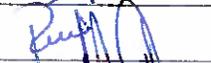
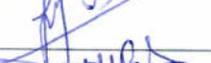
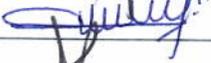


 <b>SERVICIOS DE SALUD</b> <b>IMSS-BIENESTAR</b>	<b>HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA</b>				 <b>HOSPITAL REGIONAL</b> <b>ALTA ESPECIALIDAD</b> <small>IXTAPALUCA</small>
	<b>DIRECCIÓN MEDICA</b>				
	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS CLÍNICOS</b>				
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS Y LOS PACIENTES EN CONSULTA EXTERNA</b>				
<b>No. Revisión</b>	<b>De</b>	<b>Rev. 00</b>	<b>Fecha Autorización</b>	<b>de</b>	<b>07/2024</b>
<b>Código</b>					<b>Hoja: 1 de 20</b>

**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS Y LOS  
PACIENTES EN CONSULTA EXTERNA**


 <b>SERVICIOS DE SALUD</b> <b>IMSS-BIENESTAR</b>	<b>HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA</b>				 <b>HOSPITAL REGIONAL</b> <b>ALTA ESPECIALIDAD</b> <b>IXTAPALUCA</b>
	<b>DIRECCIÓN MEDICA</b>				
	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS CLÍNICOS</b>				
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS Y LOS PACIENTES EN CONSULTA EXTERNA</b>				
	<b>No. Revisión</b>	<b>De</b>	<b>Rev. 00</b>	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Código</b>			Hoja: 2 de 20		

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>				
	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORÓ</b>	Mtra. Denisse Alejandra García Domínguez	Responsable de la Coordinación de Auxiliares de Admisión		07-2024
	Mtra. Flor Zoraida Sánchez Campos	Responsable de la unidad de trabajo social		07-2024
	Mtra. Judith Ramírez Chávez	Coordinador de gestión de procesos de calidad en áreas ambulatorias		07-2024
	Lic. Lidia Patricia Ramos Yáñez	Subjefe de enfermería		07-2024
	Dr. Marco Antonio Campos Zavala	Coordinador de gestión de procesos de calidad en áreas críticas y quirúrgicas		07-2024
	Lic. Miguel Ángel Diosdado López	Responsable del área de Manuales y Procedimientos		07-2024
	Mtra. Ruth Uvaldo Ruiz	Apoyo administrativo de la Unidad de Análisis de Desarrollo Institucional		07-2024
	Lic. Viridiana Nalley Castro García	Soporte administrativo de la Unidad de Análisis de Desarrollo Institucional		07-2024
	Lic. Jessica Jaqueline Ríos Galván	Soporte administrativo de la Unidad de Análisis de Desarrollo Institucional		07-2024
	Lic. Gabriela Bautista Hernández	Soporte Administrativo del Departamento de Asuntos Jurídicos		07-2024
	Lic. Jesús Jhoel González Duran	Responsable de las Áreas Ambulatorias de los servicios de Enfermería		07-2024
	Lic. Graciela Catalina González Herrera	Responsable de la Coordinación del servicio de Kiosco		07-2024
	Dra. Nidia Sánchez Balderas	Responsable de la Unidad de Gestión Digital en Salud		07-2024
<b>REVISÓ</b>	Dra. Alejandra Cordero Hernández	Responsable del Servicio de Consulta Externa y Teleconsulta		07-2024
<b>APROBÓ</b>	Dr. Gilberto Adrián Gasca López	Responsable del Área Médica del HRAEI de los Servicios de Salud del IMSS-BIENESTAR		07-2024
<b>AUTORIZÓ</b>	Dra. Diana Palami Antunez	Titular de la Coordinación del HRAEI de los Servicios de Salud del IMSS-BIENESTAR		07-2024

 <b>SERVICIOS DE SALUD</b> <b>IMSS-BIENESTAR</b>	<b>HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA</b>				 <b>HOSPITAL REGIONAL</b> <b>ALTA ESPECIALIDAD</b> <small>IXTAPALUCA</small>
	<b>DIRECCIÓN MÉDICA</b>				
	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS CLÍNICOS</b>				
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS Y LOS PACIENTES EN CONSULTA EXTERNA</b>				
	<b>No. Revisión</b>	<b>De</b>	<b>Rev. 00</b>	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Código</b>			<b>Hoja: 3 de 20</b>		

## 1.0 PROPÓSITO

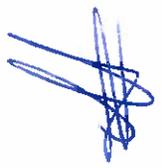
- 1.1 Establecer los lineamientos y el procedimiento para la atención de las y los pacientes en el área de consulta externa, con el fin de brindar un servicio con calidad y seguridad en el Hospital Regional de Alta Especialidad Ixtapaluca dependiente de los servicios de salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el Bienestar (HRAEI u Hospital.)

## 2.0 ALCANCE

- 2.1 A nivel interno aplica: A las Subdirecciones de Servicios Clínicos, de Servicios Quirúrgicos, Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento y la Subdirección de Enfermería, adscritas a la Dirección Médica; Subdirección de Atención al Usuario adscrita a la Dirección Operaciones, así como, a los Jefes de Servicio, Coordinadores y responsables de las diferentes áreas y al personal operativo vinculado con la atención de las y los pacientes en el área de consulta externa
- 2.2 A nivel externo aplica a: Desarrollo y Operación de Infraestructura Hospitalaria de Ixtapaluca-(DOIHI), Servicio de Camillería

## 3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS.

- 3.1 La Consulta Externa en el HRAEI será proporcionada en los horarios y días establecidos a excepción de días festivos y concedidos, por los servicios siendo planeada, gratuita y libre de discriminación, con calidad y seguridad, para la atención a las y los pacientes acorde a "Las Políticas para la observancia de las Acciones Esenciales de Seguridad de las y los Pacientes"
- 3.2 La Dirección médica y la Subdirección de Servicios Clínicos coordinarán las actividades en Consulta Externa que realicen las diferentes Jefaturas y Coordinaciones de Servicios que las conforman.
- 3.3 La Subdirección de Atención al Usuario a través de la Coordinación de Auxiliares de Admisión será la responsable de la apertura de expediente mediante la hoja de referencia o la hoja de preconsulta demográfica véase anexo 10.1 y 10.2.
- 3.4 La Subdirección de Recursos Financieros a través del área de kiosco otorgara el dato seguro para dar continuidad de la atención (véase Procedimiento para Otorgar el Dato Seguro a Pacientes del Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca).
- 3.5 La Jefatura de Consulta Externa (de la Subdirección de Servicios Clínicos) adscrita a la Dirección Médica, a través de los Auxiliares de admisión de Consulta Externa, será la responsable de agendar, reagendar, cancelar y/o suspender las citas médicas de todas las especialidades mediante el sistema de agenda electrónica.


 <b>SERVICIOS DE SALUD</b> <b>IMSS-BIENESTAR</b>	<b>HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA</b>				 <b>HOSPITAL REGIONAL</b> <b>ALTA ESPECIALIDAD</b> <small>IXTAPALUCA</small>
	<b>DIRECCIÓN MÉDICA</b>				
	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS CLÍNICOS</b>				
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS Y LOS PACIENTES EN CONSULTA EXTERNA</b>				
	<b>No. Revisión</b>	<b>De</b>	<b>Rev. 00</b>	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Código</b>			<b>Hoja: 4 de 20</b>		

- 3.6 La Subdirección de Enfermería, coordinará a las enfermeras asignadas al área de Consulta Externa para la toma y registro de signos vitales en el expediente electrónico, así como solicitar insumos para realizar procedimientos en el área de Consulta Externa
- 3.7 La Jefatura de Consulta Externa será la encargada de la programación de la consulta de acuerdo con el espacio físico disponible
- 3.8 La Jefatura de Consulta Externa será la encargada de la distribución de los consultorios para brindar consultas de calidad y seguridad a las y los pacientes.
- 3.9 Los Jefes de servicios que conforman la Subdirección de Servicios Clínicos, Quirúrgicos y Auxiliares de Diagnóstico y la subdirección de enfermería de las diferentes especialidades de consulta externa, deberán supervisar y gestionar los insumos, dispositivos médicos, equipos y herramientas necesarias que garanticen la correcta operación y acondicionamiento de los consultorios.
- 3.10 El médico especialista tratante será quien determine el tiempo de atención subsecuente del paciente.
- 3.11 El personal de salud en coordinación con la Subdirección de Atención al Usuario (SAU), serán los responsables de gestionar un enlace de interpretación cuando el paciente no hable español o tenga alguna limitante de comunicación y no cuente con un familiar o acompañante que la facilite, la SAU contará con un directorio para tal fin, para apoyarse durante los procesos de atención en esta unidad.
- 3.12 El horario de atención de la consulta externa será de 08:00 a 20:00 horas de lunes a viernes, de 09:00 a 20:00hrs en fines de semana, no se dará consulta los días festivos y concedidos, sin embargo, los horarios pueden ser ajustados por la Jefatura de consulta externa de acuerdo con las necesidades del área médica.
- 3.13 Será responsabilidad del médico en las diferentes áreas de consulta externa y Tele consulta del HRAEI el llenado de los formatos con base en lo señalado en la Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012 del Expediente Clínico
- 3.14 Durante el flujo de atención del paciente el médico tratante, realizará interrogatorio dirigido con respecto al padecimiento y motivo de envío, exploración física sistemática con la finalidad de que al término cuente con las diferentes opciones que se tienen en el Expediente Electrónico, de las cuales puede hacer uso de una o varias con la finalidad de dar seguimiento al estado de salud de los pacientes.
- 3.15 El responsable de la consulta externa podrá autorizar el pase lateral del paciente que se encuentre mal referido a la especialidad para que se vea en el área específica de su patología.


 <b>SERVICIOS DE SALUD</b> <b>IMSS-BIENESTAR</b>	<b>HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA</b>				 <b>HOSPITAL REGIONAL</b> <b>ALTA ESPECIALIDAD</b> <small>IXTAPALUCA</small>
	<b>DIRECCIÓN MEDICA</b>				
	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS CLÍNICOS</b>				
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS Y LOS PACIENTES EN CONSULTA EXTERNA</b>				
	<b>No. Revisión</b>	<b>De</b>	<b>Rev. 00</b>	<b>Fecha de Autorización</b>	
<b>Código</b>			Hoja: 5 de 20		

- 3.16 El médico especialista que haya determinado interconsulta a otra especialidad a un paciente deberá contar con historia clínica y solicitud de estudios de laboratorio y gabinete para una valoración integral; optimizando el tiempo de atención.
- 3.17 La atención médica subsecuente deberá realizarse en un máximo de 10 consultas, para su posterior referencia y/o contrareferencia a la unidad de origen, dicha política podrá ser modificada por las necesidades del paciente con previa autorización de los responsables de servicio.
- 3.18 El paciente deberá presentarse 60 minutos previos a su cita, acompañado de un familiar o persona responsable, sin embargo, esto no es una limitante para brindar la atención.
- 3.19 La Historia Clínica tendrá una vigencia de 5 años y/o deberá ser actualizada en caso de que la patología lo amerite por el médico tratante.
- 3.20 De conformidad con los derechos del paciente, éste podrá solicitar cambio de médico si así lo desea a través de la responsable de consulta externa.
- 3.21 El personal de enfermería asignado a consulta externa dará aviso inmediato al Médico responsable cuando detecte datos de alarma durante la toma de signos vitales y se activarán códigos institucionales o protocolos correspondiente a la necesidad del paciente (véase códigos correspondientes).
- 3.22 Si durante la atención médica en consulta Externa, el medico detecta la necesidad de hospitalización, realizara la solicitud de ingreso hospitalario, la Subdirección de Enfermería coordinará al personal adscrito al área de Hospitalización quien será la encargada de asignar cama según las necesidades y auxiliares de admisión realizara el encame para el movimiento del paciente de conformidad con los procedimientos ("Procedimiento para ingreso de pacientes del área de consulta externa a hospitalización" y "Procedimiento para llevar a cabo el proceso de hospitalización").
- 3.23 La Dirección de Operaciones y la de Desarrollo y Operación de Infraestructura hospitalaria de Ixtapaluca (DOIHI) coordinarán al personal de camillería para el traslado de pacientes en caso de ser necesario.




 <b>SERVICIOS DE SALUD</b> <b>IMSS-BIENESTAR</b>	<b>HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA</b>				 <b>HOSPITAL REGIONAL</b> <b>ALTA ESPECIALIDAD</b> <b>IXTAPALUCA</b>
	<b>DIRECCIÓN MEDICA</b>				
	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS CLÍNICOS</b>				
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS Y LOS PACIENTES EN CONSULTA EXTERNA</b>				
	<b>No. Revisión</b>	<b>De</b>	<b>Rev. 00</b>	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Código</b>				<b>Hoja: 6 de 20</b>	

#### 4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable.	No. Act.	Description de Actividades	Documento o anexo
HRAEI (Desarrollo y Operación de Infraestructura Hospitalaria de Ixtapaluca- Personal de recepción)	1	Permite el ingreso al paciente con familiar (es) o persona responsable (es) de forma inicial en la recepción, donde es conducido al área de admisión.	
Subdirector(a) de Atención al Usuario (Auxiliar de admisión)	2	Recibe de familiar o paciente solicitud de atención en Consulta Externa a través de la hoja de referencia y/o preconsulta demográfica y entrega Carnet de citas (véase el "Procedimiento de Enlace De Referencia, Contrarreferencia y Traslado")	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de referencia (Anexo 10.1)</li> <li>• Preconsulta demográfica (Anexo 10.2)</li> <li>• Carnet de citas (Anexo 10.6)</li> </ul>
Subdirección de finanzas (Kiosco)	3	Verifica derechohabencia o no derechohabencia y actualiza dato Seguro de gratuidad del paciente y se libera el expediente electrónico en Salud Ness (véase el "Procedimiento para Otorgar el Dato Seguro a Pacientes del Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca")	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento emitido por la plataforma de AAMATES (Anexo 10.3)</li> </ul>
Jefatura de Consulta Externa (Auxiliar de admisión Consulta Externa)	4	Realiza la programación de consulta en agenda electrónica en la especialidad correspondiente y le informa al paciente la fecha de su cita y lo registra en el Carnet de citas (véase el "Procedimiento para la Atención de Pacientes en Consulta Externa de Alta Especialidad")	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carnet de citas. (Anexo 10.6)</li> </ul>
Subdirección de Enfermería (Personal de Enfermería)	5	Recibe al paciente con 60 minutos antes de su cita	
	6	Toma y registra signos vitales y envía al paciente con el médico correspondiente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Signos vitales y somatometría (Anexo 10.4)</li> </ul>

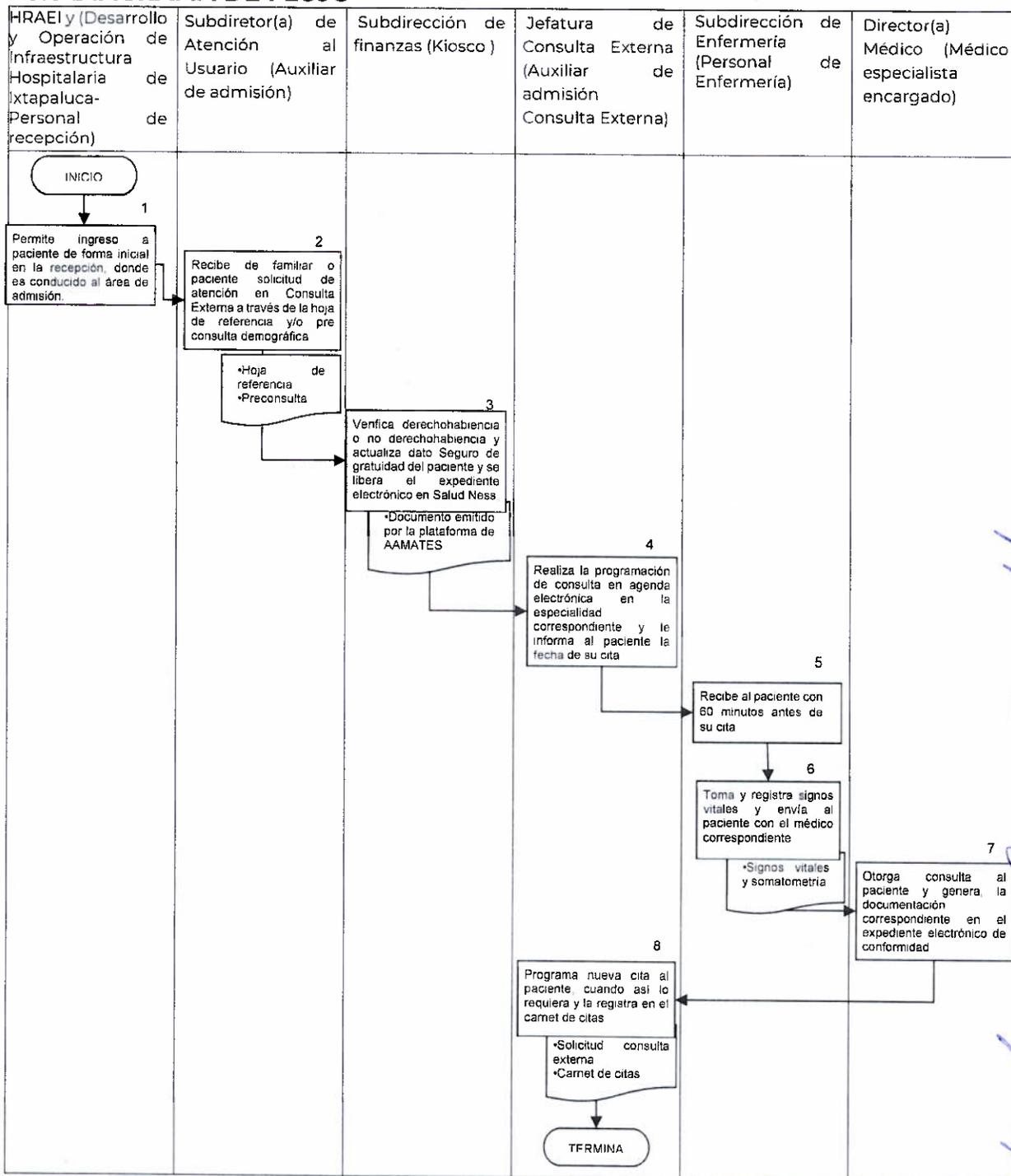

 <b>SERVICIOS DE SALUD</b> <b>IMSS-BIENESTAR</b>	<b>HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA</b>				 <b>HOSPITAL REGIONAL</b> <b>ALTA ESPECIALIDAD</b> <small>IXTAPALUCA</small>
	<b>DIRECCIÓN MEDICA</b>				
	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS CLÍNICOS</b>				
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS Y LOS PACIENTES EN CONSULTA EXTERNA</b>				
<b>No. Revisión</b>	<b>De</b>	<b>Rev. 00</b>	<b>Fecha Autorización</b>	<b>de</b>	<b>07/2024</b>
<b>Código</b>				<b>Hoja: 7 de 20</b>	

<b>Responsable.</b>	<b>No. Act.</b>	<b>Description de Actividades</b>	<b>Documento o anexo</b>
Director(a) Médico (Médico especialista encargado)	7	Otorga consulta al paciente y genera, derivado de la atención, generando notas de acuerdo a la normatividad vigente en el expediente electrónico de conformidad con lo señalado en la política 3.14	
Jefatura de Consulta Externa (Auxiliar de admisión de Consulta Externa)	8	<p>Programa nueva cita al paciente, cuando así lo requiera y la registra en el Carnet de citas conforme a la política 3.5</p> <p>Nota 1: en caso de cancelación y/o suspensión (véase el "Procedimiento para la Suspensión de Consulta Externa de Alta Especialidad").</p> <p>Nota 2: Es importante señalar que, con respecto a la distribución de consultorios, este se realizará con base a la productividad del personal médico (véase la política 3.8).</p> <p>TERMINA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud consulta externa (Anexo 10.5)</li> <li>• Carnet de citas (Anexo 10.6)</li> </ul>




### 5.0 DIAGRAMA DE FLUJO



X

R A

ED

Handwritten signatures and initials on the right side of the page.

 <b>SERVICIOS DE SALUD</b> <b>IMSS-BIENESTAR</b>	<b>HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA</b>				 <b>HOSPITAL REGIONAL</b> <b>ALTA ESPECIALIDAD</b> <small>IXTAPALUCA</small>
	<b>DIRECCIÓN MEDICA</b>				
	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS CLÍNICOS</b>				
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS Y LOS PACIENTES EN CONSULTA EXTERNA</b>				
<b>No. Revisión</b>	<b>De</b>	<b>Rev. 00</b>	<b>Fecha Autorización</b>	<b>de</b>	<b>07/2024</b>
<b>Código</b>					<b>Hoja: 9 de 20</b>

### 6.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Documentos	Código (cuando aplique)
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	No aplica
Ley General de Salud	No aplica
Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública	No aplica
Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública	No aplica
Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados	No aplica
Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica	No aplica
Estatuto Orgánico de Servicios de Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el Bienestar (IMSS-BIENESTAR)	No aplica
Norma Oficial Mexicana Nom-004-Ssa3-2012, Del Expediente Clínico	Nom-004-Ssa3-2012
Procedimiento para ingreso de pacientes del área de consulta externa a hospitalización (Manual General de Procedimientos Noviembre 2023)	No aplica
Procedimiento para la Suspensión de Consulta Externa de Alta Especialidad (Manual General de Procedimientos Noviembre 2023)	No aplica
Procedimiento para llevar a cabo el Enlace de Referencia, Contrarreferencia y Traslado (Manual General de Procedimientos Noviembre 2023)	No aplica
Procedimiento para Otorgar el Dato Seguro a Pacientes del Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca (Manual General de Procedimientos Noviembre 2023)	No aplica
Procedimiento para la Atención de Teleconsulta de Alta Especialidad	No aplica


 <b>SERVICIOS DE SALUD</b> <b>IMSS-BIENESTAR</b>	<b>HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA</b>				 <small>HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA</small>
	<b>DIRECCIÓN MEDICA</b>				
	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS CLÍNICOS</b>				
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS Y LOS PACIENTES EN CONSULTA EXTERNA</b>				
<b>No. Revisión</b>	<b>De</b>	<b>Rev. 00</b>	<b>Fecha Autorización</b>	<b>de</b>	<b>07/2024</b>
<b>Código</b>					<b>Hoja: 10 de 20</b>

### 7.0 REGISTROS

Registro	Tiempo de Conservación	Responsable de Conservarlo	Código de Registro o Identificación Única
Registro en Sistema electrónico	5 años	Salud Ness	N/A
Constancia de Plataforma AMMATES	N/A	N/A	N/A
Expediente electrónico	5 años	Salud Ness	N/A
Pre consulta demográfica	5 años	Salud Ness	N/A
Hoja de referencia	5 años	Salud Ness	N/A

Part A.   
 [Handwritten signatures and initials in blue ink]

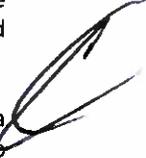
[Handwritten mark]

[Handwritten initials]

 <b>SERVICIOS DE SALUD</b> <b>IMSS-BIENESTAR</b>	<b>HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA</b>				 <b>HOSPITAL REGIONAL</b> <b>ALTA ESPECIALIDAD</b> <small>IXTAPALUCA</small>
	<b>DIRECCIÓN MEDICA</b>				
	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS CLÍNICOS</b>				
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS Y LOS PACIENTES EN CONSULTA EXTERNA</b>				
	<b>No. Revisión</b>	<b>De</b>	<b>Rev. 00</b>	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Código</b>			<b>Hoja: 11 de 20</b>		

## 8.0 GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO.

- 8.1 **AMMATES:** Se denomina así a la plataforma informática "Ambiente de Administración y Manejo de Atenciones en Salud" mediante la cual se consulta si el paciente cuenta con la derechohabiencia o no de los servicios médicos del IMSS e ISSSTE.
- 8.2 **HRAEI u Hospital:** Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca
- 8.3 **DOIHI:** Desarrollo y operación de infraestructura Hospitalaria de Ixtapaluca
- 8.4 **Archivo y Admisión.** Área del servicio designado para el resguardo del expediente clínico y trámite administrativo del paciente en su ingreso y egreso.
- 8.5 **Asistente Médico.** Persona capacitada en cursos reconocidos por una institución pública o privada para ejecutar bajo instrucción y supervisión actividades tanto técnicas como administrativas relacionadas con atención de enfermos.
- 8.6 **Atención Inicial** Es la consulta de filtro y primer contacto en la unidad, realizada por los médicos especialistas de cada área durante la cual se realiza la identificación de los pacientes candidatos de ser atendidos en el Hospital Regional de Alta especialidad de Ixtapaluca
- 8.7 **Atención Médica.** Se entiende por Atención Médica el conjunto de servicios que se proporcionan al individuo con el fin de prevenir, proteger, promover y restaurar la salud de la persona y de la colectividad.
- 8.8 **Documento emitido por la plataforma de AAMATES:** Documento que se expide a través de la plataforma informática AMMATES, mediante la cual el personal del servicio de Kiosco informa al paciente la derechohabiencia o no derechohabiencia en el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca a los servicios médicos del IMSS e ISSSTE.
- 8.9 **Consulta de Primera Vez:** Corresponde a la primera consulta de la especialidad posterior a la atención inicial, donde se realiza la historia clínica correspondiente del servicio.
- 8.10 **Consulta Subsecuente:** Corresponde a las consultas posteriores la consulta de primera vez, donde se realiza nota de evolución correspondiente
- 8.11 **Enfermera General.** Persona capacitada a nivel profesional o técnico y autorizado mediante un título por una institución educativa reconocida oficialmente para asumir la responsabilidad de los servicios de enfermería necesarios para la prevención de enfermedades y asistencia a enfermos bajo indicación médica.
- 8.12 **Equipo Médico.** Aparatos, accesorios e instrumental para uso específico, destinados a la atención médica en procedimientos de exploración, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de pacientes.
- 8.13 **Expediente Electrónico.** Al conjunto de documentos digitales en los cuales el personal de salud deberá hacer los registros, anotaciones y certificaciones correspondientes a su


 <b>SERVICIOS DE SALUD</b> <b>IMSS-BIENESTAR</b>	<b>HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA</b>				 <b>HOSPITAL REGIONAL</b> <b>ALTA ESPECIALIDAD</b> <b>IXTAPALUCA</b>
	<b>DIRECCIÓN MÉDICA</b>				
	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS CLÍNICOS</b>				
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS Y LOS PACIENTES EN CONSULTA EXTERNA</b>				
	<b>No. Revisión</b>	<b>De</b>	<b>Rev. 00</b>	<b>Fecha Autorización</b>	
<b>Código</b>			<b>Hoja: 12 de 20</b>		

intervención con arreglo a las disposiciones sanitarias mediante el empleo de medios electrónicos, magnéticos, electromagnéticos, ópticos, magneto-ópticos o de cualquier otra tecnología, los cuales quedarán sujetos al cumplimiento de las disposiciones legales aplicables.

- 8.14 **Historia Clínica:** Corresponde al instrumento médico escrito sistemático conformado por diversos elementos agrupados de forma ordenada que permiten al médico la dirección diagnóstico terapéutica.
- 8.15 **Kiosco:** Oficina en donde se realiza el trámite de dato seguro para otorgar la gratuidad del paciente, en caso de no ser derechohabiente a instituciones de salud de la Administración Pública Federal.
- 8.16 **Interconsulta.** Procedimiento que permite la participación de otro profesional de la salud a fin de proporcionar atención integral al paciente, a solicitud del Médico tratante.
- 8.17 **Médico Especialista.** Profesional que cuenta con conocimientos especializados en una rama de la medicina para la atención médica preventiva y asistencial de padecimientos específicos y de alto grado de complejidad, avalado por un título profesional y una cédula de especialidad, en el área de consulta externa, hospitalización y urgencias.
- 8.18 **Referencia y Contrarreferencia de Pacientes:** Procedimiento médico administrativo entre unidades operativas de los tres niveles de atención médica para facilitar el envío-recepción- regreso de pacientes, con el propósito de brindar atención médica oportuna, integral y de calidad
- 8.19 **Paciente:** usuario beneficiario directo de la atención médica.
- 8.20 **Pase lateral:** Actividad electrónica que se realiza en el sistema electrónico SaludNess para referir de manera interna a un paciente de una especialidad a otra sin requerir hoja de referencia


 <b>SERVICIOS DE SALUD</b> <b>IMSS-BIENESTAR</b>	<b>HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA</b>				 <b>HOSPITAL REGIONAL</b> <b>ALTA ESPECIALIDAD</b> <small>IXTAPALUCA</small>
	<b>DIRECCIÓN MEDICA</b>				
	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS CLÍNICOS</b>				
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS Y LOS PACIENTES EN CONSULTA EXTERNA</b>				
<b>No. Revisión</b>	<b>De</b>	<b>Rev. 00</b>	<b>Fecha Autorización</b>	<b>de</b>	<b>07/2024</b>
<b>Código</b>					<b>Hoja: 13 de 20</b>

### 9.0 CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de Revisión	Fecha de Actualización	Descripción del Cambio
Rev.-00	No aplica Es documento de nueva creación	No aplica

### 10.0 ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

- 10.1 Hoja de referencia
- 10.2 Preconsulta demográfica
- 10.3 Documento emitido por la Plataforma AMMATES (dato seguro)
- 10.4 Signos vitales y Somatometría
- 10.5 Solicitud Consulta Externa
- 10.6 Carnet de citas

*[Handwritten signature]*

 <b>SERVICIOS DE SALUD</b> <b>IMSS-BIENESTAR</b>	<b>HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA</b>				 <b>HOSPITAL REGIONAL</b> <b>ALTA ESPECIALIDAD</b> <small>IXTAPALUCA</small>
	<b>DIRECCIÓN MEDICA</b>				
	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS CLÍNICOS</b>				
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS Y LOS PACIENTES EN CONSULTA EXTERNA</b>				
<b>No. Revisión</b>	<b>De</b>	<b>Rev. 00</b>	<b>Fecha Autorización</b>	<b>de</b>	<b>07/2024</b>
<b>Código</b>					<b>Hoja: 14 de 20</b>

10.1 Hoja de referencia



ESTADOS UNIDOS MEXICANOS  
ESTADO DE MÉXICO

SRCE/11-04

EDAD (1)  
MESES

DIAS

SEXO (2)  
M  F

URG (3)  
 SI  NO

**CDMX**  
CIUDAD DE MÉXICO

**SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA**

JURISDICCIÓN: Benito Juárez UNIDAD: \_\_\_\_\_

---

**HOJA DE REFERENCIA/ TRASLADO**

II. FECHA (7):	III. N.º DE CONTROL (7):	IV. G. SOCIOECONÓMICA (8):	V. URGENCIA (9) SI NO
NOMBRE DEL PACIENTE (10): APELLIDO PATERNO: _____ APELLIDO MATERNO: _____ NOMBRE (6): _____			
NOMBRE DEL FAMILIAR O RESPONSABLE (11): _____ PARENTESCO (12): _____			
VI. N.º DE EXPEDIENTE (13):		VII. FOLIO DE PSMYMG (14):	VIII. EDAD (15) <u>46</u> SEXO (16) <u>F</u>
IX. UNIDAD QUE REFIERE (17): <u>Centro de Salud Portales</u>			
X. UNIDAD A LA QUE SE REFIERE (18): <u>Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca</u>			
DOMICILIO (19): <u>Carretera Federal México-Bella</u> ESPECIALIDAD A LA QUE SE ENVÍA (20) <u>Ginecología</u> <small>Km 34.5 Capatzen. CALLE N.º COLONIA DELEGACIÓN O MUNICIPIO</small>			
NOMBRE DEL MÉDICO QUE ACEPTA LA REFERENCIA (25): _____ MOTIVO DE LA REFERENCIA/ TRASLADO (RESUMEN CLÍNICO DEL PADECIMIENTO): T.A. (26): <u>110/80</u> TEMP (28): <u>36.5</u> F.R. (29): <u>20</u> F.C. (20): <u>80</u> PESO (28): <u>75 kg.</u> TALLA (26): <u>1.52</u> ESCALA DE GLASGOW (26): <u>15</u> PADECIMIENTO ACTUAL (27): <u>Femenina de 46 años que presenta congrados uterinos anormales desde hace 1 mes, por lo que se le realiza ultrasonido transvaginal con presencia de miomatosis uterina actualmente con una patología de tejidos + abdomen con megalia por útero aumentado de tamaño al tacto sin sangrado en este momento.</u>			
EVOLUCIÓN (28): _____			
ESTUDIOS PARACLÍNICOS (ANEXAR) (29):			
VII. IMPRESIÓN DIAGNÓSTICA (30): <u>Miomatosis Uterina</u> SECRETARÍA DE SALUD SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL JURISDICCIÓN SANITARIA BENITO JUÁREZ <b>ATENCIÓN MÉDICA</b> NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD (31): <u>Dr. Alvarez Zavala</u> SELLO DE LA UNIDAD (32): _____			

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the top and several initials below.]

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

 <b>SERVICIOS DE SALUD</b> <b>IMSS-BIENESTAR</b>	<b>HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA</b>		 <b>HOSPITAL REGIONAL</b> <b>ALTA ESPECIALIDAD</b> IXTAPALUCA
	<b>DIRECCIÓN MÉDICA</b>		
	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS CLÍNICOS</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS Y LOS PACIENTES EN CONSULTA EXTERNA</b>		
<b>No. Revisión</b>	<b>De</b>	<b>Rev. 00</b>	<b>Fecha Autorización</b> de <b>07/2024</b>
<b>Código</b>			<b>Hoja: 15 de 20</b>

10.2 Preconsulta Demográfica



Hospital Regional de Alta Especialidad Ixtapaluca  
 Carretera Federal México-Toluca, Puesto 4 km. 34.3  
 Pósteros de Ixtapaluca, Estado de México  
 Teléfono: (01) 5472-9636, 71-26, 46, 50, 54, 58, 64



Preconsulta Demográfica 4415

**Apellido** \_\_\_\_\_  
**Expediente / CURP** \_\_\_\_\_  
**Sexo / Fecha Nacimiento** \_\_\_\_\_  
**Servicio / Fecha Atención** Urgencias, 11/Jul/2024 8:40pm  
**Solicitante / Especialidad** \_\_\_\_\_

Preconsulta Demográfica	
<b>Fecha Emisión</b>	11/Jul/2024 8:40pm
<b>Servicio</b>	Urgencias
<b>Médico Responsable</b>	VALERIA JACOME MORQUECHO
<b>Datos Demográficos</b>	México
<b>Aceptación de Pre Consulta</b>	Si
<b>Área Consulta de Primera Vez</b>	Traumatología y Ortopedia

**Comentarios**

SE TRATA DE UNA DE 3 AÑOS DE EDAD QUE IN ACUDE A VALORACION AL SERVICIO DE URGENCIAS TRAS REFERIR ANTERCEDENTE DE FRACTURA DE TOBILLO IZQUIERDO SALTER Y HARRIS II DE 6 SEMANAS DE EVOLUCION EN TRATAMIENTO CONSERVADOR CON APARATO DE YESO BIPODIALIZADO IZQUIERDO

APP QUIRURGICOS, TRANSFUSIONALES, TRAUMATICOS Y ALERGICOS PRESENTADOS Y NEGADOS.  
 APP: ORIGINARIA DEL ESTADO DE MEXICO, CUENTA CON TODOS LOS SERVICIOS DE URBANIZACION, VACUNACION COMPLETA, ZOONOSIS NEGADA  
 APP: PADRE HIPERTENSIVO EN TRATAMIENTO

DE FRACTURA DE METAFISARIA DISTAL DE TIBIA IZQUIERDA SALTER Y HARRIS II CON DATOS DE CONSOLIDACION MENCIONA SIN PACIENTE QUE EN INDICA RETIRO DE APARATO DE YESO SE ENVA A LA CONSULTA EXTERNA DE TRAUMATOLOGIA Y ORTOPEdia SE ENTREGA HOJA DE PRECONSULTA DEMOGRAFICA

**PLAN**  
 ALTA DEL SERVICIO DE URGENCIAS DE TRAUMATOLOGIA Y ORTOPEdia  
 CITA EN LA CONSULTA EXTERNA DE LA DIA JACOME EN 2 SEMANAS, ACUDIR EL DIA 24/07/24 A LAS 16:00 HRS  
 ACUDIR CON RADIOGRAFIA DE CONTROL SE ENTREGA SOLICITUD DE IMAGEN  
 RETIRO DE APARATO DE YESO EN CASA, SE EXPLICA A FAMILIAR FORMA DE RETIRAR APARATO DE YESO  
 NO REALIZARA ACTIVIDADES FISICAS DE ESFUERZO, NO SALTAR, COMER APOYO Y MOVILIZACION A TOLLEMANERA  
 MOVILIZACION CONTINUA DE LA EXTREMIDAD  
 CITA ABIERTA A URGENCIAS EN CASO DE ALGUN DATO DE ALARMA (CAMBIO DE COLORACION, DOLOR INTENSO QUE NO MILIPPE CON EL MEDICAMENTO) / FIEBRE MAYOR DE 38 GRADOS ASOCIADA A LA FRACTURA  
 SIN MEDICAMENTOS

**Signos Vitales** Hora Registro: 14/May/2024 8:44pm  
**Solicitante** \_\_\_\_\_

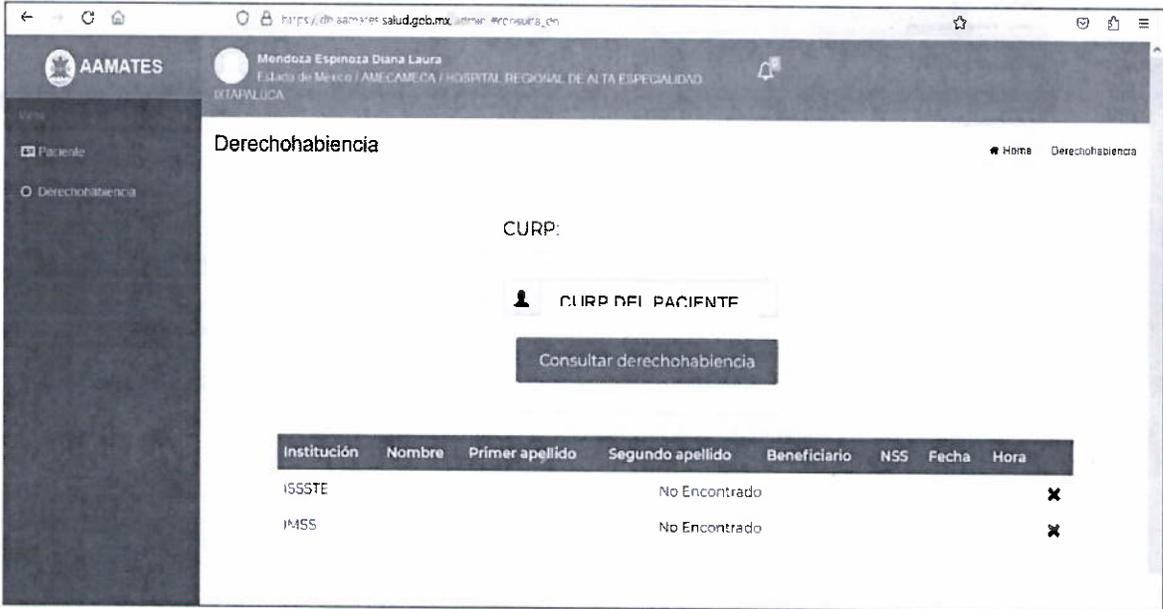
Formas		QR	
<b>Elabora</b>	1	<b>Paciente</b>	
<b>Tiempo Elabora</b>	Matutino	<b>Atorno</b>	
<b>Especialidad Elabora</b>		<b>Atorno</b>	
<b>Firma Elabora</b>		<b>Atorno</b>	
<b>Médico Responsable</b>	VALERIA JACOME MORQUECHO	<b>Atorno</b>	
<b>Especialidad Médico Responsable</b>	Traumatología y Ortopedia, Carrera Especialidad 1205-4006	<b>Atorno</b>	
<b>Firma Médico Responsable</b>		<b>Atorno</b>	

*[Handwritten signatures and notes in blue ink on the right margin]*

*[Handwritten signatures and notes in blue ink at the bottom right]*

 <b>SERVICIOS DE SALUD</b> <b>IMSS-BIENESTAR</b>	<b>HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA</b>				 <b>HOSPITAL REGIONAL</b> <b>ALTA ESPECIALIDAD</b> <small>IXTAPALUCA</small>
	<b>DIRECCIÓN MEDICA</b>				
	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS CLÍNICOS</b>				
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS Y LOS PACIENTES EN CONSULTA EXTERNA</b>				
<b>No. Revisión</b>	<b>De</b>	<b>Rev. 00</b>	<b>Fecha Autorización</b>	<b>de</b>	<b>07/2024</b>
<b>Código</b>					<b>Hoja: 16 de 20</b>

10.3 Documento emitido por la Plataforma AMMATES (dato seguro)

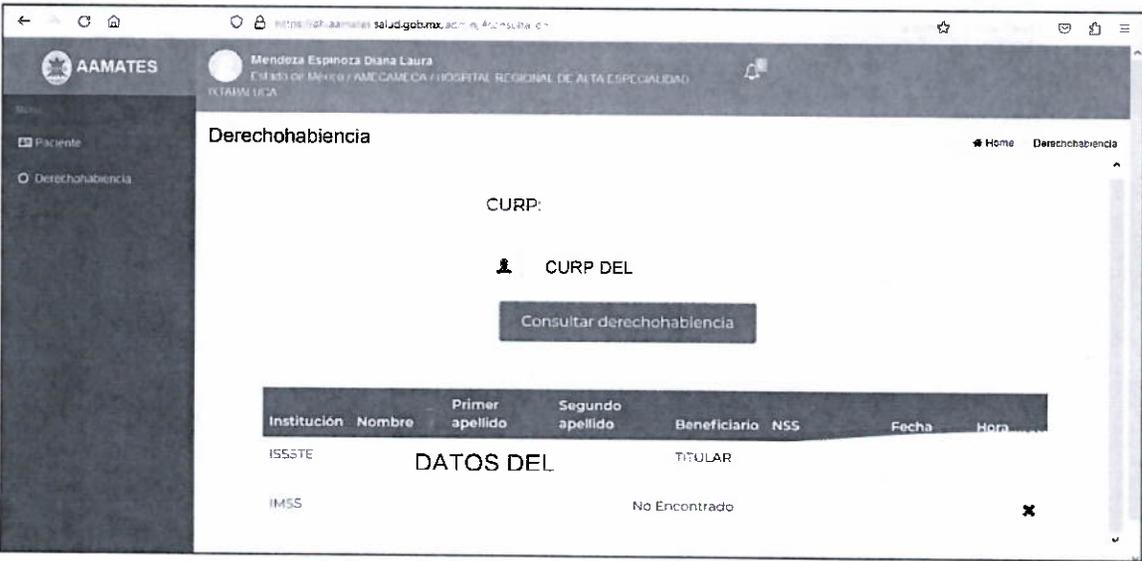


AMMATES Mendoza Espinoza Diana Laura  
Estado de México / AMCCAMECA / HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA

**Derechohabiciencia**

CURP:

Institución	Nombre	Primer apellido	Segundo apellido	Beneficiario	NSS	Fecha	Hora
ISSSTE				No Encontrado			x
IMSS				No Encontrado			x



AMMATES Mendoza Espinoza Diana Laura  
Estado de México / AMCCAMECA / HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA

**Derechohabiciencia**

CURP:

Institución	Nombre	Primer apellido	Segundo apellido	Beneficiario	NSS	Fecha	Hora
ISSSTE	<b>DATOS DEL</b>			TITULAR			
IMSS				No Encontrado			x

*[Handwritten signatures and marks in blue ink on the right margin]*



 <b>SERVICIOS DE SALUD</b> <b>IMSS-BIENESTAR</b>	<b>HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA</b>				 <b>HOSPITAL REGIONAL</b> <b>ALTA ESPECIALIDAD</b> <b>IXTAPALUCA</b>
	<b>DIRECCIÓN MEDICA</b>				
	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS CLÍNICOS</b>				
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS Y LOS PACIENTES EN CONSULTA EXTERNA</b>				
<b>No. Revisión</b>	<b>De</b>	<b>Rev. 00</b>	<b>Fecha Autorización</b>	<b>de</b>	<b>07/2024</b>
<b>Código</b>					<b>Hoja: 18 de 20</b>

10.5 Solicitud Consulta Externa

Solicitud Consulta Externa 707806

Cancelar | Imprimir | **Procesar**



SERVICIOS DE SALUD  
IMSS-BIENESTAR

Carretera Federal México  
Puebla km. 44.5  
Puebla de Zaragoza, Puebla



HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD  
IXTAPALUCA

Av. Niños Héroes  
Teléfono: 01 985 950 1000  
Código Postal: 71200

Fecha de Registro	30 Jul 2024 10:22 pm		
Id		Atención Consulta	Sexo: Femenino
Apellido		20 Sep 2010 15 años	Mujer
Nombre Completo			
Apellido			
Nombre			
Diagnósticos		INTERROGADOS Y NEGADOS	
Diagnóstico	Hipersensibilidad a las proteínas (Activa)		
Diagnóstico	Consulta Externa	Resumen	Consulta Externa

**Solicitud Consulta Externa**

**Diagnósticos**

**Tipo Episodio:** Ambulatorio

**Prioridad:** Normal (MG)

**Consulta Externa:** Procedimiento: Servicio Consulta Externa Procedimiento: Consulta médica de especialidad de primera vez (Internamente) (0140-9)  
Ota: Viernes 20 Ago 2024 11:40am en Consulta Externa (Sa. J. Perez Martinez)

**Nota Evolución**

Historia y Antecedentes (Historia Clínica)

Análisis y Plan

**Signos Vitales:**

Hora Registro: 24 Jul 2024 8:50am  
 Temperatura: 36.4 C - Frontal  
 Presión Arterial: 115/65 mmHg - Brazo PAM: 81.6/57  
 Frecuencia Cardíaca: 62 bpm  
 Frecuencia Respiratoria: 21 rpm  
 Saturación Oxígeno: 95%  
 Lienazo Capilar: 2 seg

**Medicación Actual:**

**Exámenes Fisicos:**

**Cancelar** **Aceptar**

*[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin]*

 <b>SERVICIOS DE SALUD</b> <b>IMSS-BIENESTAR</b>	<b>HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA</b>				 <b>HOSPITAL REGIONAL</b> <b>ALTA ESPECIALIDAD</b> <small>IXTAPALUCA</small>
	<b>DIRECCIÓN MÉDICA</b>				
	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS CLÍNICOS</b>				
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS Y LOS PACIENTES EN CONSULTA EXTERNA</b>				
<b>No. Revisión</b>	<b>De</b>	<b>Rev. 00</b>	<b>Fecha Autorización</b>	<b>de</b>	<b>07/2024</b>
<b>Código</b>					<b>Hoja: 19 de 20</b>

10.6 Carnet de citas (anverso)

**Derechos de los Pacientes**

- 1.- Recibir atención médica adecuada.
- 2.- Recibir trato digno y respetuoso
- 3.- Recibir información clara, oportuna y veraz.
- 4.- Decidir libremente sobre su atención
- 5.- Otorgar o no su consentimiento, válidamente informado.
- 6.- Ser tratado con confidencialidad.
- 7.- Contar con las facilidades de obtener una segunda opinión.
- 8.- Recibir atención médica en caso de urgencia.
- 9.- Contar con un expediente clínico
- 10.- Ser atendido cuando se inconforme por la atención médica recibida.



**Carnet de Citas**

Tel: 5972 9800 Ext. 1118



**Carnet**

Fecha	Hora	Servicio	Médico	Piso



**Carnet**

Fecha	Hora	Servicio	Médico	Piso

*[Handwritten signature]*

 <b>SERVICIOS DE SALUD</b> <b>IMSS-BIENESTAR</b>	<b>HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA</b>				 <b>HOSPITAL REGIONAL</b> <b>ALTA ESPECIALIDAD</b> <b>IXTAPALUCA</b>
	<b>DIRECCIÓN MEDICA</b>				
	<b>SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS CLÍNICOS</b>				
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS Y LOS PACIENTES EN CONSULTA EXTERNA</b>				
<b>No. Revisión</b>	<b>De</b>	<b>Rev. 00</b>	<b>Fecha Autorización</b>	<b>de</b>	<b>07/2024</b>
<b>Código</b>				<b>Hoja: 20 de 20</b>	

Carnet de citas (reverso)

**Identificación**

**Datos Generales**

Sexo: Hombre  
 Fecha Nacimiento: 21/Nov/1967, Nacionalidad: Mexicana

**Domicilio**

de la Cruz 8 B  
 San Miguel, Terrango del Aire  
 56780 S/I, México, México

**INSABI**

_____ Nombre y firma de TS	_____ Nombre y firma de TS
_____ Fecha de realización	_____ Fecha de realización
_____ Nivel de clasificación	_____ Nivel de clasificación

**Ley General de Salud**

Este Carnet de Citas Médicas es un documento de carácter personal, donde se lleva el control de sus citas en diferentes servicios del hospital.

**Recomendaciones**

- No presente su Carnet a otra persona.
- Consérvelo en buenas condiciones.
- Acuda puntualmente a su cita el día y hora programada.
- Siga las instrucciones del personal de salud.
- Le recomendamos traer su credencial de elector.
- No se permite la entrada a menores de edad excepto si es paciente o padre de un paciente.



**Carnet**

Fecha	Hora	Servicio	Médico	Piso



**Carnet**

Fecha	Hora	Servicio	Médico	Piso

[Handwritten signatures and notes in blue ink along the right margin]

Y

[Handwritten signatures and notes in blue ink at the bottom right]