



Procedimiento para agendar solicitudes de consulta externa (previa cita, consulta espontánea y consulta de extensión).		
Código: P-DGFA-CGS-01	Revisión: 07	Página: 1 de 9
Fecha de emisión: 13/marzo/2008	Fecha de modificación: 9/mayo/2016	

1.-OBJETIVO

Efectuar el registro de las solicitudes de consulta externa previa cita vía telefónica, vía web y de forma personal en la ventanilla de la recepción, actualizando en el sistema la agenda de los médicos.

2.- ALCANCE

Aplica para los derechohabientes de la UADY que soliciten consulta externa por cita previa, consulta espontánea o de extensión.

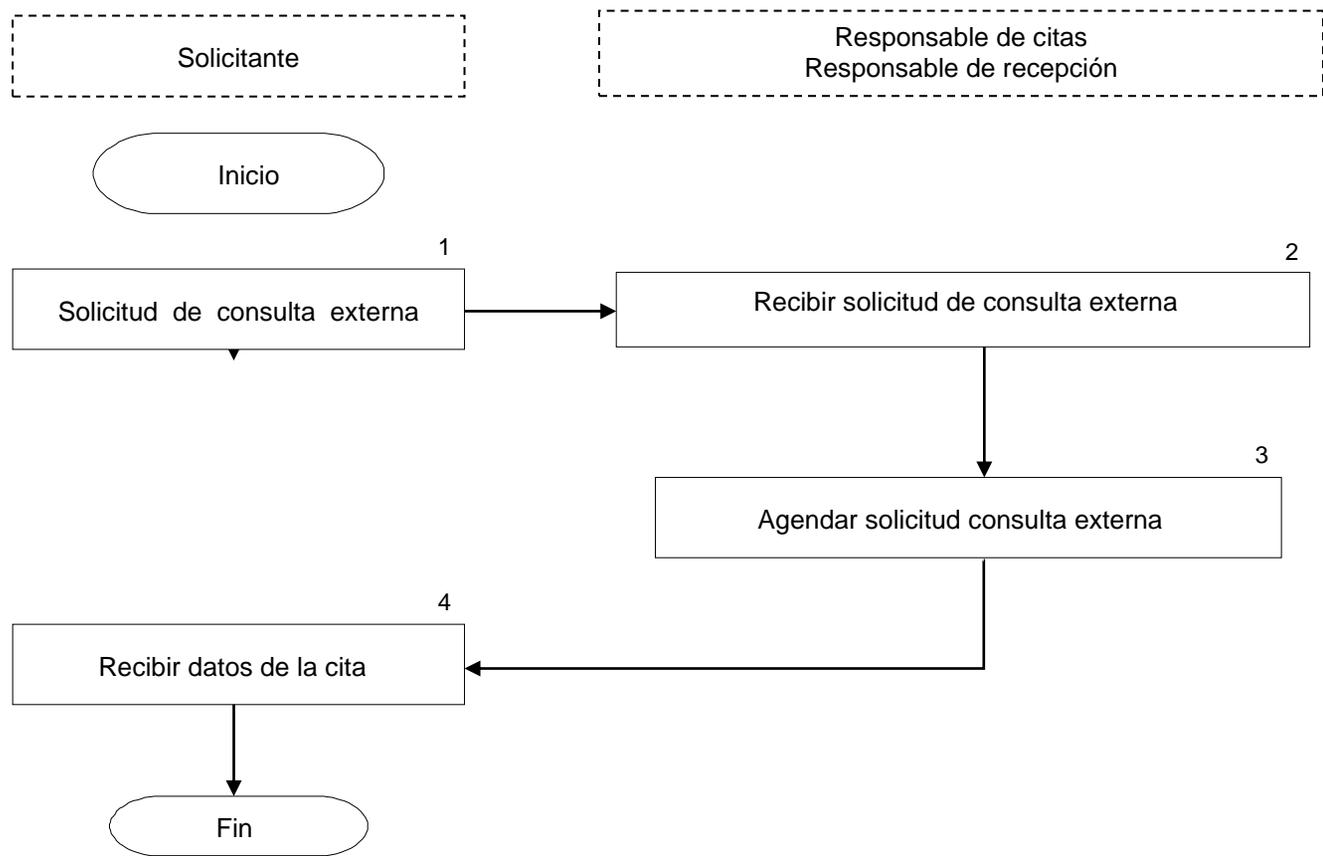
3.- POLÍTICAS

- 3.1 Se agendará en el programa de citas del servicio de consulta externa de medicina general, pediatría, medicina interna, nutrición y odontología (adultos y menores de edad) a los derechohabientes vigentes en el SII dentro de los horarios establecidos en el manual de operaciones del usuario de la CGS.
- 3.2 Solo se agendará en el programa de citas del servicio de consulta externa medicina interna y nutrición a los derechohabientes vigentes en el SII que previa consulta en la CGS se les otorgue la solicitud de consulta a medicina interna o nutrición.
- 3.3 Todo derechohabiente que personalmente solicite cita para la consulta externa de medicina general, pediatría, medicina interna, nutrición y odontología (adultos y menores de edad) en la ventanilla de recepción deberá presentar la credencial vigente de la UADY.
- 3.4 Los derechohabientes que por indicación del especialista subrogado requieran valoración por medicina interna o nutrición, deberán tramitar en la ventanilla del area de recepcion de la Coordinacion la solicitud de consulta a medicina interna y/o nutrición.
- 3.5 Los derechohabientes que en atención odontológica presenten alguna patología que ponga en riesgo o comprometa la salud del paciente en el procedimiento odontológico a realizar, deberán pasar a consultar a medicina general para su valoración y tratamiento.
- 3.6 En caso de contingencia se utilizaran los formatos destinados para ese fin.
- 3.7 Para nutrición solo se otorgará atención previa cita.



Procedimiento para agendar solicitudes de consulta externa (previa cita, consulta espontánea y consulta de extensión).		
Código: P-DGFA-CGS-01	Revisión: 07	Página: 2 de 9
Fecha de emisión: 13/marzo/2008	Fecha de modificación: 9/mayo/2016	

4.- DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO





Procedimiento para agendar solicitudes de consulta externa (previa cita, consulta espontánea y consulta de extensión).		
Código: P-DGFA-CGS-01	Revisión: 07	Página: 3 de 9
Fecha de emisión: 13/marzo/2008	Fecha de modificación: 9/mayo/2016	

5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. Tarea	Nombre de la tarea	Responsable	Descripción detallada de la actividad	Registro
1	Solicitud de consulta externa	Solicitante	1.1 Solicita su consulta vía telefónica, vía web o personalmente en la CGS.	N/A
2	Recibir solicitud de consulta externa	Responsable de citas Responsable de recepción	2.1 Recibe la solicitud. 2.2 Pregunta al solicitante el área donde quiere consultar (medicina general, medicina interna, pediatría, odontología y/o nutrición), nombre del profesional de la salud con quien desea consultar y el día de la cita. 2.2.1 Los derechohabientes que por indicación del especialista subrogado requieran atención por medicina interna o nutrición, deberán pasar a consultar a medicina general o pediatría para ser valorados y determinar su interconsulta a dichas especialidades y se le entregue la solicitud de consulta a medicina interna y/o nutrición.	N/A
3	Agendar solicitud de consulta externa	Responsable de citas Responsable de recepción	3.1 Verifica la Agenda de Citas del profesional de la salud solicitado y se le informa si hay disponibilidad. 3.2 Informa los horarios disponibles en el día solicitado. 3.3 Ingresa en la Agenda de Citas los datos del paciente a consultar a través de la pantalla "paciente" del SII. Nota: En caso de que no exista disponibilidad en el día solicitado, se le darán otras opciones.	N/A
4	Recibir datos de la cita	Solicitante	4.1 Recibe el nombre del profesional de la salud, día y hora de la cita. 4.2 Se le Informa que el paciente debe presentarse 15 minutos antes de su cita para recepcionarse y pasar a enfermería para la toma de somatometría y signos vitales.	N/A



Procedimiento para agendar solicitudes de consulta externa (previa cita, consulta espontánea y consulta de extensión).		
Código: P-DGFA-CGS-01	Revisión: 07	Página: 4 de 9
Fecha de emisión: 13/marzo/2008	Fecha de modificación: 9/mayo/2016	

6.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Nombre del documento	Lugar de almacenamiento
M-DGFA-CGS-01	Manual del Usuario del Subsistema de Salud	En la ubicación de red Salud ISO en los equipos de computo de todos los usuarios de la Coordinación General de Salud.
M-DGFA-CGS-02	Manual de Operaciones del Usuario de la Coordinación General de Salud	Sitio Web de la Coordinación General de Salud.
M-DGFA-CGS-03	Manual del Sistema de Solicitud de Citas Medicas Via Web	Sitio de Solicitud de Citas vía Web de la Coordinación General de Salud.

7.- CONTROL DE REGISTROS

Código	Nombre del registro	Lugar de almacenamiento	Responsable de su protección	Tiempo de retención	Disposición de los registros
N/A	Agenda de Citas	Servidor de Base de Datos del SII	Responsable de la Información del Sistema Institucional	Permanente	N/A



Procedimiento para agendar solicitudes de consulta externa (previa cita, consulta espontánea y consulta de extensión).		
Código: P-DGFA-CGS-01	Revisión: 07	Página: 5 de 9
Fecha de emisión: 13/marzo/2008	Fecha de modificación: 9/mayo/2016	

8.- ENFOQUE A PROCESOS

Insumo	Proveedor	Producto y/o salida	Cliente y/o usuario	Necesidades o expectativas
Solicitud de consulta externa	Solicitante	Cita agendada	Derechohabiente	Recibir consulta externa por cita.

9.- GLOSARIO

9.1 .- SIGLAS

APAUADY: Asociación de Personal Académico de la Universidad Autónoma de Yucatán.

AUTAMUADY: Asociación Única de Trabajadores Administrativos y Manuales de la Universidad Autónoma de Yucatán.

CGRH: Coordinación General de Recursos Humanos.

CGS: Coordinación General de Salud.

SII: Sistema Institucional de Información.

UADY: Universidad Autónoma de Yucatán.

9.2 .- DEFINICIONES

Beneficiario: Dependientes económicos del Trabajador según lo definido en el Contrato Colectivo de Trabajo UADY-APAUADY y UADY-AUTAMUADY.

Cita: Fecha y hora asignada para la consulta.

Consulta cita previa: Se solicita vía telefónica o de forma personal en la ventanilla de la Coordinación General de Salud, hasta 24 hrs. antes de que requiera la atención médica.

Consulta de extensión: Consulta que se solicita fuera de los horarios establecidos para la atención habitual.

Consulta de primera vez: Es la primera consulta que va a recibir el paciente en Nutrición o Medicina Interna.

Consulta espontánea: Consulta que se solicita el mismo día que se requiere la atención médica.

Consulta subsecuente: Son todas las atenciones que se generan posterior a la consulta de primera vez en Nutrición o Medicina Interna.



Procedimiento para agendar solicitudes de consulta externa (previa cita, consulta espontánea y consulta de extensión).		
Código: P-DGFA-CGS-01	Revisión: 07	Página: 6 de 9
Fecha de emisión: 13/marzo/2008	Fecha de modificación: 9/mayo/2016	

Contingencia: Hecho o problema que se plantea en forma imprevista (falta de acceso al SII UADY).

Credencial vigente: Documento con fotografía que acredita al portador de la misma ser trabajador activo, jubilado o pensionado de la UADY o ser beneficiario, la cual permite comprobar que están vigentes sus derechos a recibir los servicios médicos.

Derechohabiente: Son trabajadores activos, jubilados, pensionados y sus beneficiarios.

Expediente viajero: Es el conjunto de documentos escritos, gráficos e imagenológicos o de cualquier otra índole, en los cuales los médicos subrogados de la Coordinación General de Salud de la UADY, deberá hacer los registros, anotaciones y certificaciones correspondientes a su intervención, con arreglo a las disposiciones sanitarias.

Jubilados: Es la persona física que se encuentra disfrutando del beneficio de la prestación contractual de jubilación establecida en el Contrato Colectivo de UADY-APAUADY y UADY-AUTAMUADY.

Médico: Persona legalmente autorizada para profesar y ejercer la medicina (médico general, pediatra, familiar, internista).

Médico familiar: Es el profesional capacitado para brindar atención médica primaria, continua e integral al individuo y su familia.

Médico general: Es el profesional de la medicina que cuenta con los conocimientos y las destrezas necesarias para diagnosticar y resolver con tratamiento médico y con procedimientos sencillos la mayoría de los padecimientos que del ser humano.

Médico internista: Es el profesional médico especialista que brinda atención integral al adulto enfermo, y se caracteriza por su forma de actuación clínica humanizada, no quirúrgica, que abarca **los tres niveles de atención**.

Médico pediatra: Es el especialista que atiende la salud de los niños de manera personalizada, durante todo el período de crecimiento físico.

Médico subrogado: Es el profesional médico especialista que brinda atención médica a los derechohabientes de la Coordinación General de Salud de la UADY, a través de un contrato previamente establecido.

Nutriólogo(a): El licenciado en nutrición, es un profesionista capaz de evaluar el estado de nutrición del paciente, administrar programas de alimentación, nutrición y educación, realizar investigación de estas áreas, e integrarse a equipos multidisciplinarios, para incidir significativamente en la situación alimentaria nutricional, mediante acciones de prevención, promoción y atención.

Paciente: Persona que es o va a ser reconocida medicamente.

Pensionados: Es la persona que tiene o cobra una pensión de acuerdo a lo establecido en el Contrato Colectivo de UADY-APAUADY y UADY-AUTAMUADY.



UADY
UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN
"Luz, Ciencia y Verdad"

Procedimiento para agendar solicitudes de consulta externa (previa cita, consulta espontánea y consulta de extensión).		
Código: P-DGFA-CGS-01	Revisión: 07	Página: 7 de 9
Fecha de emisión: 13/marzo/2008	Fecha de modificación: 9/mayo/2016	

Plan de contingencia: Es un tipo de plan preventivo, predictivo y reactivo, que esta establecido y consiste en una serie de acciones alternativas al funcionamiento normal de la organización.

Profesional de la salud: Son profesionales que poseen conocimientos, habilidades y actitudes propias de la atención de salud (medico general, medico pediatra, medico internista, licenciado en nutrición, cirujano dentista y licenciado en enfermería).

Solicitante: Persona que solicite consulta por cita previa vía telefónica o personal.

Trabajador activo: Es la persona física que se encuentra prestando sus servicios en términos del artículo 8 de la Ley Federal de Trabajo.



Procedimiento para agendar solicitudes de consulta externa (previa cita, consulta espontánea y consulta de extensión).		
Código: P-DGFA-CGS-01	Revisión: 07	Página: 8 de 9
Fecha de emisión: 13/marzo/2008	Fecha de modificación: 9/mayo/2016	

10.- CONTROL DE REVISIONES

Nivel de revisión	Sección y/o página	Descripción de la modificación y mejora	Fecha de modificación
01	Todo el documento	Se agrega al procedimiento el formato de solicitud de consulta F-DGADP-DS-23 de primera vez o subsecuente a Nutrición o Medicina Interna.	12/05/2009
02	Sección 5 Sección 9	Se modifica el nombre del proceso. Se modifica la descripción de las tareas. Se agregan palabras al glosario.	30/06/2010
03	Carátula Sección 5 Sección 9	Se elimina el nombre del Proceso, se modifico la revisión. Se modifica algunas de las terminologías en las tareas. Se agregan definiciones al glosario y se cambian las siglas al formato del procedimiento.	25/05/2011
04	Sección 3 Sección 4 Sección 5 Sección 6 Sección 7 Sección 9	Se modificaron las políticas. Se modificó el diagrama del procedimiento. Se modifica la descripción de las tareas. Se modifico documentos de referencia. Se modificaron los controles de registro. Se agregan definiciones al glosario y se ordenaron las siglas y las definiciones alfabéticamente.	08/08/2012
05	Sección 3 Sección 5 Sección 10	Se modificaron las políticas. Se modifica la descripción de las tareas. Se modificaron los controles de registro.	16/04/2013



Procedimiento para agendar solicitudes de consulta externa (previa cita, consulta espontánea y consulta de extensión).		
Código: P-DGFA-CGS-01	Revisión: 07	Página: 9 de 9
Fecha de emisión: 13/marzo/2008	Fecha de modificación: 9/mayo/2016	

06	Sección 1 Sección 3 Sección 5 Sección 6 Sección 9	Se agregó en el objetivo la opción de solicitar la cita vía web. Se agregó la política 3.5 y se modificó la política 3.7. Se modificó las descripciones de las tareas 1.1., 2.2, 3.1. y 4.1. Se agregó el manual del sistema de solicitud de citas medicas vía web (M-DGADP-CGS-03). Se agregó la definición de profesional de la salud.	11 de Diciembre de 2013
07	Sección 3 Sección 6 Todo el documento	Se modificó la política 3.3. Se actualizaron los códigos de los manuales M-DGFA-CGS-01, M-DGFA-CGS-02 y M-DGFA-CGS-03. Se actualizó todo el documento según el formato F-DGPLANEI-CC/GA-01.	9 de mayo de 2016

Nota: Ésta sección será utilizada a partir de la primera modificación a este documento. La revisión 00, se mantendrá en blanco.

<div style="border: 2px solid black; padding: 10px; margin: 5px auto; width: 90%;"> <p>Elaboró</p> <p><i>M.C. Mario Carrillo Alonzo</i> <i>Coordinador General de Salud</i></p> </div>	<div style="border: 2px solid black; padding: 10px; margin: 5px auto; width: 90%;"> <p>Revisó</p> <p><i>C.P. Manuel Escoffie Aguilar</i> <i>Director General de Finanzas y Administración</i></p> </div>	<div style="border: 2px solid black; padding: 10px; margin: 5px auto; width: 90%;"> <p>Aprobó</p> <p><i>C.P. Manuel Escoffie Aguilar</i> <i>Director General de Finanzas y Administración</i></p> </div>
<p>Las firmas avalan la responsabilidad de las personas que: elaboran el documento, revisan su adecuación y aprueban para su implementación dentro del Sistema de Gestión de la Universidad Autónoma de Yucatán.</p>		