

## Diagrama de caracterización (SGCUV-GE-F-18)

Fecha de elaboración: 16/03/2023



### 1 NOMBRE DEL PROCESO:

**Atención Integral a la Salud**

#### DEPENDENCIA Y ÁREAS RESPONSABLES:

Sistema de Atención Integral a la Salud – Coordinación Médica

### 2 OBJETIVO DEL PROCESO:

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.

#### Alineación con el Programa de Trabajo 2021-2025:

Eje 1 Derechos humanos.

Tema 1.6 salud y deporte.

Meta 1.6.1.4 Contar a partir del 2023 con un diagnóstico institucional sobre el servicio médico universitario para que responda con calidad, transparencia y eficiencia al personal universitario

### 3 PROVEEDORES:

1. Dirección General de Recursos Humanos
2. Dirección General de Tecnologías de la Información /Dirección de Operatividad e Impacto de Tecnologías de la Información.
3. Dirección de Nóminas.
4. Dirección de personal.
5. Personas Físicas con actividades empresariales y profesionales.
6. Personas Morales con actividades empresariales.

### 4 ENTRADAS

1. Otorga información de empleados activos y con derecho al servicio médico.
2. Servicios de soporte técnico y mantenimiento de plataformas informáticas e institucionales.
3. Proporciona talón de pago.
4. Proporciona Credencial de trabajador y dependiente.
5. Documentos complementarios a su tratamiento.
6. Documentos auxiliares al diagnóstico clínico.

### 5 INICIO Y FIN:

**Actividad Inicial:**  
Ingresa al EXCE y prepara el material necesario para iniciar la atención de citas y la llegada de pacientes a consulta.

**Actividad Final:**  
Archivar en los expedientes los documentos auxiliares y/o complementarios a su tratamiento médico-clínico.

### 6 RESULTADO/SALIDA DEL PROCESO:

1. Registro de citas médicas
2. Resguardo de expedientes clínicos.
3. Archivo de expedientes clínicos.
4. Emisión de constancia de permanencia.
5. Vigencia de formatos de documentos auxiliares de diagnóstico.

#### 6.1 Requisito o Característica de Calidad

1. Atención con trato digno, oportuna y eficiente.

### 7 CLIENTE / USUARIO:

1. Derechohabientes.
2. Médicos
3. Odontólogos
4. Enfermería
5. Nutrición

### 8 CONTROL DEL PROCESO:

#### Puntos de Control (PC):

1. Solicitud del último talón de pago y credencial vigentes.
2. Verificar la llegada 10 minutos antes de su cita.
3. Libreta de registro de préstamos de expedientes físicos.

#### Control:

1. Validar documentos vigentes.
2. Se canaliza a toma de signos.
3. Registro de préstamos de expedientes físicos.

#### 6.2 Salidas No Conformes:

Dirección URL:

<https://www.uv.mx/sgcuv/files/2023/03/snoc-saisuv-ce.pdf>



## 1 NOMBRE DEL PROCESO:

Atención Integral a la Salud

### DEPENDENCIA Y ÁREAS RESPONSABLES:

Sistema de Atención Integral a la Salud – Coordinación Médica

## 2 OBJETIVO DEL PROCESO:

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.

### Alineación con el Programa de Trabajo 2021-2025:

Eje 1 Derechos humanos

Tema 1.6 salud y deporte.

Meta 1.6.1.4 Contar a partir del 2023 con un diagnóstico institucional sobre el servicio médico universitario para que responda con calidad, transparencia y eficiencia al personal universitario

## 9 RECURSOS:

### Humanos

1. Coordinación General
2. Coordinación Médica
3. Coordinación Administrativa
4. Recepcionistas
5. Enfermería
6. Vigilante
7. Asistente coordinación médica
8. Analista Afiliación
9. Analista Sistemas

### Infraestructura

1. Red Eléctrica
2. Red Institucional
3. Teléfono
4. Oficina
5. Internet
6. Bienes Muebles

### Equipo

1. Computadora
2. Multifuncional
3. Papelería.
4. Consumibles.

### Aplicaciones

1. SIA-SAIS
2. EXCE
3. Paquetería Office

## 11 DOCUMENTACIÓN INTERNA:

1. Legislación y Reglamentos Universitarios.
2. Libreta de registro de préstamo de expedientes físicos.
3. Notas médicas.
4. Constancia de permanencia.

## 12 DOCUMENTACIÓN EXTERNA:

1. Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, Del Expediente Clínico.
2. Norma oficial Mexicana NOM-024-SSA3-2012, Del Expediente Clínico Electrónico
3. Resultados de laboratorios y de gabinete.
4. Ley 316 de protección de datos personales en posesión de sujetos obligados para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

## 13 RIESGOS / OPORTUNIDADES DEL PROCESO:

### Riesgos

Dirección URL: <https://www.uv.mx/sqcuvc/files/2023/03/pgr-saisuv-ce.pdf>

### Oportunidades:

Dirección URL: <https://www.uv.mx/sqcuvc/files/2023/03/om-saisuv-ce.pdf>

## 10 INDICADORES:

**1 Nombre del Indicador:** Reporte de pacientes atendidos

**Tipo:** Eficacia

**Frecuencia:** Mensual

**Método de cálculo:** Número de consultas disponibles vs Número de pacientes atendidos

**Meta(s):** Atender el 100% de las consultas disponibles.

Dra. Elizabeth Soler Huerta  
Coordinadora médica

Propone

Dra. María de Lourdes Bonilla Pastrana  
Coordinadora general

Autoriza