVID-19 en espacios públicos abiertos.

Lineamiento general para la mitigación y prevención de COVID-19 en espacios públicos cerrado.

Acuerdo por el que se da a conocer el medio de difusión de los criterios para las poblaciones en situación de vulnerabilidad.
DOF: 27/07/2020.

Acuerdo por el que se establecen acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV-2, mediante el cual ordenó la suspensión inmediata de las actividades no esenciales del 30 de marzo al 30 de abril de 2020, plazo que fue ampliado al 30 de mayo de 2020

DOF: 31/03/2020, ampliado a DOF: 21/04/2020.

La Organización Mundial de la Salud declaró como pandemia al coronavirus SARS-CoV2, causante de la enfermedad COVID-19, en razón de su capacidad de contagio a la población en general (11 de marzo 2020).

Acuerdo por el que se establecen los criterios en materia de administración de recursos humanos para contener la propagación del coronavirus COVID-19, en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal

DOF: 23/03/2020, DOF: 30/07/2021.

Acuerdo por el que se establecen las medidas preventivas que se deberán implementar para la mitigación y control de los riesgos para la salud que implica la enfermedad por el virus SARS-CoV2 (COVID-19).

DOF: 24/03/2020, SIN REFORMAS.

Decreto del Titular del Poder Ejecutivo Federal, por el que declara diversas acciones extraordinarias en las regiones afectadas de todo el territorio nacional en materia de salubridad general, para combatir la enfermedad grave de atención prioritaria generada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19).

DOF: 27/03/2020, SIN REFORMAS.

Acuerdo por el que se declara como emergencia sanitaria por causa de fuerza mayor, a la epidemia de enfermedad generada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19).

DOF: 30/03/2020, SIN REFORMAS.

Acuerdo por el que se establecen acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2.

DOF: 31/03/2020, última reforma DOF: 21/04/2020.

Acuerdo por el que se establece una estrategia para la reapertura de las actividades sociales, educativas y económicas, así como un sistema de semáforo por regiones para evaluar semanalmente el riesgo epidemiológico relacionado con la reapertura de actividades en cada entidad federativa, así como se establecen acciones extraordinarias.

DOF: 14/05/2020, última reforma DOF: 15/05/2020.

Acuerdo por el que se establecen los Criterios aplicables para la Administración de los Recursos Humanos en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal para mitigar la propagación del Coronavirus COVID-19.

DOF: 31/07/2020, SIN REFORMAS.

MEDIDAS SANITARIAS RECOMENDADAS POR LA SECRETARÍA DE SALUD

Política de sana distancia y de reducción de la movilidad, con énfasis en el trabajo a distancia con la prevalencia en la utilización de tecnologías de la información y de las comunicaciones, y el máximo aprovechamiento de las capacidades productivas del capital humano y financiero

del sector público, en aquellos casos en que esto sea posible sin alterar el debido cumplimiento de las funciones, y aquellos casos en que esto no sea factible, acudir en días y horarios escalonados.

Criterios para las poblaciones en situación de vulnerabilidad que pueden desarrollar una complicación o morir por COVID-19
01/06/2021.

NORMAS OFICIALES MEXICANAS

NORMA Oficial Mexicana NOM-001-SSA1-2020, Que instituye la estructura de la Farmacopea de los Estados Unidos Mexicanos y sus suplementos y el procedimiento para su revisión, actualización, edición y difusión.
DOF: 04/01/2021, SIN REFORMAS.

Norma Oficial Mexicana NOM-137-SSA1-2008, Etiquetado de dispositivos médicos.
DOF: 12/12/2008, SIN REFORMAS.

Norma Oficial Mexicana NOM-240-SSA1-2012, Instalación y operación de la tecnovigilancia.
DOF: 30/10/2012, SIN REFORMAS.

Norma Oficial Mexicana NOM-229-SSA1-2002, Salud ambiental. Requisitos técnicos para las instalaciones, responsabilidades sanitarias, especificaciones técnicas para los equipos y protección radiológica en establecimientos de diagnóstico médico con rayos X.
DOF: 15/09/2006, última reforma DOF: 29/12/2014.

Norma Oficial Mexicana NOM-253-SSA1-2012, Para la disposición de sangre humana y sus componentes con fines terapéuticos.
DOF: 26/10/2012, SIN REFORMAS.

Norma Oficial Mexicana NOM-002-SSA3-2017, Para la organización y funcionamiento de los servicios de radioterapia.
DOF: 20/02/2018, SIN REFORMAS.

Proyecto de Modificación de la Norma Oficial Mexicana NOM-003-SSA3-2010, Para la práctica de la hemodiálisis, para quedar como Norma Oficial Mexicana NOM-003-SSA3-2016, Para la práctica de hemodiálisis.
DOF: 20/01/2017.

Norma Oficial Mexicana NOM-006-SSA2-2013, Para la prevención y control de la tuberculosis.
DOF: 13/11/2013, SIN REFORMAS.

Norma Oficial Mexicana NOM-007-SSA2-2016, Para la atención de la mujer durante el embarazo, parto y puerperio, y de la persona recién nacida.
DOF: 7/04/2016, SIN REFORMAS.

Norma Oficial Mexicana NOM-010-SSA2-2010, Para la prevención y el control de la infección por Virus de la Inmunodeficiencia Humana.
DOF: 10/11/2010, SIN REFORMAS.

Norma Oficial Mexicana NOM-013-SSA2-2015, Para la prevención y control de enfermedades bucales.

DOF: 23/11/2016, SIN REFORMAS.

Norma Oficial Mexicana NOM-014-SSA2-1994, Para la prevención, detección, diagnóstico, tratamiento, control y vigilancia epidemiológica del cáncer cérvico uterino.

DOF: 16/01/1995, última reforma DOF: 06/03/1998.

Modificación a la Norma Oficial Mexicana NOM-014-SSA2-1994, Para la prevención, detección, diagnóstico, tratamiento, control y vigilancia epidemiológica del cáncer cérvico uterino.

DOF: 31/05/2007.

Norma Oficial Mexicana NOM-015-SSA2-2010, Para la prevención, tratamiento y control de la diabetes mellitus.

DOF 23-11-2010

Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-015-SSA2-2018, Para la prevención, detección, diagnóstico, tratamiento y control de la Diabetes Mellitus.

DOF: 03/05/2018.

Norma Oficial Mexicana NOM-016-SSA2-2012, Para la vigilancia, prevención, control, manejo y tratamiento del cólera.

DOF: 23/10/2012, DOF: 17/06/2015.

Norma Oficial Mexicana NOM-017-SSA2-2012, Para la vigilancia epidemiológica.

DOF: 19/02/2013, SIN REFORMAS.

Norma Oficial Mexicana NOM-022-SSA2-2012, Para la prevención y control de la brucelosis en el ser humano.

DOF: 11/07/2012, SIN REFORMAS.

Norma Oficial Mexicana NOM-027-SSA2-2007, Para la prevención y control de la lepra.

DOF: 31/08/2009.

Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY NOM-027-SSA2-2016, Para la prevención y control de la lepra.

DOF: 16/12/2016.

Norma Oficial Mexicana NOM-029-SSA2-1999, Para la vigilancia epidemiológica, prevención y control de la leptospirosis en el humano.

DOF: 02/02/2001.

Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-029-SSA2-2014, Para la prevención y control de la leptospirosis en el humano.

DOF: 07/01/2016.

Norma Oficial Mexicana NOM-030-SSA2-2009, Para la prevención, detección, diagnóstico, tratamiento y control de la hipertensión arterial sistémica.

DOF: 31/05/2010.

Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-030-SSA2-2017, Para la prevención, detección, diagnóstico, tratamiento y control de la hipertensión arterial sistémica.

DOF: 19/04/2017

Norma Oficial Mexicana NOM-031-SSA2-1999, Para la atención a la salud del niño.

DOF: 9/02/2001.

Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-031-SSA2-2014, Para la atención a la salud de la infancia.

DOF: 25/11/2015.

Resolución por la que se modifica la Norma Oficial Mexicana NOM-031-SSA2-1999, Para la atención a la salud del niño.

DOF: 26/09/2006, SIN REFORMAS.

Norma Oficial Mexicana NOM-032-SSA2-2014, Para la vigilancia epidemiológica, promoción, prevención y control de las enfermedades transmitidas por vectores.

DOF: 16/04/2015, SIN REFORMAS.

Norma Oficial Mexicana NOM-034-SSA2-2013, Para la prevención y control de los defectos al nacimiento.

DOF: 24/06/2014, SIN REFORMAS.

Norma Oficial Mexicana NOM-036-SSA2-2012, Prevención y control de enfermedades. Aplicación de vacunas, toxoides, faboterápicos (sueros) e inmunoglobulinas en el humano.

DOF: 28/09/2012, SIN REFORMAS.

Aclaración a la Norma Oficial Mexicana NOM-036-SSA2-2012, Prevención y control de enfermedades. Aplicación de vacunas, toxoides, faboterápicos (sueros) e inmunoglobulinas en el humano, publicada el 28 de septiembre de 2012.

DOF: 12/10/2012, SIN REFORMAS.

Norma Oficial Mexicana NOM-037-SSA2-2012, Para la prevención, tratamiento y control de las dislipidemias.

DOF: 13/07/2012, SIN REFORMAS.

Norma Oficial Mexicana NOM-038-SSA2-2010, Para la prevención, tratamiento y control de las enfermedades por deficiencia de yodo.

DOF: 21/04/2011, SIN REFORMAS.

Norma Oficial Mexicana NOM-039-SSA2-2014, Para la prevención y control de las infecciones de transmisión sexual.

DOF: 01/06/2017, SIN REFORMAS.

Norma Oficial Mexicana NOM-041-SSA2-2011, Para la prevención, diagnóstico, tratamiento, control y vigilancia epidemiológica del cáncer de mama.

DOF: 09/06/2011, SIN REFORMAS.

Norma Oficial Mexicana NOM-045-SSA2-2005, Para la vigilancia epidemiológica, prevención y control de las infecciones nosocomiales.

DOF: 20/11/2009, SIN REFORMAS.

Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención.

DOF: 16/04/2009, última reforma DOF: 24/03/2016.

Norma Oficial Mexicana NOM-047-SSA2-2015, Para la atención a la salud del Grupo Etario de 10 a 19 años de edad.

DOF: 12/08/2015.

Aclaración a la Norma Oficial Mexicana NOM-047-SSA2-2015, Para la atención a la salud del Grupo Etario de 10 a 19 años de edad, publicada el 12 de agosto de 2015.

DOF: 18/09/2015.

Norma Oficial Mexicana NOM-048-SSA2-2017, Para la prevención, detección, diagnóstico, tratamiento, vigilancia epidemiológica y promoción de la salud sobre el crecimiento prostático benigno (hiperplasia de la próstata) y cáncer de próstata (tumor maligno de la próstata).

DOF: 15/12/2017, SIN REFORMAS.

Norma Oficial Mexicana NOM-001-SSA3-2012, Educación en salud. Para la organización y funcionamiento de residencias médicas.

DOF: 04/01/2013, SIN REFORMAS.

Norma Oficial Mexicana NOM-002-SSA3-2017, Para la organización y funcionamiento de los servicios de radioterapia.

DOF: 20/02/2018.

Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico.

DOF: 15/10/2012, SIN REFORMAS.

Norma Oficial Mexicana NOM-005-SSA3-2018, que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios.

DOF: 09/07/2020.

Norma Oficial Mexicana NOM-006-SSA3-2011, Para la práctica de la anestesiología.

DOF: 23/03/2012, SIN REFORMAS.

Norma Oficial Mexicana NOM-007-SSA3-2011, Para la organización y funcionamiento de los laboratorios clínicos.

DOF: 27/03/2012, SIN REFORMAS.

Norma Oficial Mexicana NOM-008-SSA3-2017, para el tratamiento integral del sobrepeso y la obesidad.

DOF: 18/05/2018, SIN REFORMAS.

Norma Oficial Mexicana NOM-009-SSA3-2013, Educación en Salud. Criterios para la utilización de los establecimientos para la atención médica como campos clínicos para la prestación del servicio social de medicina y estomatología.

DOF: 28/07/2014, SIN REFORMAS.

Norma Oficial Mexicana NOM-011-SSA3-2014, Criterios para la atención de enfermos en situación terminal a través de cuidados paliativos.

DOF: 09/12/2014, SIN REFORMAS.

Norma Oficial Mexicana NOM-012-SSA3-2012, Que establece los criterios para la ejecución de proyectos de investigación para la salud en seres humanos.

DOF: 04/01/2013, SIN REFORMAS.

Norma Oficial Mexicana NOM-016-SSA3-2012, Que establece las características mínimas de infraestructura y equipamiento de hospitales y consultorios de atención médica especializada.
DOF: 08/01/2013, SIN REFORMAS.

Norma Oficial Mexicana NOM-019-SSA3-2013, Para la práctica de enfermería en el Sistema Nacional de Salud.
DOF: 02/09/2013, SIN REFORMAS.

Norma Oficial Mexicana NOM-022-SSA3-2012, Que instituye las condiciones para la administración de la terapia de infusión en los Estados Unidos Mexicanos.
DOF: 18/09/2012, SIN REFORMAS.

Norma Oficial Mexicana NOM-024-SSA3-2012, Sistemas de información de registro electrónico para la salud. Intercambio de información en salud.
DOF: 30/11/2012, SIN REFORMAS.

Norma Oficial Mexicana NOM-025-SSA3-2013, Para la organización y funcionamiento de las unidades de cuidados intensivos.
DOF: 17/09/2013, SIN REFORMAS.

Norma Oficial Mexicana NOM-026-SSA3-2012, Para la práctica de la cirugía mayor ambulatoria.
DOF: 07/08/2012, SIN REFORMAS.

Norma Oficial Mexicana NOM-027-SSA3-2013, Regulación de los servicios de salud. Que establece los criterios de funcionamiento y atención en los servicios de urgencias de los establecimientos para la atención médica.
DOF: 04/09/2013, SIN REFORMAS.

Norma Oficial Mexicana NOM-028-SSA3-2012, Regulación de los servicios de salud. Para la práctica de la ultrasonografía diagnóstica.
DOF: 07/01/2013.
Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-028-SSA3-2018, Regulación de los servicios de salud. Para la práctica de la ultrasonografía diagnóstica.
DOF: 27/11/2018.

Norma Oficial Mexicana NOM-029-SSA3-2012, Regulación de los servicios de salud. Para la práctica de la cirugía oftalmológica con láser excimer.
DOF: 02/08/2012.
PROYECTO de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-029-SSA3-2018, Regulación de los servicios de salud. Para la práctica de la cirugía oftalmológica con láser excimer.
DOF: 30/11/2018.

Norma Oficial Mexicana 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 del Sistema Nacional de Salud.
DOF: 12/09/2013, SIN REFORMAS.

Norma Oficial Mexicana NOM-031-SSA3-2012, Asistencia social. Prestación de servicios de asistencia social a adultos y adultos mayores en situación de riesgo y vulnerabilidad.
DOF: 13/09/2012, SIN REFORMAS.

Norma Oficial Mexicana NOM-034-SSA3-2013, Regulación de los servicios de salud. Atención médica prehospitalaria.
DOF: 23/09/2014, SIN REFORMAS.

Norma Oficial Mexicana NOM-035-SSA3-2012, En materia de información en salud.
DOF: 30/11/2012, SIN REFORMAS.

Norma Oficial Mexicana NOM-037-SSA3-2016, Para la organización y funcionamiento de los laboratorios de anatomía patológica.
DOF: 21/02/2017, SIN REFORMAS.

Norma Oficial Mexicana NOM-031-NUCL-2011, Requisitos para el entrenamiento del personal ocupacionalmente expuesto a radiaciones ionizantes.
DOF: 26/10/2011, SIN REFORMAS.

Norma Oficial Mexicana NOM-039-NUCL-2011, Especificaciones para la exención de prácticas y fuentes adscritas a alguna práctica, que utilizan fuentes de radiación ionizante, de alguno o de todas las condiciones reguladoras.
DOF: 26/10/2011, SIN REFORMAS.

NORMA Oficial Mexicana NOM-039-NUCL-2020, Criterios para la exención de fuentes de radiación ionizante o prácticas que las utilicen.
DOF: 09/12/2020.

Norma Oficial Mexicana NOM-003-SEGOB-2011, Señales y avisos para protección civil. Colores, formas y símbolos a utilizar.
DOF: 23/12/2011, SIN REFORMAS.

Norma Oficial Mexicana NOM-026-NUCL-2011, Vigilancia Médica del personal ocupacionalmente expuesto a radiaciones ionizantes.
DOF: 26/10/2012, SIN REFORMAS.

Norma Oficial Mexicana NOM-007-NUCL-2014, Requerimientos de seguridad radiológica que deben ser observados en los implantes permanentes de material radiactivo con fines terapéuticos a seres humanos.
DOF: 05/03/2015, SIN REFORMAS.

PLANES Y PROGRAMAS

Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024
DOF: 12/07/2019.

Programa Sectorial de Salud 2020-2024
DOF: 17/08/2020.

Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública, 2019-2024
DOF: 12/11/2019.

Programa de Atención Integral a Víctimas 2019-2024
DOF: 17/06/2020.

Programa Nacional de Derechos Humanos 2019-2024
DOF: 10/12/2020.

Programa Institucional 2020-2024 del Instituto Nacional de las Mujeres
PROIGUALDAD: Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres
DOF: 17/06/2020.

Programa Anual de Trabajo 2021 del Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca

Programa Institucional 2020-2024 del Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca

OTROS ORDENAMIENTOS JURÍDICOS

Estatuto Orgánico del Hospital Regional de Alta Especialidad Ixtapaluca
DOF: 05/04/2013, última reforma 08/06/2021.

Publicado en la Relación Única de la Normatividad Interna vigente en el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca
DOF: 20/01/2023.

Código de ética de la Administración Pública Federal.
DOF: 08/02/2022, SIN REFORMAS.

Código de Conducta de las personas servidoras públicas del Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca 2021.

Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal.

Condiciones Generales del Trabajo de la Secretaría de Salud 2016-2019.

Decreto por el que se crea el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca, como un organismo descentralizado de la Administración Pública Federal
DOF: 08/04/2012, SIN REFORMAS.

Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal (del año correspondiente).

DOCUMENTOS NORMATIVOS-ADMINISTRATIVOS

Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
DOF: 09/08/2010, última reforma DOF: 23/07/2018.

Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno
DOF: 12/07/2010, última reforma DOF: 12/07/2020.

Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.

DOF: 09/08/2010, última reforma DOF: 25/06/2018.

Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Financieros.

DOF: 15/07/2010, última reforma DOF: 30/11/2018.

Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de Transparencia y de Archivos.

DOF: 12/07/2010, última reforma DOF: 23/11/2012.

Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera.

DOF: 12/07/2010, última reforma DOF: 27/11/2018.

Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Materiales y Servicios Generales.

DOF: 16/07/2010, última reforma DOF: 05/04/2016.

Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en la de Seguridad de la Información.

DOF: 08/05/2014, última reforma DOF: 23/07/2018.

Manual de Organización Específico del Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca

Manual General de Procedimientos del Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca

Manual de Servicios al Público del Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca

DOF: 29/06/2023

ACUERDO por el que se establece la obligatoriedad de la implementación del Modelo Único de Evaluación de la Calidad.

Norma Oficial Mexicana NOM-032-SSA3-2010, Asistencia social. Prestación de servicios de asistencia social para niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo y vulnerabilidad.

DOF: 25/02/2011, SIN REFORMAS.

IV. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

1. Solicitud de Consulta

SERVICIO	ÁREA RESPONSABLE DE OTORGAR EL SERVICIO
NOMBRE: Solicitud de consulta TIPO: Consulta médica especializada. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO: Consultas de valoración clínica y seguimiento, realizadas por médicos especialistas para determinar el diagnóstico, tratamiento, pronóstico y vigilancia de la evolución del padecimiento.	Consulta Externa

ESCRITO LIBRE FORMATO OTRO	Fecha de publicación DOF:
Sin formato	No aplica

USUARIOS	COMPROBANTE A OBTENER
Personas que requieran ser atendidas en tercer nivel de atención.	Cita programada.

FUNDAMENTO JURÍDICO DEL SERVICIO

Artículo 4o, párrafo cuarto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Artículos 35, párrafo primero; 77 bis 9, párrafo tercero, 77 bis 30, párrafos primero y segundo de la Ley General de Salud, publicada en el DOF 07/02/1984, Última Reforma DOF 29/05/2023; artículo 70, fracción II, Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, publicado en el DOF 14/05/1986, Última Reforma DOF 17/07/2018, Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico, DOF 15/10/2012.

REQUISITOS

- Hoja de atención de urgencias que indique asistir a consulta externa.
- Hoja de referencia y contrarreferencia requisitada adecuadamente.
- Solicitud de Interconsulta.
- Notas de Alta o Egreso de cualquier servicio que indique continuar atención en consulta externa.
- Carnet de Citas

OBTENCIÓN DEL SERVICIO

- El paciente se presenta en el módulo de Atención al Usuario de Consulta Externa, para solicitar la programación de la cita.
- Entrega carnet.
- Se le otorga cita, especificando día, hora, médico y especialidad.

RESPUESTA

Tiempo máximo: De 5 a 10 min	Vigencia: La vigencia es hasta el momento en que es atendido por el médico en la consulta programada.	Plazo de obtención de la programación: Inmediato
--	---	--

DOMICILIO Y UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN TELÉFONO	COSTO
Carretera Federal México-Puebla, Km 34.5. Pueblo de Zoquiapan, Municipio de Ixtapaluca Estado de México Código postal: 56530 www.hraei.gob.mx	Atención: Turno matutino: 8:00 a 13:40 hrs Turno vespertino: 14:40 a 21:00 hrs. Sábado y domingo de 8:00 a 20:00 hrs. Teléfono: (01 55) 5972 9800 Ext. 1121	Gratuito para personas sin seguridad social. De acuerdo a clasificación socioeconómica del paciente en caso de ser derechohabiente.

2. Donación de Sangre.

SERVICIO	ÁREA RESPONSABLE DE OTORGAR EL SERVICIO
NOMBRE: Donación de sangre TIPO: Consulta de Valoración en el Banco de Sangre. Obtención de sangre donada en forma altruista. MODALIDAD: De conformidad con el protocolo.	Banco de Sangre

FORMATO	Fecha de publicación DOF
Sin formato	No aplica

USUARIOS	COMPROBANTE A OBTENER
Toda persona donante voluntaria que cumpla con los requisitos establecidos.	Comprobante de Donación

FUNDAMENTO JURÍDICO DEL SERVICIO

Artículo 4o, párrafo cuarto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Artículos 35, párrafo primero; 77 bis 9, párrafo tercero, 77 bis 30, párrafos primero y segundo de la Ley General de Salud. publicada en el DOF 07/02/1984, Última Reforma DOF 29/05/2023; artículo 70, fracción II, Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, publicado en el DOF 14/05/1986, Última Reforma DOF 17/07/2018, Reglamento de la Ley General de Salud en materia de control sanitario de la disposición de órganos, tejidos y cadáveres de seres humanos, Norma Oficial Mexicana NOM-253-SSA1-2012, Para la disposición de sangre humana y sus componentes con fines terapéuticos, DOF: 26/10/2012, Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico, DOF 15/10/2012.

REQUISITOS

- Tener entre 18 y 65 años de edad.
- Presentar identificación oficial vigente con fotografía.
- Pesar como mínimo 55 kilogramos y medir más de 1.50 m.
- Estar en ayuno mínimo de 4 horas y no mayor de 6 horas (se puede consumir líquidos, frutas y verduras; NO grasa ni lácteos).
- Sentirse bien el día de la donación y haber dormido una noche anterior 6 horas (mínimo).
- NO haber tomado medicamentos en las últimas 2 semanas.
- Carecer de condiciones de riesgo para la transmisión de enfermedades infecciosas por medio de la sangre.
- No haberse realizado en el último año tatuajes, perforaciones o acupuntura.
- No estar embarazada ni lactando.
- No haberse sometido en los últimos seis meses a cirugía mayor, parto, cesárea o aborto.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

AUXILIAR DE ADMISIÓN: Da plática de inducción sensibilizando al candidato a donar, distribuye formato de autoexclusión, registra a los candidatos a donar que cumplen con los requisitos descritos en dicho formato.

PERSONAL DE ENFERMERÍA: Toma de signos vitales y obtiene muestra sanguínea.

QUÍMICO/TÉCNICO: Realiza estudios de laboratorio necesarios.

MÉDICO DE FILTRO: Selecciona a los donadores a través de resultados de estudios de laboratorio realizados y valoración clínica.

PERSONAL DE ENFERMERÍA: Realiza obtención de sangre. Solicita al donador llene su talón de autoexclusión.

PERSONAL DE TRABAJO SOCIAL: Entrega comprobante de donación. Brinda informes para entrega de resultados de serología.

RESPUESTA

Tiempo máximo:
90 minutos a partir de que es registrado para saber si es persona APTA para la donación.

Vigencia:
No aplica

Plazo de prevención:
No aplica

DOMICILIO Y UBICACIÓN
**HORARIO DE ATENCIÓN
TELÉFONO**
COSTO

Carretera Federal México-Puebla, Km 34.5.

Pueblo de Zoquiapan,
Municipio de Ixtapaluca

Estado de México

Código postal: 56530

Planta Baja Edificio A 2
Servicio de banco de sangre
en donde se entregan las
fichas para la donación.

www.hraei.gob.mx

Horario de atención:
Lunes a viernes de 7 a 12 hrs.
Horario de recepción:
Lunes a viernes de 7 a 12 hrs.
Horario de entrega de
resultados
Lunes a viernes de 7 a 12 hrs.

Teléfono: (01 55) 5972 9800
Ext. 1300, 1301

Gratuito para personas sin
seguridad social.

De acuerdo a clasificación
socioeconómica del
paciente en caso de ser
derechohabiente.

3. Solicitud de Estudios o Procedimientos de Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento.

SERVICIO	ÁREA RESPONSABLE DE OTORGAR EL SERVICIO
NOMBRE: Solicitud de estudios o procedimientos diagnósticos o terapéuticos. TIPO: programación para realización de estudios y procedimientos diagnósticos o terapéuticos. MODALIDAD: Solicitud de estudio o procedimiento emitida por el médico tratante del hospital u Hoja de Referencia.	Dirección Médica Subdirección de Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento

ESCRITO LIBRE FORMATO OTRO	Fecha de publicación DOF
NO TIENE FORMATO	No Aplica

USUARIOS	COMPROBANTE A OBTENER
Usuarios de los servicios médicos que requieren se les realice un estudio o procedimiento diagnóstico o terapéutico en los gabinetes del Hospital.	Programación de estudio o procedimiento.

FUNDAMENTO JURÍDICO DEL SERVICIO
Artículo 4o, párrafo cuarto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Artículos 35, párrafo primero; 77 bis 9, párrafo tercero, 77 bis 30, párrafos primero y segundo de la Ley General de Salud. publicada en el DOF 07/02/1984, Última Reforma DOF 29/05/2023; artículo 70, fracción II, Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, publicado en el DOF 14/05/1986, Última Reforma DOF 17/07/2018, Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico, DOF 15/10/2012.

REQUISITOS
Haber recibido atención médica en el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca. Que el médico especialista determine si es necesaria la realización de estudios o procedimientos de diagnóstico o terapéuticos para identificar o ratificar un diagnóstico, dar tratamiento o seguimiento a un padecimiento que requiere de atención médica de alta especialidad. Que el médico especialista emita una solicitud de estudio o procedimiento de gabinete en el Expediente Clínico Electrónico. El paciente debe acudir al hospital en la fecha y por lo menos una hora antes de la programación de su estudio o procedimiento.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO
EL MÉDICO ESPECIALISTA

Realiza solicitud de estudio o procedimiento diagnóstico o terapéutico en el Expediente Clínico Electrónico.

EL AUXILIAR ADMINISTRATIVO

Realiza la programación en la agenda electrónica del Servicio Solicitado de acuerdo con prioridad.

Asigna horario de acuerdo a disponibilidad.

Informa al paciente fecha y hora en que tiene que presentarse para la realización del estudio o procedimiento y da indicaciones de preparación con base a lo solicitado.

EL MÉDICO DEL SERVICIO O EL TÉCNICO

Explica el procedimiento y sus riesgos, obtiene en su caso, la Carta de Consentimiento Informado firmado.

Se presenta con el paciente e indica el procedimiento a realizar.

Posiciona adecuadamente al paciente

Realiza estudio o procedimiento solicitado.

Indica al paciente la terminación del estudio.

RESPUESTA

Tiempo máximo de entrega de resultados:
 Dependerá del estudio o procedimiento de que se trate.

Vigencia:
 No aplica

Plazo de prevención:
 No aplica

DOMICILIO Y UBICACIÓN

Carretera Federal México-Puebla, Km 34.5.

Pueblo de Zoquiapan, Municipio de Ixtapaluca

Estado de México

Código postal: 56530

www.hraei.gob.mx

**HORARIO DE ATENCIÓN
 TELÉFONO**

Horario de atención
 Lunes a viernes
 7:00 a 14 horas y de 15 a 18 horas

Horario de entrega de resultados:
 Lunes a viernes
 7:00 a 14 horas y de 15 a 18 horas

Teléfono: (01 55) 5972 9800
 Ext. 1206

COSTO

Gratuito para personas sin seguridad social.

De acuerdo a clasificación socioeconómica del paciente en caso de ser derechohabiente.

4. Solicitud de Estudios de Laboratorio

SERVICIO	ÁREA RESPONSABLE DE OTORGAR EL SERVICIO
<p>NOMBRE: Solicitud de estudios de laboratorio</p> <p>TIPO: Programación de cita para realizar estudio de laboratorio</p> <p>MODALIDAD: El proceso de solicitud de cita se realiza a petición del usuario el cual cuenta con expediente vigente en el HRAEI y con la solicitud de Estudios de Laboratorio emitida por un médico adscrito al hospital.</p>	Laboratorio Clínico

FORMATO	Fecha de publicación DOF
Sin formato	No Aplica

USUARIOS	COMPROBANTE A OBTENER
Pacientes atendidos en el HRAEI	Cita para toma de muestra

FUNDAMENTO JURÍDICO DEL SERVICIO

Artículo 4o, párrafo cuarto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Artículos 35, párrafo primero; 77 bis 9, párrafo tercero, 77 bis 30, párrafos primero y segundo de la Ley General de Salud. publicada en el DOF 07/02/1984, Última Reforma DOF 29/05/2023; artículo 70, fracción II, Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, publicado en el DOF 14/05/1986, Última Reforma DOF 17/07/2018, DOF: 27/03/2012

Norma Oficial Mexicana NOM-007-SSA3-2011, Para la organización y funcionamiento de los laboratorios clínicos, Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico, DOF 15/10/2012.

REQUISITOS

- Haber recibido atención médica en el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca.
- Que el médico tratante solicite la realización de pruebas o estudios de laboratorio, a través del Expediente Clínico Electrónico.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

1. El médico especialista solicita el(los) estudio(s) en el Expediente clínico Electrónico.
2. El paciente solicita el registro de su siguiente cita médica para la calendarización para la realización de los estudios.
3. Con base en la fecha de la cita médica, el personal de recepción del Laboratorio programa la cita para el servicio e indica las condiciones en las que se deberá presentar la o el paciente y entrega los recipientes contenedores para la recolección

de muestras (en caso necesario).

4. Los resultados de los estudios de laboratorio serán registrados directamente en el Expediente Clínico Electrónico del paciente para consulta del médico tratante.
5. Los resultados de los estudios de laboratorio podrán solicitarse directamente en ventanilla del servicio, por la o el paciente o su representante legal acreditando la personalidad o representación legal.

RESPUESTA

Tiempo máximo:
De 15 a 30 min

Vigencia
No aplica

Plazo de prevención:
No aplica

DOMICILIO Y UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN TELÉFONO	COSTO
Carretera Federal México-Puebla, Km 34.5. Pueblo de Zoquiapan, Municipio de Ixtapaluca Estado de México Código postal: 56530 www.hraei.gob.mx	Atención: Lunes a Domingo de 7 a 19:30 hrs.	Gratuito para personas sin seguridad social. De acuerdo a clasificación socioeconómica del paciente en caso de ser derechohabiente.

5. Servicios de Atención Hospitalaria (Internamiento, Ingreso y Egreso)

SERVICIO	ÁREA RESPONSABLE DE OTORGAR EL SERVICIO
<p>NOMBRE: Servicios de Atención Hospitalaria</p> <p>TIPO: Proceso de atención de los padecimientos de alta especialidad en áreas hospitalarias.</p> <p>MODALIDAD:</p> <p>Internamiento: acceso a tratamiento médico o quirúrgico dentro de las instalaciones del HRAEI, como observación en urgencias, atención en áreas de terapia, cirugía ambulatoria, entre otras.</p> <p>Ingreso: proceso en el que se formaliza la estancia de una o un paciente en las áreas de hospitalización.</p> <p>Egreso: proceso de formalización del alta médica de las áreas hospitalarias.</p>	<p>Subdirección de Atención al Usuario</p> <p>Admisión Hospitalaria</p>

FORMATO	Fecha de publicación DOF
Sin formato	No Aplica

USUARIOS	COMPROBANTE A OBTENER
<p>Pacientes con indicación médica para su admisión a las áreas hospitalarias del HRAEI para su tratamiento clínico o quirúrgico.</p> <p>Pacientes con indicación médica de egreso hospitalario.</p>	<p>Hoja de internamiento</p> <p>Hoja de egreso hospitalario</p>

FUNDAMENTO JURÍDICO DEL SERVICIO

Artículo 4o, párrafo cuarto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Artículos 35, párrafo primero; 77 bis 9, párrafo tercero, 77 bis 30, párrafos primero y segundo de la Ley General de Salud, publicada en el DOF 07/02/1984, Última Reforma DOF 29/05/2023; artículo 70, fracción II, Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, publicado en el DOF 14/05/1986, Última Reforma DOF 17/07/2018, Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico, DOF 15/10/2012.

REQUISITOS

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Hoja de internamiento • Solicitud de procedimiento • Carnet | <ul style="list-style-type: none"> • Hoja de egreso hospitalario • Comprobante de donación • Cierre en Cuenta Paciente y Caja • Hoja de recomendaciones ambulatorias |
|---|--|

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

- Se admite a la o el paciente para su tratamiento en áreas hospitalarias
- Ingresa al área de la especialidad correspondiente.
- La o el paciente recibe el tratamiento específico indicado por el médico tratante en colaboración por los especialistas que correspondan a su padecimiento
- El médico tratante concluye la atención y comunica el alta o egreso de la o el paciente.

RESPUESTA

 Tiempo máximo:
 Según las necesidades de
 atención

 Vigencia:
 Durante el tiempo que
 permanezca hospitalizado

 Plazo de prevención:
 No Aplica

DOMICILIO Y UBICACIÓN
**HORARIO DE ATENCIÓN
 TELÉFONO**
COSTO

 Carretera Federal México-
 Puebla, Km 34.5.
 Pueblo de Zoquiapan,
 Municipio de Ixtapaluca
 Estado de México
 Código postal: 56530
 www.hraei.gob.mx

 Atención
 Lunes a domingo de 16 a 18
 hrs
 Urgencias 24 horas

 Teléfono: (01 55) 5972 9800
 Ext. 1103, 1282, 1324

 Gratuito para personas sin
 seguridad social.

 De acuerdo a clasificación
 socioeconómica del
 paciente en caso de ser
 derechohabiente.

V. INFORMACIÓN PARA QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE GESTIÓN

DATOS DE UNIDAD DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTES

DOMICILIO Y UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN TELÉFONO Y CORREO	ÁREA
Carretera Federal México- Puebla, Km 34.5. Pueblo de Zoquiapan, Municipio de Ixtapaluca Estado de México Código postal: 56530 Edificio A 2 Planta Baja www.hraei.gob.mx	Atención las 24 horas, los 365 días del año Atención vía correo electrónico: calidad@hraei.gob.mx Buzones físicos: Digital: Ubicado en sala de espera de los servicios de Urgencias Hospitalización 1°, 2°, 3° y 4° pisos Atención presencial: De lunes a viernes, en días hábiles de 9:00 a 18:00 Teléfono: (01 55) 5972 9800 Ext. 1271	Área de Calidad el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca Titular del Área de Quejas, Denuncias e Investigaciones Titular del Área de Responsabilidades

VI. DATOS DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

DATOS DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL		
DOMICILIO Y UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN TELÉFONO Y CORREO	ÁREA
Carretera Federal México-Puebla, Km 34.5. Pueblo de Zoquiapan, Municipio de Ixtapaluca Estado de México Código postal: 56530 Edificio B primer piso www.hraei.gob.mx	Atención las 24 horas, los 365 días del año Atención vía correo electrónico: quejas@hraei.gob.mx Buzones físicos del OIC: Ubicados en Consulta Externa 1° piso Terapia Intensiva pediátrica 1° piso Consulta Externa 2° piso Unidad de Terapia Intensiva Adultos 2° piso Cajas de Planta Baja Recepción Urgencias Oncología en la Unidad de Apoyo Atención presencial: De lunes a viernes, en días hábiles de 9:00 a 18:00 Teléfono: (01 55) 5972 9800 Ext. 1315	Área de Quejas, Denuncias e Investigaciones o el Área de Responsabilidades del Órgano Interno de Control en el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca Titular del Área de Quejas, Denuncias e Investigaciones Titular del Área de Responsabilidades

VII. CARTERA DE SERVICIOS (ESPECIALIDADES)

a) Especialidades Quirúrgicas

1. Angiología
2. Cirugía bariátrica
3. Cirugía cardiovascular
 - 3.1. Defectos congénitos
4. Cirugía de tórax
5. Cirugía general
6. Cirugía maxilofacial
7. Cirugía oncológica
8. Cirugía pediátrica
 - 8.1. Cirugía neonatal
9. Cirugía plástica y reconstructiva
 - 9.1. Microcirugía
10. Gastrocirugía
11. Ginecología y obstetricia
 - 11.1. Medicina materno fetal
 - 11.2. Ginecología oncológica
12. Neurocirugía
 - 12.1. Cirugía de base de cráneo
 - 12.2. Cirugía estereotáxica
 - 12.3. Radiocirugía
13. Neuro otorrinolaringología
14. Oftalmología
 - 14.1. Retina
 - 14.2. Órbita ocular
 - 14.3. Córnea
15. Otorrinolaringología
16. Proctología
17. Trasplantes
 - 17.1. Trasplante renal
 - 17.2. Trasplante cardíaco
 - 17.3. Trasplante de córnea
 - 17.4. Trasplante hepático
18. Traumatología y ortopedia
 - 18.1. Cirugía de columna
 - 18.2. Ortopedia artroscópica
 - 18.3. Ortopedia oncológica

19. Urología
19.1. Onco-urología

b) Especialidades Clínicas

1. Alergología
2. Algología
3. Cardiología Adultos y Pediátricos
 - 3.1. Intervencionista
 - 3.2. Ecocardiografía
 - 3.3. Rehabilitación cardiaca
4. Electrofisiología
5. Cuidados Paliativos
6. Dermatología
7. Dermatología Oncológica
8. Endocrinología
9. Gastroenterología
10. Genética
11. Geriatria
12. Hematología
 - 12.1. Trasplante de médula ósea
 - 12.2. Hemostasia y trombosis
13. Infectología
14. Inmunología y alergias
15. Medicina interna
16. Nefrología
17. Neonatología
18. Neumología
 - 18.1. Fisiología y terapia respiratoria
19. Neurología
20. Nutrición médica
21. Oncología médica
 - 21.1. Radio oncología
22. Pediatría médica
23. Psicología clínica
24. Reumatología

c) Servicios y gabinetes de apoyo

1. Anatomía patológica
 - 1.1. Neuropatología
 - 1.2. Oncopatología
 - 1.3. Citopatología
2. Anestesiología
 - 2.1. Anestesiología en trauma
 - 2.2. Anestesiología pediátrica
 - 2.3. Neuroanestesiología
 - 2.4. Cardioanestesiología
3. Audiología pediátrica y adultos
4. Banco de sangre
5. Braquiterapia
6. Clínica de catéteres
7. Clínica de heridas y Estomas
8. Clínica del dolor
9. Clínica del sueño
10. Cuidados intensivos adultos
11. Cuidados intensivos neonatales
12. Cuidados intensivos pediátricos
13. Cuidados intermedios adultos
14. Cuidados intermedios neonatales
 - 14.1. Cuidados neurointensivos
15. Cuidados intermedios pediátricos
16. Endoscopia pediátrica y adultos
17. Foniatría
18. Hemodiálisis
19. Imagenología
20. Mastografía
21. Radiología intervencionista
22. Rayos X
23. Resonancia magnética
24. Tomografía
25. Ultrasonografía
26. Inhaloterapia
 - 26.1. Espirometría
 - 26.2. Fisiología pulmonar
 - 26.3. Oxigenoterapia

26.4. Pletismografía

- 27. Laboratorio clínico
- 28. Laboratorio molecular
- 29. Medicina física y rehabilitación
- 30. Medicina nuclear
- 31. Nutrición
- 32. Prótesis y órtesis
- 33. Rehabilitación
 - 33.1. Rehabilitación cardiaca
 - 33.2. Rehabilitación física
 - 33.3. Rehabilitación neurológica
 - 33.4. Rehabilitación pulmonar
 - 33.5. Terapia de lenguaje
 - 33.6. Terapia ocupacional
- 34. Oncología
- 35. Quimioterapia
- 36. Radioterapia
- 37. Urodinamia

d) Clínicas Especializadas

- 1. Clínica de bariatría
- 2. Clínica de cáncer bucal
- 3. Clínica de cirugía ambulatoria
- 4. Clínica de hemofilia
- 5. Clínica de hepatitis C
- 6. Clínica pos COVID-19
- 7. Clínica de referencia de enfermedades hemato-oncológicas durante el embarazo (CREHER)
- 8. Clínica de labio y paladar hendido
- 9. Clínica de accidente vascular cerebral

VIII. GLOSARIO DE TÉRMINOS

HRAEI o el hospital: Al Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca

Atención clínica: La atención del padecimiento de la o el paciente en áreas hospitalarias que no involucren procedimientos quirúrgicos.

Atención quirúrgica: La atención del padecimiento de la o el paciente que involucre la realización de procedimientos quirúrgicos, tanto ambulatorios como no ambulatorio.

Consulta Externa: Servicios que se ofrecen a las y los pacientes en las áreas Atención Médica, Consulta de Urgencia, Triage.

Documentos de Identificación Oficial con fotografía:

- Credencial para Votar, expedida por el Instituto Nacional Electoral (INE)
- Cartilla del Servicio Militar Nacional
- Cédula Profesional
- Pasaporte
- Licencia para Conducir
- Credencial del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores ((INAPAM)
- Constancia de Identidad expedida por autoridad facultada
- Si el paciente es menor de edad presentar INE del padre, madre o tutor.

Documentos de Identificación Oficial sin fotografía:

- Clave Única de Registro de Población (CURP)
- Acta de nacimiento
- Registro Federal de Contribuyentes (RFC)