



Secretaría de Administración y Finanzas
Sistema de Atención Integral a la Salud
Proceso: Atención Integral a la Salud
Subproceso: Coordinación Médica
Procedimiento: Recepción y Archivo
(SAIS-GE-P-05)

CONTENIDO

- I. Descripción
 - Objetivo
 - Alcance
 - Definiciones y terminología
- II. Políticas
- III. Desarrollo
 - Descripción de actividades
 - Diagrama de flujo
- IV. Referencias
- V. Entradas y salidas
- VI. Histórico de revisiones
- VII. Firmas de autorización
- VIII. Anexos
 - Formatos: Formato de Permanencia (SAF-GE-F-05)
- IX. Créditos

I. Descripción

Objetivo

Proporcionar los lineamientos administrativos que el personal de Recepción y Archivo deberán observar para la atención eficaz de los pacientes en la consulta médica de primer nivel; así como para mantener el control, la distribución y el resguardo de los expedientes clínicos de los derechohabientes del SAISUV.

Alcance

El presente procedimiento es aplicable a los derechohabientes del SAISUV región Xalapa y Veracruz, y debe ser seguido por todo el personal involucrado en la prestación del servicio.

Definiciones y terminología

Apertura de expediente: Actividad mediante la cual se genera el registro y el expediente de una persona que ha sido dada de alta como derechohabiente por reunir los criterios de admisión establecidos por el SAISUV.

Archivo: Área donde se conservan los documentos ordenados y clasificados que genera el SAISUV en el ejercicio de sus funciones o actividades.

Depuración del archivo: Revisión sistemática del archivo clínico para eliminar documentación obsoleta y garantizar la disponibilidad de espacio para almacenar la documentación reciente.

Expediente clínico: conjunto único de información y datos personales de un paciente, que se integra dentro de todo tipo de establecimiento para la atención médica, ya sea público, social o privado, el cual, consta de documentos escritos, gráficos, imagen lógicos, electrónicos, magnéticos, electromagnéticos, ópticos, magneto-ópticos y de cualquier otra índole, en los cuales, el personal de salud deberá hacer los registros, anotaciones, en su caso, constancias y certificaciones correspondientes a su intervención en la atención médica del paciente, con apego a las disposiciones jurídicas aplicables.

Expediente clínico electrónico (EXCE): Conjunto de información almacenada en medios electrónicos centrada en el paciente que documenta la atención médica prestada por profesionales de la salud con arreglo a las disposiciones sanitarias, dentro de un establecimiento de salud. El sistema por el que se administra un Expediente Clínico Electrónico es un Sistema de Información de Registro Electrónico para la Salud.

SIA: Sistema de Información Administrativa

II. Políticas

1. El Coordinador Médico y el personal de Recepción y Archivo son los responsables de vigilar el cumplimiento de los lineamientos aquí establecidos.
2. El Coordinador Médico será el responsable de asesorar y supervisar que la atención a los derechohabientes se preste con calidad y sin distinción alguna.

3. El personal del SAISUV involucrado en el procedimiento debe respetar la confidencialidad del paciente, apegándose en todo momento al Reglamento de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales de la UV y Aviso de Privacidad del SAISUV.
4. El personal de admisión, archivo y enfermería deberá llegar al Módulo Médico del SAIS a menos 15 minutos antes de iniciar los turnos: a las 8:00 y 14:00 hrs. respectivamente.
5. Las modalidades disponibles para reservar citas en la consulta de primer nivel serán: por vía telefónica; por internet, a través de aplicación móvil, mediante el acceso al módulo de citas del SIA-SAISUV; o de manera personal, acudiendo a los Módulos de Atención Médica del SAISUV.
6. Con la finalidad de garantizar la atención inmediata en la consulta de primer nivel, el derechohabiente deberá presentar en el área de recepción la credencial de derechohabiente vigente, así como el último talón de pago del trabajador.
7. Para cada paciente del SAISUV se deberá crear en el área de recepción un expediente clínico, el cual estará identificado por un número de personal, mismo que servirá de identificación individual para cualquier servicio o trámite que el paciente realice en la consulta médica.
8. El SAISUV es propietario de los Expedientes Clínicos, los cuales se deberán conservar por un periodo mínimo de 5 años, contados a partir de la fecha del último acto médico como lo establece la Norma Oficial Mexicana.
9. El expediente clínico y toda la información que se genere de la atención brindada a los pacientes será manejada con privacidad y confidencialidad, y sólo será proporcionada, previa solicitud por escrito, al paciente, familiar directo en primera línea, tutor, representante jurídico, o autoridad judicial o sanitaria competente que la solicite, de acuerdo con la normatividad institucional en materia de Protección de Datos Personales.
10. Es responsabilidad del Coordinador Médico y del personal de archivo, el resguardar los expedientes clínicos y la información que se genere, en un área idónea a fin de evitar su pérdida, alteración o el acceso de personal no autorizado.
11. Es responsabilidad del Coordinador Médico, del personal de recepción y de archivo, garantizar la adecuada generación e integración de los expedientes clínicos físicos, así como de su resguardo, préstamo y conservación.
12. El personal de recepción, archivo y enfermería será responsable de entregar y trasladar los expedientes clínicos físicos a los diferentes médicos de consulta de primer nivel o áreas del módulo SAISUV que lo requieran; así como de recogerlos una vez finalizado su uso.
13. Es responsabilidad del personal de archivo el mantener los expedientes físicos en buenas condiciones, clasificados por número de personal y ordenados cronológicamente; así como de depurar el archivo periódicamente de acuerdo con las necesidades de almacenamiento y cargas de trabajo.

III. Desarrollo

Viene del Procedimiento de Afiliación; Procedimiento de Consulta Médica de Primer Nivel; Procedimiento de Consulta Odontológica; Procedimiento de Consulta Nutricional; Procedimiento de Vigilancia Epidemiológica; Procedimiento de Trabajo Social; Procedimiento de Autorización de Estudios Auxiliares de Diagnóstico, Tratamientos complementarios y Cirugías; Procedimiento de Educación, Promoción de la Salud y Prevención de Enfermedades; Procedimiento de Referencia/Contrareferencia.

Descripción de actividades

Personal de Recepción y Archivo

1. Antes de iniciar el turno, prepara el material de trabajo de los médicos, va a los consultorios y enciende las computadoras, pone hojas en las impresoras.
2. En el área de recepción, enciende el equipo de cómputo, ingresa al EXCE y prepara el material necesario para iniciar la atención de citas y la llegada de pacientes a consulta.

ASIGNACIÓN DE CITA PARA CONSULTA MÉDICA

Derechohabiente

3. Ante la necesidad de asistir a consulta médica decide programar su cita por cualquiera de los medios disponibles: vía telefónica, de manera personal o por internet o a través de la aplicación móvil.

En el caso de que la necesidad de consulta sea inmediata, asiste al área de admisión del Módulo de Atención Médica y solicita a la Recepcionista la asignación de un lugar de acuerdo con disponibilidad.

Personal de Recepción

4. Atiende la solicitud de cita programada del paciente/familiar.
 - a. Si la solicitud de cita es por vía telefónica, atiende la llamada, solicita al paciente su número de personal, fecha y hora en que desea la cita; de acuerdo con la disponibilidad en la agenda, registra la cita en el EXCE y la confirma al paciente, indicándole que debe presentarse a consulta al menos 10 minutos antes de la hora asignada.
 - b. Si la solicitud de la cita es de manera personal, pide al derechohabiente su credencial y el talón de cheque, captura sus datos en el módulo de reservación de citas del EXCE, y de acuerdo a disponibilidad, registra la cita y la confirma al paciente indicándole que debe presentarse a consulta al menos 10 minutos antes de la hora asignada.
 - c. Si la solicitud de la cita la hizo el paciente por Internet, revisa en cada turno la agenda del módulo de reservación de citas del EXCE para verificar los horarios que ya están asignados y los que quedan disponibles.

5. Si el paciente se presenta sin cita y requiere consulta inmediata, le indica los médicos y horarios que están disponibles; y de acuerdo con la disponibilidad y selección del paciente, se le asigna la cita registrándola en el módulo de reservación de citas del EXCE.
6. Antes de pasar al paciente a consulta se asegura que cuente con su expediente clínico, si no es así, le integra uno nuevo de acuerdo con el Instructivo para la Integración y Manejo del Expediente Clínico.

Derechohabiente

7. Si cuenta con una cita programada, acude a la consulta 10 minutos antes de la hora reservada. Si la cita no fue programada, espera hasta que llegue la hora de la cita asignada por el área de admisión.
8. Si la consulta solicitada es para el Médico General, conectar el Procedimiento de Consulta Médica de Primer Nivel.
 - a. Si la consulta solicitada es para Odontología, conectar con el Procedimiento de Consulta Odontológica.
 - b. Si la consulta solicitada es para Nutrición, conectar con el Procedimiento de Consulta Nutricional.
 - c. Si la consulta solicitada es para especialidad, conectar con el procedimiento de Consulta de Especialidades
9. Para demostrar el tiempo de permanencia en consulta, solicita en el área de Recepción que se le justifique su ausencia laboral.

AL FINALIZAR LA CONSULTA

Personal de Recepción y Archivo

10. Atiende la solicitud de justificación, y con el registro de horario de llegada y de salida del paciente, pide al encargado de sistemas que emita el formato de permanencia.

Encargado de Sistemas

11. Revisa la hora de llegada y de salida del paciente, ingresa a la opción correspondiente del EXCE, emite el formato de permanencia y lo entrega al paciente.

Derechohabiente

12. Recibe el formato de permanencia que ampara el tiempo que estuvo ausente de su horario laboral por causa de la asistencia a consulta médica y lo entrega a quien corresponda.

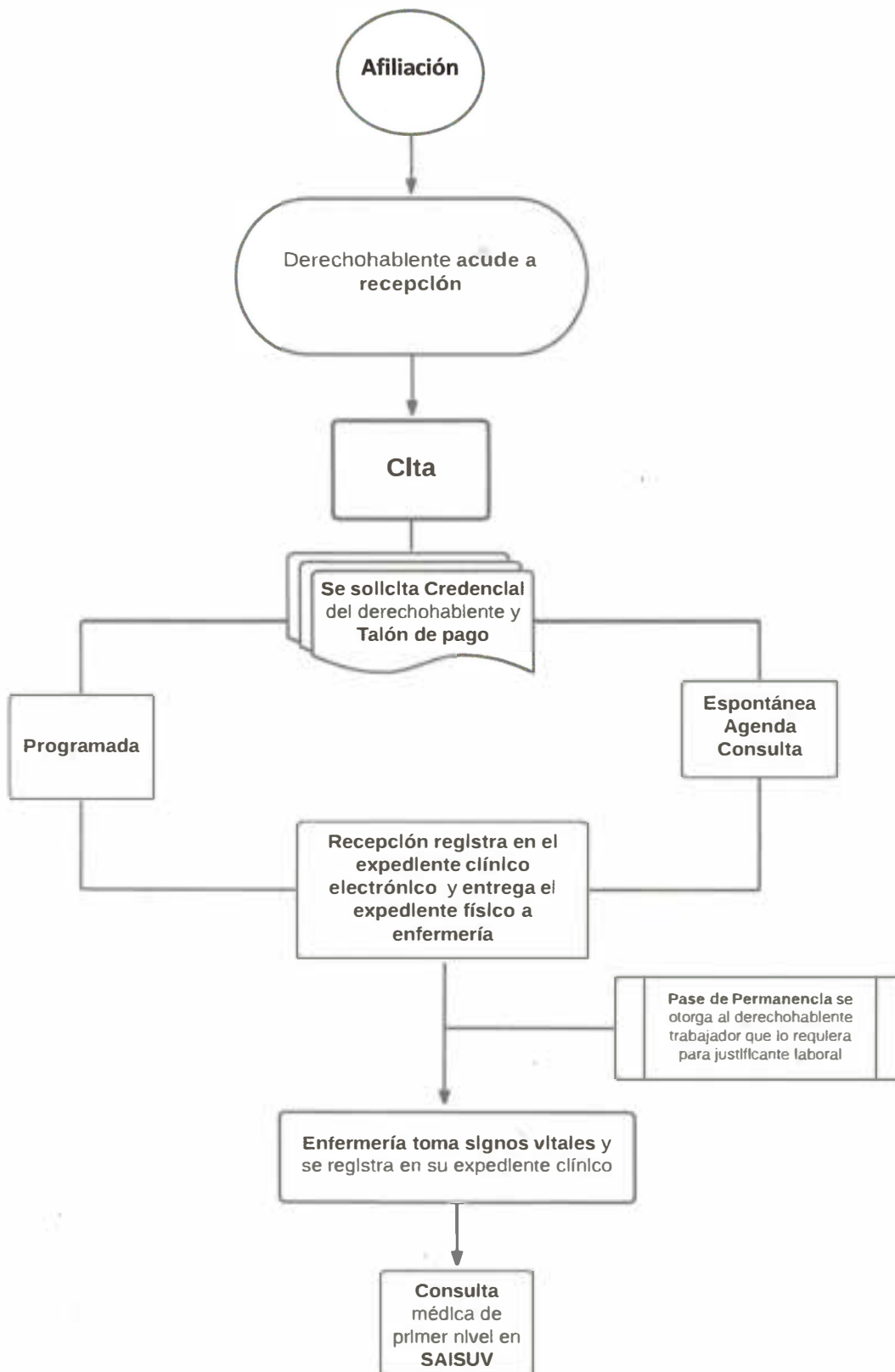
CONTROL DE LOS EXPEDIENTES CLÍNICOS

Personal de Recepción y Archivo

13. Antes de iniciar la consulta, entrega los expedientes de los pacientes con cita programada.

14. En el caso de recibir la solicitud de préstamo de un expediente clínico fuera de consulta, lo controla anotando en la libreta de registro, el No. de personal y nombre del paciente, nombre y firma de la persona a la que se entrega el expediente, fecha y hora de entrega. Al regreso del expediente, anota en la misma libreta la fecha y hora de regreso.
15. Al finalizar el turno de consulta, pasa a cada consultorio, recoge los expedientes físicos de los pacientes atendidos durante el turno.
 - Verifica que los expedientes recogidos son los mismos que entregó y los devuelve al archivo para su control.
 - Ordena todos los expedientes usados y deja preparado el archivo para el turno siguiente.

Diagrama de Flujo



IV. Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 4, Párrafo III
- Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de La Llave. Última reforma Gaceta Oficial 23-07-2012

Leyes

- Ley General de Salud. Última Reforma DOF 04-06-2014
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad. Nueva Ley DOF 30-05-2011
- Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores. Última Reforma DOF 25-04-2012
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de La Llave. Última reforma Gaceta Of. Núm. 332 del 26-08-2013
- Ley Número 316 De Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave. Gaceta Of. No. Ext 298 del 27 julio 2017

Reglamentos

- Reglamento de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad. Nuevo Reglamento DOF 30-11-2012
- Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica. Última Reforma DOF 24-03-2014
- Reglamento de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales de la Universidad Veracruzana. Consejo Universitario General del 23-11-2006

Normas

- Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA2-2012, Del Expediente Clínico. DOF: 15-10-2012
- Norma oficial Mexicana NOM-024-SSA3-2012, Del Expediente Clínico Electrónico

Planes y Programas

- Plan Veracruzano de Desarrollo 2019-2024. Gaceta Oficial número extraordinario 224. 05 junio 2019
- Programa de Trabajo Estratégico de Trabajo 2017-2021. "Pertinencia y Pertinencia" Universidad Veracruzana.
- Plan de Trabajo de la SAF, "Gestión Administrativa Flexible con pertinencia y pertinencia institucional", Eje 4-Redimensionar el valor del capital humano.

Acuerdos

- Acuerdo de la rectora de 10 de junio de 2014 ratificado por el Consejo Universitario General el 15 de diciembre de 2014.

Guías e Instructivos

- Guías de Práctica Clínica (GPC) del CENETEC.
<http://www.cenetec.salud.gob.mx/interior/catalogoMaestroGPC.html>
- Instructivo para la Integración y Manejo del Expediente Clínico
- Guía de operación del EXCE

Otros

- Aviso de Privacidad del SAISUV

- Catálogo institucional de medicamentos de la UV.

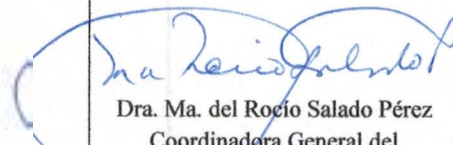

V. Entradas y salidas

Entradas		Salidas	
Proveedor	Requisitos	Receptor	Requisitos
Paciente	Solicitud de cita	Jefe inmediato	Constancia de Permanencia

VI. Histórico de revisiones

No. de revisión	Fecha de revisión o modificación	Sección o página modificada	Descripción de la revisión o modificación
1	octubre 2019	Pags. 2, 3, 5 y 7	Actualización de nombres, Leyes y Programas.
2	31/05/21	Todas las páginas	Se utiliza nuevo formato de plantilla de procedimiento. Se agrega diagrama de flujo, entradas y salidas y apartado de créditos.

VII. Firmas de autorización

Propone	Autoriza	Fecha	
		Autorización	Entrada en Vigor
 Dra. Ma. del Rocío Salado Pérez Coordinadora General del SAISUV	 Dr. Salvador F. Tapia Spinoso Secretario de Administración y Finanzas	16/06/21	18/06/21

VIII. Anexos

1. Formato de permanencia (SAF-GE-F-05)

IX. Créditos

La elaboración del presente Procedimiento estuvo a cargo de la Coordinación General del SAISUV dependiente de la Secretaría de Administración y Finanzas con el apoyo de la Unidad de Organización y Métodos de la Dirección de Planeación Institucional, fue concluido y autorizado en junio de 2021 para su publicación en el Manual de Procedimientos Administrativos.

Dr. Salvador F. Tapia Spinoso
Secretario de Administración y Finanzas

Dra. Laura E. Martínez Márquez
Directora de Planeación Institucional

Dra. Ma. del Rocío Salado Pérez
Coordinadora General del SAISUV

Ing. Álvaro Gabriel Hernández
Director de la Unidad de Organización y
Métodos (UOM)

Dra. Elizabeth Soler Huerta
Coordinadora Médica del SAISUV

Análisis, asesoría y apoyo de la UOM
C.P. Marisela Gómez Girón
Lic. Elisa Sáiz Bonilla
Lic. Armando R. Pastrana Ávila.