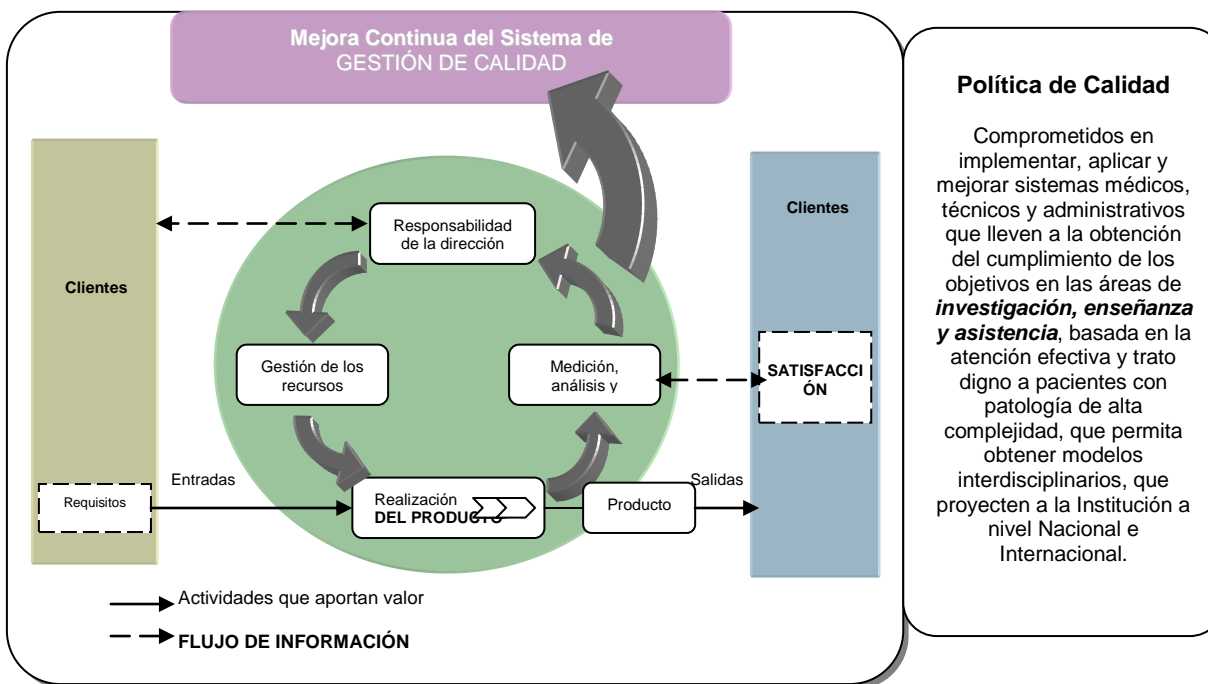




MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO

MARZO 2009

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE CALIDAD



Política de Calidad

Comprometidos en implementar, aplicar y mejorar sistemas médicos, técnicos y administrativos que lleven a la obtención del cumplimiento de los objetivos en las áreas de **investigación, enseñanza y asistencia**, basada en la atención efectiva y trato digno a pacientes con patología de alta complejidad, que permita obtener modelos interdisciplinarios, que proyecten a la Institución a nivel Nacional e Internacional.

Instituto Nacional de Pediatría

Insurgentes Sur No. 3700-C

Col. Insurgentes Cuicuilco

Delegación Coyoacán

C.P. 04530 México D.F.

Correo electrónico: pediatria_inp@prodigy.net.mx

Segunda edición

2009

Se permite la reproducción total o parcial de este documento citando la fuente.

ISBN en trámite

Trabajo editorial realizado por el Servicio de Impresiones Gráficas
Insurgentes Sur 3700-C, Col. Insurgentes Cuicuilco, Del. Coyoacan, C.P. 04530

DIRECTORIO

Dr. Guillermo Alberto Sólon Solomón Santibáñez
Director General

Dr. Jaime Ramírez Mayans
Director Médico

Dr. Pedro Gutiérrez Castellón
Director de Investigación

Dr. José Reynes Manzur
Director de Enseñanza

C.P. Alejandro Martínez Fragoso
Director de Administración

Dr. Juan Pablo Villa Barragán
Director de Planeación

COMITÉ EDITORIAL

Dr. Jaime Ramírez Mayans

Director Médico

Dra. María de la Luz Iracheta Geréz

Subdirectora de Consulta Externa

C. María de Lourdes Paz Páramo

Encargada del Servicio de Relaciones Hospitalarias

Dr. Juan Pablo Villa Barragán

Director de Planeación

Lic. Argelia Lara Puente

Jefa del Departamento de Diseño y Calidad

Lic. Araceli Gómez Morones

C. Erika Itzel Blancas Gómez

Coordinación de Organización de Procesos

ÍNDICE

	HOJA
PRESENTACIÓN	8
I. OBJETIVO DEL MANUAL	9
II. MARCO JURÍDICO	9
III. SERVICIOS QUE SE OTORGAN:	14
1. INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO.	15
2. ACCESO A LAS INSTALACIONES DEL INSTITUTO.	16
3. VALORACIÓN A PACIENTES DE PRIMERA VEZ, DE POBLACIÓN ABIERTA, POR EL DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA DE PEDIATRÍA.	17
4. VALORACIÓN A PACIENTES DE PRIMERA VEZ, POR EL DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA DE PEDIATRÍA, ENVIADOS DE: INSTITUCIONES DE SALUD, INSTITUCIONES DE SALUD BAJO CONVENIO E INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES SISTEMA DE REFERENCIA – CONTRARREFERENCIA	18
5. VALORACIÓN POR LAS DIFERENTES SUBESPECIALIDADES EN PEDIATRÍA.	20
6. APERTURA DE EXPEDIENTE CLÍNICO.	21
7. TRANSFERENCIA DE PACIENTES A OTRA UNIDAD DE SALUD.	23
8. CONSULTA SUBSECUENTE POR LAS DIFERENTES SUBESPECIALIDADES EN PEDIATRÍA.	24
9. INTERCONSULTA EXTRAHOSPITALARIA.	25
10. CONSULTA DE URGENCIAS.	27
11. OBSERVACIÓN DE PACIENTES EN PREHOSPITALIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE URGENCIAS.	28

12. HOSPITALIZACIÓN DE PACIENTES A CUALQUIERA DE LAS SUBESPECIALIDADES DE PEDIATRÍA DEL INSTITUTO POR URGENCIAS.	29
13. TRASLADO DE PACIENTES HOSPITALIZADOS EN OTRA INSTITUCIÓN DE SALUD, A ESTE INSTITUTO.	30
14. TRASLADO DE RECIEN NACIDOS EN OTRA INSTITUCIÓN DE SALUD, A ESTE INSTITUTO.	32
15. HOSPITALIZACIÓN DE PACIENTES EN LAS DIFERENTES SUBESPECIALIDADES EN PEDIATRÍA.	33
16. PROGRAMA DE INTRODUCCIÓN AL PROCESO HOSPITALARIO (PIPHOS).	35
17. DONACIÓN DE SANGRE.	36
18. VISITA DE FAMILIARES O RESPONSABLES A PACIENTES HOSPITALIZADOS.	37
19. CIRUGÍA AMBULATORIA.	38
20. VALORACIÓN PREANESTÉSICA.	39
21. EGRESO HOSPITALARIO POR MEJORA.	40
22. EGRESO HOSPITALARIO POR DEFUNCIÓN.	42
23. RECEPCIÓN Y TOMA DE MUESTRAS PARA LABORATORIO.	44
24. ESTUDIOS DE IMAGEN.	45
25. ESTUDIOS DE NEUROFISIOLOGÍA.	46
26. ESTUDIOS DE DIAGNÓSTICO CARDIOLÓGICO	47
27. APLICACIÓN DE QUIMIOTERAPIA AMBULATORIA.	48
28. APLICACIÓN DE VACUNAS DE LA CARTILLA NACIONAL	49
29. SOLICITUD DE RESUMEN CLÍNICO O CONSTANCIA DE ATENCIÓN.	50
30. QUEJAS Y SUGERENCIAS ANTE LA DIRECCIÓN MÉDICA.	51

31. QUEJAS Y DENUNCIAS ANTE EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL DEL INSTITUTO NACIONAL DE PEDIATRÍA. **52**

TODOS LOS SERVICIOS INCLUYEN LOS SIGUIENTES APARTADOS:

NOMBRE DEL SERVICIO
OBJETIVO ESPECÍFICO
TRÁMITE
REQUISITOS PARA REALIZAR EL TRÁMITE
DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE
LOCALIZACIÓN Y RESPONSABLES DEL SERVICIO

IV. DIRECTORIO	53
DE LAS AUTORIDADES DEL INSTITUTO.	54
DE LOS SERVICIOS.	56

PRESENTACIÓN

El proceso de Modernización de la Administración Pública Federal y la dinámica de las Instituciones, hacen necesario la elaboración del Manual de Trámites y Servicios al Usuario, del Instituto Nacional de Pediatría.

El Instituto Nacional de Pediatría de la Secretaría de Salud es una institución hospitalaria que sirve a la población infantil de México, proporcionando asistencia médica de tercer nivel que corresponde a la atención de padecimientos complejos, que requieren de recursos humanos y materiales de alto nivel de especialización y que por ello no pueden ser resueltos en las clínicas y hospitales de 1º y 2º Nivel, teniendo como límite de edad pacientes que han cumplido 18 años.

Este manual detalla: nombre del servicio, objetivo específico, requisitos para otorgar el servicio, descripción del trámite y localización, así como el nombre del responsable de cada servicio, datos que el usuario debe conocer para realizar sus trámites sin dificultad ni pérdida de tiempo.

Para facilitar la información del servicio que se desee conocer, al inicio del manual se incluye un índice del contenido y al final del mismo un directorio, con el nombre y cargo de las autoridades, así como los teléfonos y extensiones de los diferentes servicios.

Este manual fue elaborado por primera ocasión por el Dr. Carlos López Candían, quien se encontraba ocupando la plaza de asistente de la Dirección General del Instituto, mismo que se autorizó en mayo del 2000, se implementó, ser utilizado por el Servicio de Relaciones Hospitalarias, dependiente de la Subdirección de Consulta Externa, con la finalidad de llevar a cabo la actualización, basándose en los Manuales de Organización, Manuales de Procedimientos Operativos e Instrucciones de Trabajo del Instituto Nacional de Pediatría.

Este documento ha sido actualizado en enero 2002, septiembre 2005 y por último en Enero 2009.

I.- OBJETIVO DEL MANUAL

Dar a conocer en forma ordenada, sistemática e integral los servicios que otorga el Instituto, así como contar con un documento de consulta, para el usuario, con la finalidad de orientar y facilitar los trámites a realizar para recibir dichos servicios. A su vez constituye un esfuerzo por participar en el cumplimiento de los objetivos institucionales y proporcionar atención con Calidad y Calidez.

II.- MARCO JURÍDICO

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: Normas reglamentarias.

Leyes

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado; Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito; Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal, Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal, Ley Orgánica de la Administración Pública; Ley Federal de Presupuesto, y Responsabilidad Hacendaria; Ley General de Bienes Nacionales; Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos; Ley General de Salud; Ley Sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social, Ley Federal de Entidades Paraestatales; Ley de la Comisión Nacional de Derechos Humanos; Ley Federal de Procedimiento Administrativo; Ley Federal para el Control de Precursores Químicos, Productos Químicos Esenciales y Máquinas para Elaborar Cápsulas, Tabletas y/o Comprimidos; Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas; Ley de los Institutos Nacionales de Salud; Ley de Fiscalización Superior de la Federación; Ley del Impuesto sobre la Renta; Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos; Ley General de Sociedades Mercantiles; Ley de Instituciones de Asistencia Privada para el Distrito Federal; Ley Federal de Instituciones de Finanzas; Ley Federal de Derecho de Autor; Ley Federal de Educación; Ley de Premios, Estímulos y Recompensas Civiles; Ley General de Deuda Pública; Ley de Impuesto al Valor Agregado; Ley del Impuesto sobre la Renta; Ley de Planeación; Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado; Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado; Ley del Servicio de la Tesorería de la Federación; Ley del Diario Oficial de la Federación y Gacetas Gubernamentales; Ley sobre la Celebración de Tratados; Ley Federal sobre Metrología y Normalización; Ley Federal de Competencia Económica; Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes; Ley de Coordinación Fiscal; Ley de Coordinación Fiscal; Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental; Ley Federal para la Administración y Enajenación de Bienes del Sector Público; Ley General de Deuda Pública; Ley de Amparo; Ley General de Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente, Ley de Ingresos de la Federación; Ley de la Propiedad Industrial.; Código Federal de Procedimientos Civiles; Código Fiscal de la Federación.

Reglamentos

Reglamento de la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público Federal; Reglamento por el que se establecen las Bases para la Realización del Internado de Pregrado de la Licenciatura en Medicina; Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas; Reglamento de la Ley General de Salud en materia de Control Sanitario de la Disposición de Organos, Tejidos y Cadáveres de Seres Humanos; Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica; Reglamento Interior para la Comisión Interinstitucional para la formación de Recursos Humanos para la Salud; Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud; Reglamento General de Seguridad Radiológica; Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.; Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Reglamento Interior de la Comisión Interinstitucional del Cuadro Básico de Insumos del Sector Salud; Reglamento de Insumos para la Salud; Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, Reglamento de Control Sanitario de Productos y Servicios; Reglamento de la Ley Federal para el Control de Precursores Químicos, Productos Químicos Esenciales y Máquinas para elaborar Cápsulas, Tabletas y/o Comprimidos; Reglamento Interno del Consejo Nacional de Trasplantes; Reglamento Interno del Consejo Nacional de Transplantes; Reglamento Interior del Consejo Nacional contra las Adicciones; Reglamento sobre Consumo de Tabaco; Reglamento Interior de la Secretaría de Salud; Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; Reglamento Interior del Consejo de Salubridad General; Reglamento referente al Ejercicio de las Profesiones en el Distrito Federal; Reglamento del Registro Público Federal; Reglamento de la Ley del Impuesto sobre la Renta; Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Control Sanitario de Actividades, Establecimientos, Productos y Servicios; Reglamento de la Ley Federal de Competencia Económica; Reglamento de la Comisión de Avalúos de Bienes Nacionales; Reglamento Interior de la Comisión para Definir Tratamientos y Medicamentos Asociados a Enfermedades que ocasionan Gastos Catastróficos

Decretos

Decreto por el que se establece con carácter obligatorio la Cartilla Nacional de Vacunación, destinada a Controlar y Comprobar Individualmente la Administración de Vacunas como parte esencial de la Protección a la Salud de la Niñez.

Decreto por el que se da a conocer la forma Oficial de los Certificados de Defunción y Muerte Fetal; Decreto por el que se crea la Comisión Federal para la Protección Contra Riesgos Sanitarios; Decreto por el que se Reforma el Consejo Nacional para la Prevención y el Control del Síndrome de la Inmunodeficiencia Adquirida, Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional de Salud 2001-2008; Decreto por el que los Titulares de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública hasta el nivel de Director General en Sector Centralizado o su Equivalente en el Sector Paraestatal; Decreto por el que se crea el Consejo Nacional de Vacunación; Decreto por el que se crea la Comisión Nacional de Arbitraje Médico; Decreto por el que se Establece la Cartilla Nacional de Salud de la Mujer;

Acuerdos del Ejecutivo Federal

Acuerdo por el que las Entidades de la Administración Pública paraestatal se agruparán por sectores a efecto de que sus relaciones con el Ejecutivo Federal se relacione a través de las Secretarías de Estado o Departamento Administrativo; Acuerdo por el que se fijan criterios para la aplicación de la Ley Federal de Responsabilidades en lo referente a familiares de los servidores públicos; Acuerdo por el que se crea la Comisión Interinstitucional de Investigación en Salud; Acuerdo por el que se crea la Comisión Interinstitucional para la formación de Recursos Humanos para la Salud; Acuerdo que establece la integración y objetivos del Consejo Nacional de Salud; Acuerdo Nacional para la descentralización de los Servicios de Salud; Acuerdo por el que se establece que las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal que presten servicios de salud aplicarán, para el primer nivel de Atención Médica, el Cuadro Básico, y en el segundo y tercer nivel, el Catálogo de Insumos; Acuerdo por el que se crea el Consejo Nacional de Trasplantes como una Comisión Intersecretarial de la Administración Pública Federal, que tendrá por objeto promover, apoyar y coordinar las acciones en materia de Trasplantes que realizan las Instituciones de Salud de los sectores Público, Social y Privado.

Acuerdos del Secretario

Acuerdo número 43 por el que se crea el Comité de Investigación en Salud; Acuerdo número 55 por el que se integran patronatos en las unidades hospitalarias de la Secretaría de Salud y se promueve su creación en los Institutos Nacionales de Salud; Acuerdo número 79 relativo a la Aplicación, Instrumentación y Actualización del Manual para Referencia y Contrareferencia de pacientes y envío de muestras y especímenes; Acuerdo número 130 por el que se crea el Comité Nacional para la Vigilancia Epidemiológica; Acuerdo número 140 por el que se crea el Comité de Capacitación y Desarrollo de Personal de la Secretaría de Salud; Acuerdo de adscripción de las distintas Unidades Administrativas de la Secretaría de Salud; Acuerdo por el que se crea el Comité Nacional de Atención al Envejecimiento; Acuerdo por el que se crea el Comité de Obras Públicas de la Secretaría de Salud;

Acuerdo por el que se crea el Consejo Nacional para la Infancia y la Adolescencia; Acuerdo mediante el cual se adscriben orgánicamente las Unidades Administrativas de la Secretaría de Salud; Acuerdo por el que se crea el Comité Nacional del Programa de Acción Arranque Parejo en la Vida; Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que deberán observar las dependencias y los organismos descentralizados de la Administración Pública Federal, para la recepción de promociones que formulen los particulares en los procedimientos administrativos a través de medios de comunicación electrónica, así como para las notificaciones, citatorios, emplazamientos, requerimientos, solicitudes de informes o documentos y las resoluciones administrativas definidas que se emitan por esa misma vía; Acuerdos por el que se establecen las Normas y Lineamientos Generales para la Aplicación de Recursos Presupuestales en materia de Comunicación Social, para el ejercicio fiscal del año 2002, de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal; Acuerdo por el que se autoriza al Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia a donar los inmuebles que se indican; Acuerdo no. 86 por el que se crea la Comisión Coordinadora de los Institutos Nacionales de Salud.

Normas Oficiales Mexicanas

Norma Oficial Mexicana NOM-168-SSA1-1998, del Expediente Clínico; Norma Oficial Mexicana NOM-017-SSA2-1994, para la Vigilancia Epidemiológica; Norma Oficial Mexicana NOM-178-SSA1-1998, que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios; Norma Oficial Mexicana NOM-020-SSA1-1994, para la prestación de Servicios de Atención Médica en Unidades Móviles tipo Ambulancia; Norma Oficial Mexicana NOM-197-SSA1-2000, que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de hospitales y consultorios de atención médica especializada; Norma Oficial Mexicana NOM-001-SSA2-1993, que establece los requisitos arquitectónicos para facilitar el acceso, tránsito y permanencia de los discapacitados a los establecimientos de atención médica del Sistema Nacional de Salud; Norma Oficial Mexicana NOM-013-SSA2-1994, para la Prevención y Control de las Enfermedades bucales; Norma Oficial Mexicana NOM-014-SSA2-1994, para la prevención, tratamiento y control de cáncer del cuello del útero y de la mama en la atención primaria, Norma Oficial Mexicana NOM-026-SSA2-1998, para la Vigilancia Epidemiológica, Prevención y Control de las Infecciones Nosocomiales; Norma Oficial Mexicana NOM-010-SSA2-1993, para la Prevención y el Control de la Infección por virus de la Inmunodeficiencia Humana.

Disposiciones Internacionales

Decreto por el cual se promulga el Código Sanitario Panamericano; Protocolo Adicional del Código Sanitario Panamericano; Decreto que promulga el convenio relativo a las estadísticas de las causas de defunción; Convenio para la Promulgación de la Constitución de la Organización Mundial de la Salud así como el arreglo concerniente a la Office Internacional de Higiene Publique; Decreto Promulgatorio de la convención sobre Derechos del Niño; Decreto por el que se aprueba la enmienda al Párrafo Primero del Artículo 20 de la convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer; Decreto por el que se aprueba el retiro de la declaración interpretativa que el gobierno de los estados unidos mexicanos formulo al aprobar la convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, el 18 de diciembre de 1979; Decreto Promulgatorio de la modificación de los Artículos 24 y 25 de la Constitución de la Organización Mundial de la Salud, adoptada en la 51a. Asamblea Mundial de la salud, durante su décima sesión plenaria, celebrada el dieciséis de mayo de mil novecientos noventa y ocho; Decreto promulgatorio de la resolución wha31.18 adopción del texto en árabe y de la reforma del Artículo 74 de la Constitución de la Organización Mundial de la Salud, adoptada en la 31a. Asamblea Mundial de la Salud, durante su décima sesión plenaria, celebrada el dieciocho de mayo de mil novecientos setenta y ocho; Decreto por el que se aprueba el protocolo facultativo de la convención sobre los derechos del niño relativo a la venta de niños, la prostitución infantil y la utilización de los niños en la pornografía, adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas el veinticinco de mayo de dos mil; Decreto por el que se aprueban las enmiendas a los Artículos 17 párrafo 7 y 18 párrafo 5 de la Convención contra la Tortura y otros tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes del diez de diciembre de mil novecientos ochenta y cuatro, adoptada en Nueva York, el ocho de septiembre de mil novecientos noventa y dos; Decreto por el que se aprueba la declaración para el reconocimiento de la competencia del Comité

Contra la tortura, de la Convención contra la Tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el diez de diciembre de mil novecientos ochenta y cuatro; Decreto por el que se aprueba el protocolo facultativo de la convención sobre los derechos del niño relativo a la participación de niños en los conflictos armados, adoptado por la asamblea general de las Naciones Unidas el veinticinco de mayo de dos mil; Decreto por el que se aprueba el retiro parcial de las declaraciones interpretativas y de la reserva que el gobierno de México formulo al párrafo 2 del artículo 23 respectivamente de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, al proceder al depósito de su instrumento de Adhesión el veinticuatro de marzo de mil novecientos ochenta y uno; Decreto por el que se aprueba el Protocolo Facultativo de la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas el seis de octubre de mil novecientos noventa y nueve.

Planes y Programas

Plan Nacional de Desarrollo; Programa Nacional de Salud 2001-2008; Programa de Salud Reproductiva y Planificación Familiar.

Bases

Bases de coordinación que celebran la Secretaría de Salud y la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal; Instructivo del Procurador General de Justicia del Distrito Federal para los Agentes del Ministerio Público sobre la solicitud de Disposición de Órganos, Tejidos y Cadáveres de Seres Humanos; Instructivo del Procurador General de la República, por el que se determina el actuar de los Servidores Públicos de la Institución, sobre Solicitud de Disposición de Órganos y Tejidos de Cadáveres de Seres Humanos; Bases de Coordinación que celebran la Secretaría de Salud y la Procuraduría General de la República.

Otros Ordenamientos

Cuadro Básico y Catálogo de Medicamentos 2008;
Catálogo de Medicamentos Genéricos Intercambiables

I. SERVICIOS QUE SE OTORGAN

1. INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO.

OBJETIVO ESPECÍFICO:

Proporcionar al usuario la información y orientación en general de los servicios que proporcionar el Instituto.

REQUISITOS PARA OTORGAR EL SERVICIO:

Acudir a los Módulos de Información, de la Planta Principal y del Edificio de Consulta Externa. Solicitar la información por vía telefónica.

DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE

- El usuario podrá acudir o llamar por teléfono, para solicitar la información deseada, al Módulo de Información de la Planta Principal, de lunes a domingo de 8:00 a 20:00 horas.
- El usuario podrá acudir o llamar por teléfono, para solicitar la información deseada, al Módulo de Información del Edificio de Consulta Externa, de lunes a viernes de 7:00 a 15:00 horas.
- El personal de Relaciones Hospitalarias proporcionará la información, sobre los servicios que proporciona la Institución, en lo que se refiere a: requisitos, horarios y ubicación.

LOCALIZACIÓN Y RESPONSABLES DEL SERVICIO

Área: Módulo de Información

Ubicación: Planta Principal y Edificio de Consulta Externa.

Responsable del Servicio: Personal de Relaciones Hospitalarias.

Jefe del área: C. María de Lourdes Paz Páramo, Encargada del Servicio de Relaciones Hospitalarias.

2. ACCESO A LAS INSTALACIONES DEL INSTITUTO.

OBJETIVO ESPECÍFICO:

Permitir el acceso al visitante de manera organizada y controlada.

REQUISITOS PARA OTORGAR EL SERVICIO:

Identificación oficial vigente con fotografía, (IFE, Pasaporte, etc.) del visitante.
Carnet de Citas.
Solicitud de Estudios (varios).

DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE

- La atención se proporciona en el Módulo de Información de Planta Principal.
- No se permite entrar con bultos o bolsas voluminosas.
- La Recepcionista le proporciona un casillero, para el Resguardo de sus Pertenencias, presentar Identificación o Carnet de Citas o Solicitud de Estudios.
- **Visitante:** Acceso de lunes a viernes de 7:00 a 20:00 horas, registrarse en Libreta de Registro de Visitantes y entregar su identificación.
- La Recepcionista intercambia la identificación por el Gafete de Visitante y al término de la visita se la regresa.
- **Consultas de Subespecialidad y Estudios de Gabinete:** Acceso de lunes a viernes de acuerdo al horario de la cita programada, entrar una hora antes y mostrar a la Recepcionista el Carnet de Citas y la Solicitud del Estudio.
- La Recepcionista verifica la fecha y hora de la cita y le entrega un Engomado de color.

LOCALIZACIÓN Y RESPONSABLES DEL SERVICIO

Área: Módulo de Información.

Ubicación: Planta Principal.

Responsable del Servicio: Personal de Relaciones Hospitalarias.

Jefe del área: C. María de Lourdes Paz Páramo, Encargada del Servicio de Relaciones Hospitalarias.

3. VALORACIÓN A PACIENTES DE 1ª VEZ, DE POBLACIÓN ABIERTA, POR EL DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA DE PEDIATRÍA.

OBJETIVO ESPECÍFICO:

Proporcionar valoración médica a pacientes menores de 18 años, para determinar si requiere atención de 3º Nivel, que corresponde a este Instituto.

REQUISITOS PARA OTORGAR EL SERVICIO:

Presentar físicamente al paciente.

Acta de Nacimiento.

Cartilla Nacional de Vacunación.

Comprobante de domicilio y de ingresos.

Comprobante de no derechohabiente al IMSS ó ISSSTE.

Identificación oficial vigente con fotografía, (IFE, Pasaporte, etc.) del familiar o persona responsable.

Póliza de Nueva Generación (niños nacidos a partir de diciembre 2006).

DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE

- Acudir de lunes a viernes (excepto días festivos) a las 6:00 horas.
- Se permite el acceso del paciente acompañado por un familiar o responsable.
- A partir de las 7:00 horas, en el Módulo de Información, el personal del Servicio de Relaciones Hospitalarias, registra los datos generales del paciente, en el Sistema de Administración Hospitalaria y en el formato de "Registro de Pacientes de 1ª vez de Población Abierta".
- Pagar por concepto de Valoración y entregar la copia del recibo de caja por servicios, al personal de Relaciones Hospitalarias.
- El Médico les llamará para realizar la Valoración y de acuerdo al diagnóstico determinará, si amerita atención en el Instituto:
- Si.- Lo envía a Valoración de Subespecialidad o Apertura de Expediente, al Control de Enfermería.
- No.- Lo envía con la Trabajadora Social de Consulta Externa de Pediatría, para ser Referido a otra Institución (Transferencia).

LOCALIZACIÓN Y RESPONSABLES DEL SERVICIO

Área: Módulo de Información, Departamento de Consulta Externa de Pediatría, Control de Enfermería y Oficina de Trabajo Social.

Ubicación: Edificio de Consulta Externa.

Responsable del Servicio: Personal de Relaciones Hospitalarias, Médico, de Enfermería y de Trabajo Social.

Jefe del área: C. María de Lourdes Paz Páramo, Encargada del Servicio de Relaciones Hospitalarias; Dr. José de Jesús Mejía Navarro, Jefe del Departamento de Consulta Externa de Pediatría; Lic. Enf. Silvia Balbuena Román, Subdirectora de Enfermería y Lic. Socorro Nigo González, Jefe del Departamento de Trabajo Social.

“SISTEMA DE REFERENCIA CONTRAREFERENCIA”

- 4. VALORACIÓN DE PACIENTES DE 1ª VEZ, POR EL DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA DE PEDIATRÍA, ENVIADOS DE:**
- a) INSTITUCIONES DE SALUD**
 - b) INSTITUCIONES DE SALUD BAJO CONVENIO**
 - c) INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES**

OBJETIVO ESPECÍFICO:

Proporcionar valoración médica a pacientes menores de 18 años, para determinar si requieren atención de 3º Nivel, que corresponde a este Instituto.

REQUISITOS PARA OTORGAR EL SERVICIO:

Presentar físicamente al paciente.

a) INSTITUCIONES DE SALUD:

Hoja de Referencia Contrarreferencia de Institución de Salud que lo envía, (Centros de Salud u Hospitales.

Acta de Nacimiento.

Cartilla Nacional de Vacunación.

Comprobante de domicilio y de ingresos.

Comprobante de no derechohabiente al IMSS ó ISSSTE.

Identificación oficial vigente con fotografía (IFE, Pasaporte, etc.), del familiar o persona responsable.

Póliza de Nueva Generación (niños nacidos a partir de diciembre 2006).

b) INSTITUCIONES DE SALUD BAJO CONVENIO:

Convenio previamente establecido con el Instituto y presentar Oficio de Referencia de la Institución.

c) INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES:

Solicitud vía telefónica o a través de Fax y presentar Oficio de la Institución Gubernamental.

DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE

➤ **a) INSTITUCIONES DE SALUD:**

- Acudir de lunes a viernes (excepto días festivos) a partir de las 7:00 horas, al Módulo de Información del Edificio de Consulta Externa.

➤ **b) INSTITUCIONES DE SALUD BAJO CONVENIO:**

- Acudir de lunes a viernes (excepto días festivos) a partir de las 8:00 horas, a la Dirección General.

- Personal de la Dirección General sella oficio y lo envía a Trabajo Social para otro sello, posteriormente acude a la Subdirección de Consulta Externa.
- Personal de la Subdirección de Consulta Externa, presenta al paciente en el Módulo de Información.
- En el caso pacientes de Instituciones de Salud Bajo Convenio, se pagará la Valoración y después de la apertura del expediente, el costo de la atención médica será cubierto por la Institución de donde procede, de acuerdo al convenio y políticas institucionales.

- **c) INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES:**
- Comunicarse o enviar Fax, de lunes a viernes (excepto días festivos) de 8:00 a 15:00 horas, a la Dirección General.
- Personal de la Dirección General, programa cita y recibe al paciente, posteriormente lo envía a la Subdirección de Consulta Externa.
- Personal de la Subdirección de Consulta Externa conduce al paciente con el familiar o responsable al Módulo de Información.
- Al finalizar el trámite el familiar acudirá a la Dirección General, para proporcionar los datos necesarios, para general el informe a la Institución solicitante.

- a) INSTITUCIONES DE SALUD**
- b) INSTITUCIONES DE SALUD BAJO CONVENIO**
- c) INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES**
- Se permite el acceso del paciente acompañado por un familiar o responsable.
- El personal del Servicio de Relaciones Hospitalarias, registra los datos generales del paciente, en el Sistema de Administración Hospitalaria y en el formato "Registro de Pacientes de 1ª vez del Sistema de Referencia Contrarreferencia".
- Pagar por concepto de Valoración y entregar la copia del recibo de caja por servicios, al personal de Relaciones Hospitalarias.
- El Médico les llamará para realizar la Valoración y de acuerdo al diagnóstico determinará, si amerita atención en el Instituto:
- Si.- Lo envía a Valoración de Subespecialidad o Apertura de Expediente, al Control de Enfermería.
- No.- Lo envía con la Trabajadora Social de Consulta Externa de Pediatría, para ser Referido a otra Institución (Transferencia).

LOCALIZACIÓN Y RESPONSABLES DEL SERVICIO

Área: Dirección General, Subdirección de Consulta Externa, Departamento de Consulta Externa de Pediatría, Jefatura de Trabajo Social, Módulo de Información, Control de Enfermería y Oficina de Trabajo Social.

Ubicación: Planta Principal, Edificio de Consulta Externa.

Responsable del Servicio: Personal de la Dirección General, de la Subdirección de Consulta Externa, de Relaciones Hospitalarias, Médico, de Enfermería y de Trabajo Social.

Jefe del área: Dr. Guillermo Alberto Sólon Santibáñez, Director General; Dra. María de la Luz Iracheta Geréz, Subdirectora de Consulta Externa; Dr. José de Jesús Mejía Navarro, Jefe del Departamento de Consulta Externa de Pediatría; C. María de Lourdes Paz Páramo, Encargada del Servicio de Relaciones Hospitalarias; Lic. Enf. Silvia Balbuena Román, Subdirectora de Enfermería y Lic. Socorro Nigo González, Jefe del Departamento de Trabajo Social.

5. VALORACIÓN POR LAS DIFERENTES SUBESPECIALIDADES EN PEDIATRÍA

OBJETIVO ESPECÍFICO:

Proporcionar valoración al paciente en alguna subespecialidad pediátrica, para determinar si requiere la atención.

REQUISITOS PARA OTORGAR EL SERVICIO:

Historia Clínica (Folio), autorizada.

DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE

- El Médico valora, determina y envía al paciente con el familiar al control o la recepción correspondiente de la Consulta de Subespecialidad requerida, para solicitar la valoración.
- El personal de Enfermería o de Relaciones Hospitalarias, de los Servicios de Subespecialidades, programa la cita de acuerdo a los horarios establecidos y le da indicaciones al familiar.
- El paciente y familiar, el día de la consulta entrarán una hora antes, para realizar el pago, por concepto de valoración de subespecialidad y lo entregarán junto con la Historia Clínica, en el Control o la Recepción correspondiente.
- Esperaran en la sala de espera, para ser llamados por personal de Enfermería y Médico.

LOCALIZACIÓN Y RESPONSABLES DEL SERVICIO

Área: Departamento de Consulta Externa de Pediatría, Servicios de Subespecialidades Pediátricas.

Ubicación: Edificio de Consulta Externa, Planta Baja, Planta Principal y en el 2º y 1º Piso del Instituto.

Responsable del Servicio: Personal Médico del Departamento de Consulta Externa de Pediatría, Personal Médico de los Departamentos o Servicios correspondientes, de Enfermería y de Relaciones Hospitalarias

Jefe del área: Dr. José de Jesús Mejía Navarro, Jefe del Departamento de Consulta Externa de Pediatría; Jefes de Departamentos o Servicios correspondientes; Lic. Enf. Silvia Balbuena Román, Subdirectora de Enfermería y C. María de Lourdes Paz Páramo, Encargada del Servicio de Relaciones Hospitalarias.

6. APERTURA DE EXPEDIENTE CLÍNICO

OBJETIVO ESPECÍFICO:

Contar con un documento Institucional e Historial Médico del paciente que requiera atención y seguimiento en este Instituto.

REQUISITOS PARA OTORGAR EL SERVICIO:

Historia Clínica, autorizada por el médico de Consulta Externa de Pediatría.

Acta de Nacimiento.

Cartilla Nacional de Vacunación.

Comprobante de domicilio y de ingresos.

Comprobante de no derechohabiente al IMSS o ISSSTE.

Identificación oficial vigente con fotografía, (IFE, Pasaporte, etc.) del familiar o persona responsable.

Póliza de Nueva Generación (niños nacidos a partir de diciembre 2006).

DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE

- El Médico de Consulta Externa de Pediatría, autoriza la apertura del Expediente Clínico y personal de Enfermería programa cita.
- Acudir en la fecha y hora señalada, el día de la consulta, al Control de Enfermería, para pesar, medir y registrar sus signos vitales.
- El Médico elabora la Historia Clínica.
- La Enfermera de Consulta Externa conducirá al paciente al Módulo de Información y entregará la documentación al personal de Relaciones Hospitalarias.
- Pagar por concepto de Apertura de Expediente y entregar la copia del recibo de caja por servicios, al personal del Módulo de Información.
- Personal de Relaciones Hospitalarias, solicita datos faltantes y los registra.
- La Trabajadora Social, realiza una entrevista para llenar la Cédula Socioeconómica.
- Acudir al Servicio de Admisión Hospitalaria, para la elaboración de la carpeta del Expediente Clínico y la placa adresógrafa.
- Entregar carpeta del Expediente Clínico en el Módulo de Información de la Consulta Externa.
- Personal de Relaciones Hospitalarias, imprime los datos del paciente en los formatos utilizando la placa adresógrafa y da indicaciones.

LOCALIZACIÓN Y RESPONSABLES DEL SERVICIO

Área: Departamento de Consulta Externa de Pediatría, Subdirección de Enfermería, Departamento de Trabajo Social, Archivo Clínico y Servicio de Relaciones Hospitalarias.

Ubicación: Edificio de Consulta Externa y Planta Baja.

Responsable del Servicio: Personal del Departamento de Consulta Externa de Pediatría, de Enfermería, de Trabajo Social, de Admisión Hospitalaria y del Servicio de Relaciones Hospitalarias.

Jefe del área: Dr. José de Jesús Mejía Navarro, Jefe del Departamento de Consulta Externa de Pediatría; Lic. Enf. Silvia Balbuena Román, Subdirectora de Enfermería; Lic. Socorro Nigo González, Jefa del Departamento de Trabajo Social; Dra. Maribel López Alquicira, Jefa del Departamento de Archivo Clínico y C. María de Lourdes Paz Páramo, Encargada del Servicio de Relaciones Hospitalarias.

7. TRANSFERENCIA DE PACIENTES A OTRA UNIDAD DE SALUD.

OBJETIVO ESPECÍFICO:

Enviar al paciente que no amerite tratamiento en este nivel de atención a la Institución de Salud correspondiente de acuerdo a su padecimiento.

REQUISITOS PARA OTORGAR EL SERVICIO:

Historia Clínica (Folio).

DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE

- El paciente es valorado por el Médico y le informa al familiar que requiere atención médica en otra Institución.
- Le entrega al familiar la “Historia Clínica” (Folio) y le indica pasar a Trabajo Social.
- La Trabajadora Social registra los datos, informa al familiar la dirección y teléfono, así como el horario de labores de la Institución correspondiente y le entrega la “Historia Clínica” (Folio), dentro de un sobre.
- El familiar acudirá a la Institución enviada.

LOCALIZACIÓN Y RESPONSABLES DEL SERVICIO

Área: Consulta Externa de Pediatría y Trabajo Social.

Ubicación: Edificio de Consulta Externa.

Responsable del Servicio: Personal Médico y de Trabajo Social.

Jefe del área: Dr. José de Jesús Mejía Navarro, Jefe del Departamento de Consulta Externa de Pediatría y Lic. Socorro Nigo González, Jefa del Departamento de Trabajo Social.

8. CONSULTA SUBSECUENTE POR LAS DIFERENTES SUBESPECIALIDADES EN PEDIATRÍA.

OBJETIVO ESPECÍFICO:

Dar a todo paciente que amerite tratamiento de 3º Nivel de atención, el seguimiento adecuado para su cura y/o control.

REQUISITOS PARA OTORGAR EL SERVICIO:

Carnet de Citas, con previa cita médica.
Copia del recibo de caja por servicios.
Expediente Clínico.

DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE

- Solicitar cita con el personal de Enfermería o Relaciones Hospitalarias en el Control o la Recepción correspondiente a la subespecialidad requerida.
- El día de consulta, se permitirá el acceso una hora antes, al paciente con un acompañante.
- Pagar por concepto de consulta de subespecialidad y entregar en el Control o en la Recepción correspondiente el Carnet de Citas y la copia del recibo de caja por servicios.
- La Enfermera pesa y mide al paciente.
- Permanecer en la sala de espera, hasta ser llamado por el Médico.

LOCALIZACIÓN Y RESPONSABLES DEL SERVICIO

Área: Diversos Departamentos y/o Servicios del Instituto.

Ubicación: De acuerdo al directorio de los Servicios.

Responsable del Servicio: Personal de Enfermería, de Relaciones Hospitalarias y Médico.

Jefe del área: Jefe del Departamento y/o Servicio de la subespecialidad correspondiente, Lic. Enf. Silvia Balbuena Román, Subdirectora de Enfermería y C. María de Lourdes Paz Páramo, Encargada del Servicio de Relaciones Hospitalarias.

9. INTERCONSULTA EXTRAHOSPITALARIA.

OBJETIVO ESPECÍFICO:

Proporcionar la atención medicoquirúrgica a pacientes de diferentes Institutos Nacionales de Salud, que requieren valoración en las Subespecialidades, con el propósito de precisar un diagnóstico.

REQUISITOS PARA OTORGAR EL SERVICIO:

Solicitud del Médico tratante al Jefe o Médico Adscrito al Departamento o Servicio del Instituto.

Registrar la cita en la Oficina del Servicio de Relaciones Hospitalarias

El día de la cita ser acompañado por el Médico, familiar o responsable del paciente y con Resumen Clínico y Estudios y exámenes realizados.

DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE

- El Médico tratante debe comunicarse a la Oficina del Servicio de Relaciones Hospitalarias, de lunes a viernes (excepto días festivos) de 9:00 a 12:00 horas.
- Personal de Relaciones Hospitalarias, solicita datos, llena los formatos con número de folio correspondiente y registra en Libreta de Interconsultas Extrahospitalarias.
- Personal de Relaciones Hospitalarias solicita la cita al Servicio y llama a la Institución solicitante para informar la fecha y hora de cita y da indicaciones.
- En caso necesario la Recepcionista establecerá comunicación entre el médico solicitante y el interconsultado, para ampliar la información clínica del paciente.
- El día de la cita presentarse en la Recepción del Departamento de Urgencias, acompañado del médico, familiar o responsable del paciente, con Expediente Clínico y estudios actualizados.
- La Recepcionista registra los datos del paciente en el Sistema de Administración Hospitalaria, para su valoración.
- El Médico valora al paciente y determina:
 - Se encuentra estable.- lo envía a la subespecialidad correspondiente.
 - No estable.- lo envía al área de Prehospitalización y en caso necesario realiza apertura de folio.
- El médico de Prehospitalización, avisará al servicio interconsultante, para que baje a realizar la interconsulta.
- El paciente de interconsulta concluirá, de acuerdo a la valoración en Regreso a su lugar de origen o convertirse en Traslado y el trámite será responsabilidad del servicio interconsultante.
- Al término de la Interconsulta el Médico acompañante realizará un Cuestionario de Opinión.

LOCALIZACIÓN Y RESPONSABLES DEL SERVICIO

Área: Departamento de Urgencias, Departamentos y/o Servicios correspondientes, Servicio de Relaciones Hospitalarias y Departamento de Trabajo Social.

Ubicación: Planta Baja, entrada por Av. IMAN y de acuerdo al directorio de Servicios.

Responsable del Servicio: Personal Médico de los diferentes Departamentos o Servicios, de Urgencias, de Relaciones Hospitalarias y del Departamento Trabajo Social.

Jefe del área: Jefes de los Departamentos y Servicios correspondientes; Dr. Mario Acosta Bastidas, Jefe del Departamento de Urgencias; C. María de Lourdes Paz Páramo, Encargada del Servicio de Relaciones Hospitalarias, Lic. Socorro Nigo González, Jefa del Departamento de Trabajo Social.

10. CONSULTA DE URGENCIAS.

OBJETIVO ESPECÍFICO:

Otorgar consulta a pacientes que presenten un padecimiento de urgencia, con el fin de evitar que ese padecimiento evolucione a mayores consecuencias.

REQUISITOS PARA OTORGAR EL SERVICIO:

Presentarse a Urgencias a solicitar el servicio.

DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE

- Se da atención médica, los 365 días del año, durante las 24 horas.
- Presentarse en la Recepción del Departamento, el personal de Relaciones Hospitalarias registra los datos del paciente en el Sistema de Administración Hospitalaria.
- El médico realiza la valoración al paciente en 10 minutos, sin costo alguno.
- El paciente no presenta un padecimiento que requiera consulta urgente, se referirá a la Institución de salud correspondiente de acuerdo a su padecimiento.
- El Paciente no presenta una urgencia real, pero presenta un padecimiento que requiere consulta médica en ese momento, pasa a la caja a efectuar el pago y entrega a la Recepcionista la copia del recibo de caja por servicios.
- El Médico llamará al paciente de acuerdo a su turno para otorgarle la Consulta.
- El paciente presenta una urgencia real, se atenderá de inmediato y/o se hospitalizará.

LOCALIZACIÓN Y RESPONSABLES DEL SERVICIO

Área: Departamento de Urgencias.

Ubicación: Planta Baja, entrada por Av. de la IMAN.

Responsable del Servicio: Médico adscrito al Departamento de Urgencias y personal de Relaciones Hospitalarias

Jefe del área: Dr. Mario Acosta Bastidas, Jefe del Departamento de Urgencias; C. María de Lourdes Paz Páramo, Encargada del Servicio de Relaciones Hospitalarias.

11. OBSERVACIÓN DE PACIENTES EN PREHOSPITALIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE URGENCIAS.

OBJETIVO ESPECÍFICO:

Dar atención médica inmediata, a todo paciente con un padecimiento que ponga en peligro la vida

REQUISITOS PARA OTORGAR EL SERVICIO:

Haber sido valorado por el Médico de Urgencias.

DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE

- El Médico informa la necesidad de observar al paciente y envía al familiar o responsable con la Recepcionista del Departamento.
- Personal de Relaciones Hospitalarias, registra los datos del paciente en el Sistema de Administración Hospitalaria y en el formato de “Evaluación Inicial” (Folio) o solicita el Expediente Clínico y envía al familiar o responsable a efectuar el pago.
- El familiar o responsable entrega la copia del recibo de caja por servicios, a la Recepcionista y esta le entrega el formato de “Evaluación Inicial” (Folio) para que lo entregue al Médico de Prehospitalización.
- Si el paciente requiere de algún estudio de gabinete, se solicita al familiar o responsable, realice el pago correspondiente y entregue la copia del recibo de caja por servicios a la Enfermera, para proceder a realizar el estudio.
- El Médico evalúa la condición clínica del paciente y decide: si lo da de alta, lo hospitaliza en algún Departamento o Servicio de este Instituto, o si lo traslada a otra Institución de Salud.

LOCALIZACIÓN Y RESPONSABLES DEL SERVICIO

Área: Departamento de Urgencias.

Ubicación: Planta Baja, entrada por Av. IMAN.

Responsable del Servicio: Personal Médico, de Enfermería y de Relaciones Hospitalarias.

Jefe del área: Dr. Mario Acosta Bastidas, Jefe del Departamento de Urgencias; Lic. Enf. Silvia Balbuena Román, Subdirectora de Enfermería y C. María de Lourdes Paz Páramo, Encargada del Servicio de Relaciones Hospitalarias.

12. HOSPITALIZACIÓN DE PACIENTES A CUALQUIERA DE LAS SUBESPECIALIDADES EN PEDIATRÍA, DEL INSTITUTO POR URGENCIAS.**OBJETIVO ESPECÍFICO:**

Internar a los pacientes que ameriten de acuerdo a la complejidad de su padecimiento en los diferentes Departamentos y/o Servicios, con la finalidad de darle atención médica – quirúrgica intrahospitalaria.

REQUISITOS PARA OTORGAR EL SERVICIO:

Tener valoración previa por el Médico de Urgencias así como su autorización.

DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE

- El Médico informa al familiar o responsable la necesidad de hospitalizar al paciente y si esta de acuerdo, llena los formatos “Orden de Ingreso Hospitalario” y Carta de Consentimiento Bajo Información para Ingreso Hospitalario y le solicita firme.
- Pasar con la Trabajadora Social de Urgencias.
- En caso de no contar con Expediente Clínico, el médico realiza la Historia Clínica y la Trabajadora Social elabora la Cédula Socioeconómica y envía al familiar al Servicio de Admisión Hospitalaria, para solicitar la placa adresógrafa y registrar el ingreso.
- La enfermera del Servicio de Admisión Hospitalaria conduce al paciente y familiar o responsable, al Departamento y/o Servicio correspondiente donde se hospitalizará.
- La Recepcionista le proporciona un casillero, para el Resguardo de sus Pertenencias, presentar Identificación o Carnet de Citas o Solicitud de Estudios.

LOCALIZACIÓN Y RESPONSABLES DEL SERVICIO

Área: Departamento de Urgencias, Departamento y/o Servicio Médico correspondiente, Servicio de Admisión Hospitalarias y Departamento de Trabajo Social,

Ubicación: Planta Baja, entrada por Av. IMAN y de acuerdo al directorio de Servicios.

Responsable del Servicio: Personal Médico, de Enfermería, de Archivo Clínico y de Trabajo Social.

Jefe del área: Dr. Mario Acosta Bastidas, Jefe del Departamento de Urgencias; Lic. Enf. Silvia Balbuena Román, Subdirectora de Enfermería; Dra. Maribel López Alquicira, Jefa del Departamento de Archivo Clínico y Lic. Socorro Nigo González, Jefa del Departamento de Trabajo Social.

13. TRASLADO DE PACIENTES HOSPITALIZADOS EN OTRA INSTITUCIÓN DE SALUD A ESTE INSTITUTO.

OBJETIVO ESPECÍFICO:

Trasladar a pacientes mayores de 28 días de vida, que actualmente se encuentren en otra Institución de Salud y requiere tratamiento correspondiente al 3º Nivel.

REQUISITOS PARA OTORGAR EL SERVICIO:

Solicitud del Médico tratante al Jefe, Médico Adscrito del Departamento o Servicio o Jefe de Guardia.

Médico acompañante.

Familiar o responsable del paciente.

Resumen Clínico.

Estudios y exámenes realizados.

DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE

- El Médico tratante debe comunicarse con el Jefe del Departamento y/o Servicio que requiere de este Instituto, para solicitar el traslado e informar el diagnóstico, así como la gravedad del paciente.
- De mutuo acuerdo se establecerán los mecanismos del traslado, garantizando un lugar en el Instituto al momento de ser aceptado por el Médico responsable del área que recibirá al paciente.
- El paciente debe ser acompañado por un médico y familiar o responsable.
- Pasar con la Recepcionista del Departamento de Urgencias, para su registro.
- El Médico de Urgencias valora la estabilidad del paciente, se encuentra:
 - Estable: Se traslada directamente al Servicio correspondiente.
 - No estable: Se queda en la Sala de Prehospitalización del Departamento de Urgencias, para su atención.
- En caso necesario, La Trabajadora Social, realiza el trámite de Apertura de Expediente

LOCALIZACIÓN Y RESPONSABLES DEL SERVICIO

Área: Departamento de Urgencias, Departamentos y/o Servicios correspondientes, Departamento de Trabajo Social y Servicio de Relaciones Hospitalarias.

Ubicación: Planta Baja, entrada por Av. IMAN y de acuerdo al directorio de Servicios.

Responsable del Servicio: Personal Médico de los diferentes Departamentos o Servicios, de Urgencias, de Relaciones Hospitalarias y del Departamento Trabajo Social.

Jefe del área: Jefes de los Departamentos y Servicios correspondientes; Dr. Mario Acosta Bastidas, Jefe del Departamento de Urgencias; C. María de Lourdes Paz Páramo, Encargada del Servicio de Relaciones Hospitalarias, Lic. Socorro Nigo González, Jefa del Departamento de Trabajo Social.

14. TRASLADO DE RECIÉN NACIDO EN OTRA INSTITUCIÓN DE SALUD A ESTE INSTITUTO.

OBJETIVO ESPECÍFICO:

Trasladar a pacientes recién nacidos (menores de 28 días de vida) que actualmente se encuentran en otra Institución y requieren ser atendidos en el Departamento de Neonatología de este Instituto.

REQUISITOS PARA OTORGAR EL SERVICIO:

Solicitud del Médico tratante al Jefe o Médico Adscrito al Departamento de Neonatología Familiar o responsable del paciente.

Resumen Clínico.

Estudios y exámenes realizados.

DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE

- Solicitar el traslado con el Jefe ó Médico adscrito al Departamento de Neonatología.
- La aceptación del recién nacido esta condicionada a la capacidad física del Departamento de Neonatología.
- Durante el turno matutino y en caso necesario, el personal del Departamento de Neonatología, podrá realizar la valoración del recién nacido directamente en el hospital de procedencia y si se cumplen los requisitos establecidos se procede al traslado, fijándose la fecha y hora.
- El paciente debe ser acompañado por un médico y familiar o responsable, para realizar los trámites de Apertura de Expediente y de Ingreso Hospitalario.
- Al llegar el paciente al Instituto, irá directamente al Servicio de Neonatología, al área de hospitalización.

LOCALIZACIÓN Y RESPONSABLES DEL SERVICIO

Área: Departamento de Neonatología, Trabajo Social y Archivo Clínico

Ubicación: Tercer piso, Departamento de Urgencias y Planta Baja.

Responsable del Servicio: Personal médico del Departamento de Neonatología, Trabajo Social y de Admisión Hospitalaria.

Jefe del área: Dr. Carlos López Candiani, Jefe del Departamento de Neonatología; Lic. Socorro Nigo González, Jefa del Departamento de Trabajo Social y Dra. Maribel López Alquicira, Jefa del Departamento de Archivo Clínico.

15. HOSPITALIZACIÓN DE PACIENTES EN LAS DIFERENTES SUBESPECIALIDADES EN PEDIATRÍA.

OBJETIVO ESPECÍFICO:

Internar al paciente, para realizar diagnóstico y/o tratamiento médico quirúrgico y poder practicarle los procedimientos necesarios de acuerdo al padecimiento, con la finalidad de preservarle la vida.

REQUISITOS PARA OTORGAR EL SERVICIO:

Expediente Clínico

Orden para Ingreso Hospitalario

Carta de Consentimiento Bajo Información para Ingreso Hospitalario

DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE

- El Médico informa al familiar o responsable, de la hospitalización del paciente y llena los formatos "Orden de Ingreso Hospitalario" y "Carta de Consentimiento bajo Información para Ingreso Hospitalario", solicita la firma del familiar o responsable del paciente y lo envía al Servicio de Admisión Hospitalaria.
- El Personal de Admisión Hospitalaria registra el ingreso.
- La Enfermera de Admisión Hospitalaria conduce al paciente al servicio donde se hospitalizará e indica al familiar o responsable acudir con el personal de Relaciones Hospitalarias.
- Personal de Relaciones Hospitalarias, registra y proporciona la hoja de "Registro de datos del Paciente Hospitalizado" e informa de los requisitos a cumplir, Asistir a la plática del "Programa de Introducción al Proceso Hospitalario" (PIPHOS), realizar Donación de Sangre, los horarios establecidos de visita y lo envía con Trabajo Social.
- La Trabajadora Social platica con el familiar o responsable y refuerza la información de los requisitos a cubrir e informa de los albergues a familiares que lo requieren.
- El personal de Relaciones Hospitalarias proporciona el "Pase de Acceso al Área de Hospitalización"
- La Recepcionista le proporciona un casillero, para el Resguardo de sus Pertenencias, presentar Identificación o Carnet de Citas o Solicitud de Estudios.

LOCALIZACIÓN Y RESPONSABLES DEL SERVICIO

Área: Departamento y/o Servicio Médico correspondiente, Servicio de Admisión Hospitalaria, Recepción de acuerdo al servicio de hospitalización, Departamento de Trabajo Social.

Ubicación: De acuerdo al directorio de servicios, Planta Baja y Recepciones de acuerdo al área de hospitalización.

Responsable del Servicio: Personal Médico de los Departamentos y/o Servicios correspondientes, personal de Admisión Hospitalaria, de Enfermería, de Relaciones Hospitalarias y de Trabajo Social.

Jefe del área: Jefes de los Departamentos y Servicios del área médica participante; Dra. Maribel López Alquicira, Jefa del Departamento de Archivo Clínico; Lic. Enf, Silvia Balbuena Román, Subdirectora de Enfermería; C. María de Lourdes Paz Páramo, Encargada del Servicio de Relaciones Hospitalarias y Lic. Socorro Nigo González, Jefa del Departamento de Trabajo Social.

16. PROGRAMA DE INTRODUCCIÓN AL PROCESO HOSPITALARIO (PIPHOS).

OBJETIVO ESPECÍFICO:

Orientar e informar al familiar o responsable del paciente hospitalizado, los requisitos, lineamiento y políticas institucionales a cubrir durante la estancia hospitalaria.

REQUISITOS PARA OTORGAR EL SERVICIO:

Tener paciente hospitalizado.

Presentarse en el aula y horario establecido.

Presentar el Pase de Acceso al Área de Hospitalización o Formato de Registro de Datos del Paciente Hospitalizado.

DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE

- Es requisito institucional asistir al Programa de Introducción al Proceso Hospitalario (PIPHOS), el familiar o responsable del paciente al ser hospitalizado.
- La Recepcionista envía al familiar o responsable, al aula en la fecha y horario establecido, (martes o jueves a las 13:00 horas, excepto días festivos).
- El familiar o responsable del paciente acude al programa con el “Pase de Acceso al Área de Hospitalización” o el formato de “Registro de Datos del Paciente Hospitalizado”.
- El personal que integra el equipo multidisciplinario, imparte la plática.
- Al inicio y final de la plática se aplican cuestionarios de Conocimiento y Opinión, al familiar o responsable del paciente.
- Al finalizar el programa se sellara de asistencia, el “Pase de Acceso al Área de Hospitalización” o el formato de “Registro de Datos del Paciente Hospitalizado” el cual debe mostrar a la Recepcionista y Trabajadora Social.

LOCALIZACIÓN Y RESPONSABLES DEL SERVICIO

Área: Subdirección de Consulta Externa.

Ubicación: Aula de Planta Principal.

Responsable del Servicio: Coordinador Subdirector de Consulta Externa, personal de Trabajo Social, de Relaciones Hospitalarias, de Educación para la Salud, de Enfermería y de Educación Nutricional.

Jefe del área: Dra. María de la Luz Iracheta Geréz, Subdirectora de Consulta Externa; Lic. Socorro Nigo González, Jefa del Departamento de Trabajo Social; C. María de Lourdes Paz Páramo, Encargada del Servicio de Relaciones Hospitalarias; Dra. Wendy Domínguez Viveros, Jefa del Servicio de Educación para la Salud y Educación Nutricional, Lic. Enf. Silvia Balbuena Román, Subdirectora de Enfermería.

17. DONACIÓN DE SANGRE.**OBJETIVO ESPECÍFICO:**

Garantizar que con las donaciones de sangre se cuente con ella de manera segura y que todo paciente que la requiera la reciba en el momento oportuno, para no poner su vida en peligro.

REQUISITOS PARA OTORGAR EL SERVICIO:

Programar cita previa.

Presentar formato de “Registro de Datos del Paciente Hospitalizado” o “Solicitud de Cirugía Ambulatoria”.

Presentar identificación oficial vigente con fotografía, (IFE, Pasaporte, etc.) del disponente.

DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE

- La Trabajadora Social del Banco de Sangre, programa la cita, de lunes a viernes de 10:30 a 14:00 horas, da las indicaciones por escrito y los requisitos al disponente.
- Para el acceso, debe mostrar el documento con la cita programada al Personal de Seguridad que se encuentra en la Caseta.
- El día de la cita presentarse con la Trabajadora Social y llenar el formato "Ficha de Identificación del Donador", registrarse en la Libreta de Control de Registro de Donadores correspondiente y esperar en la sala a ser llamado.
- La Recepcionista captura los datos del disponente.
- La Enfermera le llama para medición de signos vitales, peso, talla y revisión de calidad de las venas.
- El Médico le llama para la elaboración de la “Historia Clínica del Candidato a Donar”.
- Pasa a toma de muestra sanguínea para realizar exámenes de laboratorio.
- Si su sangre muestra resultados satisfactorios será llamado a donación, al término se proporciona un formato de "autoexclusión" que debe contestar.
- Después de la donación de sangre, se le entrega el Comprobante de Donación y se dará un pequeño refrigerio.
- La entrega de los resultados de laboratorio por escrito, se darán en 8 días posteriores a la donación de 11:00 a 13:00 horas, presentando su identificación.

LOCALIZACIÓN Y RESPONSABLES DEL SERVICIO

Área: Departamento de Banco de Sangre.

Ubicación: Planta Baja, entrada por Av. de la IMAN.

Responsable del Servicio: Personal de Trabajo Social, de Relaciones Hospitalarias, Médico, de Laboratorio y de Enfermería

Jefe del área: Lic. Socorro Nigo González, Jefa del Departamento de Trabajo Social; C. María de Lourdes Paz Páramo, Encargada del Servicio de Relaciones Hospitalarias, Dra. Dinora Aguilar Escobar, Jefa del Departamento de Banco de Sangre, y Lic. Enf. Silvia Balbuena Román, Subdirectora de Enfermería.

18. VISITA DE FAMILIARES O RESPONSABLES A PACIENTES HOSPITALIZADOS.

OBJETIVO ESPECÍFICO:

Que el paciente hospitalizado en el Instituto cuente, con el apoyo del familiar o responsable, para su mejoría, sin interferir en la atención médica.

REQUISITOS PARA OTORGAR EL SERVICIO:

Presentar el Pase de Acceso al Área de Hospitalización.

Respetar los requisitos institucionales.

DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE

- Sólo se permite el acceso de un familiar a la vez, en los horarios de visita establecidos:
- **Programa de Madre Participante** de lunes a domingo de 8:30 a 13:30 horas, sólo entra mamá, papá o persona responsable.
- **Visita Familiar** de lunes a domingo de 15:30 a 19:30 horas.
- En las áreas de Terapia Intensiva, Neonatología, Infectología y Urgencias, sólo entra mamá, papá o persona responsable y existen normas y horarios especiales.
- Requisitos: Ser mayor de 18 años, Estar sano (no presentar alguna enfermedad contagiosa), No haber ingerido bebidas alcohólicas y No introducir Aparatos Eléctricos, alimentos, bultos o bolsas voluminosas.
- Realizar en el Módulo de Información de Planta Principal, el intercambio del Pase de Acceso al Área de Hospitalización por el Gafete Pase de Acceso a Hospitalización y portarlo en lugar visible.
- Acudir a la recepción del piso donde se encuentre el paciente hospitalizado, mostrar a la Recepcionista el Gafete Pase de Acceso a Hospitalización.
- La Recepcionista le proporciona una Bata, debe cubrirse con ella y lavarse las manos antes de acceder al área de hospitalización.
- Al terminar la visita regresará la bata dentro de una bolsa de plástico a la Recepcionista del piso e intercambiar el Gafete Acceso a Hospitalización en el Módulo de Información.
- Después del horario de visita no podrá permanecer en el área hospitalaria.
- La Recepcionista le proporciona un casillero, para el Resguardo de sus Pertenencias, presentar Identificación o Carnet de Citas o Solicitud de Estudios.

LOCALIZACIÓN Y RESPONSABLES DEL SERVICIO

Área: Módulo de Información de Planta Principal, Recepciones del 1° al 4° piso de hospitalización y de Urgencias.

Ubicación: Planta Principal, del 1° al 4° piso Hospitalización y Planta Baja.

Responsable del Servicio: Personal de Relaciones Hospitalarias.

Jefe del área: C. María de Lourdes Paz Páramo, Encargada del Servicio de Relaciones Hospitalarias.

19. CIRUGÍA AMBULATORIA.**OBJETIVO ESPECÍFICO:**

Realizar procedimiento quirúrgico al paciente que no requiere hospitalización.

REQUISITOS PARA OTORGAR EL SERVICIO:

Expediente Clínico.

Solicitud de Cirugía Ambulatoria.

Carta de Consentimiento Bajo Información.

Recibo de caja por servicios.

Comprobante de Donación de Sangre.

DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE

- El Médico informará la necesidad de realizar al paciente una intervención quirúrgica y explica los riesgos de la misma. Si el familiar o responsable está de acuerdo se solicitarán estudios preoperatorios y se programa la fecha de la cirugía.
- El Médico llena el formato “Carta de Consentimiento bajo Información para Ingreso Hospitalario” y el familiar o responsable firma.
- El Médico explica la preparación del paciente y envía al familiar o responsable para programar citas para:
 - Valoración Preanestésica.- con la Secretaria del Control de Quirófano.
 - Donación de Sangre.- con la Trabajadora Social del Departamento de Banco de Sangre.
- El día de la cirugía acudirá 30 minutos antes de su cita programada, con la preparación indicada por el Médico, la Secretaria del Control del Quirófano verifica el cumplimiento de los requisitos: recibo de caja por servicios y Comprobante de Donación de sangre.
- El paciente pasará al Quirófano y el familiar o responsable permanecerá en la sala de espera del 2º piso donde el Cirujano informará al terminar la cirugía la evolución de la misma y las indicaciones postquirúrgicas a seguir.
- El paciente pasará a recuperación, si se encuentra en buenas condiciones y si tolera la vía oral, será entregado al familiar o responsable.

LOCALIZACIÓN Y RESPONSABLES DEL SERVICIO

Área: Subespecialidades Quirúrgicas.

Ubicación: Departamentos o Servicios correspondientes, 2º piso y Planta Baja

Responsable del Servicio: Personal Médico de los Departamentos y/o Servicios quirúrgicos correspondientes, Secretaria de Quirófano y de Trabajo Social.

Jefe del área: Jefes de los Departamentos y/o Servicios quirúrgicos correspondientes; Dr. José González Zamora, Jefe del Departamento de Quirófano y Lic. Socorro Nigo González, Jefa del Departamento de Trabajo Social.

20. VALORACIÓN PREANESTÉSICA

OBJETIVO ESPECÍFICO:

Determinar el estado físico del paciente para valorar los riesgos anestésicos – quirúrgicos, así como preverlos y controlarlos durante la cirugía.

REQUISITOS PARA OTORGAR EL SERVICIO:

Solicitud de Cirugía Ambulatoria.
Cita previa.
Carta de Consentimiento Bajo Información.
Recibo de caja por servicios.
Comprobante de Donación de Sangre.

DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE

- El familiar o responsable acudirá a la cita en la fecha y hora indicada, con la Secretaria del Control de Quirófano.
- El Médico Anestesiólogo explora al paciente e interroga al familiar o responsable y le informa, sobre el plan anestésico a seguir y sus riesgos.
- En caso de encontrar alguna contraindicación para realizar el proceso anestésico, se cancelará la cirugía y se enviará con el Cirujano para su reprogramación.

LOCALIZACIÓN Y RESPONSABLES DEL SERVICIO

Área: Departamento de Anestesiología.

Ubicación: 2º piso del Instituto.

Responsable del Servicio: Secretaria del Quirófano y Médico Anestesiólogo.

Jefe del área: Dr. José González Zamora, Jefe del Departamento de Quirófano; Dra. Delfina Ortiz Marmolejo, Jefa del Servicio de Anestesiología.

21. EGRESO HOSPITALARIO POR MEJORÍA.

OBJETIVO ESPECÍFICO:

Orientar al familiar o responsable los pasos a seguir cuando el paciente es dado de alta por mejoría

REQUISITOS PARA OTORGAR EL SERVICIO:

Aviso de Alta

Comprobante de Donación de Sangre.

DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE

- El Médico informa al familiar o responsable del paciente que está dado de alta por mejoría.
- La Enfermera llena el “Aviso de Alta” y lo entrega al personal de la Recepción del Piso.
- La Recepcionista entrega “Aviso de Alta” al familiar o responsable, lo envía con la Trabajadora Social y al Servicio de Cuentas Corrientes.
- La Trabajadora Social da el visto bueno del egreso y solicita el comprobante de Donación de Sangre.
- El familiar o responsable acude a Cuentas Corrientes de 10:00 a 12:00 y de 16:00 a 18:00 horas a solicitar adeudo, posteriormente paga en la caja del Departamento de Urgencias y regresa a Cuentas Corrientes donde le intercambian el recibo de caja por servicios por el de “Aviso de Salida”.
- El familiar o responsable entrega “Aviso de Salida” a la Recepcionista y Enfermera y registran el egreso en las Libretas correspondientes.
- Personal de Enfermería proporciona los siguientes documentos:
 - Resumen Clínico del Paciente.
 - Carnet de citas.
 - Receta Médica.
 - Placa adresógrafa.
- El Médico da indicaciones a seguir al familiar o responsable.

LOCALIZACIÓN Y RESPONSABLES DEL SERVICIO

Área: Departamentos y/o Servicios correspondientes, Recepciones de Pisos, Trabajo Social Servicio de Cuentas Corrientes.

Ubicación: De acuerdo al Directorio de Servicios, Recepciones y Oficinas de Trabajo Social de los Pisos y Planta Baja.

Responsable del Servicio: Médicos de los Departamentos y/o Servicios correspondientes, Personal de Enfermería, de Relaciones Hospitalarias, de Trabajo Social y de Cuentas Corrientes.

Jefe del área: Jefe de Departamento y/o Servicio correspondiente; Llc. Enf. Silvia Balbuena Román, Subdirectora de Enfermería; C. María de Lourdes Paz Páramo, Encargada del Servicio de Relaciones Hospitalarias; Llc. Socorro Nigo González, Jefa del Departamento de Trabajo Social y C. Fernando Rodríguez Ortiz, Jefe del Servicio de Cuentas Corrientes.

22. EGRESO HOSPITALARIO POR DEFUNCIÓN.

OBJETIVO ESPECÍFICO:

Orientar al familiar o responsable en el Trámite Administrativo del menor que fallece.

REQUISITOS PARA OTORGAR EL SERVICIO:

Aviso de Defunción.

Aviso de Alta.

Aviso de Salida.

DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE

- El Médico responsable da la noticia del deceso al familiar o responsable del menor.
- Personal de Enfermería entrega "Aviso de Defunción" y Aviso de Alta" al personal de Relaciones Hospitalarias.
- Personal de Relaciones Hospitalarias recibe formatos, localiza y conduce al familiar o responsable del menor, a la Oficina del Servicio de Relaciones Hospitalarias, para realizar el Trámite Administrativo de Egreso por Defunción.
- El Médico responsable da diagnósticos y firma el Certificado de Defunción.
- Personal de Relaciones Hospitalarias, llena a máquina el Certificado de Defunción y envía al familiar o responsable del menor a Cuentas Corrientes para conocer su adeudo, pagar en la caja del Departamento de Urgencias y regresar a Cuentas Corrientes donde le intercambian el recibo de caja por servicios por el de "Aviso de Salida".
- El familiar o responsable del menor, entrega el "Aviso de Salida" al personal de Relaciones Hospitalarias.
- El familiar o responsable del menor realiza la contratación del Servicio Funerario.
- Personal de Relaciones Hospitalarias conduce al familiar o responsable del menor y personal de la Agencia funeraria al Departamento de Patológica, para la Identificación y entrega del cuerpo.
- El familiar o responsable del menor identifica el cuerpo y firma la "Libreta de Control de entrada y salida de Cadáveres" del Departamento de Patología y en el formato de "Entrega de Cadáver".
- El personal de Relaciones Hospitalarias entrega al personal de la Agencia funeraria para el trámite correspondiente: Certificado de Defunción y copia del formato "Entrega de Cadáver", para entregarlo a la salida, al personal de Seguridad; entrega al familiar o responsable del menor: copia del formato "Entrega de Cadáver" y entrega en el Departamento de Patológica: copia fotostática del Certificado de Defunción y "Entrega de Cadáver", para integrarlas en el Expediente Clínico.

LOCALIZACIÓN Y RESPONSABLES DEL SERVICIO

Área: Departamentos y/o Servicios correspondientes, Servicio de Relaciones Hospitalarias.

Ubicación: De acuerdo al Directorio, Planta Principal y Planta Baja

Responsable del Servicio: Personal Médico de los Departamentos y/o Servicios correspondientes, de Relaciones Hospitalarias, de Cuentas Corrientes y Técnico en Patología.

Jefe del área: Jefes de los Departamento o Servicios correspondientes; C. María de Lourdes Paz Páramo, Encargada del Servicio de Relaciones Hospitalarias; C. Fernando Rodríguez Ortiz, Jefe del Servicio de Cuentas Corrientes y Dr. Eduardo López Corella, Jefe del Departamento de Patología.

23. RECEPCIÓN Y TOMA DE MUESTRAS PARA LABORATORIO.

OBJETIVO ESPECÍFICO:

Obtener una muestra de líquido corporal para examinarlo y obtener los resultados.

REQUISITOS PARA OTORGAR EL SERVICIO:

Solicitud firmada por el Médico tratante, con los datos completos y legibles.

Carnet de Citas, con previa cita médica.

Muestras solicitadas en su caso.

DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE

- Para recibir atención en el Área de Toma de Productos, debe tomar previamente un ticket de Turno.
- Horarios de Atención: de lunes a viernes (excepto día festivos)
- Programación de cita de 9:00 a 14 horas (en casos foráneos solicitarla vía telefónica). Toma de Muestra de 7:00 a 9:00 horas
- Personal del Área de Laboratorio programa cita y da indicaciones de la preparación.
- El familiar o responsable con el paciente debe presentarse en la fecha y hora señalada con la preparación indicada.
- Pagar en la caja del Edificio de Toma de Productos, de 6:30 a 12:30 horas, podrá realizar su pago previamente a la cita programada.
- Entregar la copia del recibo de caja por servicios, en el Control y permanecer en la sala de espera, para ser llamado.

LOCALIZACIÓN Y RESPONSABLES DEL SERVICIO

Área: Toma de Productos.

Ubicación: Edificio de Toma de Productos.

Responsable del Servicio: Personal Médico, Técnico y de Enfermería.

Jefe del área: EBC. Lina Romero Guzmán, Jefa del Departamento de Análisis Clínicos y Estudios Especiales y T.L.C.B. Silvia Valencia Rojas, Jefa del Servicio de Toma de Productos.

24. ESTUDIOS DE IMAGEN.

OBJETIVO ESPECÍFICO:

Obtener estudios de Imagen de Radiología indicados por el Médico para su apoyo diagnóstico.

REQUISITOS PARA OTORGAR EL SERVICIO:

Solicitud con los datos completos, legibles y firmada por el Médico tratante. (Ultrasonido, Fluoroscopia, Angiografía y Tomografía).
Carnet de Citas, con previa cita médica.

DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE

- Acudir a Recepción del Departamento de Radiología e Imagen, de lunes a viernes de 8:00 a 14:00 horas (excepto días festivos), a solicitar cita.
- Presentar la solicitud firmada por el Médico tratante y con datos legibles y completos.
- La Recepcionista programa la cita y da indicaciones.
- En Estudios Especiales el Médico Radiólogo firma de autorización y la Recepcionista da indicaciones de la preparación, al familiar o persona responsable.
- Pagar en la caja del Edificio de Toma de Productos, de 6:30 a 12:30 horas.
- El día de su cita debe presentarse en la fecha y hora señalada, con la preparación indicada y entregar en Recepción la Solicitud del Estudio, copia del recibo de caja por servicios y carnet de citas
- Debe permanecer en la sala de espera, hasta ser llamado por el Técnico Radiólogo.

LOCALIZACIÓN Y RESPONSABLES DEL SERVICIO

Área: Departamento de Radiología e Imagen.

Ubicación: Primer piso.

Responsable del Servicio: Personal Médico y de Relaciones Hospitalarias.

Jefe del área: Dra. María Antonieta Mora Tiscareño, Jefa del Departamento de Radiología e Imagen; C. María de Lourdes Paz Páramo, Encargada del Servicio de Relaciones Hospitalarias.

25. ESTUDIOS DE NEUROFISIOLOGÍA.

OBJETIVO ESPECÍFICO:

Obtener estudios neurofisiológicos indicados por el Médico para su apoyo diagnóstico.

REQUISITOS PARA OTORGAR EL SERVICIO:

Solicitud con los datos completos, legibles y firmada por el Médico tratante.

Carnet de Citas, con previa cita médica.

DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE

- Acudir al Control de Neurofisiología para programar la cita, de lunes a viernes de 8:00 a 14:00 horas.
- La Secretaria anota fecha y hora en el carnet y da las indicaciones por escrito.
- Pagar en la Caja del Edificio de Consulta Externa o Toma de Productos.
- El Paciente debe acudir con la preparación que le fue indicada.
- Entregar quince minutos antes de la hora programada, la solicitud del estudio, copia del recibo de caja por servicios, Carnet de Citas y Hoja de Indicaciones.
- Deberá permanecer en la sala de espera correspondiente hasta ser llamado.

LOCALIZACIÓN Y RESPONSABLES DEL SERVICIO

Área: Neurofisiología

Ubicación: Primer piso.

Responsable del Servicio: Secretaria del Servicio de Neurofisiología.

Jefe del área: Dra. María Aurora García Briceño, Jefa del Servicio de Neurofisiología.

26. ESTUDIOS DE DIAGNÓSTICO CARDIOLÓGICO.

OBJETIVO ESPECÍFICO:

Obtener estudios de electrocardiograma y ecocardiograma indicados por el Médico para su apoyo diagnóstico.

REQUISITOS PARA OTORGAR EL SERVICIO:

Solicitud con los datos completos, legibles y firmada por el Médico tratante.
Carnet de Citas, con previa cita médica.

DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE

- Acudir al Control de Cardiología para programar la cita, de lunes a viernes de 8:30 a 11:30 horas.
- La Secretaria anota fecha y hora en el Carnet y da las indicaciones por escrito.
- Entregar 30 minutos antes de la hora programada, la Solicitud del Estudio, copia del recibo de caja por servicios y Carnet de Citas.
- Algunos Pacientes requieren sedación, por lo que en su caso se informará al familiar y deberá firmar el formato de “Carta de Consentimiento Bajo Información”.
- Deberá permanecer en la sala de espera correspondiente hasta ser llamado.

LOCALIZACIÓN Y RESPONSABLES DEL SERVICIO

Área: Servicio de Cardiología.

Ubicación: Primer Piso.

Responsable del Servicio: Secretarías del Servicio de Cardiología.

Jefe del área: Dr. Héctor Osnaya Martínez, Jefe del Servicio de Cardiología.

27. APLICACIÓN DE QUIMIOTERAPIA AMBULATORIA.

OBJETIVO ESPECÍFICO:

Aplicar medicamentos Antineoplásicos por vía intramuscular, intravenosa, intratecal y subcutánea, a pacientes hemato-oncológicos ambulatorios en forma programa.

REQUISITOS PARA OTORGAR EL SERVICIO:

Carnet de Citas con previa cita médica.
Acudir con la preparación indicada.

DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE

- Horario de Atención de lunes a sábado de 8:30 a 11:30.
- El Médico prescribirá los medicamentos y la fecha y hora de aplicación.
- Pacientes del Programa del Seguro Popular solicitan la fecha y hora de la aplicación y traen el medicamento.
- Entregar 30 minutos antes de la hora programada, la Receta Médica y medicamentos para la aplicación de la premedicación.
- Debe permanecer en la sala de espera correspondiente hasta ser llamado.

LOCALIZACIÓN Y RESPONSABLES DEL SERVICIO

Área: Terapia Ambulatoria.

Ubicación: Primer Piso.

Responsable del Servicio: Personal de Enfermería.

Jefe del área: Enf. Rufina Cerón Gómez; Jefe de Enfermería del Área de AQUA; Dr. Armando Martínez Ávalos, Jefe del Servicio de Aplicación de Quimioterapia Ambulatoria AQUA.

28. APLICACIÓN DE VACUNAS DE LA CARTILLA NACIONAL.

OBJETIVO ESPECÍFICO:

Vacunar a Niños para que formen defensas contra los padecimientos que se pueden prevenir.

REQUISITOS PARA OTORGAR EL SERVICIO:

Cartilla Nacional de Vacunación y/o Hoja de Alumbramiento y/o copia del Acta de Nacimiento
Presencia física del Niño.

DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE

- Acudir al Servicio de Medicina Preventiva, de lunes a viernes de 8:00 a 12:00 horas. (excepto días festivos).
- Personal de enfermería revisa Cartilla Nacional de Vacunación y le informa al familiar o responsable del paciente las vacunas necesarias para la edad del niño.
- Se aplican las vacunas correspondientes y se dan indicaciones de posibles efectos secundarios, en BCG y en el caso de la Triple viral se dan por escrito.
- La Enfermera programa la próxima cita para la aplicación de la siguiente vacuna.

LOCALIZACIÓN Y RESPONSABLES DEL SERVICIO

Área: Medicina Preventiva.

Ubicación: Planta Baja.

Responsable del Servicio: Personal de Enfermería y de Epidemiología.

Jefe del área: Dra. Aurora González Rivera, Jefa del Departamento de Epidemiología y Lic. Enf. Silvia Balbuena Román, Subdirectora de Enfermería

29. SOLICITUD DE RESUMEN CLÍNICO O CONSTANCIA DE ATENCIÓN.

OBJETIVO ESPECÍFICO:

Obtener un resumen del Expediente Clínico de pacientes atendidos en este Instituto.

REQUISITOS PARA OTORGAR EL SERVICIO:

Solicitud por papá, mamá o tutor del paciente.
Presentar solicitud de la Institución solicitante.

DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE

- Acudir o llamar por teléfono de lunes a viernes (excepto días festivos) de 8:00 a 14:00 horas, a la Subdirección de Consulta Externa.
- La Secretaria de la Subdirección de Consulta Externa, explica al familiar o responsable del paciente el procedimiento establecido de acuerdo a normas y políticas institucionales.
- Pagar en la caja y entregar la copia del recibo de caja por servicios a la Secretaria.
- La Secretaria programa cita para entregar el Resumen Clínico en 20 días y 5 días hábiles por la Constancia de Atención, posteriores a la solicitud.
- Acudir en la fecha y horario programado, con identificación oficial vigente con fotografía, para recibir el Resumen o la Constancia de Atención.

LOCALIZACIÓN Y RESPONSABLES DEL SERVICIO

Área: Subdirección de Consulta Externa.

Ubicación: Edificio de Consulta Externa.

Responsable del Servicio: Secretaria de la Subdirección de Consulta Externa.

Jefe de área: Dra. María de la Luz Iracheta Geréz, Subdirectora de Consulta Externa.

30. QUEJAS Y SUGERENCIAS ANTE LA DIRECCIÓN MÉDICA.

OBJETIVO ESPECÍFICO:

Expresar en forma verbal la inconformidad del servicio que recibe, con la finalidad de detectar posibles anomalías y mejorarlas.

REQUISITOS PARA OTORGAR EL SERVICIO:

Presentarse en la Dirección Médica

DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE

- Acudir a la Dirección Médica, de lunes a viernes (excepto días festivos), de 8:00 a 15:00 horas.
- Personal de la Dirección Médica, entrevista al quejoso y se pone en contacto con el Jefe del Departamento o Servicio, para dar un seguimiento adecuado a la queja.

LOCALIZACIÓN Y RESPONSABLES DEL SERVICIO

Área: Dirección Médica.

Ubicación: Planta Principal.

Responsable del Servicio: Personal de la Dirección Médica.

Jefe del área: Dr. Jaime Alfonso Ramírez Mayans, Director Médico.

31. QUEJAS Y DENUNCIAS ANTE EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL DEL INSTITUTO NACIONAL DE PEDIATRÍA

OBJETIVO ESPECÍFICO:

Presentar alguna queja o denuncia e inconformidad ante el Órgano Interno de Control, sobre la atención recibida en los diferentes servicios de este Instituto.

REQUISITOS PARA OTORGAR EL SERVICIO:

Llenar el formato correspondiente o presentarla por escrito.

DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE

- Puede usted utilizar los formatos que se encuentran, en los Buzones que están en las salas de espera de Urgencias (Planta Baja) y en el Área de Consulta Externa de Hemato, Inmuno y Onco (Planta Principal).
- Debe llenar el formato con datos legibles, completos, el motivo de la queja o denuncia y depositarlo en el buzón.
- Puede acudir personalmente a presentar su queja o denuncia ante el personal del Órgano Interno de Control del INP.

LOCALIZACIÓN Y RESPONSABLES DEL SERVICIO

Área: Órgano Interno de Control del INP.

Ubicación: Edificio de Planeación.

Responsable del Servicio: Personal del Órgano Interno de Control del INP.

Jefe del área: Lic. Roberto César Nepomuceno Dionisio, Titular del Área de Quejas; C.P. Fanny Mancera Jiménez, Titular del Organo Interno de Control del INP.

II. DIRECTORIO

**PARA COMUNICARSE A LAS EXTENSIONES DEBERÁ MARCAR EL NÚMERO DEL CONMUTADOR
10 84 09 00**
Glosario

Dir.	Directo	Ext (s).	Extensión (es)	Hos.	Hospitalización
Jef.	Jefatura	C.E.	Consulta Externa		

DE LAS AUTORIDADES

ÁREA	UBICACIÓN		TELÉFONO
DIRECCIÓN GENERAL	PLANTA PRINCIPAL DEL HOSPITAL	Dir.	10 84 09 01
		Dir	10 84 09 02
		Fax	10 84 38 80
		Exts.	1190-1191 1400-1200
DIRECCIÓN MEDICA	PLANTA PRINCIPAL DEL HOSPITAL	Dir.	10 84 09 04
		Exts.	1170-1570 1527
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN	PRIMER PISO TORRE DE INVESTIGACIÓN	Dir	10 84 09 06
		Fax	10 84 38 83
		Exts.	1151-1420 1571
DIRECCIÓN DE ENSEÑANZA	PLANTA PRINCIPAL DEL HOSPITAL	Dir.	10 84 09 05
		Fax	10 84 38 82
		Exts.	1162-1407
DIRECCION DE ADMINISTRACION	EDIFICIO ADMINISTRATIVO	Dir	10 84 09 10
		Fax	10 84 38 85
		Exts.	1189-1108 1282
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	EDIFICIO DE PLANEACIÓN	Dir.	10 84 09 07
		Dir.	10 84 09 08
		Exts.	1208-1260
ÓRGANO INTERNO DE CONTROL	EDIFICIO DE PLANEACIÓN	Dir.	10 84 09 25
		Exts.	1107-1573 1465-1239-1304

SUBDIRECCIONES

SUBDIRECCIÓN DE CONSULTA EXTERNA	EDIFICIO DE CONSULTA EXTERNA	Dir. 10 84 09 15 Fax 56 06 75 98 Exts. 1187
SUBDIRECCIÓN DE ENFERMERÍA	PLANTA PRINCIPAL DEL HOSPITAL	Dir. 10 84 13 55 Fax 10 84 55 11 Exts. 1171-1172
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO	PLANTA BAJA DEL HOSPITAL	Dir. 10 84 09 11 Fax 10 84 38 86 Exts 1106

DE LOS SERVICIOS
TELÉFONO DEL CONMUTADOR 10 84 09 00
HORARIO DE ATENCIÓN DE LUNES A VIERNES DE 8:00 A 12:00 HORAS

MÓDULO DE INFORMACIÓN	PLANTA PRINCIPAL DEL HOSPITAL	Ext.	1221 1213
MODULO DE INFORMACIÓN	EDIFICIO DE CONSULTA EXTERNA	Ext.	1664 1665
JEFATURA DE CONSULTA EXTERNA DE PEDIATRÍA	EDIFICIO DE CONSULTA EXTERNA	Ext.	1679 1826
ALERGÍA	EDIFICIO DE CONSULTA EXTERNA	Ext.	1861
AUDIOLOGÍA	PLANTA BAJA DEL HOSPITAL	Ext.	1116 1117
CARDIOLOGÍA	EDIFICIO DE CONSULTA EXTERNA	Ext.	1669 1670
CARDIOVASCULAR	2º PISO DEL HOSPITAL	Ext.	1314 1315
CIRUGÍA GENERAL	2º PISO DEL HOSPITAL	Ext.	1314 1315
CIRUGÍA PLASTICA	EDIFICIO DE CONSULTA EXTERNA	Ext.	1669 1670
CIRUGÍA DE TORAX	EDIFICIO DE CONSULTA EXTERNA	Ext.	1314 1315
CONSULTA EXTERNA DE PEDIATRÍA	EDIFICIO DE CONSULTA EXTERNA	Ext.	1667 1668
DERMATOLOGÍA	EDIFICIO DE CONSULTA EXTERNA	Ext.	1667 1668
ENDOCRINOLOGÍA	EDIFICIO DE CONSULTA EXTERNA	Ext.	1669 1670
ESTOMATOLOGÍA	PLANTA PRINCIPAL	Ext.	1219

DEL HOSPITAL			
FONIATRÍA	PLANTA BAJA DEL HOSPITAL	Ext.	1116
GASTRONUTRICIÓN	EDIFICIO DE CONSULTA EXTERNA	Ext.	1861 1862
GENÉTICA	EDIFICIO DE CONSULTA EXTERNA	Ext.	1858
GINECOLOGÍA DE LA INFANCIA Y DE LA ADOLESCENCIA	EDIFICIO DE CONSULTA EXTERNA	Ext.	1858
HEMATOLOGÍA	PLANTA PRINCIPAL DEL HOSPITAL	Ext.	1355 1356
INFECTOLOGÍA	EDIFICIO DE CONSULTA EXTERNA	Ext.	1669 1670
INMUNOLOGÍA	PLANTA PRINCIPAL DEL HOSPITAL	Ext.	1355 1356
MEDICINA COMUNITARIA	PLANTA BAJA DEL HOSPITAL	Ext.	1167
NEDICINA EPIDEMIOLOGICA	PLANTA BAJA DEL HOSPITAL	Ext.	1100
MEDICINA INTERNA	EDIFICIO DE CONSULTA EXTERNA	Ext.	1804 1805
MEDICINA DE REHABILITACIÓN	PLANTA BAJA DEL HOSPITAL	Ext.	1132
NEFROLOGÍA	1er. PISO DEL HOSPITAL	Ext.	1267
NEONATOLOGÍA	EDIFICIO DE CONSULTA EXTERNA	Ext.	1669 1670
NEUMOLOGIA	2º PISO DEL HOSPITAL	Ext.	1314 1315
NEUROCIRUGÍA	1er. PISO DEL HOSPITAL	Ext.	1267

NEUROLOGÍA	EDIFICIO DE CONSULTA EXTERNA	Ext. 1667 1668
OFTALMOLOGÍA	1er. PISO DEL HOSPITAL	Ext. 1267
ONCOLOGÍA	PLANTA PRINCIPAL DEL HOSPITAL	Ext. 1355 1356
ORTOPEDIA	PLANTA BAJA DEL HOSPITAL	Ext. 1316
OTORRINOLARINGOLOGÍA	PLANTA BAJA DEL HOSPITAL	Ext. 1266
RADIOTERAPIA	PLANTA BAJA DEL HOSPITAL	Ext. 1165
SALUD MENTAL	EDIFICIO DE CONSULTA EXTERNA	Ext. 1861 1862
URGENCIAS	PLANTA BAJA DEL HOSPITAL	Ext. 1147
UROLOGÍA	2º PISO DEL HOSPITAL	Ext. 1314 1315
VACUNAS	PLANTA BAJA DEL HOSPITAL	Ext. 1167
BANCO DE SANGRE	PLANTA BAJA DEL HOSPITAL	Ext. 1138
CONTROL DE QUIRÓFANO	2º PISO DEL HOSPITAL	Ext. 1662
TOMA DE PRODUCTOS	EDIFICIO DE TOMA DE PRODUCTOS	Ext. 1265
RADIOLOGÍA E IMAGEN	1er PISO DEL HOSPITAL	Ext. 1238
ESTUDIO DE NEUROFISIOLOGÍA	1er. PISO DEL HOSPITAL	Ext. 1242 1243
ESTUDIO DE ELECTROCARDIOGRAMA	1er PISO DEL HOSPITAL	Ext. 1228 1231

APLICACIÓN DE QUIMIOTERAPIA AMBULATORIA AQUA	1er. PISO DEL HOSPITAL	Ext. 1621
MEDICINA NUCLEAR	1er. PISO DEL HOSPITAL	Ext. 1235 1236
ARCHIVO CLÍNICO	PLANTA BAJA DEL HOSPITAL	Ext. 1144 1145
ADMISIÓN HOSPITALARIA	PLANTA BAJA DEL HOSPITAL	Ext. 1216
OFICINA DEL SERVICIO DE RELACIONES HOSPITALARIAS	PLANTA PRINCIPAL DEL HOSPITAL	Ext. 1175

Instituto Nacional de Pediatría

Insurgentes Sur No. 3700-C
Col. Insurgentes Cuicuilco
Deleg. Coyoacan, C.P. 04530,
México D.F.

Este Manual se terminó
de imprimir en Abril de 2009.